

Доработанная методика
мониторинга качества предоставления
государственных и муниципальных услуг в электронном виде

Версия от 10.08.2013

Оглавление

Оглавление.....	1
1. Общие положения.....	4
2. Термины и определения	6
3. Задачи мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	11
4. Основные этапы и целевые задачи при переходе на предоставление услуги в электронной форме.....	12
4.1. I этап — «Информирование заявителя о порядке предоставления услуги».....	15
4.2. II этап — «Информирование о порядке заполнения входных документов и наличие их электронных форм, необходимых для предоставления услуги»	15
4.3. III этап — «Направление документов от заявителя в орган власти»	16
4.4. IV этап — «Информирование заявителя о ходе предоставления услуги».....	17
4.5. V этап — «Получение результатов предоставления услуги заявителем»	19
4.6. Условия необходимости выполнения целевых этапов при переходе на предоставление услуги в электронном виде.	19
5. Показатели качества предоставления услуг в электронной форме	21
5.1. Показатель «Соответствие целевому этапу»	22
5.1.1. Качество информирования заявителя о порядке предоставления услуги (соответствие требованиям целевых задач I этапа).....	23
5.1.2. Качество информирования о порядке заполнения входных документов и наличие их электронных форм, необходимых для предоставления услуги (соответствие требованиям целевых задач II этапа)	28
5.1.3. Обеспечение возможности подавать заявителем необходимые для предоставления услуги документы в электронной форме (соответствие требованиям целевых задач III этапа).....	30
5.1.4. Обеспечение возможности получать информацию о ходе предоставления услуги (соответствие требованиям целевых задач IV этапа)	36
5.1.5. Обеспечение возможности получения результатов услуги в электронной форме (соответствие требованиям целевых задач V этапа)	39
5.2. Показатель «Доступность услуг на Едином портале»	42
5.3. Показатель «Удовлетворение законодательно обоснованных ожиданий получателей услуг».....	44
5.3.1. Показатель «Удовлетворенность пользователей качеством информирования на Едином портале».....	45
5.3.2. Показатель «Удовлетворенность пользователей возможностью подачи заявления в электронном виде».....	47
5.3.3. Показатель «Удовлетворенность пользователей качеством предоставления услуги посредством Единого портала»	49
5.3.4. Показатель «Удовлетворение законодательно обоснованных ожиданий получателей услуг».....	51

5.4. Показатель «Востребованность услуг»	51
5.4.1. Статистические показатели посещаемости по незарегистрированным пользователям.....	51
5.4.2. Статистические показатели по статистике поданных и рассмотренных заявлений по зарегистрированным пользователям.....	52
5.4.3. Итоговый показатель «Востребованность услуги».	54
5.5. Показатель «Качество представления услуг в Федеральном реестре»	55
6. Процедура проведения экспертного мониторинга	58
6.1. Технология проведения экспертного мониторинга	58
6.2. Процедура проведения экспертного мониторинга.....	59
6.3. Методика формирования перечня услуг федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов для мониторинга.....	60
6.4. Методика формирования перечня региональных и муниципальных услуг для мониторинга	60
6.5. Требования к квалификации при проведении мониторинга.....	65
7. Процедура проведения мониторинга методом контрольных закупок.....	67
7.1. Технология проведения мониторинга методом контрольных закупок.....	67
7.2. Процедура проведения мониторинга методом контрольных закупок	68
7.3. Формирование перечня социально-значимых и массовых услуг для мониторинга методом контрольных закупок	70
7.4. Требования к квалификации при проведении мониторинга методом контрольных закупок	71
8. Структура и форматы данных результатов мониторинга, подлежащих передаче из информационной системы проведения мониторинга на официальный публичный Интернет-ресурс.	73
8.1. Отчет «Услуги».....	73
8.2. Отчет «Ведомства»	73
8.3. Отчет «Регионы».....	74
<i>Приложение 1. Перечень сведений и индикаторов для оценки соответствия услуги целевому этапу перехода на предоставление услуги в электронной форме</i>	<i>75</i>
<i>Приложение 2. Инструкция по заполнению анкет для тестирования степени соответствия перевода государственных услуг (подуслуг) в электронный вид требованиям законодательства и ожиданий пользователей</i>	<i>86</i>
ВВОДНЫЕ ИНСТРУКЦИИ	86
Анкета 1 — Показатель «Доступность подуслуги на Едином портале»	89
Анкета 2 — Показатель «Качество информирования о порядке предоставления подуслуги» (I этап).....	94
Анкета 3 — Показатель «Наличие электронных форм документов, необходимых для предоставления процедуры» (II этап)	123
Анкета 4 — Качество предоставления услуги в электронном виде (III-V этап)	134
<i>Приложение 3. Инструкция по заполнению анкет для мониторинга качества предоставления государственных услуг в электронном виде посредством контрольной закупки.....</i>	<i>165</i>
ВВОДНЫЕ ИНСТРУКЦИИ	165
ОПРОСНАЯ ФОРМА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЬНОЙ ЗАКУПКИ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ	166
1. ИСХОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	166
2. ПОДГОТОВКА ДОКУМЕНТОВ	167
2.1. Документы, перечисленные в разделе «Документы на Едином портале.	167
2.2. Дополнительные документы, которые пришлось готовить, но которые не были перечислены в разделе «Документы» на Едином портале	169
2.3. <i>Подготовка отдельных документов</i>	<i>171</i>

2.4. Дополнительная информация по этапу подготовки документов:.....	172
3. ПОДАЧА ЭЛЕКТРОННОГО ЗАЯВЛЕНИЯ И ДОКУМЕНТОВ НА ЕДИНОМ ПОРТАЛЕ.....	173
3.7.1. Экран (шаг) 1.....	174
3.7.2. Экран (шаг) 2.....	174
3.8. Функциональные возможности интерфейса:.....	175
3.9. Удаленная запись на прием для подачи оригиналов документов в ходе подачи заявления на Едином портале:.....	176
3.10. Удаленная запись на прием для получения результата услуги в ходе подачи заявления на Едином портале:.....	177
3.11. Оплаты пошлины:.....	178
3.12. Дополнительная информация по подаче электронного заявления и документов:.....	178
4. УВЕДОМЛЕНИЯ.....	179
4.3. Уведомления по телефону.....	179
4.4. Уведомления по электронной почте.....	179
4.5. Уведомления в личном кабинете.....	180
4.6. Уведомления по смс.....	181
4.7. Уведомления Push-Up.....	181
4.8. Консультирование.....	182
4.9. Дополнительная информация по уведомлениям:.....	184
5. ПОДАЧА ОРИГИНАЛОВ ДОКУМЕНТОВ.....	185
6. ПОЛУЧЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ.....	187
7. КОММЕНТАРИИ ЭКСПЕРТА ПО ИТОГАМ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ.....	189
8. ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗАЯВИТЕЛЯ ПО ИТОГАМ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ.....	190
<i>Приложение 4. Формы для подведения итогов качественной оценки услуги на основе мониторинга методом контрольной закупки.....</i>	<i>191</i>
1. Входные данные по исследуемой услуге.....	191
2. Основные показатели по итогам обращения за услугой в электронной форме.....	192
3. Описание выявленных проблем.....	197
4. Описание выявленных преимуществ и положительных моментов по итогам обращения за услугой в электронной форме.....	200

1. Общие положения

Целью мониторинга является выявление типовых и частных проблем перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму, их систематизация и анализ, обеспечение руководителей ведомств, осуществляющих перевод государственных и муниципальных услуг в электронную форму, информацией, необходимой для принятия управленческих решений на основании оценки и анализа качества перевода услуг в электронную форму.

Методика предназначена для оценки выполнения требований по переводу предоставления государственных и муниципальных услуг в электронную форму, установленных следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее — Федеральный закон № 210).
- План перехода на предоставление государственных услуг и исполнения государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 октября 2009 г. № 1555-р в редакции распоряжения Правительства Российской Федерации от 7 сентября 2010 г. № 1506-р (далее — распоряжение № 1555-р).
- Сводный перечень первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. № 1993-р в редакции распоряжения Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 г. № 1519-р (далее — распоряжение № 1993-р).
- Постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 г. Москва «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» (далее — постановление № 861).

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2011 г. № 2415-р «О внесении изменений в распоряжения Правительства Российской Федерации» (далее — распоряжение № 2415-р).

Объектом мониторинга являются государственные и муниципальные услуги, предоставляемые на территории Российской Федерации (далее — услуги).

2. Термины и определения

Государственная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее — государственная услуга), — деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее — органы, предоставляющие государственные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги.

Государственная функция — это регулярно осуществляемая органом исполнительной власти деятельность по реализации или обеспечению реализации властных полномочий.

Муниципальная услуга — деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований.

Подуслуги — административные процедуры, согласно административному регламенту исполнения, услуги или сценарии предоставления услуги, различающиеся между собой: требованиями к заявителю, и/или составом пакета «входных» документов, и/или результатом предоставления услуги. Примеры подуслуг в рамках услуги «Лицензирование медицинской деятельности»: «Получение лицензии», «Продление лицензии», «Выдача дубликата лицензии».

Электронная услуга — услуга, предоставляемая при помощи информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе Единого портала, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями.

Неперсонифицированная информационная услуга — услуга, связанная с предоставлением неперсонифицированной информации, то есть информации общего плана, для получения которой не требуется авторизация. Например, предоставление библиографической или статистической информации.

Персонифицированная информационная услуга — услуга, связанная с предоставлением индивидуальной информации, то есть для ее получения требуется авторизация. Примеры: сведения о состоянии личного пенсионного счета, сведения о штрафах, сведения о прописке.

Простая интерактивная услуга — услуга, в отношении которой законодательно не установлена необходимость личного присутствия заявителя либо необходимость предоставлять образцы продукции или иные материальные объекты в начале или в ходе предоставления услуги.

Сложная интерактивная услуга — это услуга, предполагающая личную явку в начале или в ходе предоставления услуги. Это услуга, в отношении которой законодательно установлена необходимость личного присутствия заявителя либо необходимость предоставить образцы продукции или иные материальные объекты в начале или в ходе предоставления услуги. Например, для прохождения техосмотра должно быть предъявлено дорожно-транспортное средство. Для получения заграничного паспорта нового образца должны быть сняты биометрические характеристики гражданина.

Федеральный реестр — это федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций), созданный для обеспечения ведения в электронной форме реестра государственных и муниципальных услуг, а также функций по осуществлению государственного контроля (надзора) и муниципального контроля (далее — функции).

Входной документ — документ, который входит в перечень документов, предоставляемых заявителем при обращении за государственной или муниципальной услугой, без которого невозможно получение той или иной государственной услуги.

Бинарный индикатор — элементарное свойство услуги, которое может быть измерено (бинарно оценено). Каждый индикатор соответствует определенному **требованию задачи**, которое основано на положениях нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуг в электронной форме либо на законодательно обоснованных ожиданиях получателей услуг.

Критерии определения значений индикаторов — формализованное описание алгоритма принятия решения о присвоении того или иного численного значения каждому индикатору. Система критериев разрабатывается и утверждается органом власти, ответственным за проведение мониторинга, на основании следующих принципов:

- значение индикатора оценивается количественно (численно);
- значение индикатора является мерой соответствия того или иного свойства услуги требованиям законодательства Российской Федерации;
- критерии определения значений индикаторов объективны и отчуждаемы (сформулированы таким образом, что значение индикатора не может зависеть от воли эксперта, производящего оценку).

Показатель — совокупность элементарных свойств услуги (индикаторов), объединенных по тематическому принципу и характеризующих один из аспектов качества предоставления услуги в электронной форме. Численное значение показателя определяется на основании результатов измерения значений индикаторов, входящих в состав данной совокупности. Показатель может быть рассчитан как в отношении отдельной услуги, так и в отношении группы услуг, сформированной по ведомственному, региональному, тематическому или другому признаку.

Обобщенный показатель — показатель, характеризующий качество предоставления услуг в отношении всей выборки электронных услуг; его значение рассчитывается на основании значений индикаторов и показателей, входящих в данную выборку услуг¹.

¹ Примерами обобщенных показателей являются число (доля) услуг, соответствующих требованиям того или иного этапа электронного взаимодействия (в том числе во взаимосвязи с органами власти, регионами,

Этап перехода на предоставление услуги в электронной форме (этап перехода) — показатель, характеризующий долю и типы взаимодействий, которые при предоставлении услуги могут осуществляться в электронной форме. В соответствии с действующим регулированием, под поэтапным переходом на предоставление услуг в электронной форме понимается реализация следующих мер:

- на I этапе — завершение размещения информации об услуге в Федеральном реестре и на Едином портале;
- на II этапе — завершение размещения на Едином портале форм заявлений и иных документов, необходимых для получения услуги, и обеспечение доступа к ним для копирования и заполнения в электронной форме;
- на III этапе — обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронной форме с использованием Единого портала;
- на IV этапе — обеспечение возможности для заявителей осуществлять с использованием Единого портала мониторинг хода предоставления услуги;
- на V этапе — обеспечение возможности получения результатов предоставления услуги в электронной форме на Едином портале, если это не запрещено федеральным законом, определяющим порядок предоставления услуги.

Целевой этап перехода — этап перехода на предоставление услуги в электронной форме, который должен быть реализован для данной услуги на момент проведения мониторинга. Целевой этап перехода определяется на основании нормативно установленных сроков либо по факту декларации ответственным органом власти или местного самоуправления достижения определенного этапа². Последнее обстоятельство связано с тем, что пользователи Единого портала могут не располагать информацией об утвержденных правовыми актами сроках перевода услуг в электронную форму, из-за чего их ожидания в отношении доступных типов электронного взаимодействия могут основываться на информации, фактически размещенной на Едином портале.

В ходе мониторинга **услуга оценивается на предмет соответствия целевым задачам** по каждому этапу перехода, которые определяют требования к целевому этапу.

жизненными ситуациями), доля успешно рассмотренных заявлений, поданных с использованием средств Единого портала или официального сайта.

² *В частности, факт размещения информации об услуге на Едином портале рассматривается как декларация того, что I и II этапы перевода в электронную форму для данной услуги реализованы.*

Фактический этап перехода — этап перехода на предоставление услуги в электронной форме в соответствии с целевыми задачами, требованиям которых соответствует услуга (по итогам проведения мониторинга).

Целевая задача перехода — это задача, определяющая ряд требований, направленных на достижение целей в процессе взаимодействия органов власти и заявителя при обращении за государственной или муниципальной услугой, выполнение которых необходимо для перехода на целевой этап.

ФОИВ — федеральный орган исполнительной власти.

РОИВ — региональный орган исполнительной власти.

ОМСУ — орган муниципального самоуправления.

ИС МЭГМУ — информационная система мониторинга электронных государственных и муниципальных услуг, размещённая на оборудовании инфраструктуры электронного правительства на национальной платформе распределенной обработки данных (НПРОД) по адресу: <http://46.61.208.180:8080/>

Распоряжение № 1021 — распоряжение Правительства РФ от 10 июня 2011 г. № 1021-р «О концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы».

Распоряжение № 1555 — распоряжение Правительства РФ от 17.10.2009 № 1555-р «О плане перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти».

Распоряжение № 1993 — Распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде».

Указ № 601 — указ Президента РФ от 07 мая .2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».

Постановление № 861 — Постановление Правительства РФ от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)».

3. Задачи мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Проведение мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в соответствии с настоящей методикой позволяет решить следующие задачи:

- Осуществить оценку степени соответствия электронной услуги требованиям законодательства и удобства для пользователей. По результатам такой оценки могут быть подготовлены рекомендации:
 - ответственным органам власти и местного самоуправления — по приведению регламента предоставления электронных услуг в соответствие с законодательством и законными ожиданиями граждан,
 - оператору Единого портала — по повышению доступности сервисов Единого портала.
- Осуществить оценку востребованности электронной услуги. По результатам такой оценки могут быть подготовлены рекомендации ответственным органам власти и местного самоуправления по повышению уровня востребованности электронных услуг.

4. Основные этапы и целевые задачи при переходе на предоставление услуги в электронной форме

Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме представлены в общем виде в статье 10 Федерального закона № 210 и включают следующие этапы:

- предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах;
- подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, и прием такого запроса и документов с использованием Единого портала;
- получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- взаимодействие органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- получение заявителем результата предоставления государственной или муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом;
- иные действия, необходимые для предоставления государственной или муниципальной услуги.

Распоряжение № 1555-р определяет перечень мер, осуществляемых на этапах перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти:

- I этап — завершение размещения информации о государственной услуге и государственной функции в Федеральном реестре и на Едином портале.
- II этап — завершение размещения на Едином портале форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги (функции), и обеспечение доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде.

- III этап — обеспечение возможности для заявителей в целях получения государственных услуг (функций) представлять документы в электронном виде с использованием Единого портала.
- IV этап — обеспечение возможности для заявителей осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги или исполнения государственной функции в электронном виде.
- V этап — обеспечение возможности получения результатов предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций в электронном виде, если это не запрещено федеральным законом.

Указанное распоряжение является единственным документом, устанавливающим какие бы то ни было требования к этапам перехода на предоставление государственных услуг в электронном виде. При этом установленные им требования не являются исчерпывающими и контролепригодными по следующим причинам:

- Требования к этапам не конкретизированы и даны в виде обобщенных мер, которые могут служить целевыми задачами на этапах перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти.
- Отсутствуют четкие критерии, позволяющие определить степень соответствия государственных и муниципальных услуг этапам перехода в электронную форму.
- Предлагаемые меры подразумевают последовательное их осуществление по этапам перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронной форме федеральными органами исполнительной власти, что не корректно при предоставлении персонифицированных и персонифицированных информационных услуг, не предполагающих перехода на IV этап.
- При предоставлении сложных интерактивных услуг невозможно исполнить меры по III этапу, в отношении которых законодательно установлена необходимость личного присутствия заявителя либо необходимость

предоставить образцы продукции или иные материальные объекты в начале или в ходе предоставления услуги.

В целях устранения перечисленных недостатков методика предусматривает следующие меры:

- Каждому этапу присвоено наименование, отражающее определенный шаг в процедуре взаимодействия органа власти и заявителя:
 - I этап — «Информирование заявителя о порядке предоставления услуги»;
 - II этап — «Информирование о порядке заполнения входных документов и наличие их электронных форм, необходимых для предоставления услуги»;
 - III этап — «Направление документов от заявителя в орган власти»;
 - IV этап — «Информирование заявителя о ходе предоставления услуги»;
 - V этап — «Получение результатов предоставления услуги заявителем».
- Для каждого этапа определены целевые задачи, решение которых необходимо для соответствия услуги целевому этапу перехода (п. 4.1.1–4.1.5).
- Услуги и подуслуги оцениваются по тому количеству этапов, которым они могут соответствовать в силу специфики их предоставления³.
- Состав индикаторов, используемых в ходе мониторинга для оценки конкретной услуги, уточняется на основании анализа установленных правовых актов, регулирующих предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
- Для проверки услуг и подуслуг на соответствие требованиям каждого этапа приведены в соответствие критерии, по которым оценивается степень соответствия оцениваемому этапу (п. 5.1.1–5.1.5).

³ Неперсонифицированные и персонифицированные информационные услуги не могут быть проверены на соответствие IV этапу.

4.1. I этап — «Информирование заявителя о порядке предоставления услуги»

Переход на I этап предполагает, что завершено размещение информации о государственной услуге и государственной функции в Федеральном реестре и на Едином портале.

Целевые задачи информирования заявителя о порядке предоставления услуги:

- Сведения об услуге размещены в Федеральном реестре, на Едином портале, на официальном сайте органа власти. Состав сведений соответствует требованиям Постановления № 861.
- Сведения доступны для поиска с использованием поисковых средств Единого портала и иных поисковых систем, а также с использованием навигационных инструментов Единого портала.
- Сведения достоверны и актуальны.

4.2. II этап — «Информирование о порядке заполнения входных документов и наличие их электронных форм, необходимых для предоставления услуги»

Переход на II этап предполагает, что завершено размещение на Едином портале форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги (функции), и обеспечен доступ к ним для копирования и заполнения в электронном виде.

Целевые задачи информирования заявителя о порядке заполнения электронных форм документов:

- Формы заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги (функции), а также образцы заполнения этих документов размещены в Федеральном реестре, на Едином портале, на официальном сайте органа власти.
- Обеспечены возможности сохранения их на информационных ресурсах пользователя, заполнения в электронном виде с последующим выводом на печать, вывода на печать с последующим заполнением традиционным образом.
- Реализованы сервисы хранения частично заполненных форм, предоставления предзаполненных типовым образом форм.

- В нормативных правовых актах установлено требование обязательного приема органом власти документов, формы которых размещены в Федеральном реестре, на Едином портале, на официальном сайте органа власти.

4.3. III этап — «Направление документов от заявителя в орган власти»

Переход на III этап предполагает, что обеспечены возможности для заявителей в целях получения государственных услуг (функций) представлять документы в электронном виде с использованием Единого портала.

Целевые задачи реализации возможностей для заявителя направлять документы для подачи заявления:

- Обеспечена возможность для заявителя подать документы на получение государственной услуги в электронном виде с использованием Единого портала и/или на официальном сайте органа власти. Факт подачи документов в электронном виде юридически эквивалентен факту подачи документов в традиционном виде.
- Обеспечено предоставление заявителю в электронной форме документов (сведений), являющихся доказательством:
 - факта направления заявителем документов на получение государственной услуги в электронном виде;
 - факта получения органом власти направленных заявителем документов;
 - факта начала предоставления государственной услуги или отказа в предоставлении услуги на основании неполноты комплекта поданных документов.
- Отсутствует необходимость посещения Заявителем органа власти для предоставления документов, направленных в электронном виде с использованием Единого портала.

Получение органом власти направленных заявителем документов должно происходить в течение суток после направления заявителем таких документов.

Сообщение о начале предоставления государственной услуги или об отказе в предоставлении услуги на основании неполноты комплекта поданных документов

должно быть направлено заявителю в течение суток после получения органом власти документов от заявителя.

Также должна быть обеспечена возможность для заявителя осуществить необходимые платежи (налоги, пошлины, сборы) посредством электронных и мобильных платежных систем. Обеспечен прием реквизитов платежных документов, подтверждающих совершение заявителем обязательных платежей посредством электронных и мобильных платежных систем в финансовых учреждениях или с помощью купюроприемников.

Если при нажатии на кнопку «Подать заявление» происходит перенаправление на официальный сайт органа власти или на Едином портале представлена работающая ссылка на место получения услуги на официальном сайте федерального органа исполнительной власти или сайте субъекта Российской Федерации, то оценка соответствия целевым задачам III этапа должна осуществляться по аналогичным критериям на официальном сайте органа власти.

4.4. IV этап — «Информирование заявителя о ходе предоставления услуги»

Переход на IV этап предполагает, что обеспечена возможность для заявителей осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги или исполнения государственной функции в электронном виде.

Целевые задачи реализации возможностей информирования заявителя о ходе предоставления услуги:

- Обеспечена возможность для заявителя осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги в электронном виде, то есть получать информацию о статусе предоставления государственной услуги в случае изменения статуса и по личному запросу. Факт получения заявителем информации о статусе предоставления услуги в электронном виде юридически эквивалентен факту получения такой информации в традиционном виде.
- Обеспечена возможность осуществлять мониторинг хода предоставления услуги по выбранному заявителем каналу доступа (или нескольким каналам). К числу обязательных каналов относятся:

- канал информирования о статусе предоставления государственной услуги в личном кабинете заявителя на Едином портале и/или на официальном сайте органа власти,
- телефонный канал,
- электронная почта,
- смс.
- Обеспечена возможность в ходе мониторинга отслеживать как минимум следующие статусы предоставления услуги (если таковые предусмотрены порядком предоставления услуги):
 - направление предоставленных заявителем документов/материалов на экспертизу или проверку;
 - проведение экспертизы или проверки документов/материалов, предоставленных заявителем, проведение выездной экспертизы или проверки;
 - направление запроса ответственным органом власти в иные органы для получения необходимых сведений или подтверждения информации, предоставленной заявителем;
 - согласование ответственным органом власти принимаемого решения с иными органами власти;
 - принятие решение ответственным органом власти;
 - внесение записи о принятом решении в государственные информационные ресурсы;
 - подготовка документа для выдачи заявителю;
 - внесение записи о полученном/подтвержденном статусе или праве в оригинальный документ, принадлежащий заявителю.
- Обеспечена возможность получать информацию:
 - обо всех статусах, предусмотренных в ходе получения услуги (наступивших и ожидаемых);

- о максимальных (в соответствии с нормативными правовыми актами, устанавливающими порядок предоставления услуги) сроках осуществления процедур, по результатам которых статус предоставления услуги будет изменен;
- о причинах нарушения установленных сроков осуществления процедур в ходе предоставления услуги и о возможных действиях заявителя в сложившейся ситуации (включая возможность судебного и внесудебного обжалования действий ответственного органа власти или иных органов и лиц).

4.5. V этап — «Получение результатов предоставления услуги заявителем»

Переход на V этап предполагает, что обеспечена возможность для заявителей получать результаты предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций в электронном виде, если это не запрещено федеральным законом.

Целевой задачей при реализации перехода на V этап является обеспечение возможности для заявителя получить результаты предоставления услуги в электронном виде. Факт получения результатов предоставления услуги в электронном виде юридически эквивалентен факту получения результатов предоставления услуги в традиционном виде.

4.6. Условия необходимости выполнения целевых этапов при переходе на предоставление услуги в электронном виде.

При определении целевых этапов перехода на предоставление услуги в электронном виде следует учитывать, что:

- Всякая услуга безоговорочно может быть приведена в соответствие требованиям целевых задач I этапа «Информирование заявителя о порядке предоставления услуги».
- Всякая услуга безоговорочно может быть приведена в соответствие требованиям целевых задач II этапа «Информирование о порядке заполнения входных документов и наличие их электронных форм, необходимых для предоставления услуги».

- Всякая услуга, предоставление которой не требует представления заявителем материальных объектов, которые не могут быть представлены в электронном виде, может быть приведена в соответствие требованиям целевых задач III этапа «Направление документов от заявителя в орган власти».
- Всякая услуга безоговорочно может быть приведена в соответствие требованиям целевых задач IV этапа «Информирование заявителя о ходе предоставления услуги», однако для каждой услуги должен быть определен перечень статусов предоставления услуги, сведения о которых должны быть представлены заявителю.
- Всякая услуга, предоставление которой не предполагает получения заявителем материальных объектов, которые не могут быть представлены в электронном виде, может быть приведена в соответствие требованиям целевых задач V этапа «Получение результатов предоставления услуги заявителем».

5. Показатели качества предоставления услуг в электронной форме

Качество предоставления услуги в электронной форме — совокупность свойств электронной услуги, а именно:

- соответствие фактического этапа перехода на предоставление услуги в электронной форме целевому этапу;
- доступность подуслуг и результатов предоставления услуги в электронной форме;
- удовлетворение законодательно обоснованных ожиданий получателей в отношении подуслуг и результатов предоставления услуги;
- востребованность электронной услуги;
- качество предоставления услуг в Федеральном реестре.

Оценка качества предоставления услуги ведется по каждому из перечисленных выше пунктов в отдельности. Каждому из них приводится в соответствие самостоятельный показатель:

- **соответствие целевому этапу** перехода на предоставление услуги в электронной форме (п. 5.1);
- **доступность подуслуг** и результатов предоставления услуги в электронной форме на Едином портале (п. 5.2);
- **удовлетворенность пользователей** Единого портала подуслугами и результатами предоставления услуг в электронной форме (п. 5.3);
- **востребованность услуги** со стороны пользователей Единого портала (п. 5.4);
- **качество предоставления услуг** в Федеральном реестре (п. 5.5).

Если среди опубликованных на Едином портале услуг будут обнаружены функции, то они не будут оцениваться на соответствие требованиям этапов перевода услуг в электронный вид.

На основании первичных данных мониторинга (значений индикаторов) рассчитываются обобщенные показатели качества. Алгоритмы расчета численных значений показателей качества предоставления услуги в электронной форме приведены в соответствующих разделах.

Помимо показателей качества предоставления отдельной электронной услуги рассчитываются обобщенные показатели качества для всей выборки электронных услуг (п. 5.6).

5.1. Показатель «Соответствие целевому этапу»

Показатель «Соответствие целевому этапу перехода на предоставление услуги в электронной форме» характеризует долю (процент) выполненных требований от общего числа требований, предъявляемых к услуге на соответствующем целевом этапе перехода.

Численное значение показателя по каждой услуге определяется на основании совокупности индикаторов, характеризующих целевой этап перевода данной услуги и все более ранние этапы перевода данной услуги в электронную форму⁴. Перечни индикаторов для I–V этапов приведены, соответственно, в п. 5.1.1–5.1.5 настоящего документа.

Состав индикаторов, используемых в ходе мониторинга для оценки конкретной услуги, уточняется на основании анализа правовых актов, определяющих порядок предоставления услуги⁵.

При расчете численного значения показателя анализ ведется отдельно по каждой подуслуге, включенной в состав услуги. Для каждой подуслуги определяются численные значения индикаторов. Затем определяются значения показателей, отражающие соответствие подуслуги требованиям каждого этапа в отдельности (п. 5.1.1–5.1.5). Далее осуществляется взвешенное суммирование показателей соответствия по каждому из этапов. В зависимости от номера целевого этапа суммирование осуществляется с теми весовыми коэффициентами, которые обеспечат возможность уравновесить вклад оценок за реализацию каждого из этапов:

- если целевым этапом является II, то суммирование показателей соответствия I и II этапам осуществляется с весовыми коэффициентами 0,5;
- если целевым этапом является III, то суммирование показателей соответствия I, II и III этапам осуществляется с весовыми коэффициентами 0,33;
- если целевым этапом является IV, то суммирование показателей соответствия I, II, III и IV этапам осуществляется с весовыми коэффициентами 0,25;

⁴ Например, если целевым этапом является IV, то в анализируемую совокупность включаются индикаторы I, II, III и IV этапов. IV этап не включается в анализируемую совокупность только для неперсонифицированных и персонифицированных информационных услуг, для которых IV этап не может являться целевым.

⁵ Например, для услуг, в отношении которых нормативно установлена необходимость личного присутствия заявителя, индикатор «Подача заявления в электронной форме освобождает от необходимости личного посещения ответственного органа власти для подачи заявления» не используется, а вместо него вводится индикатор «Предусмотрена возможность записи на прием».

- если целевым этапом является V, то суммирование показателей соответствия I, II, III, IV и V этапам осуществляется с весовыми коэффициентами 0,2.

Таким образом, показатель «Соответствие целевому этапу» (СЦЭ) подуслуги определяется по следующей формуле:

$$\text{СЦЭ} = \frac{1}{N} \sum_{i=1}^N (K_n * \text{СТЭ}_i), \text{ где:}$$

N — номер целевого этапа;

i — номер этапа;

СТЭ_i — показатель соответствия требованиям целевого этапа N.

K_n — весовой коэффициент, вычисляемый по формуле:

$$K_n = \frac{100\%}{N}.$$

5.1.1. Качество информирования заявителя о порядке предоставления услуги (соответствие требованиям целевых задач I этапа)

Требования данного этапа являются обязательными для следующих услуг:

- все услуги, предусмотренные нормативными правовыми актами, определяющими полномочия федеральных органов исполнительной власти;
- услуги, предоставляемые органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления, для которых согласно распоряжению № 2415-р требования I этапа должны быть выполнены до 1 марта 2012 г.;
- прочие услуги, сведения о которых представлены на Едином портале (факт размещения информации об услуге на Едином портале рассматривается как декларация того, что I этап перевода в электронную форму для данной услуги реализован).

Согласно Постановлению № 861, Единый портал обеспечивает доступ заявителям к сведениям, содержащимся в Федеральном реестре, о государственных и муниципальных услугах, а также функциях по осуществлению государственного контроля (надзора) и муниципального контроля.

Согласно п. 5 положения «О Федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)"», утвержденному Постановлением № 861, перечень сведений о государственных и муниципальных услугах, размещаемых на Едином портале, определяется в

приложениях № 1 и № 3 к положению о федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденному Постановлением № 861⁶. Согласно п. 6 указанного положения внесение изменений в сведения о государственных и муниципальных услугах (функциях), опубликованных на Едином портале, осуществляется после внесения изменений в Федеральный реестр в части соответствующих государственных и муниципальных услуг (функций), что утверждает Федеральный реестр в качестве источника информации для Единого портала, при этом попадающая на Единый портал информация идентична информации источника.

Часть установленных приложениями № 1 и № 2 Постановления № 861 перечня сведений отсутствует на Едином портале, поэтому мониторинг наличия такой информации по услугам должен осуществляться в Федеральном реестре в рамках показателя «Качество представления услуг в Федеральном реестре» (п. 5.5).

Таким образом, численное значение данного показателя определяется на основании следующей совокупности индикаторов⁷, характеризующих наличие следующей информации:

- 1) Страница — наличие страницы подуслуги.
- 2) Наименование подуслуги.
- 3) Наименование услуги.
- 4) Дата размещения услуги.
- 5) Дата размещения подуслуги.
- 6) Наименование органа власти.
- 7) Наименования органов-участников.
- 8) Общее количество НПА.
- 9) Способы обращения за услугой.
- 10) Результаты оказания.

⁶ Помимо указанных сведений оператор Единого портала по согласованию с Министерством экономического развития Российской Федерации вправе разместить на Едином портале дополнительные сведения.

⁷ По мере развития Единого портала перечень индикаторов подлежит пересмотру. Предложения по уточнению перечня индикаторов и новые формы опросных листов вносит Минэкономразвития России в срок до 1 марта каждого года по согласованию с Минкомсвязи России.

- 11) Способы получения документов.
- 12) Действия органа власти.
- 13) Получатели услуг.
- 14) Адреса и телефоны.
- 15) Срок оказания.
- 16) Срок регистрации заявления.
- 17) Срок ожидания в очереди.
- 18) Основания для отказа.
- 19) Перечень документов.
- 20) Количество документов.
- 21) Образец заявления.
- 22) Образец заполнения квитанции.
- 23) Платность.
- 24) Акты по пошлине.
- 25) Порядок оплаты.
- 26) Порядок оплаты пошлины.
- 27) Методика расчета.
- 28) Акты по методике расчета.
- 29) Административные процедуры.
- 30) Сроки административных процедур.
- 31) Порядок обжалования.
- 32) Дата внесения изменений по подуслуге.
- 33) Основания изменений по подуслуге.
- 34) Адрес («Родной регион»).
- 35) Адрес (регион 1).
- 36) Руководитель («Родной регион»).

- 37) Родной регион.
- 38) Регион 1.
- 39) Регион 2.
- 40) Телефон («Родной регион»).
- 41) Телефон (регион 1).
- 42) Телефон (регион 2).
- 43) Факс («Родной регион»).
- 44) Факс (регион 1).
- 45) Факс (регион 2).
- 46) Электронная почта («Родной регион»).
- 47) Электронная почта (регион 1).
- 48) Электронная почта (регион 2).
- 49) Официальный сайт («Родной регион»).
- 50) Официальный сайт (регион 1).
- 51) Официальный сайт (регион 2).
- 52) График работы («Родной регион»).
- 53) График работы (регион 1).
- 54) График работы (регион 2).
- 55) Платежные реквизиты.

Услуги органов исполнительной власти и органов местного самоуправления субъектов Российской Федерации, а также услуги федеральных органов исполнительной власти, не имеющих территориальных органов в субъектах Российской Федерации, не будут оцениваться по индикаторам, которые предназначены для оценки качества информирования о территориальных органах федеральных органов исполнительной власти:

- 38) Регион 1.
- 39) Регион 2.

- 40) Телефон («Родной регион»).
- 41) Телефон (регион 1).
- 42) Телефон (регион 2).
- 43) Факс («Родной регион»).
- 44) Факс (регион 1).
- 45) Факс (регион 2).
- 46) Электронная почта («Родной регион»).
- 47) Электронная почта (регион 1).
- 48) Электронная почта (регион 2).
- 49) Официальный сайт («Родной регион»).
- 50) Официальный сайт (регион 1).
- 51) Официальный сайт (регион 2).
- 52) График работы («Родной регион»).
- 53) График работы (регион 1).
- 54) График работы (регион 2).
- 55) Платежные реквизиты.

Соответствие приведенных критериев, которые могут быть оценены в рамках показателя «Качество информирования заявителя о порядке предоставления услуги», перечню сведений согласно требованиям приложений № 1 и № 3 к положению о федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденному Постановлением № 861, представлено в таблице 7 приложения 1 методики.

При расчете численного значения показателя анализ ведется отдельно по каждой подуслуге, включенной в состав услуги. Для каждой подуслуги определяются численные значения индикаторов. Затем определяется среднее арифметическое по всей анализируемой совокупности индикаторов (все индикаторы для всех подуслуг, включенных в состав услуги).

Таким образом, показатель «Соответствие требованиям этапа» (СТЭ) по услуге определяется по следующей формуле:

$$СТЭ = \frac{1}{L} * \sum_{i=1}^L \frac{1}{M} \sum_{j=1}^M I_{ij}, \text{ где:}$$

L — число подуслуг в составе услуги;

i — номер подуслуги⁸;

M — число индикаторов, используемых для оценки соответствия подуслуги требованиям;

j — номер индикатора;

I_{ij} — численное значение j-го индикатора по i-й подуслуге.

Полученный в итоге показатель отражает процент выполненных требований законодательства в отношении объема и содержания опубликованных на Едином портале сведений о порядке предоставления услуг.

5.1.2. Качество информирования о порядке заполнения входных документов и наличие их электронных форм, необходимых для предоставления услуги (соответствие требованиям целевых задач II этапа)

Требования данного этапа являются обязательными для следующих услуг:

- все услуги, предусмотренные нормативными правовыми актами, определяющими полномочия федеральных органов исполнительной власти, до 1 марта 2012 г. должны завершить размещение в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги (функции), и обеспечение доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде согласно распоряжению № 2415-р;
- услуги, для которых на момент проведения мониторинга срок реализации II этапа, установленный распоряжением № 1993-р или иными нормативными правовыми актами, уже наступил;
- прочие услуги, сведения о которых представлены на Едином портале (факт размещения информации об услуге на Едином портале рассматривается как

⁸ В рамках мониторинга исследуется по одной подуслуге на каждую услугу, при этом выбирается подуслуга в разделе «Варианты услуги», которая является основной. Например, если услуга называется «Лицензирование медицинской деятельности», то основной подуслугой является подуслуга «Получение лицензии на право ведения медицинской деятельности», а не «Получение дубликата или копии лицензии на медицинскую деятельность».

декларация того, что II этап перевода в электронную форму для данной услуги реализован).

Необходимость размещения перечня сведений о государственных и муниципальных услугах, размещаемых на Едином портале, которые могут быть оценены в рамках показателя «Качество информирования о порядке заполнения входных документов и наличие их электронных форм», соответствует требованию п.16 приложения № 1 Постановления № 861: формы заявлений о предоставлении услуг и иных документов, заполнение которых заявителем необходимо для обращения за получением услуги в электронной форме.

Исходя из целевых задач II этапа (п. 4.1.2.), численное значение данного показателя определяется на основании следующей совокупности индикаторов⁹:

- 1) Наименование органа.
- 2) Наименование сопутствующей услуги (сервиса).
- 3) Обязательность предоставления.
- 4) Наименование документа.
- 5) Оригинал/копия.
- 6) Возврат.
- 7) Тип документа.
- 8) Шаблон (бланк).
- 9) Электронная форма.
- 10) Формат электронной формы.
- 11) Электронная форма квитанции.
- 12) Формат электронной формы.

При расчете численного значения показателя анализ ведется отдельно по каждой подуслуге, включенной в состав услуги. Для каждой подуслуги определяются численные значения индикаторов. Затем определяется среднее арифметическое значение по всей анализируемой совокупности индикаторов (все индикаторы для всех подуслуг, включенных в состав услуги). Формула расчета показателя идентична приведенной в п. 5.1.1.

⁹ По мере развития Единого портала перечень индикаторов подлежит пересмотру. Предложения по уточнению перечня индикаторов и новые формы опросных листов вносит Минэкономразвития России в срок до 1 марта каждого года по согласованию с Минкомсвязи России.

Итоговый показатель отражает доступность электронных форм документов — долю (процент) фактически доступных электронных форм документов от общего числа необходимых для предоставления данной услуги документов, для которых законодательством предусмотрена необходимость таких форм.

5.1.3. Обеспечение возможности подавать заявителем необходимые для предоставления услуги документы в электронной форме (соответствие требованиям целевых задач III этапа)

Требования данного этапа являются обязательными для услуги, если срок ее перевода на III этап, установленный распоряжениями № 1555-р, № 1993-р, № 2415-р или иными нормативными правовыми актами, является более ранним, чем дата проведения мониторинга. Эти требования также считаются обязательными для прочих услуг, для которых на Едином портале предусмотрен интерфейс удаленной подачи документов (факт публикации кнопки «Получить услугу / Подать заявление» и соответствующего интерфейса рассматривается как декларация ответственным органом власти или местного самоуправления того, что III этап перевода в электронную форму для данной услуги реализован).

В отношении III этапа, согласно п. 7 положения «О Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденному Постановлением № 861, для предоставления в электронной форме государственных и муниципальных услуг, а также услуг учреждений (организаций) с использованием единого портала, применимы следующие требования в отношении III этапа:

- возможность подачи заявителем в электронной форме заявления о предоставлении услуги и иных документов, необходимых для получения услуги (далее соответственно — заявление, документы);
- доступность для копирования и заполнения в электронной форме заявлений и документов;
- возможность уплаты заявителем в электронной форме государственной пошлины или иной платы за предоставление услуг.

Каждая оцениваемая услуга должна классифицироваться экспертами по следующим типам:

1. Неперсонифицированная информационная услуга — услуга, связанная с предоставлением неперсонифицированной информации, т.е. информации общего плана, для получения которой не требуется авторизация. Например, предоставление библиографической или статистической информации.

2. Персонифицированная информационная услуга — услуга связанная с предоставлением индивидуальной информации, т.е. для ее получения требуется авторизация. Примеры: сведения о состоянии личного пенсионного счета, сведения о штрафах, сведения о прописке.

3. Обычная (простая) интерактивная услуга – услуга, в отношении которой законодательно не установлена необходимость личного присутствия заявителя, либо необходимость предоставить образцы продукции или иные материальные объекты в начале или в ходе предоставления услуги.

4. Сложная интерактивная услуга (услуга, предполагающая личную явку в начале и/или в ходе предоставления услуги) — это услуга, в отношении которой законодательно установлена необходимость личного присутствия заявителя, либо необходимость предоставить образцы продукции или иные материальные объекты в начале или в ходе предоставления услуги. Например, для прохождения техосмотра должно быть предъявлено дорожно-транспортное средство. Для получения заграничного паспорта нового образца должны быть сняты биометрические характеристики гражданина.

С учетом целевых задач III этапа, численное значение данного показателя определяется на основании следующей совокупности индикаторов¹⁰:

1. На Едином портале создан интерфейс удаленной подачи документов, доступный непосредственно со страницы со сведениями о данной услуге (подуслуге) (имеется кнопка «Получить услугу / Подать заявление»).
2. Интерфейс удаленной подачи документов является работоспособным¹¹ (интерфейс признается неработоспособным в том случае, если три попытки воспользоваться им в течение двух следующих друг за другом

¹⁰ По мере развития Единого портала перечень индикаторов подлежит пересмотру. Предложения по уточнению перечня индикаторов и новые формы опросных листов вносит Минэкономразвития России в срок до 1 марта каждого года по согласованию с Минкомсвязи России.

¹¹ Интерфейс, использование которого влечет за собой перенаправление на официальный сайт ведомства или иной информационный ресурс ведомства, также засчитывается как работоспособный. Дальнейшая оценка качества предоставления услуги (включая оценку соответствия требованиям IV и V этапов) осуществляется на соответствующем сайте (информационном ресурсе).

рабочих дней приводят к ошибкам) (кнопка «Получить услугу / Подать заявление» работает).

3. Отсутствуют не обоснованные законодательно ограничения круга заявителей на получение услуги в электронной форме — по возрасту, региону проживания, образованию и другим характеристикам получателей услуги (подразумеваются продекларированные ограничения, например, сообщение о том, что услуга предоставляется только жителям г. Москва).
4. Интерфейс позволяет подать **полный пакет** необходимых документов, включая документы, подтверждающие факт оплаты пошлин и иных платежей, необходимых для предоставления услуги (не только заявление).
5. При заполнении заявления для удаленной подачи документов отсутствует необходимость использования программного обеспечения, установка которого на технические средства пользователя требует заключения им лицензионного или иного соглашения, предусматривающего взимание платы.
6. Подача заявления в электронной форме **освобождает от необходимости личного посещения ответственного органа власти** для подачи дополнительных документов или бумажных оригиналов документов, которые были ранее поданы в электронном виде: отправка заявления в электронной форме инициирует начало предоставления услуги (за исключением услуг, в отношении которых законодательно установлена необходимость личного присутствия заявителя, либо услуг, для получения которых необходимо предоставить образцы продукции или иные материальные объекты).
7. Предусмотрена возможность записи на прием (для услуг, в отношении которых нормативно установлена необходимость личного присутствия заявителя, либо для услуг, для получения которых необходимо предоставить образцы продукции или иные материальные объекты)¹²,

¹² Предложение явиться в любое удобное время рассматривается как альтернатива записи на прием в том случае, если сопровождается ссылкой на текст административного регламента, где указано, что время ожидания в очереди не превышает 15 минут. В то же время предложение явиться в любое удобное время и

8. Заявитель получает уведомление о факте направления заявителем документов на получение государственной услуги в электронном виде (уведомление о том, что заявление отправлено и что оно принято оператором Единого портала).
9. Заявитель получает уведомление о факте получения органом власти направленных заявителем документов в течение суток (уведомление о том, что заявление принято органом власти).
10. Заявитель получает полную и своевременную информацию¹³ о действиях, следующих за подачей документов в электронной форме: какие следующие действия необходимо совершить заявителю (если это требуется):
 - a. Заявитель получает уведомление о результатах предварительного рассмотрения пакета документов на комплектность и правильность заполнения: официальное уведомление о приемке документов в работу, официальный запрос на уточнение и дополнение предоставляемых документов, официальный отказ в предоставлении услуги с указанием оснований отказа.
 - b. Заявитель получает полную и своевременную информацию о действиях, следующих за предварительным рассмотрением пакета документов: какие следующие действия необходимо совершить заявителю (если требуются), какие следующие действия совершает орган, ответственный за предоставление услуги.
11. Заявитель имеет возможность получить телефонную консультацию¹⁴ органа власти, ответственного за предоставление услуги, по вопросам удаленной подачи документов (в уведомлении по итогам предварительного рассмотрения заявления имеются телефоны для получения консультации).

пройти без очереди, сославшись на факт подачи заявления через Единый портал, не рассматривается как альтернатива записи на прием, поскольку «прием без очереди» граждан, подавших заявления через Единый портал ущемляет права граждан, подавших заявления без использования способов удаленного взаимодействия.

¹³ *Здесь и далее под полной информацией подразумевается информация, представленная в том объеме, который позволяет заявителю принять правильное решение о своих дальнейших действиях. Под своевременной информацией подразумевается информация, представленная в сроки, предусмотренные административным регламентом.*

¹⁴ *Здесь под возможностью получить телефонную консультацию подразумевается возможность дозвониться по указанному на сайте телефонному номеру и получить ответы на вопросы, связанные с подачей заявления в электронном виде (включая порядок подготовки заявления, а также статус уже поданного заявления).*

12. Заявитель имеет возможность уплаты в электронной форме посредством Единого портала государственной пошлины или иной платы (налоги, сборы) посредством электронных и мобильных платежных систем за предоставление услуг, а также возможность сохранить и распечатать документ, подтверждающий факт оплаты, без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства пользователя требует заключения им лицензионного или иного соглашения, предусматривающего взимание платы. Обеспечен прием реквизитов платежных документов, подтверждающих совершение заявителем обязательных платежей посредством электронных и мобильных платежных систем в финансовых учреждениях или с помощью купюроприемников.

При расчете численного значения показателя анализ ведется отдельно по каждой подуслуге, включенной в состав услуги. Для каждой подуслуги определяются численные значения индикаторов. Затем определяется среднее арифметическое по всей анализируемой совокупности индикаторов (все индикаторы для всех подуслуг, включенных в состав услуги). Формула расчета показателя идентична приведенной в п. 5.1.1.

Оценка степени соответствия требованиям III этапа может быть осуществлена двумя методами:

- Методом экспертного мониторинга (упрощенная оценка) (процедура мониторинга представлена в Разделе 6 Методики).
- Методом контрольной закупки (расширенная оценка) (процедура мониторинга представлена в Разделе 7 Методики).

Экспертный мониторинг предполагает обращение эксперта за услугой на Едином портале, при этом заполняется Анкета №4 (Приложение 2), но в ходе обращения за услугой экспертом подаются заведомо некорректные сведения и документы. Такой способ исследования, с одной стороны, позволяет быстро провести оценку без необходимости привлечения реального заявителя и совершения контрольной закупки, но, с другой стороны, оценка степени соответствия требованиям III этапа завершается заполнением следующих индикаторов шагов 1 и 2 Анкеты 4 (Приложение 2):

- 100. Дата мониторинга.
- 101. Тип электронной услуги.
- 103. Интерфейс на странице.
- ...
- 133. Текст уведомления об отказе и ошибках.
- 134. Перечень необходимых шагов для исправления.
- 135. Консультирование по ошибкам.

Оценка последующих индикаторов анкеты 4 для оценки степени соответствия требованиям III этапа требует обращения реального заявителя и контрольную закупку:

- 189. Статус заявлени в личном кабинете по итогам рассмотрения.
- 190. Перечень необходимых шагов для исправления в личном кабинете.
- 141. Уведомление о шагах после подачи.
- 142. Текст уведомления о шагах после подачи.
- 143. Сроки в уведомлении о шагах.
- 144. Соблюдение указанных сроков.
- 145. Консультирование о шагах после подачи.
- 154. Отсутствие необходимости личной явки для подачи заявления.

Методом контрольной закупки предполагает обращение реального заявителя за государственной (муниципальной) услугой на Едином портале с целью получения результата услуги. Такой способ мониторинга позволяет оценить степень соответствия требованиям на основе всей совокупности индикаторов шагов 1 и 2 Анкеты 4 (Приложение 2). Метод контрольных закупок рекомендуется применять в отношении социально-значимых и массовых государственных и муниципальных услуг.

Итоговый показатель, полученный в ходе экспертного мониторинга или мониторинга методом контрольных закупок, отражает степень соответствия между существующей на практике реализацией процедуры удаленной подачи заявления и законодательно установленными признаками III этапа перехода на предоставление услуг в электронной форме¹⁵.

¹⁵ Данные признаки закреплены в Системном проекте формирования инфраструктуры электронного правительства, одобренном 13 июля 2010 г. на заседании Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий в деятельность государственных органов и органов местного самоуправления.

Помимо численной оценки показателя, отражающего степень соответствия услуги требованиям III этапа перевода услуги в электронной форме, дается оценка числа услуг с работающей кнопкой «Получить услугу / Подать заявление», которая отражает число переведенных на III этап услуг без оценки качества такого перевода, при этом необходимо выполнение следующей совокупности индикаторов:

1. На Едином портале создан интерфейс удаленной подачи документов, доступный непосредственно со страницы со сведениями о данной услуге (подуслуге).
2. Интерфейс удаленной подачи документов является работоспособным¹⁶ (интерфейс признается неработоспособным в том случае, если три попытки воспользоваться им в течение двух следующих друг за другом рабочих дней приводят к ошибкам).
3. Интерфейс позволяет подать пакет необходимых документов, для подачи заявления на получение услуги.
4. Заявитель получает уведомление о факте направления заявителем документов на получение государственной услуги в электронном виде.
5. Заявитель получает уведомление о факте получения органом власти направленных заявителем документов в течение суток.

5.1.4. Обеспечение возможности получать информацию о ходе предоставления услуги (соответствие требованиям целевых задач IV этапа)

Требования данного этапа являются обязательными для услуг, по которым срок реализации IV этапа, установленный распоряжениями № 1555-р, № 1993-р, № 2415-р или иными нормативными правовыми актами, является более ранним, чем дата проведения мониторинга.

В отношении IV этапа согласно п. 7 положения «О Федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)"», утвержденному Постановлением № 861, для предоставления в электронной форме государственных и муниципальных услуг, а также услуг учреждений (организаций) с использованием единого портала применимо

¹⁶ Интерфейс, использование которого влечет за собой перенаправление на официальный сайт ведомства или иной информационный ресурс ведомства, также засчитывается как работоспособный. Дальнейшая оценка качества предоставления услуги (включая оценку соответствия требованиям IV и V этапов) осуществляется на соответствующем сайте (информационном ресурсе).

только одно требование подпункта в): возможность получения заявителем сведений о ходе рассмотрения заявления, поданного в электронной форме с использованием единого портала.

Неперсонифицированные и персонифицированные информационные услуги не подлежат оценке на степень соответствия требованиям IV этапа, так как информация (результат предоставления услуги) предоставляется заявителю на Едином портале сразу после обращения за услугой пользователем, таким образом IV этап не используется в ходе предоставления услуги.

С учетом целевых задач IV этапа (п. 4.1.4) численное значение данного показателя определяется на основании следующей совокупности индикаторов¹⁷:

1. Обеспечена возможность осуществлять мониторинг хода предоставления услуги по выбранному заявителем каналу доступа (или нескольким каналам). К числу обязательных каналов относятся: канал информирования о статусе предоставления государственной услуги личном кабинете заявителя Едином портале и/или на официальном сайте органа власти; телефонный канал; электронная почта; смс.
2. В личном кабинете Единого портала заявитель получает полную и своевременную информацию о
 - а. промежуточных этапах хода предоставления услуги (если таковые предусмотрены административным регламентом),
 - б. о результатах предоставления услуги либо отказе в ее предоставлении.
3. Осуществляется дублирование всех получаемых в личном кабинете сообщений по выбранному заявителем каналу связи (электронной почте, посредством использования возможностей обмена сообщениями через сотовый телефон или голосовой связи).
4. Обеспечена возможность получать информацию:
 - обо всех статусах, предусмотренных в ходе получения услуги (наступивших и ожидаемых);

¹⁷ По мере развития Единого портала перечень индикаторов подлежит пересмотру. Предложения по уточнению перечня индикаторов и новые формы опросных листов вносит Минэкономразвития России в срок до 1 марта каждого года по согласованию с Минкомсвязью России.

- о максимальных (в соответствии с нормативными правовыми актами, устанавливающими порядок предоставления услуги) сроках осуществления процедур, по результатам которых статус предоставления услуги должен быть изменен;
 - о причинах нарушения установленных сроков осуществления процедур в ходе предоставления услуги и о возможных действиях заявителя в сложившейся ситуации (включая возможность судебного и внесудебного обжалования действий ответственного органа власти или иных органов и лиц).
5. Заявитель имеет возможность получить телефонную консультацию органа власти, ответственного за предоставление услуги, о ходе предоставления услуги¹⁸.
6. У заявителя отсутствует необходимость личного посещения ответственного органа власти на протяжении всего хода предоставления услуги (за исключением услуг, в отношении которых законодательно установлена необходимость личного присутствия заявителя, либо услуг, по результатам которых необходимо получить образцы продукции или иные материальные объекты).

При расчете численного значения показателя анализ ведется отдельно по каждой подуслуге, включенной в состав услуги. Для каждой подуслуги определяются численные значения индикаторов. Затем определяется среднее арифметическое по всей анализируемой совокупности индикаторов (все индикаторы для всех подуслуг, включенных в состав услуги). Формула расчета показателя идентична приведенной в п. 5.1.1.

Оценка степени соответствия требованиям IV этапа методом экспертного мониторинга не возможна, так как переход на IV этап предполагает, что обеспечена возможность для заявителей осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги или исполнения государственной функции в электронном виде. Оценка степени соответствия требованиям IV этапа возможна методом контрольной закупки, когда после подачи корректного пакета документов на III этапе,

¹⁸ Здесь под возможностью получить телефонную консультацию подразумевается возможность дозвониться по указанному на сайте телефонному номеру и получить ответы на вопросы, связанные с ходом предоставления услуги.

происходит подтверждение принятия электронного заявления ведомством и запускается процедура предоставления услуги и возможность мониторинга хода предоставления государственной услуги на основе индикаторов шага 3 Анкеты 4 (Приложение 2).

При расширенной оценке методом контрольной закупки соответствия реализации услуги требованиям IV этапа перевода услуг в электронную форму оценивается качество информирования Заявителей о ходе предоставления государственной (муниципальной) услуги, в том числе:

- полнота предоставляемой информации о текущей стадии рассмотрения заявления в личном кабинете на Едином портале и по электронной почте;
- своевременность предоставляемой информации о текущей стадии рассмотрения заявления в соответствии с административным регламентом по анализируемой услуге;
- ее достоверность.

Итоговое значение показателя отражает степень соответствия между существующим на практике объемом и составом информирования и законодательно установленными признаками IV этапа перехода на предоставление услуг в электронной форме¹⁹.

5.1.5. Обеспечение возможности получения результатов услуги в электронной форме (соответствие требованиям целевых задач V этапа)

Требования данного этапа являются обязательными для услуг, по которым срок реализации V этапа, установленный распоряжениями № 1555-р, № 1993-р, № 2415-р или иными нормативными правовыми актами, является более ранним, чем дата проведения мониторинга.

В отношении V этапа, согласно п. 7 положения «О Федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»», утвержденному Постановлением № 861, для предоставления в электронной форме государственных и муниципальных услуг, а также услуг учреждений (организаций) с использованием Единого портала применимо только одно требование подпункта 4: возможность получения заявителем

¹⁹ Данные признаки закреплены в Системном проекте формирования инфраструктуры электронного правительства, одобренном 13 июля 2010 г. на заседании Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий в деятельность государственных органов и органов местного самоуправления.

результатов предоставления услуги в электронной форме, за исключением случаев, когда предоставление результатов услуги в указанной форме запрещено федеральным законом;

С учетом целевых задач V этапа (п. 4.1.5) численное значение данного показателя определяется на основании следующей совокупности индикаторов²⁰:

1. Заявитель имеет возможность выбрать, в какой форме (электронной или бумажной) он хотел бы получить результаты предоставления услуги.
2. Заявитель имеет возможность получить в электронной форме документ, предоставляемый по результатам услуги.
3. Отсутствуют не обоснованные законодательно ограничения круга получателей результатов услуги в электронной форме (по возрасту, региону проживания, образованию и другим характеристикам получателей услуги).
4. У заявителя отсутствует необходимость личного посещения ответственного органа власти для получения результата услуги (за исключением услуг, в отношении которых законодательно установлена необходимость личного присутствия заявителя, либо услуг, по результатам которых необходимо получить образцы продукции или иные материальные объекты).
5. Услуга предоставлена с соблюдением сроков, предусмотренных законодательством.
6. Заявитель имеет возможность получить телефонную консультацию органа власти, ответственного за предоставление услуги, о результатах предоставления услуги²¹.
7. Предусмотрена возможность записи на прием для получения результатов (для услуг, в отношении которых законодательно установлена необходимость личного присутствия заявителя, либо для услуг, по результатам которых необходимо получить образцы продукции или иные материальные объекты).

²⁰ По мере развития Единого портала перечень индикаторов подлежит пересмотру. Предложения по уточнению перечня индикаторов и новые формы опросных листов вносит Минэкономразвития России в срок до 1 марта каждого года по согласованию с Минкомсвязью России.

²¹ Здесь под возможностью получить телефонную консультацию подразумевается возможность дозвониться по указанному на сайте телефонному номеру и получить ответы на вопросы, связанные с порядком получения результата услуги.

При расчете численного значения показателя анализ ведется отдельно по каждой подуслуге, включенной в состав услуги. Для каждой подуслуги определяются численные значения индикаторов. Затем определяется среднее арифметическое по всей анализируемой совокупности индикаторов (все индикаторы для всех подуслуг, включенных в состав услуги). Формула расчета показателя идентична приведенной в п. 5.1.1.

Оценка степени соответствия требованиям V этапа методом экспертного мониторинга возможна только в отношении информационных услуг, для которых отсутствует необходимость перевода услуг на IV этап.

Для остальных услуг, не являющихся информационными, метод экспертного мониторинга не применим, так как переход на V этап предполагает получение результата предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций в электронном виде, если это не запрещено федеральным законом. Таким образом, оценка степени соответствия требованиям V этапа возможна только методом контрольной закупки, когда после подачи корректного пакета документов на III этапе, происходит подтверждение принятия электронного заявления ведомством и запускается процедура предоставления услуги и возможность мониторинга получения результата предоставления услуг в электронном виде на основе индикаторов шага 4 Анкеты 4 (Приложение 2).

При расширенной оценке соответствия реализации услуги требованиям V этапа перевода услуг в электронную форму оценивается возможности получения результатов предоставления государственной (муниципальной) услуги в электронной форме, в том числе следующие требования:

- 1) Заявитель имеет возможность получить в электронной форме документ, предоставляемый по результатам услуги.
- 2) у Заявителя отсутствует необходимость личного посещения ответственного органа власти для получения результата услуги (за исключением услуг, в отношении которых законодательно установлена необходимость личного присутствия заявителя, либо услуг, по результатам которых необходимо получить образцы продукции или иные материальные объекты).
- 3) Услуга предоставлена с соблюдением сроков, предусмотренных законодательством.

- 4) Предусмотрена возможность записи на прием для получения результатов (для услуг, в отношении которых законодательно установлена необходимость личного присутствия заявителя, либо для услуг, по результатам которых необходимо получить образцы продукции или иные материальные объекты).

Итоговый показатель отражает степень соответствия между существующей на практике реализацией процедуры предоставления услуги в электронной форме и законодательно установленными признаками V этапа перехода на предоставление услуг в электронной форме.

Помимо численной оценки показателя, отражающего степень соответствия услуги требованиям оцениваемого этапа перехода на предоставление услуги в электронной форме, дается бинарная оценка услуги (да/нет), может ли услуга считаться переведенной на V этап или нет. Для того, чтобы услуга могла считаться переведенной на V этап, заявитель должен иметь возможность получить в электронной форме документ или информацию, предоставляемую по результатам услуги.

5.2. Показатель «Доступность услуг на Едином портале»

Показатель «Доступность услуг на Едином портале» является мерой возможности обнаружить и воспользоваться опубликованной в электронной форме информацией об услуге или интерфейсами удаленного взаимодействия в ходе предоставления услуги.

Перечень сведений о государственных и муниципальных услугах, размещаемых на Едином портале, которые могут быть оценены в рамках показателя «Доступность подуслуг и результатов предоставления электронной услуги на Едином портале», представлены в единственном требовании в п. 18 приложения № 1 Постановления № 861: показатели доступности и качества услуги.

Численное значение данного показателя по каждой услуге определяется на основании следующей совокупности индикаторов²²:

²² По мере развития Единого портала перечень индикаторов подлежит пересмотру. Предложения по уточнению перечня индикаторов и новые формы опросных листов вносит и предлагает Минэкономразвития России в срок до 1 марта каждого года по согласованию с Минкомсвязи России.

1. Обеспечена возможность поиска и получения сведений об услуге, размещенных на Едином портале, средствами автоматизированного сбора данных в сети Интернет, в том числе поисковыми системами.
2. Сведения об услуге, размещенные на Едином портале, могут быть найдены и получены с помощью поисковых инструментов Единого портала.
3. Обеспечена возможность обнаружить страницу со сведениями об услуге посредством последовательного перехода по ссылкам тематического рубрикатора на Едином портале.
4. Обеспечена возможность обнаружить страницу со сведениями об услуге посредством последовательного перехода по ссылкам ведомственного рубрикатора на Едином портале.

Значения индикаторов определяются в ходе проведения оценки технологических и программных средств обеспечения пользования Единым порталом, в том числе на основании анализа возможных ограничений, накладываемых на права пользователей за счет особенностей организации доступа к информации, размещенной на Едином портале.

При расчете численного значения показателя анализ ведется отдельно по каждой подуслуге, включенной в состав услуги. Для каждой подуслуги определяются численные значения индикаторов. Затем определяется среднее арифметическое по всей анализируемой совокупности индикаторов (все индикаторы для всех подуслуг, включенных в состав услуги).

Таким образом, показатель «Доступность подуслуг и результатов предоставления электронной услуги» (Д) определяется по следующей формуле:

$$D = \frac{1}{L} * \sum_{i=1}^L \frac{1}{M} \sum_{j=1}^M I_{ij},$$

где:

L — число подуслуг в составе услуги;

i — номер подуслуги;

M — число индикаторов, используемых для оценки соответствия подуслуги требованиям;

j — номер индикатора;

I_{ij} — численное значение j-го индикатора по i-й подуслуге.

Показатель «Доступность подуслуг и результатов предоставления электронной услуги» отражает долю выполненных требований от общего числа требований по обеспечению доступности информации и интерактивных интерфейсов.

5.3. Показатель «Удовлетворение законодательно обоснованных ожиданий получателей услуг»

Показатель «Удовлетворение законодательно обоснованных ожиданий получателей услуг» характеризует степень удовлетворенности пользователей качеством электронной услуги и основывается на трех промежуточных показателях, которые соответствуют различным задачам перехода услуг в электронную форму:

- Удовлетворенность пользователей качеством информирования на Едином портале.
- Удовлетворенность возможностью подачи электронного заявления посредством Единого портала.
- Удовлетворенность качеством предоставления услуги посредством Единого портала.

Значения индикаторов для каждого промежуточного показателя удовлетворенности определяются в ходе проведения опросов среди пользователей Единого портала, размещенных для оценки требований целевых задач этапов перехода. Соответствие промежуточных показателей удовлетворенности и опросов целевым этапам перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронной форме представлено в таблице 1.

Таблица 1. Соответствие промежуточных показателей удовлетворенности и опросов целевым этапам и задачам перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронной форме

Этап	Наименование целевой задачи перехода	Наименование промежуточных индикаторов	Наименование опроса	Место размещения ссылки на опрос
I этап	Информирование заявителя о порядке предоставления услуги	Удовлетворенность пользователей качеством информирования	Анкета № 1 для незарегистрированных пользователей	Ссылка на анкету главной страницы Единого портала без привязки к
II этап	Информирование о порядке заполнения входных документов			

	и наличие их электронных форм, необходимых для предоставления услуги			определенной услуге
III этап	Направление документов от заявителя в орган власти	Удовлетворенность возможностью подачи электронного заявления	Анкета № 2 для зарегистрированных пользователей по итогам подачи электронного заявления	Ссылка на анкету на странице сайта по итогам подачи электронного заявления в привязке к определенной услуге
IV этап	Информирование заявителя о ходе предоставления услуги	Удовлетворенность качеством предоставления услуги	Анкета № 3 для зарегистрированных пользователей по итогам получения услуги	Ссылка на анкету в электронном письме по итогам предоставления услуги
V этап	Получение результатов предоставления услуги заявителем	посредством Единого портала		

При наличии возможности формирования репрезентативной выборки респондентов по каждой анализируемой услуге (число респондентов, принявших участие в опросе, значительно), ответы пользователей кодируются и подвергаются статистической обработке в привязке к услугам.

5.3.1. Показатель «Удовлетворенность пользователей качеством информирования на Едином портале»

Значение данного показателя определяется по итогам заполнения зарегистрированными и незарегистрированными пользователями опросной формы, ссылка на которую расположена на главной странице Единого портала (далее — Анкета № 1), которая представлена в таблице 2.

Таблица 2. Индикаторы для оценки ответов по Анкете № 1

№ п/п	Вопрос	Варианты ответа	Коэффициент удовлетворенности, %
1	Пользовались ли вы уже услугами портала?	Да, получал информацию через портал	50
		Да, получал услуги через портал	50
		Да, получал и информацию и услуги через портал	100
		Нет, не пользовался	Не оценивается

2	Планируете ли вы в будущем пользоваться услугами портала?	Да, планирую получать информацию через портал	50
		Да, планирую получать услуги через портал	50
		Да, планирую получать и информацию и услуги через портал	100
		Нет, не планирую	0
3	Рекомендовали бы вы портал своим знакомым?	Да	100
		Нет	0
4	Как вы оцениваете полезность портала?	Очень полезен	100
		Достаточно полезен	66
		Малополезен	33
		Бесполезен	0
5	Насколько удобно вам было искать необходимую информацию?	Очень удобно	100
		Достаточно удобно	66
		Неудобно	33
		Очень неудобно	0
6	Насколько полезной для вас была информация, расположенная на портале?	Очень полезна	100
		Достаточно полезна	66
		Малополезна	33
		Бесполезна	0

Удовлетворенность пользователей качеством информирования на Едином портале, согласно Анкете № 1, определяется по формуле:

$$Y1 = \frac{\sum_{i=1}^Q I_i}{Q}, \text{ где:}$$

$Y1$ — удовлетворенность пользователей качеством информирования на Едином портале;

Q — число вопросов в анкете, подразумевающие варианты ответов на выбор пользователя;

I_i — индикатор удовлетворенности пользователей по i -му вопросу;

При этом индикатор удовлетворенности пользователей по i -му вопросу ищется по формуле:

$$I_i = \frac{\sum_{j=1}^A R_j * \alpha_j}{N}, \text{ где:}$$

i — номер вопроса в анкете;

A — число вариантов ответа на вопрос i ;

j — номер варианта ответа на вопрос i ;

R_j — число ответов на вариант ответа j по вопросу i ;

α_j — коэффициент удовлетворенности пользователя согласно ответу j по вопросу i . Измеряется в процентах;

N — число ответивших пользователей на вопрос i .

5.3.2. Показатель «Удовлетворенность пользователей возможностью подачи заявления в электронном виде»

Значение данного показателя определяется по итогам заполнения зарегистрированными пользователями опросной формы, ссылка на которую расположена на странице сайта по итогам подачи электронного заявления по некоторым из услуг.

Опросная форма, ссылка на которую расположена на странице сайта по итогам подачи электронного заявления (далее — Анкета № 2) представлена в таблице 3.

Таблица 3. Структура Анкеты № 2 и коэффициенты удовлетворенности

№ п/п	Индикатор	Варианты ответа	Коэффициент удовлетворенности, %
1	Как вы оцениваете качество он-лайн услуги ?	Отлично	100
		Хорошо	66
		Удовлетворительно	33
		Плохо	0
2	Насколько полный перечень материалов, необходимых для получения услуги «Заграничный паспорт нового поколения», опубликован на портале?	Исчерпывающий	100
		Достаточный	66
		Недостаточный	33
		Его почти нет	0
3	Оцените информирование пользователя со стороны портала о ходе предоставления услуги «Заграничный паспорт нового поколения»	Отлично	100
		Хорошо	66
		Удовлетворительно	33
		Плохо	0
4	Как бы вы оценили согласованность информации и	Полное совпадение	100
		Во многом совпадают	66
		Во многом не совпадают	33

	документов, представленных на сайте, с тем, что требуют в ведомствах?	Полное несовпадение	0
5	Считаете ли вы, что введение электронного способа предоставления услуги сократило количество необходимых визитов по месту предоставления услуги?	Сократило более чем в 3 раза	100
		Сократило в 2-3 раза	75
		Сократило менее чем в 2 раза	50
		Оставило на прежнем уровне	25
		Увеличило	0
6	Считаете ли вы, что введение электронного способа оказания услуги сократило сроки рассмотрения заявления на оказание услуги?	Сократило более чем на 100%	100
		Сократило на 50-100%	80
		Сократило на 25-50%	60
		Сократило менее чем на 25%	40
		Оставило на прежнем уровне	20
Увеличило	0		
7	Считаете ли вы, что введение электронного способа предоставления услуги сократило сроки рассмотрения заявления на предоставление услуги?	Сократило более чем на 100%	100
8	Какие недочеты портала кажутся вам самыми важными?	Ответ в свободной форме	Не оценивается
9	Что бы вы предложили для улучшения качества портала?	Ответ в свободной форме	Не оценивается

Удовлетворенность пользователей возможностью подачи заявления в электронном виде на Едином портале (У2), согласно Анкете № 2, определяется по формуле:

$$У2 = \frac{\sum_{i=1}^q I_i}{Q}, \text{ где:}$$

У2 — удовлетворенность пользователей возможностью подачи заявления в электронном виде на Едином портале;

Q — число вопросов в анкете, подразумевающих варианты ответов на выбор пользователя;

I_i — индикатор удовлетворенности пользователей по i-му вопросу;

При этом индикатор удовлетворенности пользователей по i-му вопросу ищется по формуле:

$$I_i = \frac{\sum_{j=1}^A R_j * \alpha_j}{N}, \text{ где:}$$

i — номер вопроса в анкете;

A — число вариантов ответа на вопрос i;

j — номер варианта ответа на вопрос i;

R_j — число ответов на вариант ответа j по вопросу i;

α_j — коэффициент удовлетворенности пользователя, согласно ответу j по вопросу i. Измеряется в процентах;

N — число ответивших пользователей на вопрос i.

В Анкету № 2 включены 2 вопроса (№ 7, № 8), подразумевающие качественные ответы, а не количественные, поэтому они не могут быть включены в оценку удовлетворенности пользователей возможностью подачи заявления в электронном виде на Едином портале.

5.3.3. Показатель «Удовлетворенность пользователей качеством предоставления услуги посредством Единого портала»

Значение данного показателя определяется по итогам заполнения зарегистрированными пользователями опросной формы, ссылка на которую расположена в письме по итогам предоставления услуги, заявление по которой было подано в электронном виде посредством Единого портала (далее — Анкета № 3). Структура Анкеты № 3 представлена в таблице 4.

Таблица 4. Индикаторы для оценки ответов по Анкете № 3

№ п/п	Вопрос	Варианты ответа	Коэффициент удовлетворенности, %
1	Удобно ли вам было пользоваться возможностями Единого портала для подачи заявления в электронном виде?	А) Очень удобно	100
		Б) Удобно	75
		В) Удовлетворительно	50
		Г) Неудобно	25
		Д) Максимально неудобно	0

2	Какие трудности у вас возникли в процессе подачи заявления в электронном виде?	Ответ в свободной форме	Не оценивается
3	Какие пожелания у вас есть для улучшения качества работы портала?	Ответ в свободной форме	Не оценивается
4	Хотите ли вы помочь исследованию, ответив на дополнительные вопросы по электронной почте или по телефону? (ответив «Да», вы подтверждаете свое согласие по передаче порталом сведений о ваших электронной почте или телефоне организаторам исследования для связи с вами)	Да, по электронной почте или телефону	Не оценивается
		Да, только по электронной почте	
		Да, только по телефону	
		Нет	

Показатель «Удовлетворенность пользователей качеством предоставления услуги посредством Единого портала» (УЗ) определяется по следующей формуле:

$$УЗ = \frac{\sum_{i=1}^Q I_i}{Q}, \text{ где:}$$

УЗ - удовлетворенность пользователей возможностью подачи заявления в электронном виде на Едином портале;

Q — число вопросов в анкете, подлежащих оценке удовлетворенности;

I_i — индикатор удовлетворенности пользователей по i -му вопросу;

При этом индикатор удовлетворенности пользователей по i -му вопросу ищется по формуле:

$$I_i = \frac{\sum_{j=1}^A R_j * \alpha_j}{N}, \text{ где:}$$

i — номер вопроса в анкете;

A — число вариантов ответа на вопрос i ;

j — номер варианта ответа на вопрос i ;

R_j — число ответов на вариант ответа j по вопросу i ;

α_j — коэффициент удовлетворенности пользователя согласно ответу j по вопросу i . Измеряется в процентах;

N — число ответивших пользователей на вопрос i.

В Анкету № 3 включены 2 вопроса (№ 3, № 4), подразумевающие качественные ответы, а не количественные, поэтому они не могут быть включены в оценку удовлетворенности пользователей возможностью подачи заявления в электронном виде на Едином портале, а также вопрос № 4, который не влияет на уровень удовлетворенности пользователей качеством предоставления услуги посредством Единого портала.

5.3.4. Показатель «Удовлетворение законодательно обоснованных ожиданий получателей услуг»

Итоговый показатель «Удовлетворение законодательно обоснованных ожиданий получателей услуг» (У) определяется как среднее арифметическое промежуточных показателей удовлетворенности по следующей формуле:

$$Y = \frac{Y1 + Y2 + Y3}{3}.$$

Итоговый показатель «Удовлетворение законодательно обоснованных ожиданий получателей услуг» отражает степень удовлетворенности пользователей и заявителей Единого портала.

Результаты опросов по анкетам выгружаются посредством интерфейса статистических отчетов по работе Единого портала, предоставляемого оператором Единого портала²³.

5.4. Показатель «Востребованность услуг»

Показатели данной группы оценивают меру экономической и организационной эффективности деятельности по переводу услуги в электронную форму на основе статистических данных как по зарегистрированным пользователям, так и по не зарегистрированным.

5.4.1. Статистические показатели посещаемости по незарегистрированным пользователям

Статистические показатели по незарегистрированным пользователям показывают статистику посещения посетителями страниц услуг, подуслуг и отдельных разделов страниц органов власти на Едином портале:

²³ <https://reports.gosuslugi.ru>

- Посещаемость страниц, относящихся к отдельным государственным услугам, предоставляемым федеральными и региональными органами власти.
- Посещаемость страниц разделов, относящихся к отдельным электронным подуслугам, предоставляемым федеральными и региональными органами власти.
- Агрегированная посещаемость разделов, находящихся в ведении отдельных федеральных и региональных органов власти.

5.4.2. Статистические показатели по статистике поданных и рассмотренных заявлений по зарегистрированным пользователям

Оценка статистических показателей осуществляется в отношении услуг, фактически находящихся на III–V этапах перевода.

Статистические показатели поданных и рассмотренных заявлений по зарегистрированным пользователям формируются с учетом существующих ограничений по статусам, предоставляемых оператором Единого портала, и включают следующие статистические индикаторы:

- число запросов пользователей на получение тех или иных государственных услуг и подуслуг, предоставляемых федеральными и региональными органами власти (подача пользователями заявления через Единый портал);
- число обработанных и отмененных федеральными и региональными органами власти государственных услуг по статусам.

По данным Минкомсвязи России на Единый портал от федеральных и региональных органов власти при работе с заявлениями гарантированно поступают следующие статусы, которые будут использованы для построения статистики²⁴:

- «Заявление принято Единым порталом» — статус означает, что заявление на предоставление услуги получено информационной системой органа власти и может быть отменено заявителем из личного кабинета.

²⁴ По мере развития Единого портала перечень статусов рассмотрения заявлений подлежит пересмотру. Предложения по уточнению перечня статусов рассмотрения заявлений вносит Минэкономразвития России в срок до 1 марта каждого года по согласованию с Минкомсвязью России.

- «Заявление принято органом власти» — статус означает, что заявление на предоставление услуги получено информационной системой органа власти и не может быть отменено заявителем из личного кабинета.
- «Заявление отменено заявителем» — статус означает, что информационная система органа власти исполнила запрос на отмену заявления. После получения данного статуса на Едином портале также производится отмена заявления на предоставление услуги.
- «Заявление обработано» — статус означает, что в информационной системе органа власти зарегистрирован факт обработки заявления, при этом не известно, работа по данному заявлению завершена и услуга предоставлена или заявление отменено и требует повторной подачи заявителем.

Численные значения статистических показателей по каждой услуге определяются на основании следующей совокупности индикаторов²⁵:

1. Число заявителей, получивших услугу по результатам подачи заявления в традиционной форме.
2. Общее число заявителей на получение услуги в электронной форме — число поданных заявлений в электронной форме, при этом повторно поданные заявления по итогам полученных замечаний от органов власти также учитываются.
3. Число заявлений в электронной форме, полученных информационной системой органа власти.
4. Число заявителей, получивших услугу по результатам подачи заявления в электронной форме.
5. Число заявителей, которым было отказано в рассмотрении заявки в электронной форме по формальным причинам²⁶.

Значения индикаторов определяются на основании данных:

- предоставленных органом власти, ответственным за предоставление услуг (по пункту 1);

²⁵ По мере развития Единого портала перечень индикаторов подлежит пересмотру. Предложения по уточнению перечня индикаторов и новые формы опросных листов вносит и предлагает Минэкономразвития России в срок до 1 марта каждого года по согласованию с Минкомсвязь России.

²⁶ Примеры таких оснований: неверно выбрано место подачи заявления; пакет документов не прошел проверку на комплектность, и необходимые документы не были предоставлены заявителем в срок.

- полученных посредством интерфейса статистических отчетов по работе Единого портала, предоставляемого Минкомсвязью России²⁷ (по пунктам 2, 3, 4, 5).

5.4.3. Итоговый показатель «Востребованность услуги».

Все данные, используемые для расчета показателя, берутся за один и тот же период.

Основное значение показателя «Востребованность услуг» (Восн) оценивается по формуле:

$$\text{Восн} = \frac{\text{ПЭ}}{\text{ПТ}},$$

где:

ПЭ — число заявителей, получивших услугу по результатам подачи заявления в электронной форме;

ПТ — число заявителей, получивших услугу по результатам подачи заявления в традиционной форме.

В случае не предоставления данных ответственными органами власти по числу заявителей (ПТ), получивших услугу по результатам подачи заявления в традиционной форме, показатель «Востребованность услуг» (Восн) должен оцениваться на основе числа заявителей, получивших услугу по результатам подачи заявления в электронной форме (ПЭ).

Вспомогательное значение показателя «Востребованность услуг» (Вспом) оценивается по формуле:

$$\text{Вспом} = \frac{\text{ОЭ}}{\text{ЗЭ}},$$

где:

ОЭ — число заявителей, которым было отказано в рассмотрении заявки в электронной форме по формальным причинам;

ЗЭ — общее число заявителей на получение услуги в электронной форме.

Интерпретация полученных результатов проводится в сопоставлении значений данного показателя за предыдущий аналогичный период (предполагается, что первый показатель должен расти и стремиться к 1, а второй — снижаться и стремиться к 0).

²⁷ <https://reports.gosuslugi.ru>

5.5. Показатель «Качество представления услуг в Федеральном реестре»

Согласно п. 5 положения «О Федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)"», утвержденному Постановлением № 861, перечень сведений о государственных и муниципальных услугах, размещаемых на Едином портале, определяется в приложениях № 1 и № 3 к положению о федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденному Постановлением № 861²⁸. Согласно п. 6 указанного положения внесение изменений в сведения о государственных и муниципальных услугах (функциях), опубликованных на Едином портале, осуществляется после внесения изменений в Федеральный реестр в части соответствующих государственных и муниципальных услуг (функций), что утверждает Федеральный реестр в качестве источника информации для Единого портала, при этом попадающая на Единый портал информация идентична информации источника.

Часть установленных приложением № 1 и № 2 Постановления № 861 перечня сведений отсутствует на Едином портале, поэтому мониторинг наличия такой информации по услугам должен осуществляться в Федеральном реестре в рамках рассматриваемого показателя «Качество представления услуг в Федеральном реестре».

Таким образом, численное значение данного показателя определяется на основании следующей совокупности индикаторов:

1. Указан реестровый номер услуги.
2. Указан реестровый номер подуслуги.
3. Указана работающая ссылка на ТКМВ для услуг с элементами межведомственного взаимодействия.

По итогам обследования Федерального реестра можно констатировать, что реестровый номер услуги и реестровый номер подуслуги указан у всех услуг и подуслуг. В то же время необходимо отметить, что работающая ссылка на ТКМВ для

²⁸ Помимо указанных сведений оператор единого портала по согласованию с Министерством экономического развития Российской Федерации вправе разместить на едином портале дополнительные сведения.

услуг с элементами межведомственного взаимодействия не указана ни у одной услуги, предполагающей элементы межведомственного взаимодействия.

Соответствие приведенных критериев, которые могут быть оценены в рамках показателя «Качество представления услуг в Федеральном реестре», перечню сведений, согласно требованиям приложений № 1 и № 3 к положению о федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденному Постановлением № 861, представлено в таблице 7 приложения 1 методики.

При расчете численного значения показателя анализ ведется отдельно по каждой подуслуге, включенной в состав услуги. Для каждой подуслуги определяются численные значения индикаторов. Затем определяется среднее арифметическое значение по всей анализируемой совокупности индикаторов (все индикаторы для всех подуслуг, включенных в состав услуги). Формула расчета показателя идентична приведенной в п. 5.1.1.

Итоговый показатель отражает процент выполненных требований законодательства в отношении объема и содержания опубликованных в Федеральном реестре сведений, но не отраженных на Едином портале о порядке предоставления услуг.

Для характеристики общего положения дел по переходу на предоставление услуг в электронной форме используются обобщенные показатели качества для всей выборки услуг²⁹:

1. рейтинги услуг по каждому из перечисленных показателей³⁰ (ранжирование наименований услуг на основании величины данного показателя)³¹;

²⁹ По мере развития Единого портала перечень обобщенных показателей и порядок их расчета подлежат пересмотру. Предложения по уточнению перечня индикаторов вносит Министерство экономического развития Российской Федерации в срок до 1 марта каждого года.

³⁰ Одноименные услуги, предоставляемые в различных регионах Российской Федерации, считаются различными услугами, оцениваются и ранжируются отдельно.

³¹ Отдельно осуществляется рейтингование (а) неперсонифицированных информационных услуг, (б) персонифицированных информационных услуг, (в) сложных интерактивных услуг (в отношении которых законодательно установлена необходимость личного присутствия заявителя, либо для услуг, для получения которых (по результатам которых) необходимо предоставить или получить образцы продукции или иные материальные объекты), (г) простых интерактивных услуг.

2. средние, максимальные и минимальные по выборке значения всех индикаторов (если применимо);
3. средние, максимальные и минимальные по выборке значения всех показателей.

6. Процедура проведения экспертного мониторинга

6.1. Технология проведения экспертного мониторинга

Мониторинг должен осуществляться с использованием ИС МЭГМУ, обеспечивающей:

- организацию рабочей среды для экспертов и специалистов, непосредственно осуществляющих мониторинг;
- заполнение опросных листов (экспертных анкет и отчетов), ввод и корректировку экспертами значений, измеряемых в ходе мониторинга индикаторов в соответствии с установленной методикой и регламентом мониторинга;
- регистрацию объектов мониторинга;
- управление процессом мониторинга;
- импорт данных об объектах мониторинга в формате XML из Единого реестра государственных и муниципальных услуг, иных внешних информационных систем, предоставляющих отчетные данные о ходе предоставления государственных и муниципальных услуг по установленным стандартам;
- построение диаграмм и графиков по данным мониторинга в соответствии с заданными шаблонами с возможностью группировки данных по региональному, ведомственному признаку, тематическому классификатору услуг³²;
- информационное обеспечение деятельности органов государственной власти и местного самоуправления в сфере перевода государственных услуг в электронную форму, а также граждан и организаций в части общедоступной информации.

³² Тематический классификатор включает следующие классы услуг: (а) неперсонифицированные информационные услуги, (б) персонифицированные информационные услуги, (в) сложные интерактивные услуги (в отношении которых законодательно установлена необходимость личного присутствия заявителя, либо для услуг, для получения которых (по результатам которых) необходимо предоставить или получить образцы продукции или иные материальные объекты), (г) простые интерактивные услуги.

6.2. Процедура проведения экспертного мониторинга

С целью обеспечения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме должен быть реализован следующий перечень организационных процедур:

1. Подготовка анкет для проведения мониторинга в ИС МЭГМУ.
 - 1.1. Формирование перечней услуг и подуслуг со ссылками на страницы услуг и подуслуг на Едином портале с привлечением оператора Единого портала.
 - 1.2. Загрузка перечней услуг и подуслуг в ИС МЭГМУ.
 - 1.3. Формирование анкет по подуслугам для проведения мониторинга экспертами по показателям п. 5.1, 5.2, 5.5.
 - 1.4. Проверка полноты анкет и индикаторов на соответствие требованиям Постановления №861 (Приложение 1).
2. Проведение мониторинга.
 - 2.1. Подготовка инструкций для проведения мониторинга на основе анкет (Приложение 2).
 - 2.2. Мониторинг государственных и муниципальных услуг согласно методике экспертной группой и заполнение анкет.
 - 2.3. Выборочная проверка результатов мониторинга в анкетах группой супервизоров на наличие ошибок и отправка на доработку в случае необходимости (проверка не менее 10% от общего числа индикаторов).
 - 2.4. Формирование данных для оценки показателей п. 5.3, 5.4 на основе данных, предоставленных оператором Единого портала.
 - 2.5. Расчет обобщенных показателей.
 - 2.6. Подготовка протоколов обследования и отчетов по итогам мониторинга.
3. Презентация результатов итогов мониторинга.

- 3.1. Презентация результатов итогов мониторинга для представителей органов власти, ответственных за обеспечение перехода государственных и муниципальных услуг в электронную форму.
- 3.2. Проведение обучающего семинара для представителей всех органов власти (ФОИВ, РОИВ, ОМСУ) с перечислением типовых ошибок.

6.3. Методика формирования перечня услуг федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов для мониторинга

В рамках мониторинга исследуются все опубликованные на Едином портале услуги, предоставляемые федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов.

В рамках каждой услуги исследуется одна подуслуга, при этом выбирается подуслуга в разделе «Варианты услуги», которая является основной. Например, если услуга называется «Лицензирование медицинской деятельности», то основной подуслугой является подуслуга «Получение лицензии на право ведения медицинской деятельности», а не «Получение дубликата или копии лицензии на медицинскую деятельность».

6.4. Методика формирования перечня региональных и муниципальных услуг для мониторинга

Для проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, опубликованных на Едином портале, субъектам Российской Федерации предлагается самостоятельно сформировать перечень из лучших услуг для мониторинга (не более 50) и направить такой перечень на адрес Минэкономразвития России в Департамент государственного регулирования в экономике по адресу: Puschakov@economy.gov.ru.

Перечень услуг формируется по форме, представленной в таблице 5.

Таблица 5. Форма для подготовки перечня государственных (муниципальных) услуг субъекта Российской Федерации, предлагаемых для мониторинга

Наименование субъекта предоставления услуг				
№ п/п	Наименование органа власти	Наименование услуги	Наименование подуслуги	Ссылка
Порядковый	Наименование	Наименование	Наименование	Укажите

номер услуги (не более 50 услуг)	органа власти или органа местного самоуправления, предоставляющег о услуги	услуги на ЕПГУ, предлагаемую для мониторинга	подуслуги (смежной услуги). Не более одной подуслуги на одну услугу!	ссылку на страницу подуслуги на ЕПГУ
1		Услуга 1		
2		Услуга 2		
3		Услуга 3		
...
50		Услуга n		

В случае, если такой перечень не был предоставлен субъектом Российской Федерации в период проведения мониторинга, то эксперты формируют перечень самостоятельно по следующему алгоритму:

- 1) На едином портале устанавливается местоположение, соответствующее субъекту Российской Федерации в разделе «Ваше местоположение» (Рисунок 1).

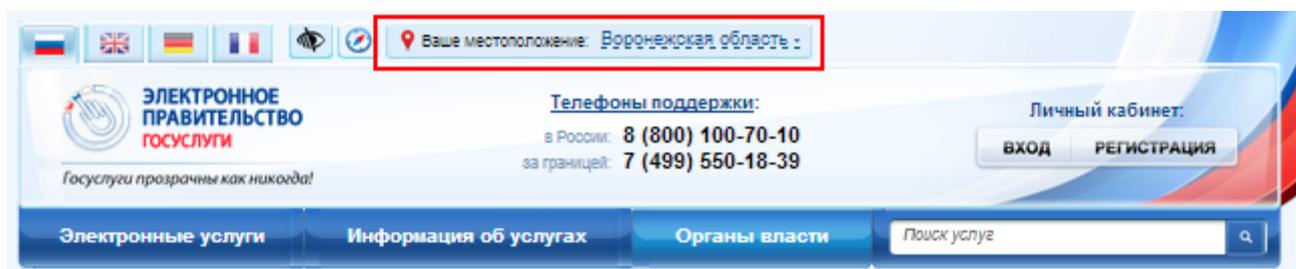


Рисунок 1. Выбор раздела «Ваше местоположение»

- 2) Выбирается раздел «Органы власти – Органы власти по местоположению» (Рисунок 2).

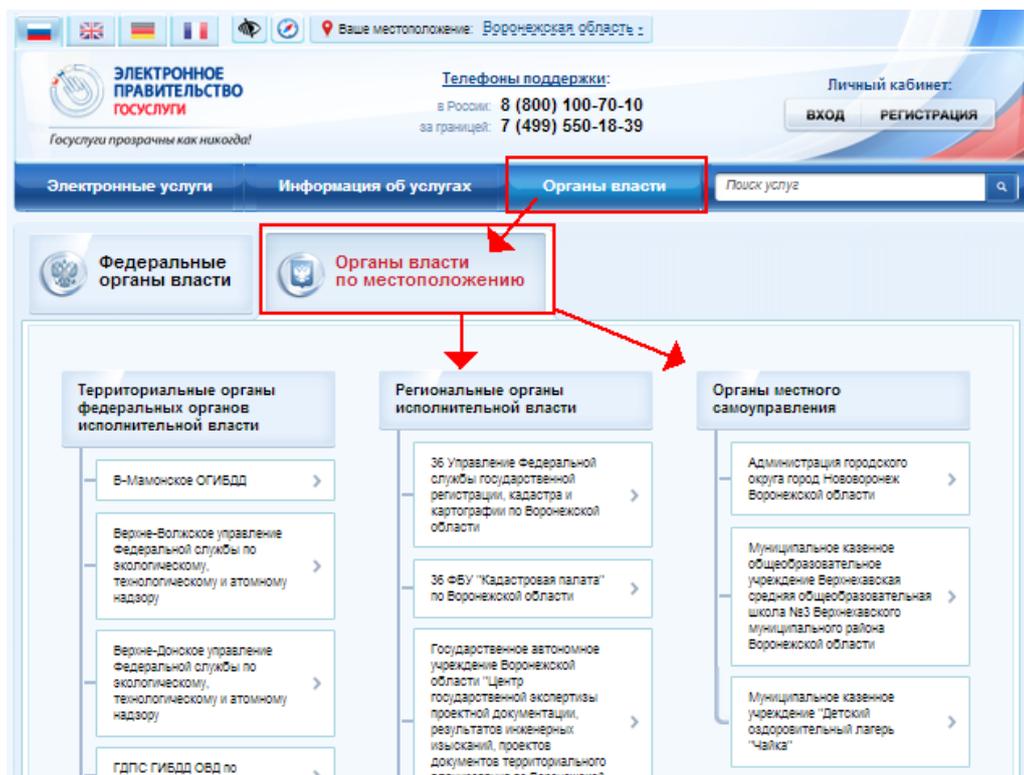


Рисунок 2. Выбор раздела «Органы власти – Органы власти по местоположению»

- 3) В разделе «Органы власти по местоположению» поочередно выбираются органы власти или органы местного самоуправления в разделах «Региональные органы исполнительной власти» и «Органы местного самоуправления» (Рисунок 3).

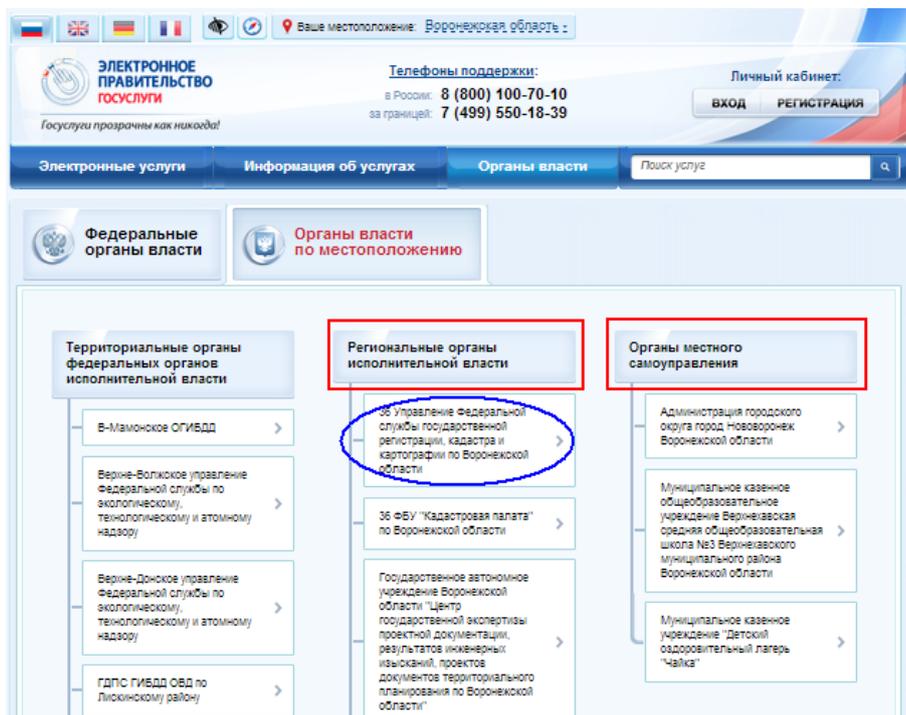


Рисунок 3. Выбор органа власти или органа местного самоуправления

- 4) На странице выбранного органа власти выбирается первая услуга в перечне раздела «Услуги». Если первой в списке стоит функция, а не услуга, то для мониторинга выбирается следующая по счету услуга (Рисунок 4).

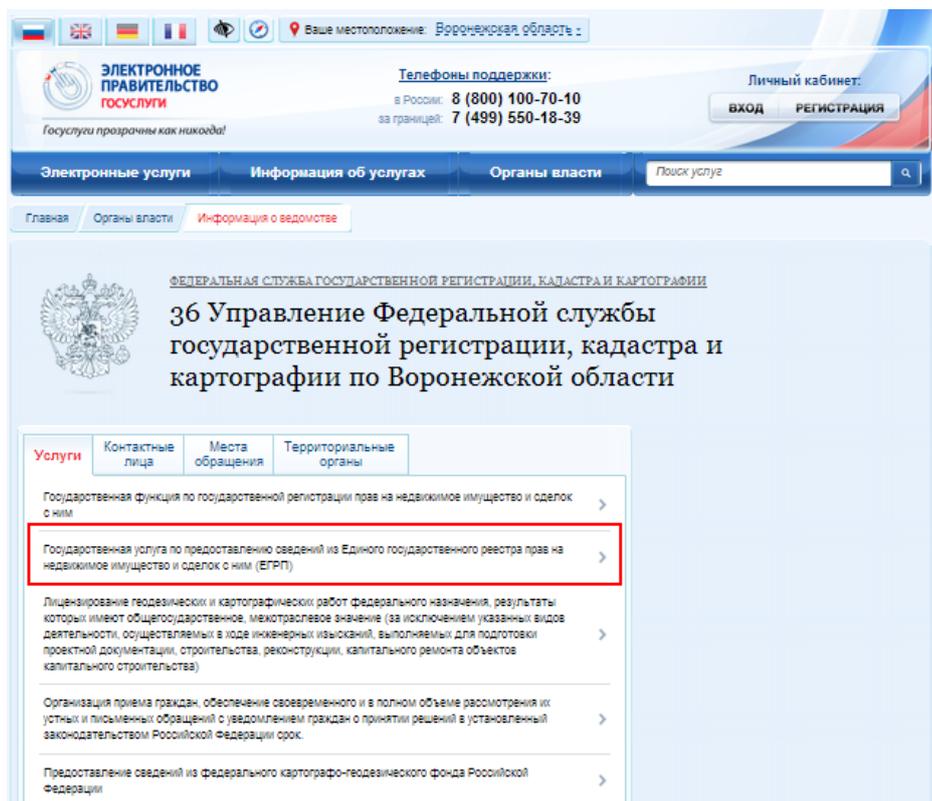


Рисунок 4. Выбор услуги

- 5) На странице услуги выбирается подуслуга, которая является основной, из раздела «Варианты услуги». Например, если услуга называется «Государственная услуга по предоставлению сведений из Единого государственного реестра прав на недвижимое имущество и сделок с ним (ЕГРП)», то основной подуслугой является подуслуга «Предоставление общедоступных сведений ЕГРП» (Рисунок 5).

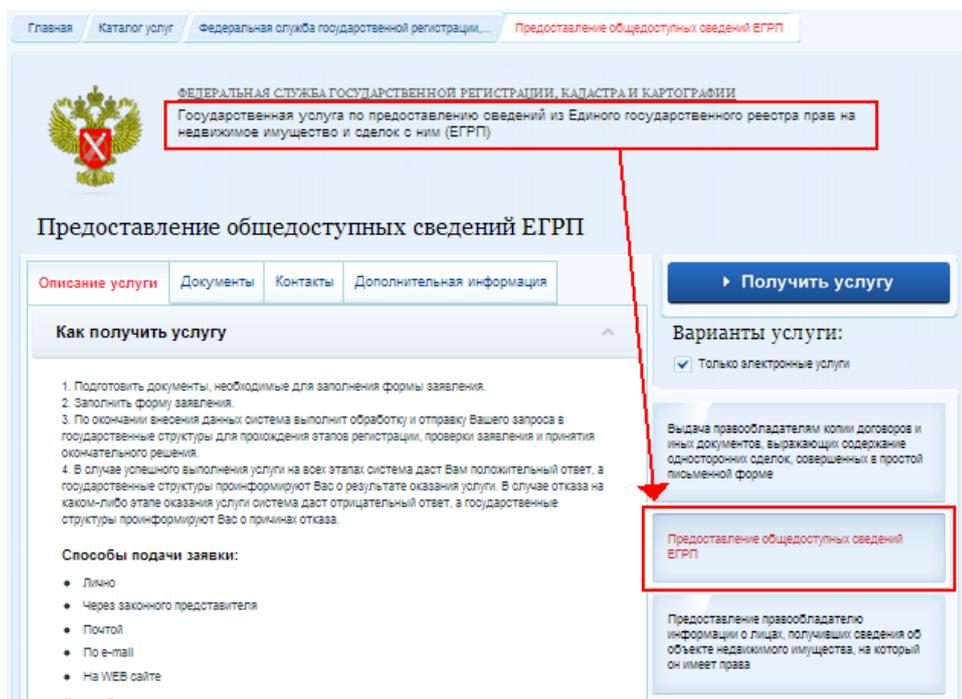


Рисунок 5. Выбор подуслуги.

- 6) Выбранная услуга и подуслуга включается в перечень услуг субъекта Российской Федерации для мониторинга, согласно форме в таблице 5.
- 7) Шаги № 3-6 повторяются для всех органов власти и органов местного самоуправления, представленных в разделе «Органы власти по местоположению» выбранного субъекта Российской Федерации.

Оценка услуг, предоставляемых региональными органами исполнительной власти и органами муниципального самоуправления, осуществляется на основе оценки одной подуслуги³³, предоставляемой таким органом.

³³ Подуслуга выбирается первая из списка подуслуг по органу власти в полученном перечне подуслуг по результатам отбора.

6.5. Требования к квалификации при проведении мониторинга

Куратор проекта — отвечает за принятие стратегических решений по проекту, по возможности не вмешиваясь непосредственно в управление — 1 человек:

- высшее образование;
- высокая степень самоорганизации;
- опыт руководящей работы не менее 3 лет.

Руководитель проекта — ключевая роль рабочей группы, несет ответственность за организацию управления проектом в соответствии с нормированными процедурами — 1 человек:

- высшее образование;
- кандидатская степень;
- высокая степень самоорганизации;
- опыт руководящей работы не менее 3 лет.

Координатор проекта — помощник руководителя проекта по текущим вопросам — 1 человек:

- высшее образование;
- высокая степень самоорганизации;
- опыт руководящей работы не менее 1 года.

Администратор проекта — готовит отчеты по проекту в соответствии с требованиями ГОСТ 7.32-2001 — 1 человек:

- высшее образование;
- опыт административной работы в государственном секторе не менее 3 лет;
- высокая степень самоорганизации;
- опыт руководящей работы — не менее 1 года.

Супервизор — координирует работу команды экспертов — 10 человек:

- высшее образование;

- опыт проведения социальных и маркетинговых исследований — не менее 1 года;
- высокая степень самоорганизации.

Эксперт — осуществляет мониторинг на основе анкет — 50 человек:

- высшее образование;
- опыт проведения социальных и маркетинговых исследований — не менее 1 года;
- внимательность;
- высокая степень самоорганизации.

7. Процедура проведения мониторинга методом контрольных закупок.

7.1. Технология проведения мониторинга методом контрольных закупок

Задачей мониторинга методом контрольных закупок является непосредственное обращение заявителя за государственной (муниципальной) услугой на Едином портале посредством функции «Получить услугу».

Принципиальным отличием мониторинга методом контрольных закупок от экспертного мониторинга является возможность оценки всех этапов предоставления государственной (муниципальной) услуги от подачи заявления на Едином портале до получения результата предоставления услуги на примере настоящих заявителей, что позволяет провести полноценную оценку степени соответствия требованиям III-V этапов перевода услуг в электронную форму.

Для проведения мониторинга методом контрольных закупок в качестве экспертов привлекаются физические и юридические лица (далее – эксперты-заявители), желающие обратиться за исследуемой государственной (муниципальной) услугой и получить результат предоставления услуги.

Эксперты-заявители в ходе проведения мониторинга должны будут отражать каждое действие, связанное с процедурой предоставления государственной услуги, в специально разработанной Анкете №5 и соответствующей ей инструкциям (Приложение 3).

При расширенной оценке соответствия порядка предоставления социально значимых и массовых услуг требованиям III-V этапов перевода услуг в электронную форму методом контрольной закупки осуществляется тестирование интерфейсов исследуемых услуг на Едином портале на степень соответствия требованиям III-V этапов с целью установления преимуществ для Заявителя подачи необходимых для начала получения услуги документов в электронной форме, в том числе:

- возможность подачи полного пакета документов (отсутствие необходимости предоставить дополнительные документы лично);
- фактическое время ожидания ответа на подачу заявления;
- возможность проведения в электронной форме платежей, необходимых для получения услуги;

- обоснованность требований к заявителю о предоставлении оригиналов документов по итогам подачи документов в электронной форме;
- отсутствие необходимости подавать документы Заявителю, подлежащие получению органами власти и органами местного самоуправления по каналам межведомственного взаимодействия;
- соблюдение сроков предоставления услуги;
- число посещения органа власти или органа местного самоуправления для получения услуги;
- время предоставления услуги.

По итогам заполнения Анкеты №5 модератором заполняется Анкета №4 и проводится оценка степени соответствия требованиям III-V этапов.

Помимо количественной оценки на основе Анкеты 4, заполняются формы для подведения итогов качественной оценки услуги (Приложение 4).

Метод контрольных закупок рекомендуется применять в отношении выборочных социально-значимых и массовых государственных и муниципальных услуг.

Для повышения точности оценки контрольные закупки по услуге рекомендуется проводить на Едином портале не менее чем в трех субъектах Российской Федерации.

7.2. Процедура проведения мониторинга методом контрольных закупок

С целью обеспечения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме методом контрольной закупки должен быть реализован следующий перечень организационных процедур:

1. Формирование перечня услуг и перечня субъектов Российской Федерации для проведения мониторинга методом контрольных закупок.
2. Поиск заявителей, желающего получить исследуемую услугу, в каждом из предполагаемых к исследованию субъекте Российской Федерации.
3. Подготовка анкет для проведения мониторинга методом контрольных закупок
 - 3.1. Апробация Анкеты №5 и инструкций для заполнения в ходе мониторинга методом контрольных закупок (Приложение 3)
 - 3.2. Доработка/уточнение Анкеты №5 в случае необходимости.

4. Проведение мониторинга методом контрольных закупок.
- 4.1. Удаленная подача заявления и требуемых документов по исследуемой услуге в электронной форме от лица заявителя через Единый портал.
- 4.2. Исправление ошибок и повторная подача документов в случае необходимости.
- 4.3. Подготовка и очная подача полного комплекта документов от лица заявителя в случае необходимости.
- 4.4. Получение результата услуги.
- 4.5. Протоколирование всех действий в Анкете 5 (Приложение 3), совершаемых заявителем и органом власти / органом местного самоуправления, предоставляющим услугу, например:
- фиксация фактического времени ожидания ответа от органа власти или органа местного самоуправления на подачу заявления в электронной форме на Едином портале;
 - фиксация тех документов, которые Заявителю было необходимо предоставить лично;
 - соблюдение сроков предоставления услуги;
 - фактическое число посещения органа власти или органа местного самоуправления для получения услуги;
 - фактическое время предоставления услуги;
- 4.6. Выборочная проверка результатов мониторинга модератором в анкетах на наличие ошибок и отправка на доработку или уточнение в случае необходимости.
- 4.7. Заполнение Анкеты 4 (Приложение 2) на основе данных Анкеты 5 (Приложение 3) и оценка показателей степени соответствия услуги требованиям III-V этапов.
- 4.8. Оценка преимуществ обращения за услугой в электронной форме для Заявителя путем заполнения форм для подведения итогов качественной оценки услуги (Приложение 4), резюмирующей основные недостатки и преимущества обращения за услугой в электронной форме по итогам контрольных закупок.
- Основные недостатки по отдельным шагам обращения за услугой.

- Основные преимущества обращения за услугой в электронной форме, например:
 - возможность осуществления платежей в электронной форме, необходимых для получения услуг;
 - обоснованность требований в предоставлении оригиналов документов по итогам подачи документов в электронной форме;
 - отсутствие необходимости подавать документы, подлежащие получению органами власти и органами местного самоуправления по каналам межведомственного взаимодействия;
 - сокращение числа посещений органа власти или органа местного самоуправления;
 - сокращение затраченного времени для получения услуги.

7.3. Формирование перечня социально-значимых и массовых услуг для мониторинга методом контрольных закупок

При формировании перечня социально-значимых и массовых услуг для мониторинга методом контрольных закупок необходимо исходить из соблюдения следующих критериев для отбора:

- Массовость — государственная (муниципальная) услуга должна входить в число наиболее популярных, по данным обращений за предоставлением и иных запросов на Едином портале;
- Значимость — результаты предоставления государственной услуги должны иметь высокую ценность для заявителя, выражающуюся в возможности осуществлять деятельность, использовать принадлежащее ему имущество, получать иные важные для заявителя права, возникновение которых связано с получением результата государственных услуг;
- Срок — государственная услуга, в соответствии с нормативными правовыми актами и иными данными органов государственной власти и органов государственных внебюджетных фондов, должна предоставляться в срок, не превышающий разумный для проведения мониторинга.

Дополнительными критериями для отбора социально-значимых и массовых услуг являются:

- При включении в перечень должно быть введено ограничение на максимальное число исследуемых услуг от одного ведомства, например, не более трех услуг от одного ведомства.
- Предоставление государственных услуг физическим и юридическим лицам — в ходе мониторинга должны быть проанализированы государственные услуги, предоставляемые как физическим, так и юридическим лицам, а также индивидуальным предпринимателям. Массовые услуги, предоставляемые иностранным гражданам, имеют меньший приоритет перед массовыми услугами для граждан Российской Федерации.
- Услуги должны предоставляться территориальными подразделениями ФОИВ.
- Принципиальная возможность перевода услуги на V этап.

Мониторинг методом контрольной закупки рекомендуется проводить в субъектах Российской Федерации, выбранных в соответствии со следующими критериями:

- Развитая инфраструктура «электронного Правительства»;
- Достаточное число обращений за государственными услугами через Единый портал.

В рамках каждой государственной услуги исследуется одна подуслуга, при этом выбирается подуслуга в разделе «Варианты услуги», которая является наиболее подходящей для проведения контрольной закупки. Преимущественно должны быть выбраны основные подуслуги (например, подуслуга по выдаче документа, а не подуслуга по выдаче его дубликата).

7.4. Требования к квалификации при проведении мониторинга методом контрольных закупок

Куратор проекта — отвечает за принятие стратегических решений по проекту, по возможности не вмешиваясь непосредственно в управление — 1 человек:

- высшее образование;

- высокая степень самоорганизации;
- опыт руководящей работы не менее 3 лет.

Руководитель проекта — ключевая роль рабочей группы, несет ответственность за организацию управления проектом в соответствии с нормированными процедурами — 1 человек:

- высшее образование;
- кандидатская степень;
- высокая степень самоорганизации;
- опыт руководящей работы не менее 3 лет.

Координатор проекта — помощник руководителя проекта по текущим вопросам — 1 человек:

- высшее образование;
- высокая степень самоорганизации;
- опыт руководящей работы не менее 1 года.

Администратор проекта — готовит отчеты по проекту в соответствии с требованиями ГОСТ 7.32-2001 — 1 человек:

- высшее образование;
- опыт административной работы в государственном секторе не менее 3 лет;
- высокая степень самоорганизации;
- опыт руководящей работы — не менее 1 года.

Супервизор — координирует работу команды экспертов — 1 человек:

- высшее образование;
- опыт проведения социальных и маркетинговых исследований — не менее 1 года;
- высокая степень самоорганизации.

Эксперт — осуществляет заполнение анкеты и контроль за процессом обращения заявителей за предоставлением конкретных государственных услуг:

- высшее образование;
- опыт проведения социальных и маркетинговых исследований — не менее 1 года;
- внимательность;
- высокая степень самоорганизации.

8. Структура и форматы данных результатов мониторинга, подлежащих передаче из информационной системы проведения мониторинга на официальный публичный Интернет-ресурс.

8.1. Отчет «Услуги»

8.1.1. Структура отчета по столбцам:

- № п/п
- Регион
- Орган власти
- **Наименование услуги**
- Соблюдение сроков перехода
- % выполнения требований по 1 этапу
- % выполнения требований по 2 этапу
- % выполнения требований по 3 этапу
- % выполнения требований по 4 этапу
- % выполнения требований по 5 этапу
- Доступность
- Удовлетворенность
- Востребованность

8.1.2. Форматы данных: файл с данными в формате MS Excel

8.2. Отчет «Ведомства»

8.2.1. Структура отчета по столбцам:

- № п/п
- Регион
- **Орган власти**
- Количество опубликованных услуг
- Соблюдение сроков перехода
- % выполнения требований по 1 этапу
- % выполнения требований по 2 этапу
- % выполнения требований по 3 этапу

- % выполнения требований по 4 этапу
- % выполнения требований по 5 этапу
- Доступность
- Удовлетворенность
- Востребованность

8.2.2. Форматы данных: файл с данными в формате MS Excel

8.3. Отчет «Регионы»

8.3.1. Структура отчета по столбцам:

- № п/п
- **Регион**
- Количество опубликованных услуг
- Соблюдение сроков перехода
- % выполнения требований по 1 этапу
- % выполнения требований по 2 этапу
- % выполнения требований по 3 этапу
- % выполнения требований по 4 этапу
- % выполнения требований по 5 этапу
- Доступность
- Удовлетворенность
- Востребованность

8.3.2. Форматы данных: файл с данными в формате MS Excel

Приложение 1. Перечень сведений и индикаторов для оценки соответствия услуги целевому этапу перехода на предоставление услуги в электронной форме

Таблица 6. Соответствие требований законодательства, показателей и индикаторов для оценки показателя «Качество информирования заявителя о порядке предоставления услуг»

№ требования	Требуемые сведения согласно Постановлению № 861	Уникальный номер	Показатели, соответствующие требованию	Целевой этап	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012 г.	Наименование индикатора в анкете	Формула расчета показателя ³⁴
ПЕРЕЧЕНЬ СВЕДЕНИЙ О ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГЕ, УСЛУГЕ УЧРЕЖДЕНИЯ (ОРГАНИЗАЦИИ) (Приложение №1 Постановления № 861)								
1	Наименование услуги	П1	На Едином портале имеется страница со сведениями об услуге	Этап I	01	05	Страница	
		П2	Указано наименование подуслуги	Этап I	01	06	Наименование подуслуги	
		П3	Указано наименование услуги, в рамках которой предоставляется подуслуга	Этап I	02	10	Наименование услуги	
2	Уникальный реестровый номер услуги и дата размещения сведений о ней в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»	П4	Указан реестровый номер услуги	Федеральный реестр	04	-	Реестровый номер услуги	
		П5	Указана дата размещения сведений об услуге	Этап I	06	11	Дата размещения услуги	
		П6	Указан реестровый номер подуслуги	Федеральный реестр	-	-	Реестровый номер подуслуги	
		П7	Указана дата размещения сведений о подуслуге	Этап I	-	07	Дата размещения подуслуги	

³⁴ Числа в столбце обозначают уникальные номера индикаторов согласно методике 2012 года.

№ требования	Требуемые сведения согласно Постановлению № 861	Уникальный номер покла	Показатели, соответствующие требованию	Целевой этап	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012 г.	Наименование индикатора в анкете	Формула расчета показателя ³⁴
3	Наименование федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления или учреждения (организации), предоставляющего услугу	П8	Указано наименование органа власти, предоставляющего услугу	Этап I	03	12	Наименование органа власти	
4	Наименования федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, учреждений (организаций), участвующих в предоставлении услуги	П9	Указаны наименования органов власти, участвующих в предоставлении услуги	Этап I	-	13	Наименования органов-участников	
5	Перечень и тексты нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования (в том числе наименование и текст административного регламента с указанием реквизитов утвердившего его нормативного правового акта и источников официального опубликования либо наименование и текст проекта	П10	Указаны нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги	Этап I	30	46	Общее количество НПА	
					31	47	Акты с полными реквизитами	
					32	48	Акты с рабочими ссылками	

№ требования	Требуемые сведения согласно Постановлению № 861	Уникальный номер покла	Показатели, соответствующие требованию	Целевой этап	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012 г.	Наименование индикатора в анкете	Формула расчета показателя ³⁴
	административного регламента)							
6	Способы предоставления услуги	П11	Указаны сведения о способах предоставления услуги	Этап I	6	15	Способы обращения за услугой	
7	Описание результата предоставления услуги	П12	Приведены сведения о результатах предоставления услуги	Этап I	14	22	Результаты оказания	
				Этап I	15	23	Способы получения документов	
				Этап I	16	24	Действия органа власти	
8	Категория заявителей, которым предоставляется услуга	П13	Указаны категории заявителей, которым предоставляется услуга	Этап I	05	14	Получатели услуг	
9	Сведения о местах, в которых можно получить информацию о правилах предоставления услуги, в том числе телефоны центра телефонного обслуживания граждан и организаций	П14	Указаны сведения о местах получения информации о правилах предоставления услуги	Этап I	37	49	Адреса и телефоны	
10	Срок предоставления услуги (в том числе с учетом необходимости обращения в органы, учреждения и организации, участвующие в предоставлении услуги) и срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления услуги	П15	Указан срок предоставления услуги и документов, являющихся результатом оказания услуги	Этап I	13	21	Срок оказания	
11	Срок, в течение которого заявление о предоставлении услуги должно быть зарегистрировано	П16	Указан срок, в течение которого заявление о предоставлении услуги должно быть	Этап I	-	18	Срок регистрации заявления	

№ требования	Требуемые сведения согласно Постановлению № 861	Уникальный номер покла	Показатели, соответствующие требованию	Целевой этап	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012 г.	Наименование индикатора в анкете	Формула расчета показателя ³⁴
			зарегистрировано					
12	Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги лично	П17	Указан максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги лично	Этап I	-	19	Срок ожидания в очереди	
13	Основания для приостановления предоставления либо отказа в предоставлении услуги (если возможность приостановления либо отказа в предоставлении услуги предусмотрена законодательством Российской Федерации)	П18	Указаны основания для приостановления предоставления услуги или отказа в ее предоставлении	Этап I	17	33	Основания для отказа	
					18	34	Документы при отказе	
14	Документы, подлежащие обязательному представлению заявителем для получения услуги, способы получения этих документов заявителем и порядок их представления с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы	П19	Приведены сведения о документах, подлежащих обязательному представлению заявителем	Этап I	07	16	Перечень документов	
				Этап I	8	17	Количество документов	
		П20	Приведены сведения о наименованиях органов власти и услуг, в результате предоставления которых заявитель может получить необходимый документ	Этап II	9	89	Наименование органа	
				Этап II	10	90	Наименование сопутствующей услуги (сервиса)	
15	Документы, необходимые для предоставления услуги и находящиеся в распоряжении государственных органов, органов	П21	Приведены сведения о документах, которые заявитель вправе предоставить для	Этап II	-	83	Обязательность предоставления	

№ требования	Требуемые сведения согласно Постановлению № 861	Уникальный номер покла	Показатели, соответствующие требованию	Целевой этап	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012 г.	Наименование индикатора в анкете	Формула расчета показателя ³⁴
	местного самоуправления и учреждений (организаций), участвующих в предоставлении услуги, которые заявитель вправе представить для получения услуги по собственной инициативе, способы получения этих документов заявителем и порядок их представления с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы		получения услуги по собственной инициативе					
16	Формы заявлений о предоставлении услуг и иных документов, заполнение которых заявителем необходимо для обращения за получением услуги в электронной форме	П22	Качество электронных форм документов, необходимых для предоставления процедуры	Этап II Этап II Этап II Этап II Этап I Этап II Этап II Этап II Этап I Этап II Этап II	1 2 3 4 5 6 7 8 11 12 13	80 81 82 84 75 86 87 88 81 92 93	Наименование документа Оригинал/копия Возврат Тип документа Образец заявления Шаблон (бланк) Электронная форма Формат электронной формы Образец заполнения квитанции Электрон форма квитанции Формат электронной формы	

№ требования	Требуемые сведения согласно Постановлению № 861	Уникальный номер покла	Показатели, соответствующие требованию	Целевой этап	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012 г.	Наименование индикатора в анкете	Формула расчета показателя ³⁴
17	Сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления услуги, правовых основаниях и размерах платы, взимаемой с заявителя (если услуга предоставляется на возмездной основе), методике расчета платы за предоставление услуги с указанием нормативного правового акта, которым эта методика утверждена	П23	Указаны сведения о размерах платы или безвозмездности предоставления услуги	Этап I	10	20	Платность	
		П24	Указаны сведения о правовых основаниях взимания платы	Этап I	11	28	Акты по пошлине	
		П25	Порядок оплаты услуги	Этап I	9	27	Порядок оплаты	
				Этап I	12	29	Порядок оплаты пошлины	
		П26	Указаны сведения о методике расчета платы за предоставление услуги	Этап I	-	30	Методика расчета	
		П27	Указаны сведения нормативного правового акта, которым утверждена методика расчета платы за предоставление услуги	Этап I	-	31	Акты по методике расчета	
18	Показатели доступности и качества услуги	П28	Имеется возможность найти услугу посредством внешней поисковой системы, инструментов внутреннего поиска, а также рубрикаторов Единого портала.	Доступность	02	01	Поиск через Интернет	
				Доступность	03	02	Внутренний поиск	
				Доступность	04	03	Тематический рубрикатор	
				Доступность	05	04	Ведомственный рубрикатор	
19	Информация о внутриведомственных и межведомственных административных процедурах, подлежащих выполнению органом,	П29	Указаны сведения о внутриведомственных и межведомственных административных процедурах, подлежащих	Этап I	-	25	Административные процедуры	

№ требования	Требуемые сведения согласно Постановлению № 861	Уникальный номер покла	Показатели, соответствующие требованию	Целевой этап	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012 г.	Наименование индикатора в анкете	Формула расчета показателя ³⁴
	предоставляющим услугу, в том числе информация о промежуточных и окончательных сроках таких административных процедур		выполнению органом, предоставляющим услугу					
		П30	Указаны сведения о промежуточных и окончательных сроках внутриведомственных и межведомственных административных процедурах, подлежащих выполнению органом, предоставляющим услугу	Этап I	-	26	Сроки административных процедур	
20	Сведения о допустимости (возможности) и порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, учреждения (организации), предоставляющего услугу	П31	Указаны сведения о порядке досудебного обжалования действий (бездействия) должностных лиц органа власти, предоставляющего услугу, и результатов предоставления этой услуги	Этап I	19	35	Порядок обжалования	
					20	36	Право на обжалование	
					21	37	Состав жалобы	
					22	38	Способы подачи жалобы	
					23	39	Ведомство для жалобы	
					24	40	Сроки подачи жалобы	
					25	41	Сроки рассмотрения жалобы	

№ требования	Требуемые сведения согласно Постановлению № 861	Уникальный номер покла	Показатели, соответствующие требованию	Целевой этап	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012 г.	Наименование индикатора в анкете	Формула расчета показателя ³⁴
					26	42	Результаты рассмотрения жалобы	
					27	43	Отказ в рассмотрении жалобы	
					28	44	Должностные лица	
					29	45	Контакты должностных лиц	
21	Дата и основания внесения изменений в сведения об услуге, содержащиеся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»	П32	Указана дата внесения изменений в сведения об услуге	Этап I	-	08	Дата внесения изменений по подуслуге	
		П33	Указаны основания внесения изменений в сведения об услуге	Этап I	-	09	Основания изменений по подуслуге	
22	Технологическая карта межведомственного взаимодействия (при наличии межведомственного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, учреждениями (организациями), участвующими в предоставлении услуги)	П34	Указана работающая ссылка на ТКМВ для услуг с элементами межведомственного взаимодействия	Федеральный реестр	-	-	ТКМВ	
ПЕРЕЧЕНЬ СВЕДЕНИЙ, СОДЕРЖАЩИХСЯ В РАЗДЕЛЕ СПРАВОЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ (Приложение №3 Постановления № 861)								

№ требования	Требуемые сведения согласно Постановлению № 861	Уникальный номер покла	Показатели, соответствующие требованию	Целевой этап	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012 г.	Наименование индикатора в анкете	Формула расчета показателя ³⁴			
1	Почтовый адрес и адрес местонахождения органов, предоставляющих услуги (исполняющих функции), в том числе их территориальных органов, а также учреждений (организаций), предоставляющих услуги	ПЗ5	Указан адрес местонахождения органа власти	Этап I	38	50	Адрес («Родной регион»)				
					ПЗ6	Указан адрес местонахождения территориальных органов, предоставляющих услугу	Этап I	42	58	Адрес (регион 1)	
								46	66	Адрес (регион 2)	
2	Сведения о структурных подразделениях органов, предоставляющих услугу (исполняющих функцию), и их руководителях, ответственных за предоставление государственной (муниципальной) услуги (исполнение государственной (муниципальной) функции).	ПЗ7	Указаны сведения о руководителях, ответственных за предоставление услуги	Этап I	-	56	Руководитель («Родной регион»)				
					-	64	Руководитель (регион 1)				
3	Сведения о руководителях учреждений (организаций), предоставляющих услуги, которые являются необходимыми и обязательными и включены в утверждаемые в установленном порядке перечни таких услуг	ПЗ7	Указаны сведения о руководителях, ответственных за предоставление услуги	Этап I	-	72	Руководитель (регион 2)				
4	Сведения о руководителях учреждений и организаций, в которых размещается государственное или муниципальное задание (заказ) на предоставление государственных или муниципальных услуг				-						
5	Номера справочных телефонов,	ПЗ8	Указаны контактные	Этап I	-	-	Родной регион				

№ требования	Требуемые сведения согласно Постановлению № 861	Уникальный номер покла	Показатели, соответствующие требованию	Целевой этап	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012 г.	Наименование индикатора в анкете	Формула расчета показателя ³⁴
	факсов, адреса официальных сайтов в сети Интернет, адреса электронной почты, графики работы органов, предоставляющих услуги (исполняющих функции), в том числе их территориальных органов, а также учреждений (организаций), предоставляющих услуги		данные органов, предоставляющих услуги (исполняющих функции), в том числе их территориальных органов, а также учреждений (организаций), предоставляющих услуги	Этап I	41	57	Регион 1	
				Этап I	45	65	Регион 2	
		П39	Указаны достоверные номера справочных телефонов	Этап I	33, 36, 39	51	Телефон («Родной регион»)	
				Этап I	33, 43, 36	59	Телефон (регион 1)	
				Этап I	47	67	Телефон (регион 2)	
		П40	Указан достоверный номер факса	Этап I	-	55	Факс («Родной регион»)	
				Этап I	-	63	Факс (регион 1)	
				Этап I	-	71	Факс (регион 2)	
		П41	Указан адрес электронной почты	Этап I	34	52	Эл.почта («Родной регион»)	
				Этап I	34	60	Эл.почта (регион 1)	
				Этап I	34	68	Эл.почта (регион 2)	
		П42	Указан официальный сайт	Этап I	35	53	Официальный сайт («Родной регион»)	
				Этап I	35	61	Официальный сайт (регион 1)	
				Этап I	35	69	Официальный сайт (регион 2)	

№ требования	Требуемые сведения согласно Постановлению № 861	Уникальный номер покла	Показатели, соответствующие требованию	Целевой этап	Уникальный № индикатора в методике 2010 г.	Уникальный № индикатора в методике 2012 г.	Наименование индикатора в анкете	Формула расчета показателя ³⁴
		П43	Указан график работы органа власти	Этап I	40	54	График работы («Родной регион»)	
	Этап I			44	62	График работы (регион 1)		
	Этап I			48	70	График работы (регион 2)		
6	Сведения о платежных реквизитах органов и учреждений (организаций), предоставляющих платные (возмездные) услуги	П44	Указаны сведения о платежных реквизитах органа власти, предоставляющего платные (возмездные) услуги	Этап I	-	32	Платежные реквизиты	

Приложение 2. Инструкция по заполнению анкет для тестирования степени соответствия перевода государственных услуг (подуслуг) в электронный вид требованиям законодательства и ожиданий пользователей

ВВОДНЫЕ ИНСТРУКЦИИ

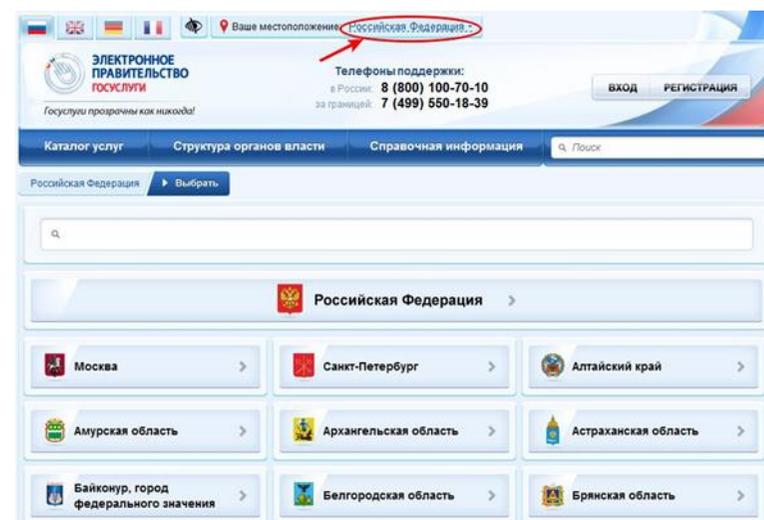
- Оценка поисковой доступности и наличия сведений о порядке предоставления подуслуг осуществляется последовательно по трем Анкетам. Рекомендуется работать в версии MS Office 2010.
- Установите ваше местоположение на Едином портале в соответствии с регионом - для региональных подуслуг, или укажите значение «Российская Федерация» – для федеральных подуслуг.

Для этого необходимо перейти по ссылке «Российская Федерация» справа от надписи «Ваше местоположение».

При нажатии левой кнопкой мыши на кнопке региона открывается перечень входящих в него территориальных единиц.

При нажатии на кнопку «Выбрать» осуществляется выбор элемента с необходимой степенью детализации местоположения.

- В рамках исследования используются два различных понятия: УСЛУГА и ПОДУСЛУГА. Подуслуги представлены на Едином портале в разделе «Варианты услуги». Объектом исследования являются именно ПОДУСЛУГИ, как составляющие УСЛУГ.



Каталог услуг Структура органов власти Справочная информация Поиск

Услуги для: Физических лиц По категориям Только электронные услуги

Выборы Президента РФ 2012

Транспорт и дорожное хозяйство

Страхование

Налоги и сборы

Предпринимательская деятельность

Земельно-имущественные отношения

Гражданство, регистрация, визы

Получение паспорта **Раздел размещения услуги**

Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронные носители информации

Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации

Выдача и замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации

Выдача временного документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации для возвращения в Российскую Федерацию

Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации.

Наименование услуги

ФЕДЕРАЛЬНАЯ МИГРАЦИОННАЯ СЛУЖБА
Государственная услуга по выдаче, замене паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации

Замена паспорта гражданина Российской Федерации в случае достижения возраста 20 или 45 лет

Описание услуги Документы Контакты Дополнительная информация Получить услугу

Как получить услугу

1. Подготовить документы, необходимые для заполнения формы заявления, а также файл с фотографией для паспорта
2. Необходимо заполнить в форму заявления, указав информацию о себе, супруге, родителях, о нахождении ранее в иностранном гражданстве, о месте обращения и т.д.
3. По окончании внесения данных система выполнит обработку и отправку Вашего запроса в государственные структуры для продолжения этапов регистрации, проверки заявления и принятия окончательного решения.
4. В случае успешного выполнения услуги на всех этапах система даст Вам положительный ответ, а государственные структуры направят Вам электронное письмо с предложением подготовить пакет необходимых документов, произвести оплату и прийти в территориальный орган ведомств для подачи документов. В случае отказа на каком-либо этапе оказания услуги система даст отрицательный ответ, а государственные структуры направят Вам электронное письмо с указанием причин отказа.

Способы подачи заявки:

- Лично
- Через законного представителя

Способы получения результата:

- Лично
- Через законного представителя

Стоимость и порядок оплаты

Сроки оказания услуги

Категории получателей

Основание для оказания услуги, основания для отказа

Результат оказания услуги

Варианты услуги:
 Только электронные услуги

Замена паспорта гражданина Российской Федерации в случае достижения возраста 20 или 45 лет

Замена паспорта гражданина Российской Федерации в случае неуплаты для дальнейшего использования

Замена паспорта гражданина Российской Федерации в случае изменения фамилии, имени, отчества, сведений о дате и месте рождения

Выдача паспорта гражданина Российской Федерации в случае утраты (хищения) паспорта

Замена паспорта гражданина Российской Федерации в случае обнаружения неточности или ошибочности произведенных записей

Замена паспорта гражданина Российской Федерации в случае изменения внешности

Замена паспорта гражданина Российской Федерации в случае изменения пола

Подуслуги

- В рамках обследования услуг мониторингу подлежит только та подуслуга, которая открывается при переходе по ссылке.
- Если при сохранении Анкеты выдаётся сообщение о том, что может произойти потеря данных, то отмените сохранение, нажмите «Файл – Сохранить как...» и выберите формат файла, совпадающий с вашей текущей версией MS Office (2003, 2007, 2010).
- Если содержание ячейки было случайно удалено, и вы хотите восстановить исходную формулу, то скопируйте незаполненную ячейку с формулой обязательно из этого же столбца и вставьте на место ячейки с удаленными данными или формулой.
- Если окно Анкеты разделено на четыре отдельных экрана, то можно снять разделение, нажав «Вид – Снять разделение». Вернуть разделение экрана можно обратной операцией «Вид – Разделить». Разделение удобно при работе на экранах с диагональю 20 и более дюймов:

Протокол 1 — Показатель «Доступность сервиса на Едином портале» (п. 4.2. Методики)											
№	Регион	Услуга	Сервис	Эксперт	1	2	3	4	5	6	7
1	Белгородская обл	Государственная аккредитация образовательных учреждений	Получение свидетельства о государственной аккредитации и (или) лицензиях и (или) приложениях к лицензии	Панюков Алексей	1	0	1	1	0	0	22
2	Белгородская обл	Лицензирование образовательной деятельности	Получение лицензии и (или) приложения к лицензии	Панюков Алексей	1	0	1	1	0	0	20
3	Воронежская обл	Государственная аккредитация образовательных учреждений (за исключением образовательных учреждений высшего профессионального образования)	Получение свидетельства о государственной аккредитации	Панюков Алексей	1	0	1	1	0	0	20
4	Воронежская обл	Лицензирование образовательных учреждений (за исключением образовательных учреждений высшего профессионального образования)	Получение лицензии	Панюков Алексей	1	0	0	1	0	0	20
5	Костромская обл	Лицензирование образовательной деятельности учреждений	Получение лицензии на образовательную деятельность	Панюков Алексей	1	0	0	1	0	0	20
6	Костромская обл	Государственная аккредитация образовательных учреждений и организаций высшего образования	Получение гос аккредитации образовательных учреждений и организаций высшего образования	Панюков Алексей	1	1	0	1	0	0	18

-  — знак обозначает, что при заполнении данного пункта эксперту необходимо быть особенно внимательным, так как часто индикатор заполняется неверно.
- В целях сохранения введенных данных настройте функцию автосохранения данных с периодичностью «Каждые 5 минут». Для этого нажмите последовательность следующих команд: «Файл – Параметры – Сохранение – Автосохранение каждые 5 минут».
- Легенда к цветовым обозначениям в анкетах:

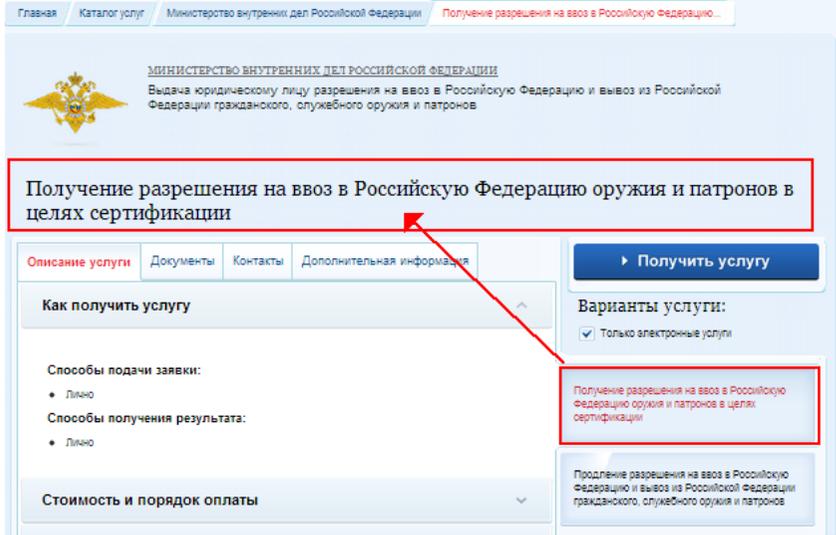
Цвет	Обозначение
Белый	Вводимое значение должно являться бинарным (0 или 1)
Синий	Вводимое значение должно являться не бинарным (0 или 1), а целочисленным
Серый	Необходимость заполнения определяется от результата заполнения предыдущей(их) ячеек
Оранжевый	Заполняется автоматически
Желтый	Индикатор, как правило, равен 0. В случаях, когда требуемые сведения обнаружены экспертом, вводится значение "1"
Зеленый	Ячейка обозначает разделение анкеты на блоки и в некоторых случаях предполагает ввод короткого текстового значения
Розовый	Ячейка предполагает ввод объемного текста или комментариев, в некоторых случаях с необходимостью создания скриншота
169	Номер индикатора красного цвета обозначает, что это новый индикатор, которого не было в предыдущей версии методики

Анкета 1 — Показатель «Доступность подуслуги на Едином портале»

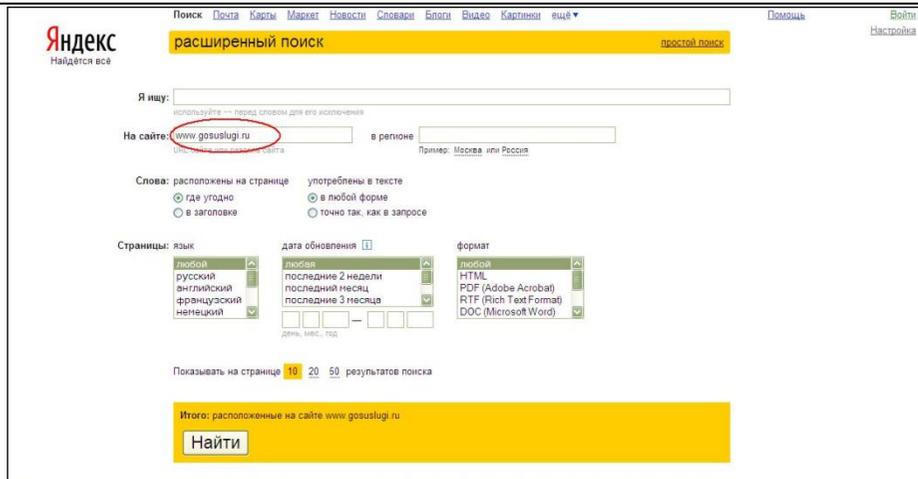
Перед началом поиска убедитесь, что ваше местоположение соответствует «Родному региону» подуслуги, т.е. региону ответственного за исследуемую подуслугу органа власти:

– Для услуг ФОИВ – родным регионом является «Российская Федерация».

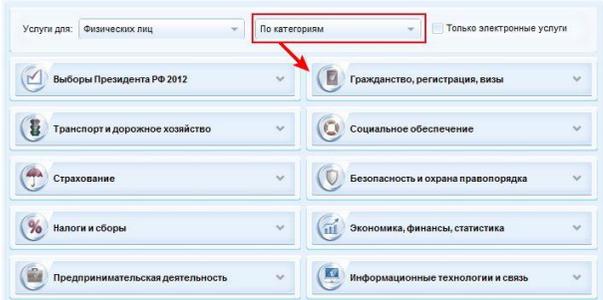
– Для услуг РОИВ – родным регионом является «Регион», указанный в наименовании ответственного органа власти исследуемой подуслуги.

№	Индикаторы	Параметры оценки	Варианты ответа
00	Наименование подуслуги	<p>Если наименование подуслуги не указано в анкете, то скопируйте наименование подуслуге на странице, которая открывается при нажатии на ссылку, и вставьте его в столбец «Наименование подуслуги». Как правило, наименование подуслуги будет относиться к первой подуслуге в списке «Варианты услуги»:</p>  <p>Внимание! Только для услуг ФОИВ: Удостоверьтесь, что исследуемая подуслуга является основной, а не второстепенной. Например, если услуга называется «Выдача лицензии», то основной является подуслуга «Выдача лицензии», а не «Замена лицензии», поэтому, если подуслуга, открывающаяся по умолчанию, является второстепенной, то следует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - открыть подуслугу, которая является основной; - заменить ссылку в столбце «Ссылка» анкеты №1; - указать наименование подуслуги в столбце «Наименование подуслуги»; - исследовать именно эту основную подуслугу. 	Укажите наименование подуслуги
01	Поиск через Интернет 	<p>Обеспечена возможность поиска и получения сведений о подуслуге, размещенном на Едином портале, средствами автоматизированного сбора данных в сети Интернет, в том числе поисковыми системами. Поиск с использованием внешних поисковых систем ведется с соблюдением следующих условий:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ В качестве поискового запроса используются ключевые слова названия подуслуги из анкеты, например: «Лицензирование образовательных учреждений»; <ul style="list-style-type: none"> - Для подуслуг РОИВ и ОМСУ при поиске обязательно указывается местоположение «Родной регион». ▪ В качестве поисковой системы для оценки поисковой доступности сведений о подуслуге используется 	1 – страница подуслуги найдена, 0 – страница подуслуги не найдена

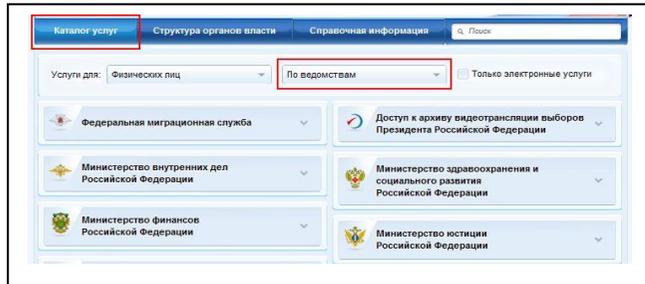
№	Индикаторы	Параметры оценки	Варианты ответа
		<p>поисковая система Яндекс (www.yandex.ru).</p> <ul style="list-style-type: none"> Область поиска ограничена доменом Единого портала: www.gosuslugi.ru, а также регионом в соответствии с «Родным регионом» предоставления услуги. Образец ввода поисковых параметров представлен на рисунке. <p>Тест считается выполненным, если ссылка на страницу со сведениями о подуслуге найдена в числе первых 25 результатов поиска.</p> <p><u>Подуслуга считается найденной, если:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - совпадает наименование подуслуги из анкеты с найденным наименованием подуслуги на Едином портале - совпадает значение в фильтре «Ваше местоположение» с регионом предоставления услуги из анкеты - совпадает ответственный орган власти, указанный в анкете и на странице услуги <p><u>Последовательность действий для услуг ФОИВ:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Найдите подуслугу описанным выше способом, имитируя ввод поискового запроса пользователя, который не знает полного наименования услуги и подуслуги, а только их ключевые слова. При этом ключевые слова должны различаться от подуслуги к подуслуге, так как наименования подуслуг тоже различны. 2) Если подуслуга найдена, то в индикаторе №01 укажите значение «1» 3) Индикатор НЕ засчитывается, если в результатах поиска присутствует страница на другую подуслугу ФОИВ, даже если услуга указана верно. <p><u>Последовательность действий для услуг РОИВ и ОМСУ:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Найдите страницу подуслуги описанным выше способом для ФОИВ. 2) Если услуга или подуслуга найдена, то в индикаторе №01 укажите значение «1» 3) Индикатор засчитывается, если в результатах поиска присутствует не подуслуга, а услуга. <p><u>Примечания:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> — Если название подуслуги указано в анкете или на сайте с орфографическими ошибками, то в строке поиска название подуслуги должно вводиться БЕЗ ошибок. — Если в результатах поиска выпадает страница услуги, в которую входит подуслуга, или страница какой-то из вкладок подуслуги (возможные вкладки на странице подуслуги: Информация об услуге, Нормативно-правовые акты, Адреса и телефоны, Дополнительно), то индикатор засчитывается. 	



№	Индикаторы	Параметры оценки	Варианты ответа
		<p>— Если результат поиска перекидывает на страницу «Версия для печати» то индикатор НЕ засчитывается (Пример: http://www.gosuslugi.ru/ru/memo/printable.php?poid 4=1084&soid 4=2745&toid 4=2756&info 4=0)</p> <p>— При поиске подулуг ФОИВ в результатах поиска может отображаться несколько страниц, относимых к разным регионам, не только к региону «Российская Федерация» или «Москва». Страница засчитывается по любому региону, если совпадает ответственный орган, который может быть представлен как центральным федеральным органом, так и его территориальным органом.</p> <p>— При поиске подулуг РОИВ и ОМСУ в результатах поиска может отображаться несколько страниц, относимых к разным регионам. Результат засчитывается, если регион предоставления подулуги РОИВ и ОМСУ совпадает с «Родным регионом» услуги.</p>	
02	<p>Внутренний поиск</p> 	<p>Сведения о подулуге, размещенные на Едином портале, могут быть найдены и получены с помощью поискового инструмента Единого портала в верхней части экрана. Тест считается выполненным, если ссылка на страницу со сведениями о подулуге или услуге обнаружена в числе первых 25 результатов поиска.</p> <p><u>Подулуга считается найденной, если:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - совпадает наименование услуги из анкеты с найденным наименованием услуги на Едином портале - совпадает значение в фильтре «Ваше местоположение» с регионом предоставления услуги из анкеты - совпадает ответственный орган власти, указанный в анкете и на странице услуги <p><u>Последовательность действий для услуг ФОИВ:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Найдите подулугу описанным выше способом. 2) Если подулуга найдена, то в индикаторе №02 укажите значение «1» 3) Индикатор НЕ засчитывается, если в результатах поиска присутствует страница на другую подулугу ФОИВ, даже если услуга указана верно. <p><u>Последовательность действий для услуг РОИВ и ОМСУ:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Найдите страницу услуги описанным выше способом. 2) Если услуга найдена, то в индикаторе №02 укажите значение «1». 3) Индикатор засчитывается, если в результатах поиска присутствует не подулуга, а услуга. <p><u>Примечания:</u></p> <p>— Перед поиском убедитесь, что ваше местоположение совпадает с регионом исследуемой подулуги. В противном случае результатов поиска будет заведомо больше, и искомая подулуга может выйти за пределы первых 25 результатов поиска.</p> <p>— Если исследуется подулуга ФОИВ, то в качестве региона должна быть указана «Российская Федерация». Если услуга региональная, то указывается регион в соответствии с названием ответственного органа власти в анкете вплоть до города и района, если таковые указаны в наименовании ответственного органа власти.</p> <p>— В качестве поискового запроса используются ключевые слова наименования подулуги без ошибок из анкеты БЕЗ указания региона в строке поиска, не забывайте при этом указывать ваше местоположение. Важно вводить именно ключевые слова подулуги, а не полное ее наименование, тем самым имитируется ввод поискового запроса рядовым пользователем. Если вводится полное наименование подулуги в поисковый запрос, то результаты поиска будут заведомо лучше, но не имеют отношения к реальной ситуации, когда пользователь не</p>	<p>1 – страница подулуги найдена, 0 – страница подулуги не найдена</p>

№	Индикаторы	Параметры оценки	Варианты ответа
		<p>знает всех слов подуслуги, которую он ищет.</p> <p>— Если в результатах поиска выпадает страница услуги, к которой относится подуслуга, а не страница самой подуслуги, то индикатор засчитывается только для услуг РОИВ и ОМСУ. Для услуг ФОИВ индикатор не засчитывается.</p> <p>— Убедитесь, что страница с результатом поиска относится к необходимому вам региону. Проверяется по региону ответственного органа на найденной странице. Если регион не совпадает с искомым, то странице не засчитывается.</p> <p>Внимание!</p> <p>— В случае, если в результате поиска представлено несколько услуг с одинаковыми наименованиями, которые различаются регионами органов власти (например, муниципалитетами в рамках указанного региона местоположения), то индикатор не засчитывается, так как местоположение указано вплоть до города и района, следовательно, в результате поиска должны выводиться услуги, оказываемые именно в этом районе, а не в области или городе в целом.</p>	
03	<p>Тематический рубрикатор</p> 	<p>Обеспечена возможность обнаружить страницу со сведениями об услуге и подуслуге посредством последовательного перехода по ссылкам тематического рубрикатора «По категориям» на Едином портале согласно указанному в анкете разделу.</p> <p><u>Последовательность действий:</u></p> <p>1) Убедитесь, что ваше местоположение соответствует «родному региону» подуслуги.</p> <p>2) Следуя наименованиям раздела услуги и подуслуги, указанным в столбце «Категория» и «Подкатегория» анкеты, найдите услугу и подуслугу на Едином портале через тематический рубрикатор «По категориям» (см. рисунок справа). Если наименование категории в анкете не указано, то индикатор не заполняется.</p> <p>3) Если искомая подуслуга найдена через тематический рубрикатор, то индикатор засчитывается.</p>  <p>Индикатор не засчитывается, если, перейдя на страницу услуги, вы обнаружили перечень подуслуг, в который входит несколько подуслуг с одинаковыми названиями.</p> <p>Внимание!</p> <p>— Если при поиске через рубрикатор найдено несколько услуг с одинаковым наименованием, то индикатор не засчитывается.</p>	<p>1 – страница подуслуги найдена, 0 – страница не подуслуги найдена</p>

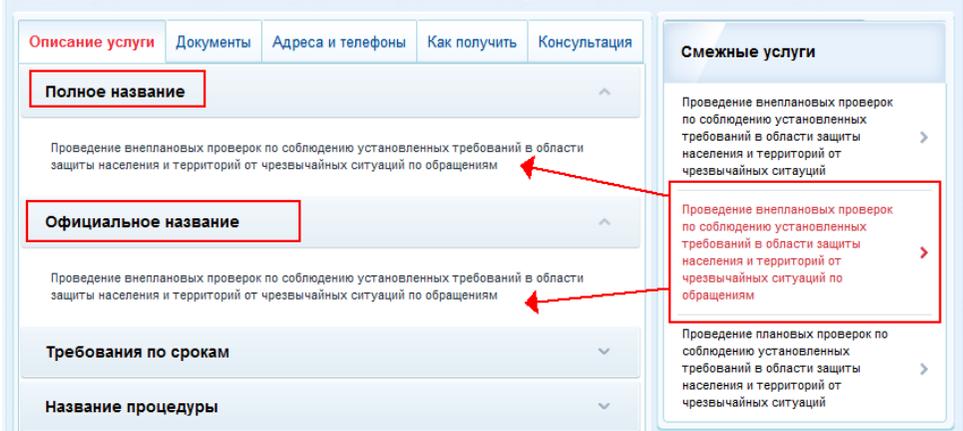
№	Индикаторы	Параметры оценки	Варианты ответа
04	Ведомственный рубрикатор	<p>Обеспечена возможность обнаружить страницу со сведениями о под услуге посредством последовательного перехода по ссылкам ведомственного рубрикатора на Едином портале.</p> <p>1) Зайдите на Единый портал, укажите в качестве вашего местоположения «родной регион» и выберите вкладку каталога услуг «По ведомствам». Для региональных органов власти и органов муниципального самоуправления зайдите в раздел «Структура органов власти».</p> <p>2) Найдите нужный орган власти в отображаемом перечне (учитывайте наименование вышестоящего органа власти из анкеты для корректного поиска). — Упростить поиск можно с помощью окна поиска по текущей странице браузера, вызываемого комбинацией клавиш CTRL+F. В появившемся окне поиска введите главную часть ключевого слова вышестоящего органа власти и нажмите «Найти далее». В рассматриваемом примере («Министерство образования Республики Хакасия подчиняется Правительству Республика Хакасия») таким словом может быть «образования».</p> <p>3) Если необходимое ведомство найдено, то индикатор засчитывается в том случае, если на странице ведомства в разделе «Государственные услуги» найдена искомая услуга, на странице которой доступна искомая под услуга. Если ответственный орган, услугу и под услугу найти не удалось, то индикатор не засчитывается.</p>	<p>1 – страница под услуги найдена, 0 – страница под услуги не найдена</p>

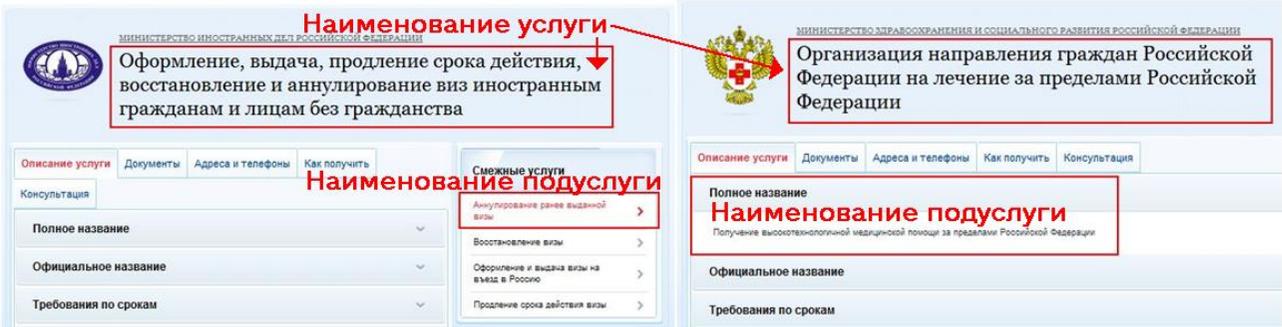


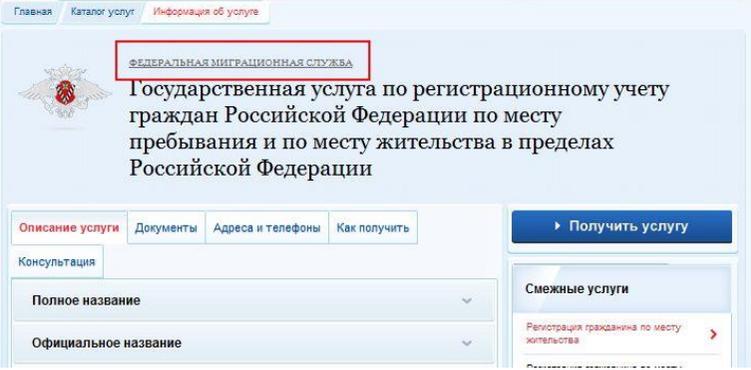
Если страница под услуги не найдена ни одним из перечисленных способов (индикаторы № 01, 02, 03, 04), то заполнение анкет 2 и 3 по под услуге не требуется.

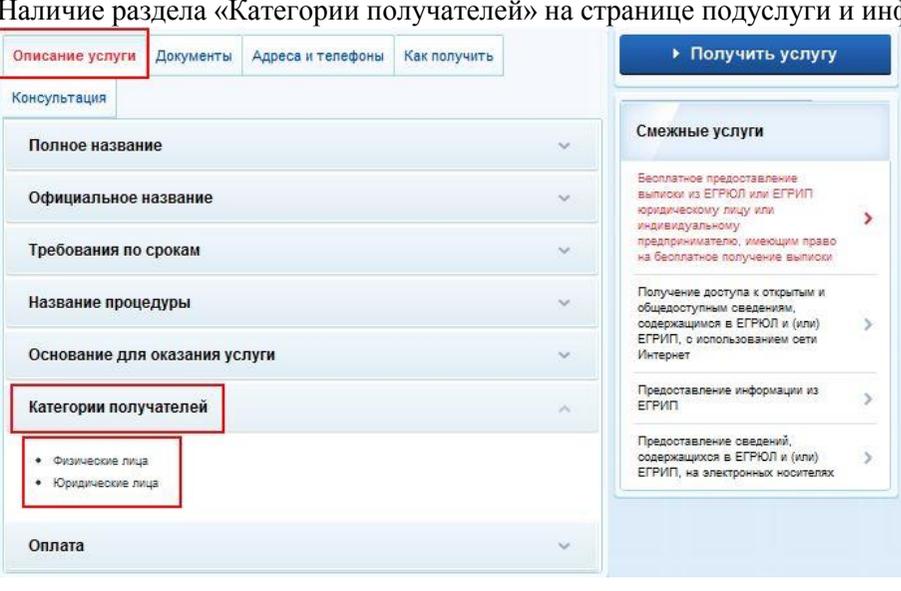
Анкета 2 — Показатель «Качество информирования о порядке предоставления подуслуги» (I этап)

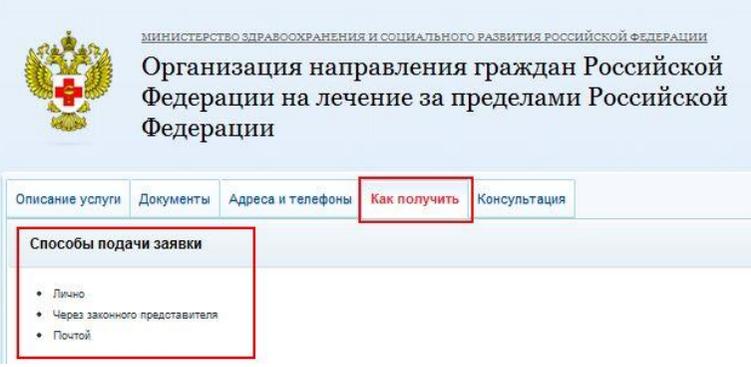
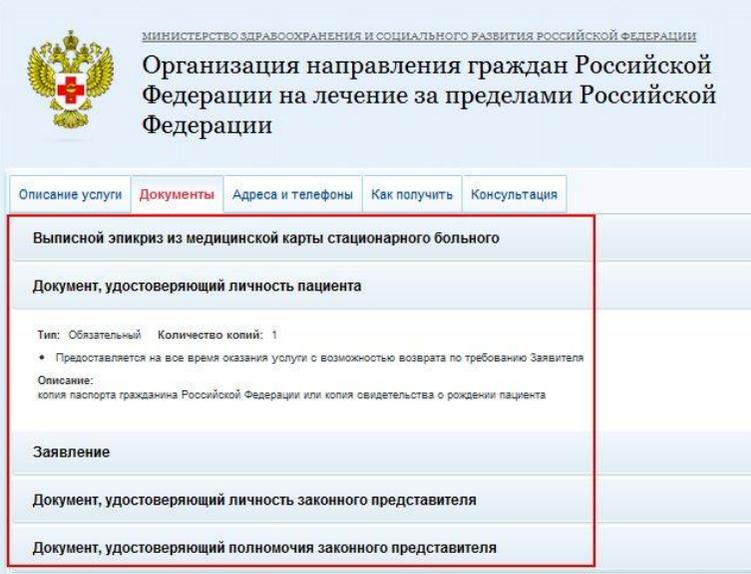
Необходимо открыть страницу исследуемой подуслуги на портале. В анкету вносятся данные о наличии на этой странице тех или иных категорий сведений.

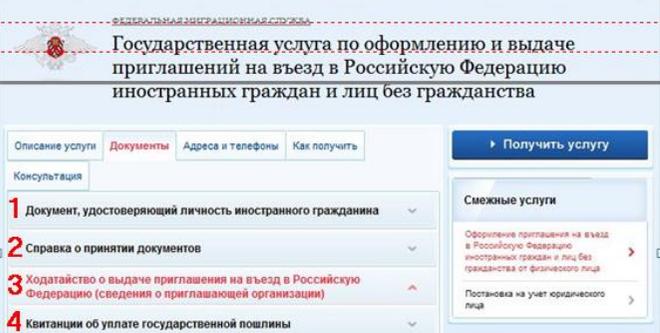
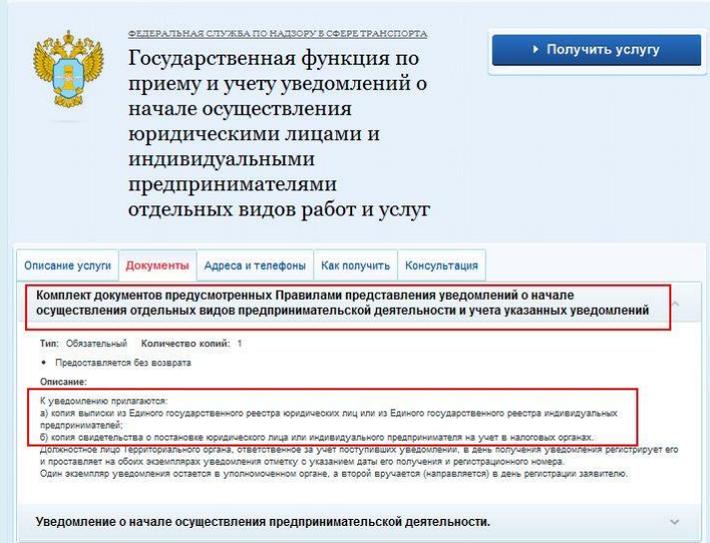
№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
06	Наименование подуслуги	<p>Наличие наименования подуслуги. Наименование подуслуги должно указываться в подразделе «Полное название» или «Официальное название». Если название указано только в одном из полей, то индикатор не засчитывается.</p>  <p>Индикатор НЕ засчитывается в следующих случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"> – в названии (как правило, в самом начале названия) встречаются знаки препинания (!?#_% и т.п.). – название подуслуги написано с орфографическими ошибками. – название подуслуги отсутствует. 	<p>1 – название подуслуги имеется,</p> <p>0 – название подуслуги отсутствует или некорректное</p>
07	Дата размещения подуслуги	На странице подуслуги указана дата размещения сведений о подуслуге.	<p>1 – дата размещения указана,</p> <p>0 – дата размещения не указана</p>
08	Дата внесения изменений по подуслуге	На странице подуслуги указана дата внесения изменений в сведения о подуслуге.	<p>1 – сведения указаны;</p> <p>0 – сведения не указаны</p>

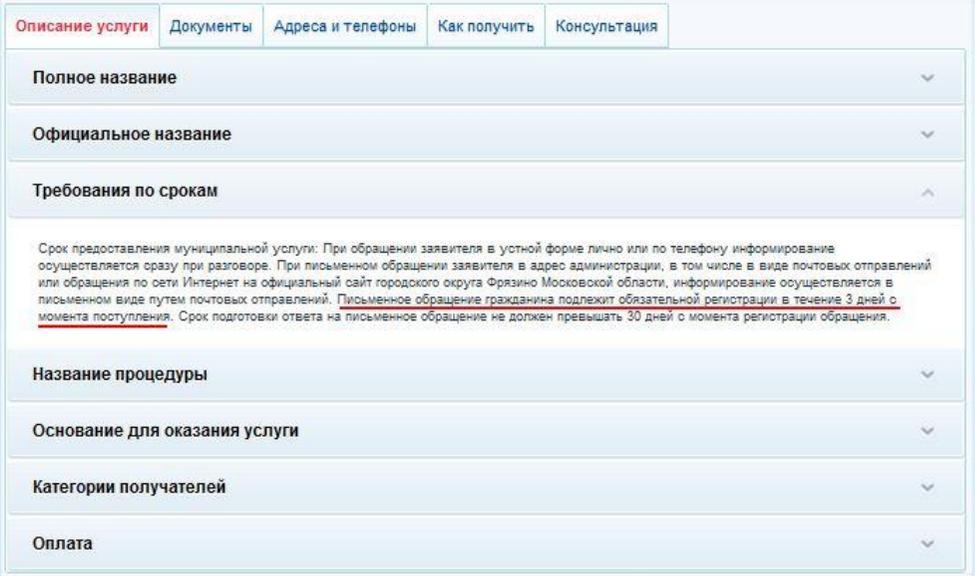
№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
09	Основания изменений по под услуге	На странице под услуги указаны основания внесения изменений в сведения о под услуге.	1 – сведения указаны; 0 – сведения не указаны
10	Наименование услуги	<p>Наличие наименования услуги на странице под услуги, в рамках которой предоставляется под услуга.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наименование текущей под услуги может быть выделено красным шрифтом в правой части (на рисунке слева под заголовком «Варианты услуги»). - Наименование услуги расположено в заголовке страницы. - На рисунке справа представлен вариант оформления в случае единственной под услуги (наименование текущей под услуги на вкладке «Полное название»).  <p>Если название услуги отсутствует или в названии услуги встречаются знаки вопроса, или название под услуги написано с орфографическими ошибками, то индикатор НЕ засчитывается.</p>	1 – имеется, 0 – отсутствует или некорректное
11	Дата размещения услуги	На странице под услуги указана дата размещения сведений об услуге.	1 – дата размещения указана, 0 – дата размещения не указана

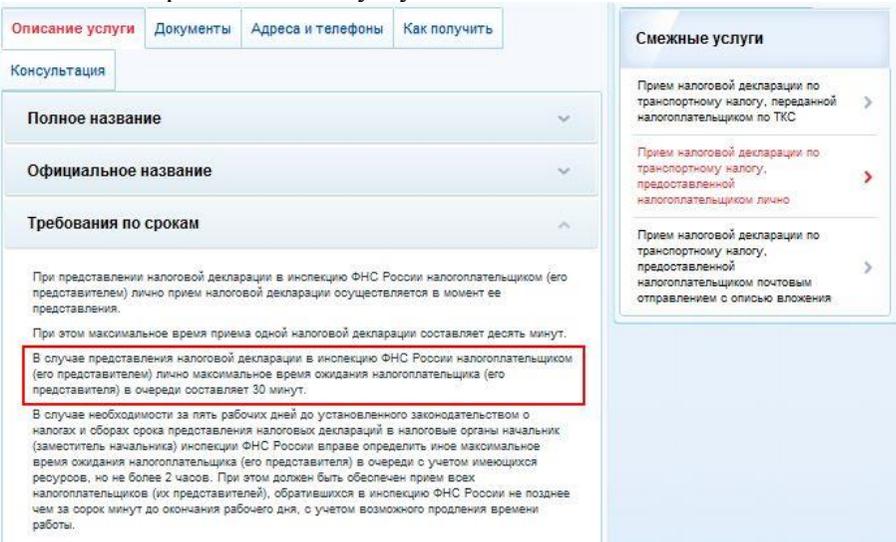
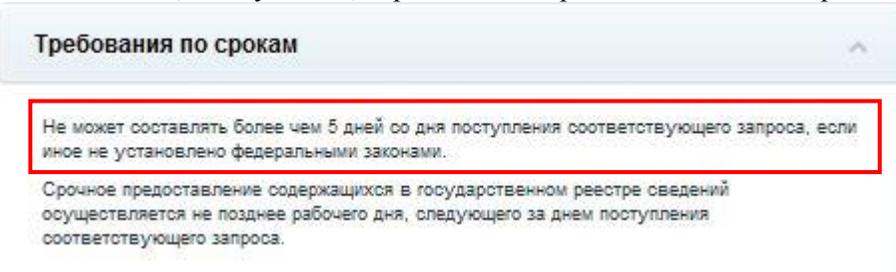
№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
12	Наименование органа	<p>На странице подуслуги указано наименование органа власти, ответственного за предоставление подуслуги.</p>  <p>Если название ответственного органа отсутствует или в названии ответственного органа встречаются знаки вопроса или в названии содержатся орфографические ошибки, то индикатор не засчитывается.</p> <p><u>Примечание:</u> Убедитесь, что регион ответственного органа подуслуги соответствует «родному региону» услуги: – Для услуг ФОИВ – родным регионом является «Российская Федерация» – Для услуг РОИВ родным регионом является «Регион», указанный в наименовании ответственного органа. Например, если регионом услуги является «Липецкая область», то ответственный орган подуслуги «Отдел социальной защиты населения администрации Елецкого района (ОСЗН администрации Елецкого района)» считается корректным, так как Елецкий район входит в состав Липецкой области.</p> <p>Внимание! Если название органа не соответствует выбранному региону, то необходимо вернуться к индикатору 01 Анкеты №1 и поставить там ноль. Дальнейшее заполнение анкеты прекращается.</p>	<p>1 – имеется, 0 – отсутствует или указано некорректно</p>
13	Наименование органов-участников	<p>На странице подуслуги указаны наименования органов власти, участвующих в предоставлении услуги, помимо ответственного за предоставление подуслуги органа власти. Органы-участники могут являться как внешними (независимыми пор отношению к органу власти, предоставляющему услугу), так и внутренними (подчиненными органу власти, предоставляющему услугу). Сведения могут быть указаны на вкладке «Консультация» в разделе «Участвующие организации».</p>	<p>1 – наименования органов власти-участников указаны, 0 – наименования органов власти-участников не указаны</p>

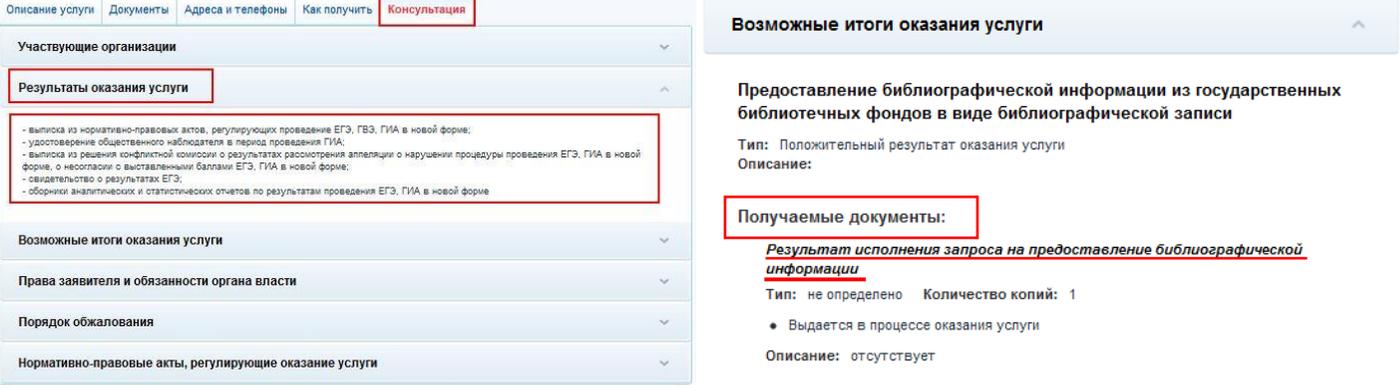
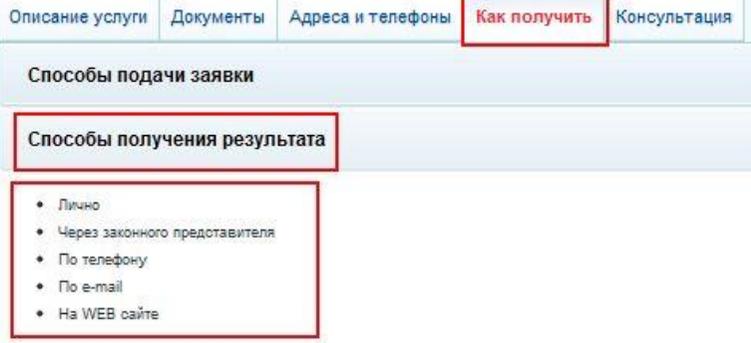
№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
		 <p>МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ</p> <p>Организация направления граждан Российской Федерации на лечение за пределами Российской Федерации</p> <p>Описание услуги Документы Адреса и телефоны Как получить Консультация</p> <p>Участвующие организации</p> <ul style="list-style-type: none"> Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения и социального развития консультирование Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации консультирование Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации прием жалоб Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации исполнение услуги Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации контроль исполнения 	
14	Получатели услуг 	Наличие раздела «Категории получателей» на странице подуслуги и информации в нем  <p>Описание услуги Документы Адреса и телефоны Как получить</p> <p>Консультация</p> <p>Получить услугу</p> <p>Смежные услуги</p> <ul style="list-style-type: none"> Бесплатное предоставление выписки из ЕГРЮЛ или ЕГРИП юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю, имеющим право на бесплатное получение выписки Получение доступа к открытым и общедоступным сведениям, содержащимся в ЕГРЮЛ и (или) ЕГРИП, с использованием сети Интернет Предоставление информации из ЕГРИП Предоставление сведений, содержащихся в ЕГРЮЛ и (или) ЕГРИП, на электронных носителях <p>Категории получателей</p> <ul style="list-style-type: none"> Физические лица Юридические лица <p>Оплата</p>	1 – раздел содержит сведения, 0 – раздел сведений не содержит

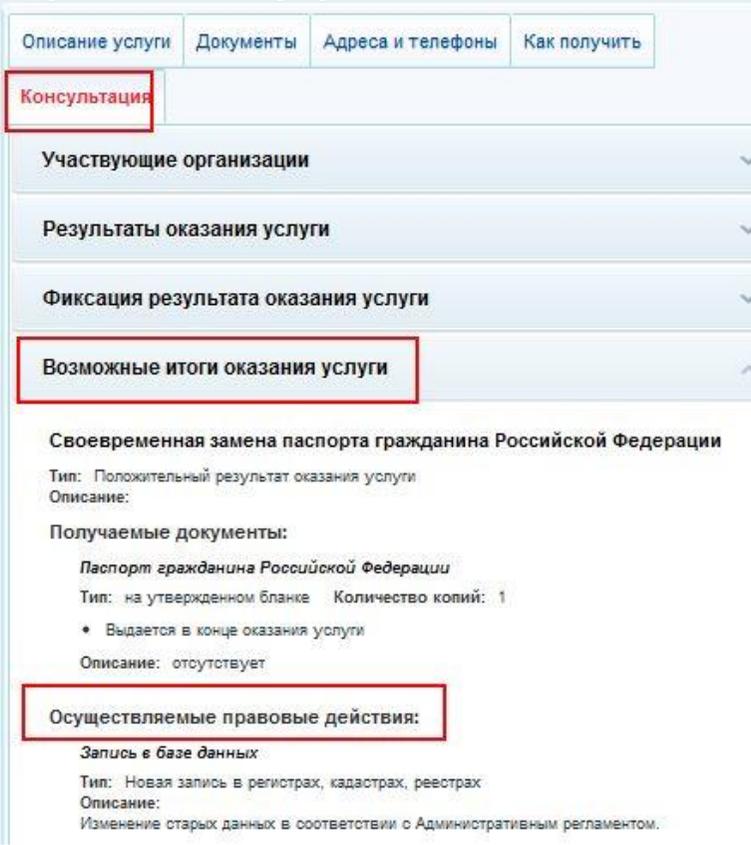
№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
15	Способ подачи	<p>Наличие указания на странице подуслуги в разделе «Как получить» на способы подачи документов (обращения за услугой) для начала предоставления подуслуги (чтобы развернуть содержимое блока, необходимо кликнуть на подзаголовок «Способы подачи заявки»).</p> 	<p>1 – сведения имеются, 0 – сведения отсутствуют</p>
16	Перечень документов	<p>Наличие перечня необходимых документов на странице подуслуги в разделе «Документы»</p>  <p>Индикатор засчитывается, если подзаголовок раскрывается и содержит хотя бы один документ с любым названием. Если документ имеется, но указано странное название, которое может содержать фразы: «нет», «Отсутствует», «рабочий документ» и т.д., то индикатор засчитывается!</p> <p><u>Примечание:</u> – Если раздел пустой или не раскрывается через клик мышью, то индикатор не засчитывается и Анкета 3 по подуслуге не заполняется.</p>	<p>1 – перечень имеется, 0 – перечень отсутствует</p> <p><i>При выборе оценки 0 осуществляется переход к индикатору 18. Анкета №3 не заполняется.</i></p>

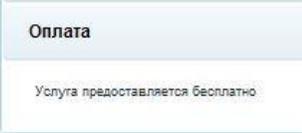
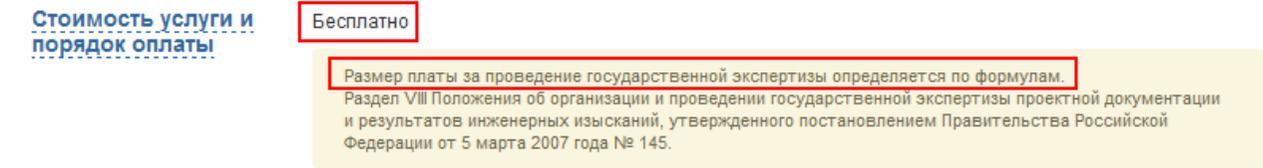
№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
17	Количество документов	<p>Укажите количество документов, приведенных в разделе «Документы» на странице подуслуги. Число документов нужно посчитать в ручную (см. рис. справа):</p> <p>– Если из наименования документа ясно, что подразумевается несколько документов (например, «Комплект документов», «Пакет документов»), при этом не детализирован перечень входящих в комплект документов, то документ считается как один. Если же перечень входящих в комплект документов перечислен, то каждый документ из комплекта считается как отдельный документ (см. рис. снизу):</p>  	Указывается целочисленное количество документов
		<p>– В случае, если в описании документа перечисляется не комплект входящих в него документов, а возможные варианты одного и того же документа, то такой документ считается, как один.</p> <p>– Документ засчитывается и фиксируется, даже если имеет странное название, которое может содержать фразы: «нет», «Отсутствует», «рабочий документ» и т.п.:</p>	
		<p>Необходимые документы</p> <p>I. нет (рабочий документ, 1 шт.)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Необязательный – Предоставляется без возврата 	<p>Необходимые документы</p> <p>I. Отсутствуют (рабочий документ, 1 шт.)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Необязательный – Предоставляется на все время оказания требованию Заявителя
		<p>Необходимые документы</p> <p>I. Рабочие документы отсутствуют (рабочий документ, 1 шт.)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Необязательный – Предоставляется только для просмотра (снятия копии) в начале оказания услуги 	<p>Необходимые документы</p> <p>I. Рабочих документов нет (рабочий документ, 1 шт.)</p>

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа				
		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="342 121 969 248"> <p>Необходимые документы</p> <p>1. нет (оригинал, 1 шт.)</p> </td> <td data-bbox="981 121 1787 248"> <p>Необходимые документы</p> <p>1. Документы не требуются. (рабочий документ, 1 шт.)</p> <ul style="list-style-type: none"> — Необязательный — Предоставляется без возврата </td> </tr> <tr> <td data-bbox="342 256 969 480"> <p>Необходимые документы</p> <p>1. Получение заявителем государственной услуги не требует предоставления документов. (оригинал, 1 шт.)</p> <p>Необходимые документы</p> <p>1. Не требуются. (рабочий документ, 1 шт.)</p> <ul style="list-style-type: none"> — Необязательный — Предоставляется без возврата <p>2. Не предусмотрены. (рабочий документ, 1 шт.)</p> <ul style="list-style-type: none"> — Необязательный — Предоставляется без возврата </td> <td data-bbox="981 256 1787 480"> <p>Необходимые документы</p> <p>1. заявление (рабочий документ, 1 шт.)</p> <ul style="list-style-type: none"> — Необязательный — Предоставляется без возврата <p>Регламентом не предусмотрено.</p> </td> </tr> </table>	<p>Необходимые документы</p> <p>1. нет (оригинал, 1 шт.)</p>	<p>Необходимые документы</p> <p>1. Документы не требуются. (рабочий документ, 1 шт.)</p> <ul style="list-style-type: none"> — Необязательный — Предоставляется без возврата 	<p>Необходимые документы</p> <p>1. Получение заявителем государственной услуги не требует предоставления документов. (оригинал, 1 шт.)</p> <p>Необходимые документы</p> <p>1. Не требуются. (рабочий документ, 1 шт.)</p> <ul style="list-style-type: none"> — Необязательный — Предоставляется без возврата <p>2. Не предусмотрены. (рабочий документ, 1 шт.)</p> <ul style="list-style-type: none"> — Необязательный — Предоставляется без возврата 	<p>Необходимые документы</p> <p>1. заявление (рабочий документ, 1 шт.)</p> <ul style="list-style-type: none"> — Необязательный — Предоставляется без возврата <p>Регламентом не предусмотрено.</p>	
<p>Необходимые документы</p> <p>1. нет (оригинал, 1 шт.)</p>	<p>Необходимые документы</p> <p>1. Документы не требуются. (рабочий документ, 1 шт.)</p> <ul style="list-style-type: none"> — Необязательный — Предоставляется без возврата 						
<p>Необходимые документы</p> <p>1. Получение заявителем государственной услуги не требует предоставления документов. (оригинал, 1 шт.)</p> <p>Необходимые документы</p> <p>1. Не требуются. (рабочий документ, 1 шт.)</p> <ul style="list-style-type: none"> — Необязательный — Предоставляется без возврата <p>2. Не предусмотрены. (рабочий документ, 1 шт.)</p> <ul style="list-style-type: none"> — Необязательный — Предоставляется без возврата 	<p>Необходимые документы</p> <p>1. заявление (рабочий документ, 1 шт.)</p> <ul style="list-style-type: none"> — Необязательный — Предоставляется без возврата <p>Регламентом не предусмотрено.</p>						
18	Срок регистрации заявления	<p>На странице подуслуги (раздел «Требования по срокам») указан срок, в течение которого заявление о предоставлении услуги должно быть зарегистрировано органом власти, предоставляющим подуслугу.</p> 	1 – срок регистрации заявления указан; 0 – срок регистрации заявления не указан;				

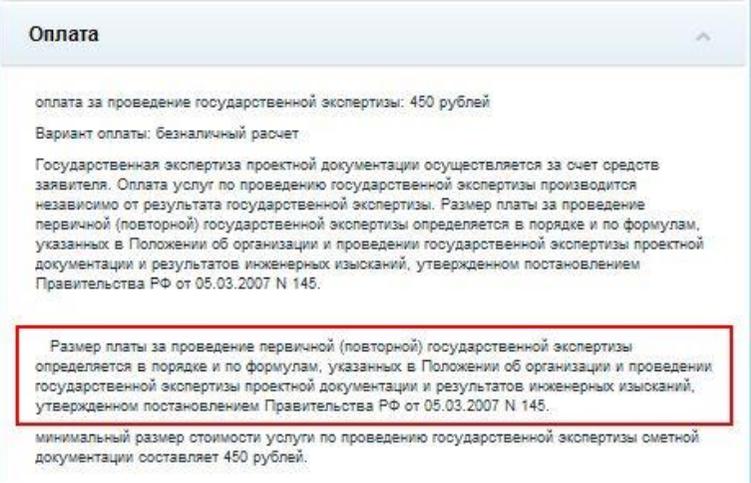
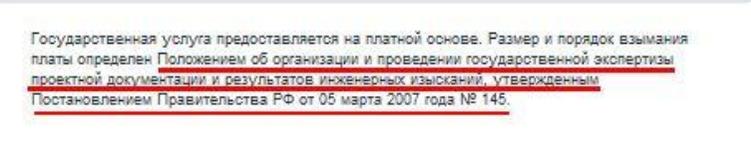
№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
19	Срок ожидания в очереди	<p>На странице подуслуги (раздел «Требования по срокам») указан максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги лично.</p> 	1 – срок ожидания в очереди указан; 0 – срок ожидания в очереди не указан
21	Срок оказания	<p>Наличие информации о максимально допустимом сроке предоставления подуслуги (времени, которое проходит с момента обращения до получения результата) в соответствующем разделе «Требования по срокам». Индикатор засчитывается, если указано, через сколько времени с момента обращения должен быть получен результат.</p>  <p>Примечание. Не засчитываются «неопределённые» сроки оказания услуги, например: «октябрь – февраль учебного года» (http://epgu.gosuslugi.ru/pgu/service/4900000010000005670_.html#_description). Указание срока в форме «В день обращения» засчитывается.</p>	1 – срок указан, 0 – срок не указан

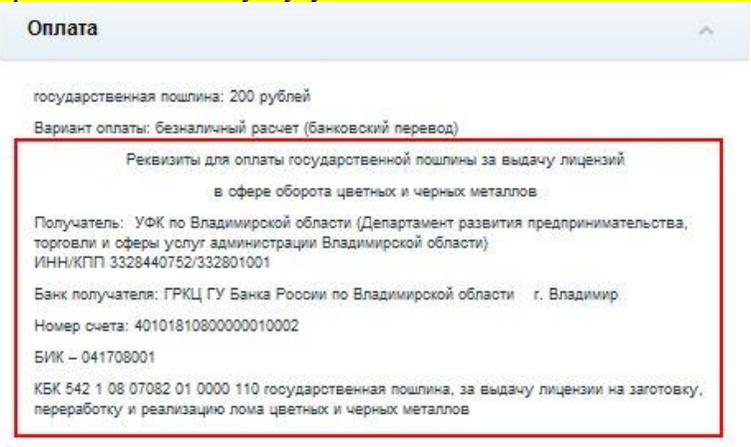
№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
22	Документы по результатам	<p>Наличие перечня документов, получаемых заявителем по итогам оказания подуслуги. Данные сведения представлены на в разделе "Документы", подразделе "Документы, предоставляемые по завершению оказания услуги". Положительно засчитывается наличие перечня документов, которые могут быть получены по результатам предоставления услуги. Внимание! В случае, если результатом предоставления услуги является действие, а не документ, например «Внесение записи в реестр» или «Предоставление информации», то документ, описывающий результат или предоставления услуги все равно должен быть описан.</p> 	<p>1 – перечень документов имеется, 0 – перечень документов отсутствует</p>
23	Способы получения документов	<p>Наличие перечня способов получения документов по итогам оказания подуслуги. Данные сведения представлены на вкладке «Как получить» в разделе «Способы получения результата» (чтобы развернуть содержимое блока, необходимо кликнуть на подзаголовок).</p> 	<p>1 – перечень способов получения имеется, 0 – перечень способов получения отсутствует</p>

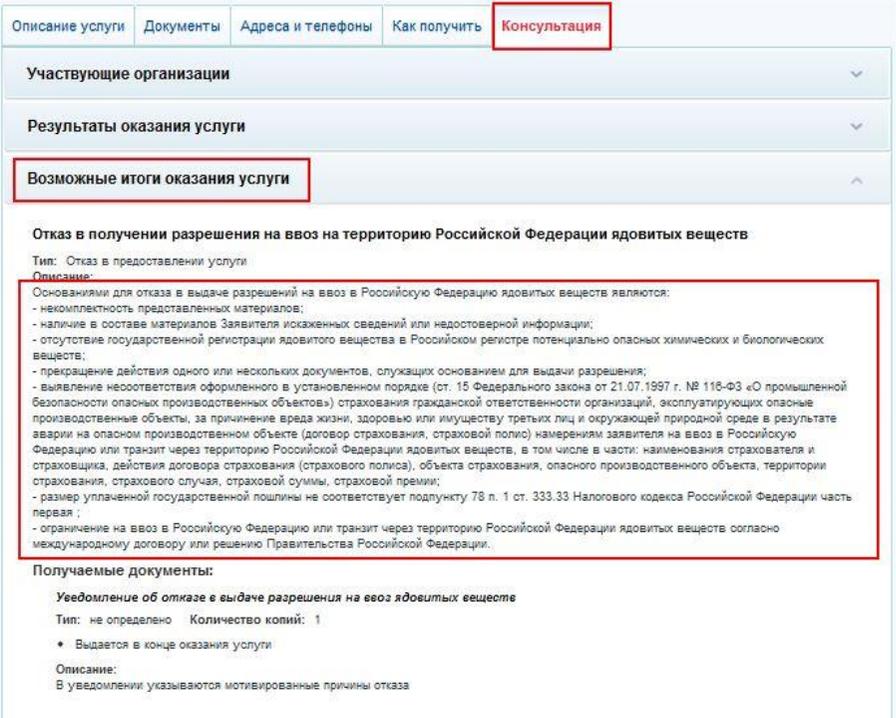
№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
24	Действия органа власти 	<p>Наличие перечня осуществляемых органом власти правовых действий, совершаемых по результатам оказания подуслуги (например, внесение записи в реестр). Правовые действия должны быть связаны с целью оказания услуги, заложенной в ее наименовании.</p> <p>Информация, как правило, указывается в разделе "Документы", подразделе "Документы, предоставляемые по завершению оказания услуги".</p>  <p>Внимание! Рассмотрение заявления не является результатом, так как цель подачи заявления не его рассмотрение, а совершение неких действий по результатам его подачи.</p>	1 – перечень действий имеется, 0 – перечень действий отсутствует

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
25	Административные процедуры	<p>На странице подуслуги указаны сведения о внутриведомственных и межведомственных административных процедурах, подлежащих выполнению органом в ходе предоставления услуги.</p> <p>Сведения могут быть указаны на вкладке «Описание услуги» (например, в разделе «Требования по срокам») или в разделах «Результаты оказания услуги» или «Фиксация результата оказания услуги» или «Возможные итоги оказания услуги» на вкладке «Консультация».</p> <p>Внимание! Административные процедуры должны быть четко описаны в виде перечня последовательных действий, которые совершаются органами власти, ответственным за предоставлении услуги (внутриведомственные процедуры), а также другими органами власти, участвующими в предоставлении услуги (межведомственные процедуры, ВО ВРЕМЯ предоставления услуги, а не по итогам предоставления).</p>	<p>1 – сведения присутствуют;</p> <p>0 – сведения отсутствуют;</p> <p><i>При выборе оценки 0 осуществляется переход к индикатору 20.</i></p>
26	Сроки административных процедур <i>Заполняется, если в предыдущем пункте стоит 1</i>	<p>На странице подуслуги указаны сведения о сроках внутриведомственных и межведомственных административных процедур, подлежащих выполнению органом, предоставляющим услугу, в ходе предоставления услуги.</p> <p>Сведения могут быть указаны на вкладке «Описание услуги» (например, в разделе «Требования по срокам») или в разделах «Результаты оказания услуги» или «Фиксация результата оказания услуги» или «Возможные итоги оказания услуги» на вкладке «Консультация».</p>	<p>1 – сведения присутствуют;</p> <p>0 – сведения отсутствуют;</p>
20	Платность	<p>Наличие информации о стоимости оказания подуслуги или о том, что подуслуга предоставляется бесплатно в разделе «Оплата».</p>  <p>Внимание! Если указано, что услуга оказывается бесплатно, но при этом в комментариях указано, что размер платы определяется по формулам или есть другие формулировки, которые указывают на платность услуги, то индикатор не засчитывается, так как услуга является не всегда бесплатной, а только в некоторых случаях, о чем должно быть указано (в каких случаях услуга бесплатная, а в каких – платная). Пример услуги, которая не является бесплатной:</p> 	<p>1 – указан размер государственной пошлины или указано, что подуслуга предоставляется бесплатно,</p> <p>0 – отсутствует указание на стоимость/бесплатность подуслуги</p>

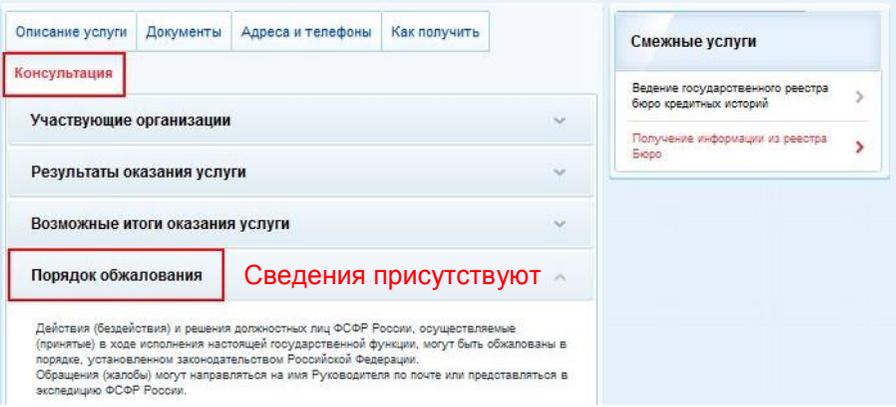
№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
28	Акты по пошлине 	<p>В разделе «Оплата» вкладки «Описание услуги» указаны реквизиты правового акта, устанавливающего необходимость и/или размер государственной пошлины.</p> <p><u>Внимание:</u></p> <p>— Если подуслуга предоставляется бесплатно, то индикатор засчитывается только при наличии нормативно-правового акта, на основе которого подуслуга предоставляется бесплатно.</p> <p>— Если указан объемный акт (например, Налоговый кодекс), обязательным является указание также соответствующей статьи или пункта, в соответствии с которым устанавливается размер платы.</p> <div data-bbox="338 352 1093 596" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Оплата</p> <p>Государственная пошлина за восстановление визы: 300 рублей</p> <p>Вариант оплаты: безналичный расчет (банковский перевод)</p> <p style="border: 1px solid red; padding: 2px;">В соответствии с подпунктом в пункта 1 статьи 333.28 Налогового кодекса Российской Федерации.</p> </div> <p>— Если информация отсутствует или подзаголовок не раскрывается, значит, информация отсутствует, и индикатор НЕ засчитывается.</p>	<p>1 – акт указан</p> <p>0 – акт не указан</p>
29	Порядок оплаты пошлины 	<p>В разделе «Оплата» вкладки «Описание услуги» присутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о порядке оплаты государственной пошлины (например, перед подачей заявления или после определенного этапа в ходе оказания подуслуги) и/или - о льготах для отдельных категорий граждан (например, освобождаемых от уплаты пошлины) и/или - о местах, где оплачивается пошлина и в бюджет какого органа власти и/или - о возможных вариантах оплаты пошлины: по наличному или безналичному расчету <div data-bbox="338 919 1245 1233" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Оплата</p> <p>Стоимость: 1 рублей</p> <p>Вариант оплаты: наличный расчет</p> <p style="border: 1px solid red; padding: 2px;">Оплата производится по месту оформления заявления о получения услуги: г. Аксай, пер. Спортивный, 1, в кассу предприятия.</p> <p><small>Оплата производится согласно Постановления Региональной службы по тарифам Ростовской области №8/8 от 30.06.2009 г. «Об утверждении ставок на техническую инвентаризацию жилищного фонда, осуществляемую муниципальным унитарным предприятием Аксайского района «Бюро технической инвентаризации»;</small></p> <p><small>Постановления Главы Администрации Аксайского района № 759 от 10.07.2009 г. «Об установлении ставок на техническую инвентаризацию объектов недвижимого имущества нежилищного фонда, осуществляемую муниципальным унитарным предприятием Аксайского района «Бюро технической инвентаризации».</small></p> <p><small>Расчет производится индивидуально каждому заказчику, согласно отчету о выполненных работах.</small></p> </div> <p>Внимание! Если подуслуга предоставляется бесплатно, то в данном индикаторе ставится 1.</p>	<p>1 – порядок оплаты представлен или подуслуга предоставляется бесплатно,</p> <p>0 – порядок оплаты не представлен</p> <p><i>Если подуслуга предоставляется бесплатно, то в данном индикаторе ставится 1.</i></p>

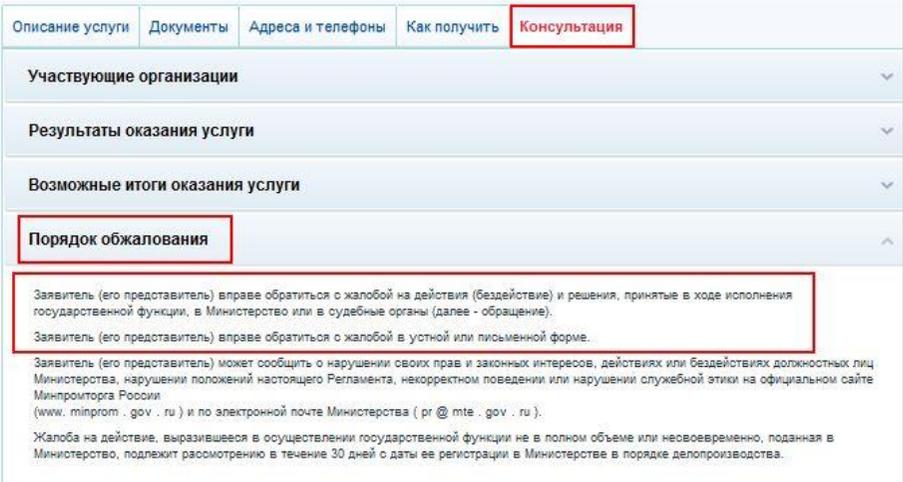
№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
30	Методика расчета	<p>В разделе «Оплата» вкладки «Описание услуги» указаны сведения о методике расчета платы за предоставление услуги (пример: http://epgu.gosuslugi.ru/pgu/service/5340100010000054262.html#description).</p> <p>Если же указано только упоминание о том, что стоимость услуги определяется согласно методике или формуле, а сами методы расчета и формулы не представлены, то индикатор не засчитывается:</p>  <p>Внимание! Если подуслуга предоставляется бесплатно, то в данном индикаторе ставится 1.</p>	<p>1 – сведения указаны; 0 – сведения не указаны;</p> <p><i>Если подуслуга предоставляется бесплатно, то в данном индикаторе ставится 1.</i></p>
31	Акты по методике расчета	<p>В разделе «Оплата» вкладки «Описание услуги» указаны сведения о нормативном правовом акте, которым утверждена методика, или формула расчета платы за предоставление услуги:</p>  <p>Внимание! Если подуслуга предоставляется бесплатно, то в данном индикаторе ставится 1.</p>	<p>1 – сведения указаны; 0 – сведения не указаны;</p> <p><i>Если подуслуга предоставляется бесплатно, то в данном индикаторе ставится 1.</i></p>

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
32	Платежные реквизиты	<p>В разделе «Оплата» вкладки «Описание услуги» указаны сведения о платежных реквизитах органа власти, предоставляющего услугу на платной основе.</p>  <p>Внимание! Если подуслуга предоставляется бесплатно, то в данном индикаторе ставится 1.</p>	<p>1 – платежные реквизиты указаны; 0 – платежные реквизиты отсутствуют</p> <p><i>Если подуслуга предоставляется бесплатно, то в данном индикаторе ставится 1.</i></p>

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
33	Основания для отказа	<p>Наличие перечня оснований для отказа в оказании подуслуги (в том числе для отказа в приеме и рассмотрении документов). Если основания для отказа отсутствуют при обращении за услугой, т.е. в предоставлении услуги не может быть отказано ни при каких условиях, то должно быть прямое указание на это в тексте, в этом случае индикатор засчитывается и ставится оценка «1».</p> <p>Данные сведения приведены в разделе «Возможные итоги оказания услуги», на вкладке «Консультация».</p>  <p>Внимание! Перечень документов для отказа не является перечнем оснований для отказа. Должны быть перечислены именно основания.</p>	<p>1 – перечень оснований имеется, 0 – перечень оснований отсутствует</p>

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа																									
34	Документы при отказе 	<p>Наличие информации о документах, выдаваемых заявителю в случае отказа в предоставлении подуслуги.</p> <p>Если основания для отказа отсутствуют при обращении за услугой, т.е. в предоставлении услуги не может быть отказано ни при каких условиях, то должно быть прямое указание на это в тексте, в этом случае индикатор засчитывается и ставится оценка «1».</p> <p>Данные сведения приведены в разделе "Документы", подразделе "Документы, предоставляемые по завершению оказания услуги".</p> <div data-bbox="342 387 1238 1098" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">Описание услуги</td> <td style="padding: 2px;">Документы</td> <td style="padding: 2px;">Адреса и телефоны</td> <td style="padding: 2px;">Как получить</td> <td style="padding: 2px; border: 2px solid red;">Консультация</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="padding: 5px;">Участвующие организации ▾</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="padding: 5px;">Результаты оказания услуги ▾</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="padding: 5px; border: 2px solid red;">Возможные итоги оказания услуги ▲</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="padding: 5px;"> <p>Отказ в получении разрешения на ввоз на территорию Российской Федерации ядовитых веществ</p> <p>Тип: Отказ в предоставлении услуги</p> <p>Описание:</p> <p>Основаниями для отказа в выдаче разрешений на ввоз в Российскую Федерацию ядовитых веществ являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - некомплектность представленных материалов; - наличие в составе материалов Заявителя искаженных сведений или недостоверной информации; - отсутствие государственной регистрации ядовитого вещества в Российском регистре потенциально опасных химических и биологических веществ; - прекращение действия одного или нескольких документов, служащих основанием для выдачи разрешения; - выявление несоответствия оформленного в установленном порядке (ст. 15 Федерального закона от 21.07.1997 г. № 116-ФЗ «О промышленной безопасности опасных производственных объектов») страхования гражданской ответственности организаций, эксплуатирующих опасные производственные объекты, за причинение вреда жизни, здоровью или имуществу третьих лиц и окружающей природной среде в результате аварии на опасном производственном объекте (договор страхования, страховой полис) намерениями заявителя на ввоз в Российскую Федерацию или транзит через территорию Российской Федерации ядовитых веществ, в том числе в части: наименования страхователя и страховщика, действия договора страхования (страхового полиса), объекта страхования, опасного производственного объекта, территории страхования, страхового случая, страховой суммы, страховой премии; - размер уплаченной государственной пошлины не соответствует подпункту 78 п. 1 ст. 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации часть первая ; - ограничение на ввоз в Российскую Федерацию или транзит через территорию Российской Федерации ядовитых веществ согласно международному договору или решению Правительства Российской Федерации. <p>Получаемые документы:</p> <p>Уведомление об отказе в выдаче разрешения на ввоз ядовитых веществ</p> <p>Тип: не определено Количество копий: 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Выдается в конце оказания услуги <p>Описание:</p> <p>В уведомлении указываются мотивированные причины отказа</p> </td> </tr> </table> </div>	Описание услуги	Документы	Адреса и телефоны	Как получить	Консультация	Участвующие организации ▾					Результаты оказания услуги ▾					Возможные итоги оказания услуги ▲					<p>Отказ в получении разрешения на ввоз на территорию Российской Федерации ядовитых веществ</p> <p>Тип: Отказ в предоставлении услуги</p> <p>Описание:</p> <p>Основаниями для отказа в выдаче разрешений на ввоз в Российскую Федерацию ядовитых веществ являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - некомплектность представленных материалов; - наличие в составе материалов Заявителя искаженных сведений или недостоверной информации; - отсутствие государственной регистрации ядовитого вещества в Российском регистре потенциально опасных химических и биологических веществ; - прекращение действия одного или нескольких документов, служащих основанием для выдачи разрешения; - выявление несоответствия оформленного в установленном порядке (ст. 15 Федерального закона от 21.07.1997 г. № 116-ФЗ «О промышленной безопасности опасных производственных объектов») страхования гражданской ответственности организаций, эксплуатирующих опасные производственные объекты, за причинение вреда жизни, здоровью или имуществу третьих лиц и окружающей природной среде в результате аварии на опасном производственном объекте (договор страхования, страховой полис) намерениями заявителя на ввоз в Российскую Федерацию или транзит через территорию Российской Федерации ядовитых веществ, в том числе в части: наименования страхователя и страховщика, действия договора страхования (страхового полиса), объекта страхования, опасного производственного объекта, территории страхования, страхового случая, страховой суммы, страховой премии; - размер уплаченной государственной пошлины не соответствует подпункту 78 п. 1 ст. 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации часть первая ; - ограничение на ввоз в Российскую Федерацию или транзит через территорию Российской Федерации ядовитых веществ согласно международному договору или решению Правительства Российской Федерации. <p>Получаемые документы:</p> <p>Уведомление об отказе в выдаче разрешения на ввоз ядовитых веществ</p> <p>Тип: не определено Количество копий: 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Выдается в конце оказания услуги <p>Описание:</p> <p>В уведомлении указываются мотивированные причины отказа</p>					1 – перечень имеется, 0 – перечень отсутствует
Описание услуги	Документы	Адреса и телефоны	Как получить	Консультация																								
Участвующие организации ▾																												
Результаты оказания услуги ▾																												
Возможные итоги оказания услуги ▲																												
<p>Отказ в получении разрешения на ввоз на территорию Российской Федерации ядовитых веществ</p> <p>Тип: Отказ в предоставлении услуги</p> <p>Описание:</p> <p>Основаниями для отказа в выдаче разрешений на ввоз в Российскую Федерацию ядовитых веществ являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - некомплектность представленных материалов; - наличие в составе материалов Заявителя искаженных сведений или недостоверной информации; - отсутствие государственной регистрации ядовитого вещества в Российском регистре потенциально опасных химических и биологических веществ; - прекращение действия одного или нескольких документов, служащих основанием для выдачи разрешения; - выявление несоответствия оформленного в установленном порядке (ст. 15 Федерального закона от 21.07.1997 г. № 116-ФЗ «О промышленной безопасности опасных производственных объектов») страхования гражданской ответственности организаций, эксплуатирующих опасные производственные объекты, за причинение вреда жизни, здоровью или имуществу третьих лиц и окружающей природной среде в результате аварии на опасном производственном объекте (договор страхования, страховой полис) намерениями заявителя на ввоз в Российскую Федерацию или транзит через территорию Российской Федерации ядовитых веществ, в том числе в части: наименования страхователя и страховщика, действия договора страхования (страхового полиса), объекта страхования, опасного производственного объекта, территории страхования, страхового случая, страховой суммы, страховой премии; - размер уплаченной государственной пошлины не соответствует подпункту 78 п. 1 ст. 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации часть первая ; - ограничение на ввоз в Российскую Федерацию или транзит через территорию Российской Федерации ядовитых веществ согласно международному договору или решению Правительства Российской Федерации. <p>Получаемые документы:</p> <p>Уведомление об отказе в выдаче разрешения на ввоз ядовитых веществ</p> <p>Тип: не определено Количество копий: 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Выдается в конце оказания услуги <p>Описание:</p> <p>В уведомлении указываются мотивированные причины отказа</p>																												

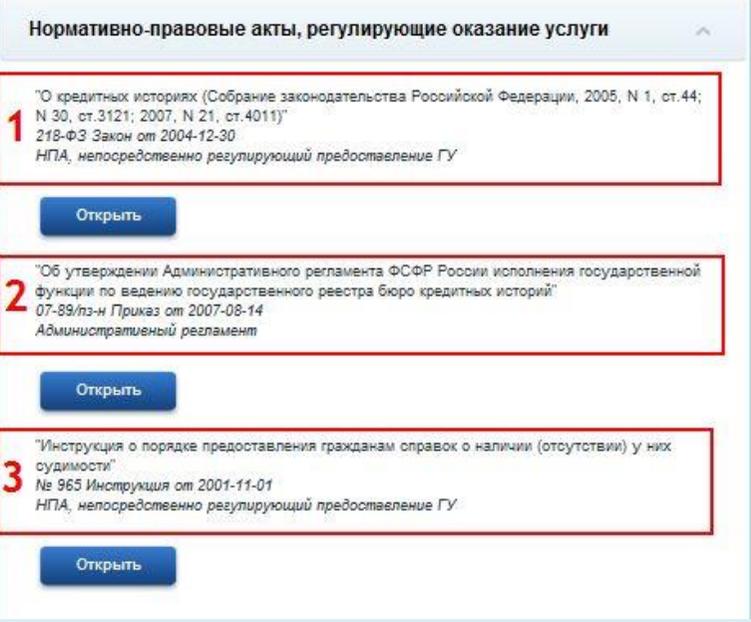
№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
35	Порядок обжалования	<p>Наличие раздела «Порядок обжалования» на вкладке «Консультация», а также сведений в нем.</p>  <p>Если раздел присутствует, но в нем отсутствует информация, то индикатор не засчитывается.</p>	<p>1 – раздел и сведения в нём имеются, 0 – раздел отсутствует или сведения в нём</p> <p><i>При выборе оценки 0 осуществляется переход к индикатору 46</i></p>

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
36	Право на обжалование	<p>Наличие сообщения о том, что заявитель имеет право на ДОСУДЕБНОЕ обжалование решений, действий (бездействия) ответственного органа в разделе «Порядок обжалования» на вкладке «Консультация». Следует внимательно прочитать представленный в разделе текст и найти требуемое сообщение.</p>  <p>Пример засчитываемого в индикаторе текста, в котором пишется, что «заявитель вправе обратиться с жалобой»: <i>«Действие (бездействие) уполномоченного органа, должностного лица и решения, принимаемые уполномоченным органом в ходе выполнения административного регламента, могут быть обжалованы в вышестоящих органах местного самоуправления, в администрации Липецкой области, в судебных органах».</i></p> <p><i>НЕ засчитываются формулировки типа «Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения Административного регламента Службы, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации», так как не описаны ДОСУДЕБНЫЕ способы обжалования.</i></p>	<p>1 – сообщение имеется, 0 – сообщение отсутствует</p>

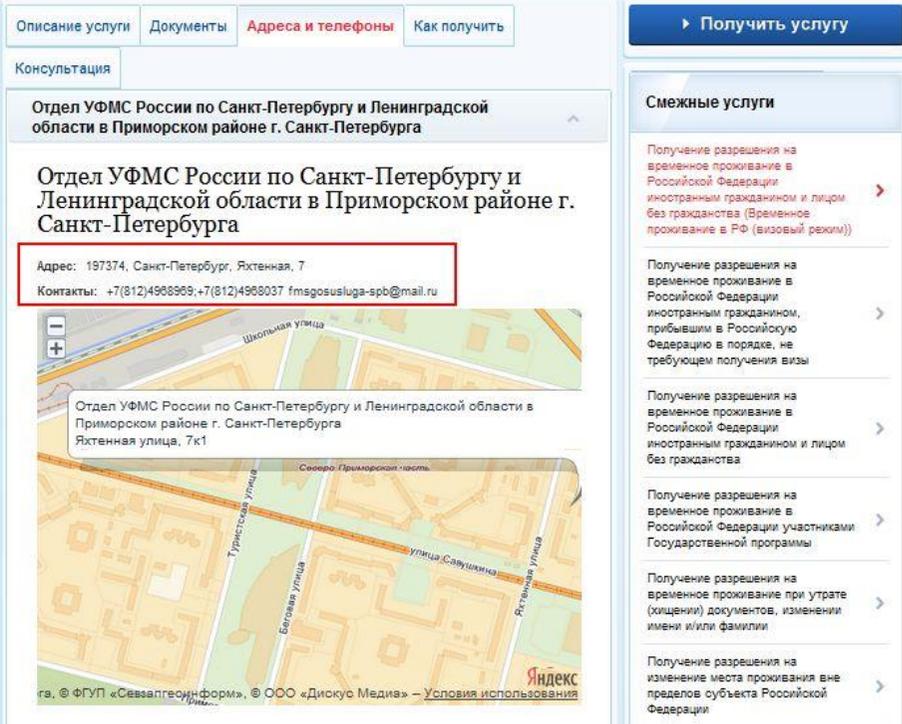
№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
37	Состав жалобы	<p>Наличие рекомендаций по составлению жалобы.</p> <p>Данные сведения находятся в разделе «Порядок обжалования» на вкладке «Консультация». Следует внимательно прочитать представленный текст и найти требуемые сведения. Например, они могут быть представлены в виде списка под заголовком «В заявлении заявитель обязательно указывает...» или «Сообщение должно содержать следующую информацию...». Засчитывается только подробное описание порядка обжалования.</p> <div data-bbox="342 316 1093 810" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Порядок обжалования</p> <p>1. В случае отказа в постановке на учет юридического лица, в приеме документов на оформление приглашения либо в выдаче приглашения приглашающая сторона вправе обжаловать решение уполномоченного подразделения ФМС России, территориального органа в установленном порядке в ФМС России или в суд.</p> <p>2. Приглашающая сторона вправе обратиться с жалобой в ФМС России лично или письменно. В письменном обращении в обязательном порядке указывается наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также излагается суть жалобы.</p> <p style="border: 1px solid red; padding: 2px;">Приглашающее лицо в заявлении указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии); почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; ставит личную подпись и дату. Письменное заявление, составленное органом местного самоуправления либо юридическим лицом, должно содержать сведения о полном наименовании и своем месте нахождения (почтовый адрес), а также подписано руководителем и заверено печатью органа (организации).</p> <p>Дополнительно в обращении могут быть указаны наименование органа, должность, фамилия, имя, отчество сотрудника (при наличии информации), решение которого обжалуется; суть обжалуемого решения; обстоятельства, на основании которых приглашающая сторона считает, что вынесенное решение не соответствует законодательству Российской Федерации.</p> </div> <p>Если указывается только, что «жалоба должна содержать личную подпись заявителя» (без указания на другие составляющие жалобы) или общую фразу, например, «Письменное обращение юридического лица в обязательном порядке должно содержать: полное наименование юридического лица с указанием его организационно-правовой формы», то индикатор не засчитывается.</p>	<p>1 – сведения имеются, 0 – сведения отсутствуют</p>
38	Способы подачи жалобы	<p>Наличие информации о способах подачи жалобы (например, лично или по почте, важно, чтобы это было не указание на то, куда или кому, а указание способа) в разделе «Порядок обжалования» на вкладке «Консультация». Следует внимательно прочитать представленный в нем текст и найти требуемые сведения.</p> <div data-bbox="342 1050 1093 1321" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Порядок обжалования</p> <p>1. В случае отказа в постановке на учет юридического лица, в приеме документов на оформление приглашения либо в выдаче приглашения приглашающая сторона вправе обжаловать решение уполномоченного подразделения ФМС России, территориального органа в установленном порядке в ФМС России или в суд.</p> <p>2. Приглашающая сторона вправе обратиться с жалобой в ФМС России лично или <u>письменно</u>. В письменном обращении в обязательном порядке указывается наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также излагается суть жалобы.</p> </div> <p>Пример того, как могут быть приведены необходимые сведения: «Заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное предложение, заявление или жалобу».</p>	<p>1 – сведения имеются, 0 – сведения отсутствуют</p>

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
39	Ведомство для жалобы	<p>Наличие информации о наименовании органа(ов) исполнительной власти или органа(ов) местного самоуправления для подачи жалобы в разделе «Порядок обжалования» на вкладке «Консультация». Следует внимательно прочитать представленный здесь текст и найти требуемые сведения.</p> <p>Пример того, как могут быть приведены необходимые сведения: «Контроль деятельности территориальных органов Росреестра осуществляет Росреестр, контроль деятельности Росреестра осуществляет Министерство экономического развития Российской Федерации</p> <p>Внимание! Формулировки «заявитель имеет право на обжалование решения гос.органа в суде» не засчитываются, так как суд или прокуратура не является органом исполнительной власти или органом местного самоуправления, а является органом судебной власти.</p>	1 – сведения имеются, 0 – сведения отсутствуют
40	Сроки подачи жалобы 	<p>Наличие информации о сроках подачи жалобы в разделе «Порядок обжалования» на вкладке «Консультация». Следует внимательно прочитать представленный в нем текст и найти требуемые сведения. В случае, если срок подачи жалобы по услуге не ограничен, то должно быть прямое указание об этом в тексте.</p> <p>Положительно засчитывается указание периода, на протяжении которого заявитель вправе подать жалобу (например, «жалоба подается в течение трех месяцев со дня, когда заявитель узнал или должен был узнать о нарушении своих прав»).</p>	1 – срок указан, 0 – срок не указан
41	Сроки рассмотрения жалобы	<p>Наличие информации о сроках рассмотрения жалобы в разделе «Порядок обжалования» на вкладке «Консультация». Следует внимательно прочитать представленный в нем текст и найти требуемые сведения.</p> <p>Положительно засчитывается указание максимально возможного периода рассмотрения жалобы заявителя (например, «...заявление об обжаловании рассматривается службой в течение 30 дней с момента ее получения»).</p>	1 – срок указан, 0 – срок не указан
42	Результаты рассмотрения жалобы 	<p>Наличие информации о том, что происходит по итогам рассмотрения жалобы в разделе «Порядок обжалования» на вкладке «Консультация». Следует внимательно прочитать представленный в нем текст и найти требуемые сведения.</p> <p>Положительно засчитывается указание на получаемые заявителям документы, а также на действия органа власти, совершаемые по результатам рассмотрения жалобы (например, «Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется организации—заявителю»).</p> <p>Фраза «По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении» без указания на получаемые заявителем документы или совершаемые ведомством действия не засчитывается.</p>	1 – результаты указаны, 0 – результаты не указаны

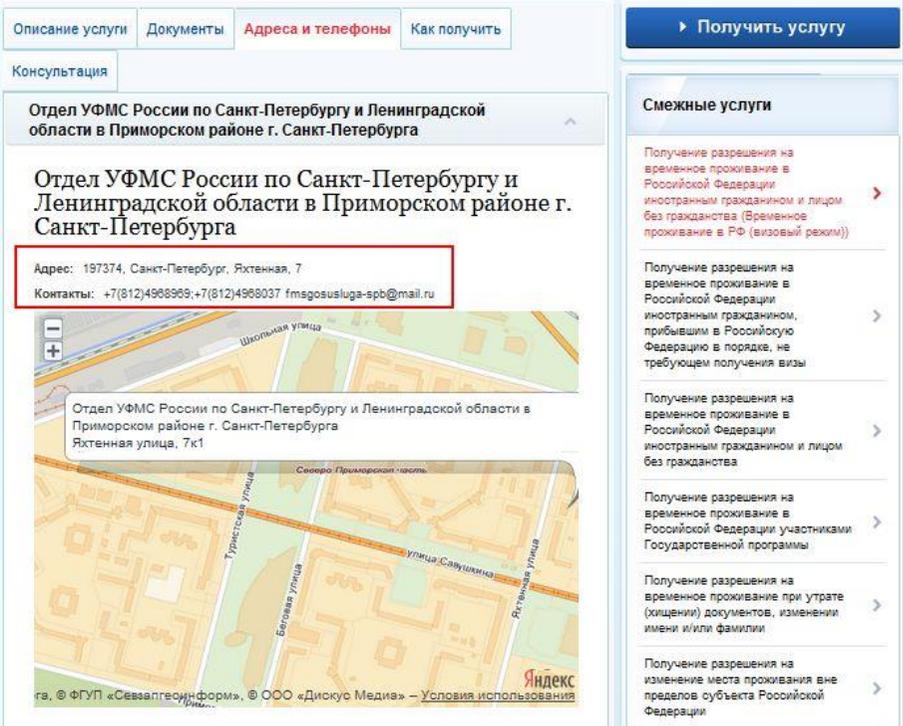
№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
43	Отказ в рассмотрении жалобы	<p>Наличие информации о том, на каких основаниях заявителю может быть отказано в рассмотрении жалобы в разделе «Порядок обжалования» на вкладке «Консультация». Следует внимательно прочитать представленный в нем текст и найти требуемые сведения.</p> <p>Пример публикации подобных сведений: «При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа по существу поставленных в ней вопросов».</p>	<p>1 – основания указаны, 0 – основания не указаны</p>
44	Должностные лица 	<p>Наличие информации о должностных лицах, уполномоченных на рассмотрение жалоб в разделе «Порядок обжалования» на вкладке «Консультация». Следует внимательно прочитать представленный в нем текст и найти требуемые сведения.</p> <p>Положительно засчитывается только указание конкретной должности или ФИО ответственного чиновника. Например, «Обжалование осуществляется путем направления обращения Министру здравоохранения и социального развития Российской Федерации».</p>	<p>1 – сведения имеются, 0 – сведения отсутствуют</p>
45	Контакты для обжалования 	<p>Наличие контактной информации для направления жалоб в разделе «Порядок обжалования» на вкладке «Консультация». Следует внимательно прочитать представленный в нем текст и найти требуемые контактные сведения.</p> <p>Положительно засчитывается указание хотя бы одного способа связи: точного почтового адреса с индексом, номера телефона, адреса электронной почты.</p> <div data-bbox="338 770 1240 1002" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Порядок обжалования</p> <p>Перечень действий и решений, которые могут быть обжалованы: Действия и решения сотрудника (руководителя структурного подразделения) организации, совершенные или принятые в процессе оказания услуги или процессе консультирования; . Основания для отказа в рассмотрении жалобы: В жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; В жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; Текст жалобы не поддается прочтению; . Контактная информация: 678290, с. Сунтар, ул. Ленина д.26, каб. 4. Контактный телефон: 8(41135) 23-171; адрес сайта: www.admsuntar.ru; адрес электронной почты: adm_mail.ru.. Должностные лица, рассматривающие жалобу: Глава муниципального района "Сунтарский улус (район)". График приема заявителя подающего жалобу: Понедельник с 9 до 12.30 и с 14 до 18.00. Срок рассмотрения жалобы: 30 дней.</p> </div>	<p>1 – сведения имеются, 0 – сведения отсутствуют или должностные лица не указаны</p>

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
46	<p>Общее количество НПА (нормативно-правовых актов)</p>	<p>Количество опубликованных нормативных правовых актов, регулирующих оказание подуслуги. Наименования актов, как правило, опубликованы в разделе «Нормативно-правовые акты, регулирующие оказание услуги» вкладки «Консультация». Необходимо посчитать и указать общее количество документов в приведенном там списке.</p>  <p>Если раздел «Нормативно-правовые акты, регулирующие оказание услуги» отсутствует или не содержит сведений, то индикатор не засчитывается и ставится оценка «0».</p>	<p>количество актов</p> <p><i>При выборе оценки 0 осуществляется переход к индикатору 49</i></p>
47	<p>Акты с полными реквизитами</p> 	<p>Количество опубликованных нормативных правовых актов, для которых полностью указаны все необходимые реквизиты, в разделе «Нормативно-правовые акты, регулирующие оказание услуги» вкладки «Консультация». Засчитываются только реквизиты, указанные в самом перечне, а не в текстах актов, открывающихся по гиперссылкам из перечня.</p> <p>Необходимыми реквизитами считаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> – для федеральных законов: <u>тип</u>, <u>дата принятия</u>, <u>номер</u>, <u>название</u> (например, <u>Федеральный закон от 26 декабря 1995 года № 208—ФЗ «Об акционерных обществах»</u>), – для всех остальных актов: <u>тип</u>, <u>принявший орган</u>, <u>дата принятия</u>, <u>номер</u>, <u>название</u> (например, <u>Постановление Правительства Российской Федерации от 24 февраля 2009 года № 154 «О Федеральной службе по регулированию алкогольного рынка»</u>), <p>Примечания:</p> <ul style="list-style-type: none"> — для распоряжений и постановлений Правительства Российской Федерации допустимо отсутствие наименования акта, — порядок перечисления реквизитов и формат записи даты принятия значения не имеют. 	<p>количество актов с полным набором реквизитов</p>

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
48	Акты с рабочими ссылками	<p>Количество опубликованных нормативных правовых актов, текст которых открывается по приведенной ссылке в разделе «Нормативно-правовые акты, регулирующие оказание услуги» вкладки «Консультация».</p> <p>Необходимо проверить работоспособность каждой из приведенных гиперссылок. Положительно засчитываются только случаи, когда выполнены два условия:</p> <ul style="list-style-type: none"> – по ссылке открывается указанный в перечне правовой акт, – текст акта приведен полностью (например, если во вводной части имеется ссылка на приложения, то данные приложения должны быть также приведены в открывшемся документе). В противном случае индикатор по такому акту не засчитывается. 	количество актов, открывающихся по ссылкам
49	Адреса и телефоны 	<p>Наличие работающей вкладки «Адреса и телефоны» на странице подуслуги.</p> <p>Укажите тот регион, к которому относится рассматриваемая вами подуслуга в шаблоне анкеты. Для этого перейдите по ссылке «Ваше местоположение» в верхней части портала и укажите регион. Если после выбора «Родного региона» вкладка остается пустой, то индикатор не засчитывается.</p> <div data-bbox="338 608 1093 1015" data-label="Image"> </div> <p>Внимание!</p> <ul style="list-style-type: none"> - Для услуг ФОИВ родным регионом является «город Москва». - У услуг РОИВ и ОМСУ наименование района зачастую указано в наименовании ответственного органа власти в анкете «Например: Отдел по строительству, транспорту и коммунальному хозяйству Администрации <u>Старорусского</u> муниципального района» - В случае если регион не указан или указан регион «Российская Федерация», то информация может в разделе не отображаться, поэтому указание местоположения является обязательным! 	<p>1 – раздел и информация в нём присутствует 0 – раздел или информация в нём отсутствует</p> <p><i>При выборе оценки 0:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Для услуг РОИВ: заполнение данной Анкеты прекращается; – Для услуг ФОИВ: осуществляется переход к индикатору 56.

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
50	<p>Адрес («родной регион *****»)</p> 	<p>На странице первого подходящего по региону в списке отделений на вкладке «Адреса и телефоны» указан адрес места подачи документов. Адрес должен быть указан полностью, включая индекс, город (населенный пункт), улицу и дом.</p>  <p>Если на странице выбранного отделения адрес указан не полностью, то индикатор не засчитывается. Внимание! — Для ФОИВ адрес выбранного отделения на странице должен быть указан московский. — Для РОИВ адрес выбранного отделения на странице должен соответствовать выбранному субъекту нахождения региона.</p>	<p>1 – адрес указан, 0 – адрес не указан или не соответствует субъекту</p>

***** Родной регион – это регион, к которому относится исследуемая подуслуга.

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
51	Телефон («родной регион») 	<p>На странице первого в списке отделения на вкладке «Адреса и телефоны» «Родного региона» указан код города и номера телефона места подачи документов в регионе 1.</p> <p>Проверяется наличие номера телефона места для подачи документов в Москве (для подуслуг ФОИВ) или в регионе (для региональных и муниципальных подуслуг), в котором предоставляется подуслуга.</p> <p>Внимание! Индикатор засчитывается, если хотя бы у одного номера указан код города. Индикатор не засчитывается, если код города отсутствует у всех указанных номеров.</p> <p>Для проверки необходимо установить соответствующий регион предоставления услуги (Москва — для подуслуг ФОИВ, «родной регион» — для региональных подуслуг).</p>	1 – телефон указан, 0 – телефон не указан
52	Эл.почта ("Родной регион")	<p>На странице первого в списке отделения на вкладке «Адреса и телефоны» «Родного региона» указан адрес электронной почты для обращения заявителей:</p> 	1 – эл.почта указана; 0 – эл.почта не указана
53	Официальный сайт ("Родной регион")	<p>На странице первого в списке отделения на вкладке «Адреса и телефоны» «Родного региона» указан адрес официального сайта в сети Интернет</p>	1 – оф.сайт указан; 0 – оф.сайт не указан

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
54	Режим работы («Родной регион») 	<p>Наличие графика работы места для подачи документов в Москве (для подуслуг ФОИВ) или в регионе (для региональных и муниципальных подуслуг), в котором предоставляется подуслуга региональных органов власти.</p> <p>Для проверки необходимо установить соответствующий регион (Москва — для подуслуг ФОИВ, другой регион — для региональных подуслуг). Сведения искать на вкладке «Адреса и телефоны».</p> <p>Положительно засчитывается только указание дней работы и часов приема. Только дни («с понедельника по пятницу») или только часы работы НЕ засчитываются.</p>	1 – график работы указан, 0 – график работы не указан
55	Факс («Родной регион»)	На странице первого в списке отделения на вкладке «Адреса и телефоны» «Родного региона» указан номер факса для обращения заявителей.	1 – номер факса и код города указан; 0 – номер факса отсутствует или отсутствует код города;
56	Руководитель («Родной регион»)	На странице первого в списке отделения на вкладке «Адреса и телефоны» «Родного региона» указаны инициалы (ФИО) руководителя, ответственного за предоставление государственной (муниципальной) услуги (исполнение государственной/муниципальной функции).	1 – руководитель указан, 0 – руководитель не указан.
57	Регион 1 <i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i>	Выбрать любой регион, название которого начинается на первую букву вашей фамилии или ближайшую за ней. Вписать название в таблицу. <u>Примечание:</u> – Если после выбора Региона 1 сведения относятся к г. Москва, то индикатор НЕ засчитывается. – Если после выбора Региона 1 сведения относятся к нескольким регионам, то необходимо найти именно Регион 1. Если Региона 1 нет в перечне региональных представительств, то индикатор не засчитывается.	название региона 1
58	Адрес (регион 1)  <i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i>	На странице первого в списке отделения на вкладке «Адреса и телефоны» указан адрес места подачи документов в регионе 1. Адрес должен быть указан полностью, включая индекс, город (населенный пункт), улицу и дом. Если адрес указан не полностью, то индикатор не засчитывается. Внимание! Для проверки необходимо установить регион 1 в фильтре «Ваше местоположение».	1 – адрес региона 1 указан, 0 – адрес не указан

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
59	Телефон (регион 1)  <i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i>	На странице первого в списке отделения на вкладке «Адреса и телефоны» региона 1 указан код города и номера телефона места подачи документов в регионе 1. Внимание! Индикатор засчитывается, если хотя бы у одного номера указан код города.	1 – телефон региона 1 указан, 0 – телефон не указан
60	Эл.почта (регион 1) <i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i>	На странице первого в списке отделения на вкладке «Адреса и телефоны» региона 1 указан адрес электронной почты для обращения заявителей. Внимание! Для проверки необходимо установить регион 1.	1 – эл.почта указана; 0 – эл.почта не указана
61	Официальный сайт (регион 1) <i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i>	На странице первого в списке отделения на вкладке «Адреса и телефоны» региона 1 указан адрес официального сайта в сети Интернет.	1 – оф.сайт указан; 0 – оф.сайт не указан
62	Режим работы (регион 1)  <i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i>	На странице первого в списке отделения на вкладке «Адреса и телефоны» указан график работы отделения для подачи документов в регионе 2. Внимание! Для проверки необходимо установить регион 1. Положительно засчитывается только указание дней работы и часов приема. Если указаны только дни («с понедельника по пятницу») или только часы работы, то индикатор не засчитывается	1 – график работы региона 1 указан, 0 – график работы не указан
63	Факс (регион 1) <i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i>	На странице первого в списке отделения на вкладке «Адреса и телефоны» региона 1 указан номер факса для обращения заявителей.	1 – номер факса и код города указан; 0 – номер факса отсутствует или отсутствует код города;

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
64	Руководитель (регион 1) <i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i>	На странице первого в списке отделения на вкладке «Адреса и телефоны» региона 1 указаны инициалы (ФИО) руководителя, ответственного за предоставление государственной (муниципальной) услуги (исполнение государственной/муниципальной функции).	1 – руководитель указан, 0 – руководитель не указан.
65	Регион 2 <i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i>	Выбрать любой регион, название которого начинается на первую букву вашего имени или ближайшую за ней. Вписать название в таблицу Примечание: – Если после выбора Региона 2 сведения относятся к г. Москва, то индикатор НЕ засчитывается. – Если после выбора Региона 2 сведения относятся к нескольким регионам, то необходимо найти именно Регион 1. Если Региона 2 нет в перечне региональных представительств, то индикатор не засчитывается.	название региона 2
66	Адрес (регион 2)  <i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i>	На странице первого в списке отделения на вкладке «Адреса и телефоны» указан адрес места подачи документов в регионе 2. Адрес должен быть указан полностью, включая индекс, город (населенный пункт), улицу и дом. Если адрес указан не полностью, то индикатор не засчитывается. Внимание! Для проверки необходимо установить регион 2 в фильтре «Ваше местоположение».	1 – адрес региона 2 указан, 0 – адрес не указан
67	Телефон (регион 2)  <i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i>	На странице первого в списке отделения на вкладке «Адреса и телефоны» региона 2 указан код города и номера телефона места подачи документов в регионе 2. Если код города не указан ни у одного из телефонов, то индикатор не засчитывается. Внимание! Индикатор засчитывается, если хотя бы у одного номера указан код города.	1 – телефон региона 2 указан, 0 – телефон не указан
68	Эл.почта (регион 2) <i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i>	На странице первого в списке отделения на вкладке «Адреса и телефоны» региона 2 указан адрес электронной почты для обращения заявителей. Внимание! Для проверки необходимо установить регион 2.	1 – эл.почта указана; 0 – эл.почта не указана

№	Индикатор	Параметры оценки	Варианты ответа
69	Официальный сайт (регион 2) <i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i>	На странице первого в списке отделения на вкладке «Адреса и телефоны» региона 2 указан адрес официального сайта в сети Интернет.	1 – оф.сайт указан; 0 – оф.сайт не указан
70	Режим работы (регион 2)  <i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i>	На странице первого в списке отделения на вкладке «Адреса и телефоны» указан график работы отделения для подачи документов в регионе 2. Внимание! Для проверки необходимо установить регион 2. Положительно засчитывается только указание дней работы и часов приема. Если указаны только дни («с понедельника по пятницу») или только часы работы, то индикатор не засчитывается.	1 – график работы региона 2 указан, 0 – график работы не указан
71	Факс («Регион 2») <i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i>	На странице первого в списке отделения на вкладке «Адреса и телефоны» региона 2 указан номер факса для обращения заявителей.	1 – номер факса и код города указан; 0 – номер факса отсутствует или отсутствует код города;
72	Руководитель (регион 2) <i>заполняется только для подуслуг ФОИВ</i>	На странице первого в списке отделения на вкладке «Адреса и телефоны» региона 2 указаны инициалы (ФИО) руководителя, ответственного за предоставление государственной (муниципальной) услуги (исполнение государственной/муниципальной функции).	1 – руководитель указан, 0 – руководитель не указан.

Анкета 3 — Показатель «Наличие электронных форм документов, необходимых для предоставления процедуры» (II этап)

- Перед началом заполнения анкеты необходимо открыть страницу исследуемой подуслуги на портале.
- Далее зайдите на вкладку «Документы» на странице подуслуги.
- Анкета заполняется по каждому документу перечня.
- Если на странице подуслуги в один документ входит несколько документов или пакет документов, то каждый документ пакета документов рассматривается отдельно, как полноценный документ перечня, при этом если документ расположен первым в перечне (см. рисунок справа), то документы, входящие в его состав, нумеруются в столбце «№ док-та» следующим образом: 1.1, 1.2, 1.3 и т.д., при этом старая нумерация заменяется на новую.

Дополнительные строки в таблицу НЕ добавляются, если текущего запаса строк (30 строк на 1 подуслугу) достаточно.

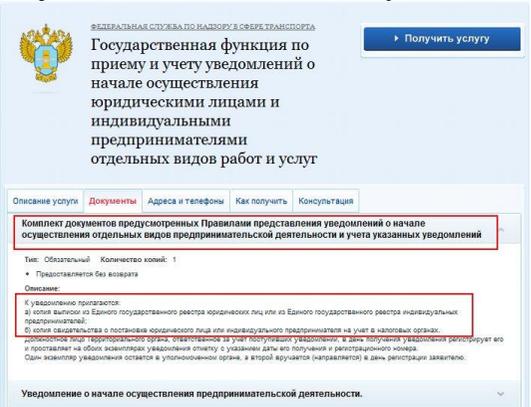
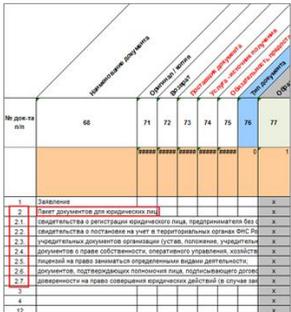
- Если в процессе ввода наименований документов не хватает строк для документов в шаблоне анкеты, то можно добавить дополнительные строки для ввода, НО не в конце сформированного списка документов по услуге, а по середине (см. рисунок ниже).
- Пустые строки в анкете НЕ удалять!!!

№ усл	Орган	Услуга	Процедура	Эксперт	№ док-та п/п	68
18	Министер	Оформлен	Оформление и выдача п	0		
4					1	Документ 1
5					2	Документ 2
6					3	Документ 3
7					4	Документ 4
8					5	Документ 5
9					6	Документ 6
10					7	Документ 7
11					8	Документ 8
12					9	Документ 9
13					10	Документ 10
14					11	Документ 11
15					12	Документ 12
16					13	Документ 13
17					14	Документ 14
18					15	Документ 15
19					16	Документ 16
20					17	Документ 17
21					18	Документ 18
22					19	Документ 19
23					20	Документ 20
24					21	Документ 21
25					22	Документ 22
26					23	Документ 23
27					24	Документ 24
28					25	Документ 25
29					26	Документ 26
30					27	Документ 27
31					28	Документ 28
32					29	Документ 29
33					30	Документ 30

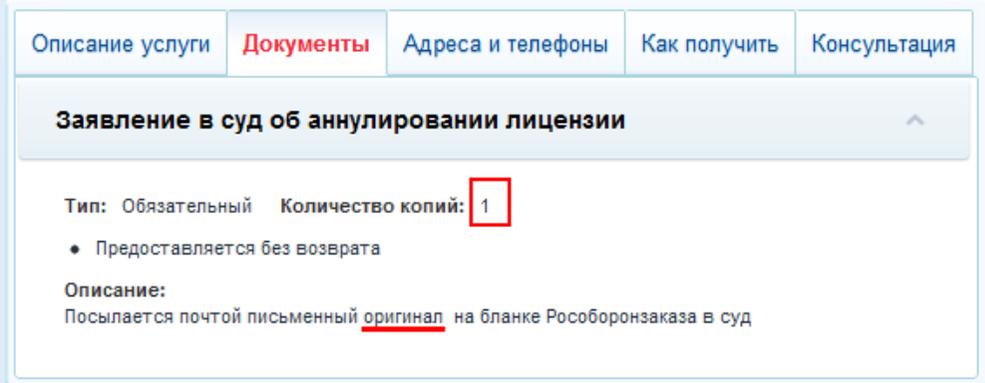
1. Выделите столько строк сколько нужно добавить
 2. Кликните правой кнопкой мыши по любой из выделенных строк
 3. Выберите команду «Вставить»
 4. Новые строки добавятся выше тех, что были выделены
- при этом структура формул анкеты НЕ нарушится

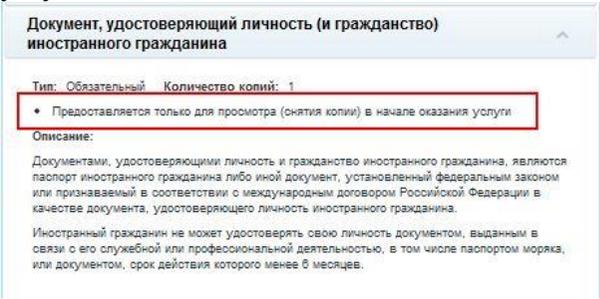
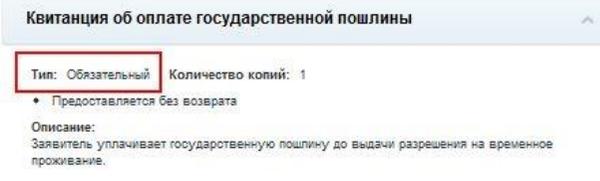
№ док-та п/п	Наименование документа						
	68	71	72	73	74	75	76
		#####	#####	#####	#####	#####	0
1	Заявление						x
2	Пакет документов для юридических лиц						x
2.1.	свидетельства о регистрации юридического лица, предпринимателя без с						x
2.2.	свидетельства о постановке на учет в территориальных органах ФНС Ро						x
2.3.	учредительных документов организации (устав, положение, учредительн						x
2.4.	документов о праве собственности, оперативного управления, хозяйств						x
2.5.	лицензий на право заниматься определенными видами деятельности;						x
2.6.	документов, подтверждающих полномочия лица, подписывающего догов						x
2.7.	доверенности на право совершения юридических действий (в случае зак						x
3							x
4							x
12							x

№	Индикатор	Действия, критерии оценки	Варианты ответа
---	-----------	---------------------------	-----------------

№	Индикатор	Действия, критерии оценки	Варианты ответа							
80	Наименование документа 	<p>Вставить наименование документа. Оранжевые строки в шаблоне Анкеты не занимать и не редактировать! Примечание: – Если в перечне документов указывается «Комплект документов» или «Пакет документов», то каждый документ, в него входящий, вносится в отдельную строку Анкеты 3 и обследуется отдельно: (http://epgu.gosuslugi.ru/pgu/service/10001032306_348.html#_docs) - Пустые неиспользованные строки для наименований документов в анкете НЕ удалять!!!</p>   <p>– Если документ необязательный, то наименование всё равно заполняется. Необязательность документа проявляется в самом названии документа, например: «Предоставление экстренной психологической помощи», «Предоставление информации» и т.д. – Если документ имеет неопределённое название документа, то наименование всё равно заполняется. Примеры неопределённых названий: «нет», «Отсутствует», «рабочий документ».</p>	Наименование документа <i>Если документов нет, то впишите в столбец «Наименование документа» оранжевой строки анкеты значение «Нет». Далее заполнение Анкеты 3 для подуслуги прекращается. Если документ указан, но его наименование «Нет» и т.п., то укажите то наименование, которое указано на странице, каким бы нелепым оно ни было и продолжайте заполнение Анкеты 3.</i>							
		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="376 933 1008 1069"> <p>Необходимые документы</p> <p>1. нет (рабочий документ, 1 шт.) – Необязательный – Предоставляется без возврата</p> </td> <td data-bbox="1008 933 1825 1069"> <p>Необходимые документы</p> <p>1. Отсутствуют (рабочий документ, 1 шт.) – Необязательный – Предоставляется на все время оказания требованию Заявителя</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="376 1069 1008 1173"> <p>Необходимые документы</p> <p>1. Рабочие документы отсутствуют (рабочий документ, 1 шт.) – Необязательный – Предоставляется только для просмотра (снятия копии) в начале оказания услуги</p> </td> <td data-bbox="1008 1069 1825 1173"> <p>Необходимые документы</p> <p>1. Рабочих документов нет (рабочий документ, 1 шт.)</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="376 1173 1008 1308"> <p>Необходимые документы</p> <p>1. нет (оригинал, 1 шт.)</p> </td> <td data-bbox="1008 1173 1825 1308"> <p>Необходимые документы</p> <p>1. Документы не требуются. (рабочий документ, 1 шт.) – Необязательный – Предоставляется без возврата</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="376 1308 1008 1535"> <p>Необходимые документы</p> <p>1. Получение заявителем государственной услуги не требует предоставления документов (оригинал, 1 шт.)</p> <p>Необходимые документы</p> <p>1. Не требуются. (рабочий документ, 1 шт.) – Необязательный – Предоставляется без возврата</p> <p>2. Не предусмотрены. (рабочий документ, 1 шт.) – Необязательный – Предоставляется без возврата</p> </td> <td data-bbox="1008 1308 1825 1535"> <p>Необходимые документы</p> <p>1. заявление (рабочий документ, 1 шт.) – Необязательный – Предоставляется без возврата</p> <p>Регламентом не предусмотрено.</p> </td> </tr> </table>	<p>Необходимые документы</p> <p>1. нет (рабочий документ, 1 шт.) – Необязательный – Предоставляется без возврата</p>	<p>Необходимые документы</p> <p>1. Отсутствуют (рабочий документ, 1 шт.) – Необязательный – Предоставляется на все время оказания требованию Заявителя</p>	<p>Необходимые документы</p> <p>1. Рабочие документы отсутствуют (рабочий документ, 1 шт.) – Необязательный – Предоставляется только для просмотра (снятия копии) в начале оказания услуги</p>	<p>Необходимые документы</p> <p>1. Рабочих документов нет (рабочий документ, 1 шт.)</p>	<p>Необходимые документы</p> <p>1. нет (оригинал, 1 шт.)</p>	<p>Необходимые документы</p> <p>1. Документы не требуются. (рабочий документ, 1 шт.) – Необязательный – Предоставляется без возврата</p>	<p>Необходимые документы</p> <p>1. Получение заявителем государственной услуги не требует предоставления документов (оригинал, 1 шт.)</p> <p>Необходимые документы</p> <p>1. Не требуются. (рабочий документ, 1 шт.) – Необязательный – Предоставляется без возврата</p> <p>2. Не предусмотрены. (рабочий документ, 1 шт.) – Необязательный – Предоставляется без возврата</p>	<p>Необходимые документы</p> <p>1. заявление (рабочий документ, 1 шт.) – Необязательный – Предоставляется без возврата</p> <p>Регламентом не предусмотрено.</p>
<p>Необходимые документы</p> <p>1. нет (рабочий документ, 1 шт.) – Необязательный – Предоставляется без возврата</p>	<p>Необходимые документы</p> <p>1. Отсутствуют (рабочий документ, 1 шт.) – Необязательный – Предоставляется на все время оказания требованию Заявителя</p>									
<p>Необходимые документы</p> <p>1. Рабочие документы отсутствуют (рабочий документ, 1 шт.) – Необязательный – Предоставляется только для просмотра (снятия копии) в начале оказания услуги</p>	<p>Необходимые документы</p> <p>1. Рабочих документов нет (рабочий документ, 1 шт.)</p>									
<p>Необходимые документы</p> <p>1. нет (оригинал, 1 шт.)</p>	<p>Необходимые документы</p> <p>1. Документы не требуются. (рабочий документ, 1 шт.) – Необязательный – Предоставляется без возврата</p>									
<p>Необходимые документы</p> <p>1. Получение заявителем государственной услуги не требует предоставления документов (оригинал, 1 шт.)</p> <p>Необходимые документы</p> <p>1. Не требуются. (рабочий документ, 1 шт.) – Необязательный – Предоставляется без возврата</p> <p>2. Не предусмотрены. (рабочий документ, 1 шт.) – Необязательный – Предоставляется без возврата</p>	<p>Необходимые документы</p> <p>1. заявление (рабочий документ, 1 шт.) – Необязательный – Предоставляется без возврата</p> <p>Регламентом не предусмотрено.</p>									

Внимание! - Не следует путать комплект документов с вариантами предоставления одного и того же документа. Варианты предоставления документов перечислять в отдельных строках не нужно

№	Индикатор	Действия, критерии оценки	Варианты ответа
81	Оригинал / копия	<p>Наличие указания на то, в каком виде необходимо предоставить документ: оригинал, копия, нотариально заверенная копия. Например:</p>  <p>Внимание!</p> <ul style="list-style-type: none"> – Указание на то, что необходимо предоставить оригинал, засчитывается только в случае, если прямо или косвенно указано о том, что необходимо предоставить именно оригинал. Пример прямого указания представлен на рисунке выше. Пример косвенного указания: Документ предоставляется только для просмотра (снятия копии) в начале оказания услуги. Т.е. если документ требуется для просмотра и снятия копии, то очевидно, что требуется именно оригинал. – Если в качестве документа указан «Электронный носитель информации», то индикатор засчитывается, так как подразумевает предоставление оригинала. – Если имеется указание на необходимость предоставления «рабочего документа», то индикатор НЕ засчитывается. Пример: «иные документы, имеющие важные сведения (медицинские справки, свидетельство о рождении детей и др.) (рабочий документ, 1 шт.)» 	<p>1 – указано в каком виде необходимо предоставить документ, 0 – не указано</p>

№	Индикатор	Действия, критерии оценки	Варианты ответа
82	Возврат	<p>Наличие указания на то, возвращается ли данный документ заявителю.</p> <p>Если предполагается возврат документа, то указание на это засчитывается положительно только в случае, если имеется уточнение, когда должен быть произведен такой возврат (например, сразу после подачи заявления или в конце оказания подуслуги).</p> <p>Например, формулировка «Документ предоставляется только для просмотра (снятия копии) в начале оказания услуги» засчитывается:</p> 	<p>1 – указано, 0 – не указано</p>
83	Обязательность предоставления	<p>Приведены сведения о том, является ли документ обязательным или не обязательным для предоставления. Некоторых документы могут предоставляться заявителем по собственной инициативе, о чем должно быть указано. Пример обозначения обязательного для предоставления документа:</p> 	<p>1 – сведения об обязательности/не обязательности присутствуют; 0 – сведения об обязательности/не обязательности отсутствуют.</p>
84	<p>Тип документа</p> 	<p>Определить и вписать в таблицу тип, к которому относится данный документ. Варианты типов:</p> <p>1. Заявление / декларация / договоры / учредительные документы. К этому типу относятся документы, подготавливаемые заявителем и визируются им же при необходимости: заявления, анкеты, декларации и справки, описания, учредительные документы, договоры и дополнительные соглашения к ним, другие документы, составляемые самим заявителем на бланке ведомства или в свободной форме и самолично им подписываемые. Сюда же относятся доверенности, оформляемые заявителем для своих законных представителей, ходатайства, гарантийные письма, анкеты, обращения, запросы, опись, почтовые карточки, технические условия и другая техническая документация, если она готовится заявителем.</p> <p>2. Справка / выписка / заключение / свидетельство. К этому типу относятся документы, источником которых является орган власти или организация (в том числе коммерческая). Такие документы выдаются НЕ заявителем, а ответственным органом/организацией: все удостоверяющие или подтверждающие документы, которые заявитель</p>	<p>1 – заявление, декларация, 2 – справка, выписка, заключение, 3 – оплата пошлины, 4 – материальный объект, 5 – другое.</p>

№	Индикатор	Действия, критерии оценки	Варианты ответа
		<p>должен получить в других органах власти или организациях (паспорт, свидетельства (о регистрации юридического лица и т.д.), лицензия, заключение СЭС, разрешения, уведомления и их отрывные части, карты, полис, приглашения, сертификаты, дипломы, выписки, патенты, все документы, удостоверяющие личность, информационные документы и т.д.).</p> <p>Внимание! Если документ сформулирован в общем виде (например, документ, подтверждающий право собственности), то подразумевается, что документ выдается органом власти или организацией.</p> <p>3. Документ об оплате государственной пошлины.</p> <p>4. Материальные объекты (например, фотографии, образцы, экземпляры изданий, транспортное средство, программное обеспечение, аудио- или видеозапись, электронный носитель, за исключением комплектов документов на электронном носителе, которые рассматриваются как отдельные документы и т.п.) – к данному типу относятся не документы, а именно материальные объекты (например, «Изображения пропавших, утраченных, похищенных культурных ценностей» является материальным объектом, так как представляет собой фотографии). К материальным документам НЕ относятся: – Потребительская (или тарная) этикетка или ее проект – Графические материалы и приложения с отображением размещения объектов водопользования, пояснительная записка к ним. Например, материалы в графической форме с отображением водного объекта, указанного в заявлении о предоставлении водного объекта в пользование, и размещения средств и объектов водопользования, а также пояснительная записка к ним. – Материалы, содержащиеся в проектной документации</p> <p>5. Другое. Документы-исключения, которые не относятся ни к одному из вышеперечисленных типов. Например, - нормативно правовые акты («Правовой акт органа государственной власти либо органа местного самоуправления») - документы, которые предоставляет не заявитель, а направляются в адрес заявителя в рамках исполнения контрольно-надзорных функций («Запрос о представлении документов и информации»)</p> <p>Если вы сомневаетесь в типе документа, раскройте его подробное описание, кликнув по нему, и ознакомьтесь с описанием документа. Зачастую из описания видно, что данный документ не является материальным объектом, а представляет собой документ организации, который необходимо подготовить.</p> <div data-bbox="376 1139 1570 1342" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>27. Письменные или вещественные доказательства (оригинал, 1 шт.)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Необязательный – Предоставляется на все время оказания услуги с обязательным возвратом Заявителю <p>рукописи, нотные знаки, изображения, схемы, отзывы, рецензии, учетные данные о движении рукописи и т.п.</p> </div> <p>Во всех случаях, когда эксперт затрудняется с определением типа документа, необходимо проконсультироваться с супервизором.</p>	

№	Индикатор	Действия, критерии оценки	Варианты ответа
85	<p>Образец заполнения документа типа 1</p>  <p><i>Заполняется только для документов I типа (заявления / декларации). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается.</i></p>	<p>Наличие образца заполнения документа. Образец может быть оформлен различными способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> – образец заполнения бланка с пояснениями по заполнению полей, – текстовые рекомендации по заполнению бланка или составлению заявления без графического образца. <p>Важно убедиться в работоспособности представленной гиперссылки на образец. Образец должен быть доступен всем пользователям, даже не прошедшим процедуру регистрации на Едином портале.</p> <p>Примечания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Документы типа «Электронный носитель» не могут иметь образца, но должны иметь текстовые рекомендации по их подготовке и сдаче 	<p>1 – имеется, 0 – отсутствует</p>
86	<p>Шаблон (бланк) документа типа 1</p>  <p><i>Заполняется только для документов I типа (заявления / деклараций). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается.</i></p>	<p>Наличие шаблона (пустого или заполненного бланка) документа. Шаблон может быть реализован различными способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> – отсканированная страница бланка, доступная для распечатки и заполнения вручную, – документ в текстовом редакторе, доступный для редактирования и заполнения на компьютере, – интерактивная форма для заполнения на сайте и последующей распечатки и/или сохранения на компьютере пользователя, – интерактивная форма для заполнения на сайте и непосредственной отправки документа в ведомство. <p>Образец может выступать в качестве шаблона, если позволяет удалять данные, введённые для образца. Если образец не редактируется, то в качестве шаблона выступать не может.</p> <p>Примечания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Важно убедиться в работоспособности представленной гиперссылки на шаблон. – Для проверки шаблон должен быть доступен для открытия и просмотра. Если формат файла таков, что программа для его просмотра не известна, то индикатор не засчитывается в виду отсутствия возможности проверки содержимого. – Шаблон должен быть доступен всем пользователям, даже не прошедшим процедуру регистрации на Едином портале. – Если наименование шаблона и его содержимое не соответствует заявленному документу или услуге, то индикатор не засчитывается. Например, если шаблон документа «Заявление на открытие аспирантуры (оригинал, 1 шт.)» при открытии называется «Сведения о финансировании и гарантиях финансирования научных исследований по заявляемой специальности», то индикатор не засчитывается. 	<p>1 – имеется, 0 – отсутствует</p>

№	Индикатор	Действия, критерии оценки	Варианты ответа
87	<p>Электронная форма (шаблона) документа типа 1</p>  <p><i>Заполняется только для документов I типа (заявления / декларации). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается.</i></p>	<p>Наличие возможности заполнить шаблон (бланк) в электронном виде. Эта возможность может быть реализована следующими способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> – возможность скачать форму и заполнить ее на компьютере с использованием текстового редактора, – возможность заполнить форму прямо на сайте и распечатать, – возможность заполнить форму на сайте и отправить ее напрямую в орган. <p>Положительно оценивается только тот формат, который допускает работу с использованием программного обеспечения, установка которого на технические средства пользователя не требует заключения им лицензионного или иного соглашения, предусматривающего взимание платы</p> <p>Примечание!</p> <ul style="list-style-type: none"> – Один и тот же бланк может быть засчитан и в данном, и в предыдущем индикаторе, если он соответствует требованиям обоих индикаторов. – Если есть Образец в редактируемом формате (Word, Excel) в индикаторе 05, то образец может выступать в качестве шаблона (бланка), если в нём можно удалить данные образца и ввести свои – Для проверки шаблон должен быть доступен для открытия и просмотра. Если формат файла таков, что программа для его просмотра не известна, то индикатор не засчитывается в виду отсутствия возможности проверки. – Электронная форма не засчитывается, если формат её таков, что для заполнения формы необходимо распечатать и заполнить от руки. Например, если бланк отсканирован и вставлен как картинка в текстовый редактор, то индикатор не засчитывается. Поэтому графические форматы типа jpg, tif и т.д. не являются электронными формами, следовательно, по данному индикатору не засчитываются. – Важно убедиться в работоспособности представленной гиперссылки. Форма должна быть доступна всем пользователям, даже не прошедшим процедуру регистрации на Едином портале. 	<p>1 – имеется, 0 – отсутствует</p>
88	<p>Формат электронной формы документа типа 1</p>  <p><i>Заполняется только для документов I типа (заявления / декларации). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается.</i></p>	<p>Формат, в котором представлена электронная форма.</p> <p>Положительно оценивается только тот формат, который допускает работу с использованием программного обеспечения, установка которого на технические средства пользователя не требует заключения им лицензионного или иного соглашения, предусматривающего взимание платы</p> <p>Например, .doc, .rtf, .odf, .xls или .pdf (при условии возможности заполнения такой формы в электронном виде) для Acrobat Reader – это общедоступные форматы. Если для работы с pdf требуется профессиональная версия Acrobat, то такой формат не подходит.</p> <p>Внимание!</p> <ul style="list-style-type: none"> – Электронная форма не засчитывается, если формат её таков, что для заполнения формы её необходимо распечатать и заполнить от руки. Например, если бланк отсканирован и вставлен как картинка в текстовый редактор, то индикатор не засчитывается. Поэтому графические форматы типа jpg, tif и т.д. не являются электронными формами, следовательно, по данному индикатору не засчитываются. 	<p>1 – общедоступный формат, 0 – электронная форма отсутствует или требует лицензионного программного обеспечения</p>

№	Индикатор	Действия, критерии оценки	Варианты ответа
89	<p>Наименование ведомства (организации)</p>  <p><i>Заполняется только для документов 2 типа (справка / выписка / заключение). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается.</i></p>	<p>Наличие наименования органа власти или организации, которые выдают этот документ. <u>Внимание!</u> Если требуется копия документа (в т.ч. заверенная юристом), выдаваемого органом власти или организацией, то такой документ НЕ является документом типа 1 (который заявитель готовит сам), так как для подготовки копии необходимо сначала получить документ.</p> <p>Внимание! Если документ сформулирован в общем виде (например, документ, подтверждающий право собственности), то подразумевается, что документ выдается органом власти или организацией.</p> <p><u>Примеры:</u> – «требуется заключение СЭС о состоянии помещений...» или «справка, выданная налоговым органом...» или «медицинская справка, выдаваемая медицинской организацией...»: засчитываем, т.к. название организации содержится в наименовании документа, – требуется оригинал документа о внесении изменений в реестр юридических лиц, если не указано какой орган его выдает, значит, НЕ засчитываем. – справка, подтверждающая пользование заявителем жилым помещением, выданная органом государственной власти или органом местного самоуправления, уполномоченным осуществлять функции собственника государственного или муниципального имущества от имени Российской Федерации, субъекта Российской Федерации или от имени муниципального образования в рамках их компетенции, установленной актами, определяющими статус этих органов, а также уполномоченными ими лицами – НЕ засчитываем.</p>	<p>1 – наименование органа указано, 0 – наименование органа отсутствует</p>
90	<p>Наименование сопутствующей услуги (подуслуги)</p>  <p><i>Заполняется только для документов 2 типа (справка / выписка / заключение). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается.</i></p>	<p>Наличие наименования государственной (муниципальной) подуслуги, по результатам которой можно получить данный документ.</p>	<p>1 – наименование сопутствующей подуслуги указано, 0 – наименование сопутствующей подуслуги отсутствует</p>

№	Индикатор	Действия, критерии оценки	Варианты ответа
91	<p>Образец заполнения квитанции</p> <p><i>Заполняется только для документов 3 типа (Документ об оплате государственной пошлины). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается.</i></p>	<p>Наличие образца заполнения платежного поручения для уплаты государственной пошлины. Образец может быть оформлен различными способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> – предзаполненный бланк с банковскими реквизитами и пояснениями по заполнению полей, – текстовые рекомендации по заполнению бланка (банковские реквизиты). <p>Текстовые рекомендации могут также содержаться в разделе «Оплата» вкладки «Описание услуги».</p> <p>Примечания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Для проверки образец должен быть доступен для открытия и просмотра. Если формат файла таков, что программа для его просмотра не известна, то индикатор не засчитывается в виду отсутствия возможности проверки его содержимого 	<p>1 – имеется, 0 – отсутствует</p>
92	<p>Электронная форма квитанции</p> <p><i>Заполняется только для документов 3 типа (Документ об оплате государственной пошлины). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается.</i></p>	<p>Наличие возможности заполнить шаблон (бланк) квитанции в электронном виде. Эта возможность может быть реализована следующими способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> – возможность скачать форму и заполнить ее на компьютере с использованием текстового редактора, – возможность заполнить форму прямо на сайте и распечатать, – возможность заполнить форму на сайте и отправить ее напрямую в орган. <p>Положительно оценивается только тот формат, который допускает работу с использованием программного обеспечения, установка которого на технические средства пользователя не требует заключения им лицензионного или иного соглашения, предусматривающего взимание платы</p> <p>Примечание!</p> <ul style="list-style-type: none"> – Один и тот же бланк может быть засчитан и в данном, и в предыдущем индикаторе, если он соответствует требованиям обоих индикаторов. – Если есть Образец в редактируемом формате (Word, Excel) в индикаторе 05, то образец может выступать в качестве шаблона (бланка), если в нём можно удалить данные образца и ввести свои – Для проверки шаблон должен быть доступен для открытия и просмотра. Если формат файла таков, что программа для его просмотра не известна, то индикатор не засчитывается в виду отсутствия возможности проверки. – Электронная форма не засчитывается, если формат её таков, что для заполнения формы необходимо распечатать и заполнить от руки. Например, если бланк отсканирован и вставлен как картинка в текстовый редактор, то индикатор не засчитывается. Поэтому графические форматы типа jpg, tif и т.д. не являются электронными формами, следовательно, по данному индикатору не засчитываются. – Важно убедиться в работоспособности представленной гиперссылки. Форма должна быть доступна всем пользователям, даже не прошедшим процедуру регистрации на Едином портале. 	<p>1 – имеется, 0 – отсутствует</p>

№	Индикатор	Действия, критерии оценки	Варианты ответа
93	<p>Формат электронной формы</p> <p><i>Заполняется только для документов 3 типа (Документ об оплате государственной пошлины). Для документов всех остальных типов индикатор пропускается.</i></p>	<p>Формат, в котором представлена электронная форма.</p> <p>Положительно оценивается только тот формат, который допускает работу с использованием программного обеспечения, установка которого на технические средства пользователя не требует заключения им лицензионного или иного соглашения, предусматривающего взимание платы</p> <p>Например, .doc, .rtf , odf, .xls или .pdf (при условии возможности заполнения такой формы в электронном виде) для Acrobat Reader – это общедоступные форматы. Если для работы с pdf требуется профессиональная версия Acrobat, то такой формат не подходит.</p> <p>Внимание!</p> <p>– Электронная форма не засчитывается, если формат её таков, что для заполнения формы её необходимо распечатать и заполнить от руки. Например, если бланк отсканирован и вставлен как картинка в текстовый редактор, то индикатор не засчитывается. Поэтому графические форматы типа jpg, tif и т.д. не являются электронными формами, следовательно, по данному индикатору не засчитываются.</p>	<p>1 – общедоступный формат,</p> <p>0 – электронная форма отсутствует или требует лицензионного программного обеспечения</p>

Анкета 4 — Качество предоставления услуги в электронном виде (III-V этап)

Вводные данные

- Анкета НЕ заполняется для функций
- Для начало мониторинга необходима авторизация. Авторизация осуществляется пользователями, прошедшими процедуру регистрации на Едином портале.
- Ваше местоположение перед началом работы должно совпадать с местоположением предоставления услуги. Если услуга региональная или муниципальная, то кнопка «Получить услугу» будет отсутствовать на странице услуги, если местоположение не будет совпадать с «родным регионом» услуги. Возможность подачи заявления в электронном виде заранее известна..
- Рекомендуемые браузеры: IE, Mozilla Firefox, Google Chrome. В случае возникновения ошибок или лагов в работе портала, необходимо перепроверить функцию в другом браузере, так как возможны ситуации, когда в IE не работает, а в Firefox работает. Выявленные различия в работе различных браузеров должны фиксироваться в соответствующих ячейках для комментариев экспертов.

Порядок заполнения

- Если в ячейке уже стоит 0, значит ячейка не подлежит заполнению и такое значение было подставлено формулой автоматически.
- Ячейка подлежит заполнению, если в ней указано «Введите ...» или ячейка пустая.

Сохранение скриншотов

Если в процессе получения услуги эксперт встречается с нестандартной ситуацией, показательной ошибкой на странице интерфейса, ошибках в получаемых уведомлениях, то необходимо сделать скриншот страницы.

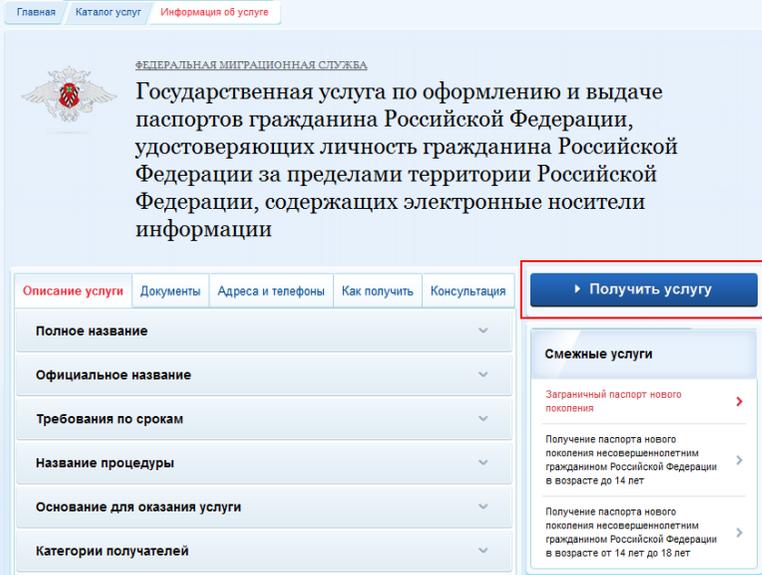
Порядок сохранения скриншотов:

- Для подуслуги создается папка с наименованием, идентичным реестровому номеру подуслуги из перечня услуг. Если реестровый номер подуслуги не указан, то в качестве наименования используется реестровый номер услуги, а не подуслуги, а внутри нее создается папка, которая называется согласно порядковому номеру подуслуги в анкете.
- Скриншоты рекомендуется создавать с помощью бесплатной программы Clip2Net или любой другой аналогичной программой.
- Скриншоты по подуслуге сохраняются в созданной папке по подуслуге.
- Наименование сохраняемого скриншота должно совпадать с номером индикатора, к которому скриншот относится.
- Формат сохранения скриншотов: jpg или png

Ответственность при подаче заявлений:

При тестировании не подавать заявления, связанные с заявлениями о правонарушениях, так как может последовать административная ответственность.

№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа
Шаг 1 – БАЗОВАЯ РАБОТОСПОСОБНОСТЬ ИНТЕРФЕЙСОВ (Этап III)			
<i>– Анкета заполняется один раз для одной подуслуги</i>			
100	Дата мониторинга	Укажите дату проведения мониторинга подуслуги Формат фиксации времени: 24.11.2010	Дата мониторинга
101	Тип электронной услуги	Укажите тип тестируемой услуги в электронном виде: 1. Неперсонифицированная информационная услуга – услуга, связанная с предоставлением неперсонифицированной информации, т.е. информации общего плана, для получения которой не требуется авторизация. Например, предоставление библиографической или статистической информации. 2. Персонифицированная информационная услуга – услуга связанная с предоставлением индивидуальной информации, т.е. для её получения требуется авторизация. Примеры: сведения о состоянии личного пенсионного счёта, сведения о штрафах, сведения о прописке. 3. Обычная (простая) интерактивная услуга – услуга, в отношении которой законодательно не установлена необходимость личного присутствия заявителя, либо необходимость предоставить образцы продукции или иные материальные объекты в начале или в ходе предоставления услуги. 4. Сложная интерактивная услуга (услуга, предполагающая личную явку в начале и/или в ходе предоставления услуги) — это услуга, в отношении которой законодательно установлена необходимость личного присутствия заявителя, либо необходимость предоставить образцы продукции или иные материальные объекты в начале или в ходе предоставления услуги. Например, для прохождения техосмотра должно быть предъявлено дорожно-транспортное средство. Для получения заграничного паспорта нового образца должны быть сняты биометрические характеристики гражданина.	1. Неперсонифицированная информационная услуга 2. Персонифицированная информационная услуга 3. Обычная (простая) интерактивная услуга 4. Сложная интерактивная услуга

№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа
103	Интерфейс на странице	<p>На странице со сведениями об услуге имеется кнопка «Получить услугу» в правой части экрана для удаленной подачи документов, необходимых для предоставления подуслуги в электронном виде</p>  <p>ФЕДЕРАЛЬНАЯ МИГРАЦИОННАЯ СЛУЖБА Государственная услуга по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронные носители информации</p> <p>Описание услуги Документы Адреса и телефоны Как получить Консультация</p> <p>Полное название</p> <p>Официальное название</p> <p>Требования по срокам</p> <p>Название процедуры</p> <p>Основание для оказания услуги</p> <p>Категории получателей</p> <p>Смежные услуги</p> <p>Заграничный паспорт нового поколения</p> <p>Получение паспорта нового поколения несовершеннолетним гражданином Российской Федерации в возрасте до 14 лет</p> <p>Получение паспорта нового поколения несовершеннолетним гражданином Российской Федерации в возрасте от 14 лет до 18 лет</p> <p>▶ Получить услугу</p>	<p>1 – раздел и кнопка имеется, 0 – раздел или кнопка отсутствуют <i>Если значение 0, и в предыдущем пункте 0, то Анкета 4 далее не заполняется.</i></p>

Проверка работоспособности интерфейса осуществляется в следующем пункте.

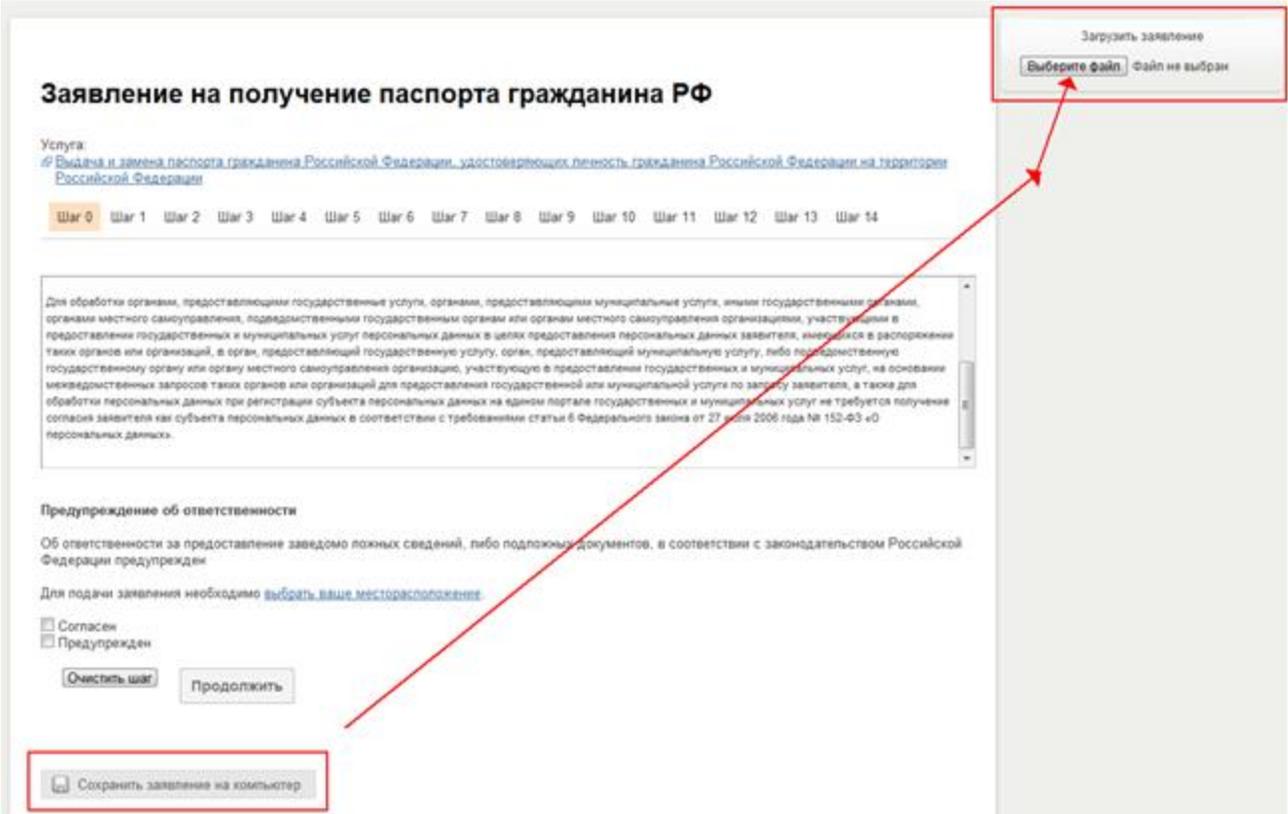
№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа
104	<p>Базовая работоспособность интерфейса на странице подуслуги</p> <p><i>Заполняется, если в пункте 103 оценка 1.</i></p>	<p>На странице подуслуги при нажатии на кнопку «Получить услугу» и прохождения авторизации появляется форма для заполнения заявления on-line либо предварительное сообщение с описанием процедуры предоставления услуги в электронном виде и возможностью перейти непосредственно к заполнению формы.</p> <p>В некоторых случаях для получения доступа к он-лайн форме необходимо поставить галочку «Согласен» и указать ваше месторасположение.</p> <p>ВНИМАНИЕ! Проверка работоспособности интерфейса и подача заявления осуществляется строго под указанным в анкете типом заявителя.</p> <p>Пункт НЕ засчитывается, – если вместо интерфейса выдается сообщение типа «ошибка 404», «сервис находится на реконструкции» или браузер зависает; – происходит перенаправление на интерфейс подачи заявления по другой подуслуге.</p>	<p>1 – интерфейс на странице подуслуги на Едином портале имеется, 0 – интерфейс на странице подуслуги отсутствует или происходит перенаправление на сайт ведомства</p> <p><i>При выборе оценки 1 осуществляется переход к пункту 114</i> <i>При выборе оценки 0 осуществляется переход к пункту 106</i></p>
116	<p>Отсутствие необоснованных ограничений</p>	<p>При попытке получить услугу может выдаваться вводное сообщение или всплывающее окно с сообщением о том, что услуга предоставляется только юридическим лицам или индивидуальным предпринимателям.</p> <p>Для того, чтобы убедиться, соответствует ли такое ограничение порядку предоставления подуслуги, необходимо проверить информацию в разделе «Категории получателей» описания подуслуги. Если среди возможных категорий получателей числятся «Гражданин Российской Федерации», то такое ограничение является необоснованным и по индикатору ставится оценка 0.</p> <p>Пункт засчитывается, если ограничения отсутствуют или указанные ограничения совпадают с ограничениями, приведенными на странице услуги (подуслуги) в разделе «Категории получателей».</p>	<p>1 –ограничения отсутствуют или совпадают с паспортом услуги 0 – ограничения не совпадают</p>

№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа
105	Проблемы + скриншот по базовой работоспособности интерфейса на странице <i>Заполняется, если в пункте 104 оценка 0.</i>	Опишите проблемы, возникшие при работе с интерфейсом, и сделайте скриншот экрана с наблюдаемой ошибкой при необходимости: выдается сообщение типа «ошибка 404», «сервис находится на реконструкции» или браузер зависает и т.п.	Текстовая информация + скриншот
106	Перенаправление на сайт ведомства со страницы подуслуги <i>Заполняется, если в пункте 104 оценка 0.</i>	При нажатии на кнопку «Получить услугу» со страницы подуслуги происходит перенаправление на официальный сайт ведомства. Перенаправлением считается ситуация, когда адрес страницы меняется с « www.gosuslugi.ru/... » на адрес ведомства.	1 – происходит перенаправление на сайт ведомства; 0 – перенаправление на сайт ведомства не происходит
107	Доступность интерфейса на странице ведомства <i>Заполняется при оценке 1 в предыдущем пункте</i>	Перенаправление из личного кабинета Портала происходит на страницу услуги на сайте ведомства с возможностью подачи заявления в электронном виде с этой страницы (наличие кнопки «Получить услугу» на странице услуги. Примечания: – Если перенаправление происходит на главную страницу сайта ведомства, откуда нужно самостоятельно найти страницу для подачи электронного заявления по исследуемой услуге, то пункт НЕ засчитывается. – Если интерфейс подачи электронного заявления доступен с главной страницы, то пункт засчитывается.	1 – интерфейс на сайте ведомства доступен; 0 – интерфейс на сайте ведомства не доступен;
108	Базовая работоспособность интерфейса на сайте ведомства. <i>Заполняется при оценке 1 в пункте 106</i>	На странице ведомства при нажатии на кнопку «Получить услугу» и прохождения авторизации появляется форма для заполнения заявления on-line либо предварительное сообщение с описанием подуслуги предоставления услуги в электронном виде и возможностью перейти непосредственно к заполнению формы. Пункт НЕ засчитывается, – если вместо интерфейса выдается сообщение типа «ошибка 404», «сервис находится на реконструкции» или браузер зависает; – если предлагается установка дополнительного бесплатного ПО или других технических условий, выполнение которых затруднено или выполнено, но не позволяет попасть в интерфейс подачи заявления в электронном виде.	1 – интерфейс имеется, 0 – интерфейс отсутствует <i>При выборе оценки 1 осуществляется переход к пункту 114</i>

№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа
109	Проблемы по базовой работоспособности интерфейса на сайте ведомства <i>Заполняется при оценке 0 в предыдущем пункте</i>	Опишите проблемы, возникшие при работе с интерфейсом, и сделайте скриншот экрана с наблюдаемой ошибкой при необходимости.	Текстовая информация + наименование скриншота

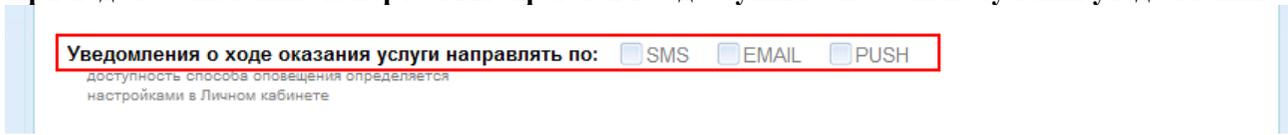
№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа
Шаг 2 – ПОДАЧА ДОКУМЕНТОВ (Этап III)			
113	Тип интерфейса	<p>Заполняется автоматически.</p> <p>Подставляется один из следующих вариантов интерфейса по итогам обследования на шаге 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Интерфейс на новой версии Портала ▪ Интерфейс на сайте ведомства ▪ Интерфейс не доступен 	<p>Заполняется автоматически</p> <p><i>Если в ячейке указано, что «Интерфейс не доступен», то заполнение Анкеты 4 прекращается.</i></p>
114	Вводное сообщение	<p>Наличие вводного сообщения сразу после нажатия кнопки «Получить услугу».</p> <p><u>Последовательность действий:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Тестируется интерфейс, доступный со страницы подуслуги при нажатии на кнопку «Получить услугу» <i>(Если индикатор 103 равен 1)</i> – Если интерфейс со страницы подуслуги не доступен, то тестируется интерфейс доступный из личного кабинета. <i>(Если индикатор 103 равен 0, а индикатор 101 равен 1)</i> – Если со страницы или из личного кабинета происходит перенаправление на сайт ведомства или новую версию Единого портала, то тестируется интерфейс по результатам перенаправления <i>(Если индикатор 101 и 103 равен 0, а индикатор 106 или 110 равен 1)</i> <p>Вводное сообщение может содержать приглашение к получению услуги, описание процедуры получения услуги или информацию о временной неработоспособности интерфейса.</p>	<p>1 – вводное сообщение имеется</p> <p>0 – вводное сообщение отсутствует</p> <p><i>Если оценка 1, то переход к пункту 116</i></p>
115	<p>Проблемы по вводному сообщению</p> <p><i>Заполняется, если в предыдущем пункте стоит 0</i></p>	<p>Опишите проблемную ситуацию, возникшую при проверке вводного сообщения, и сделайте скриншот экрана с наблюдаемой ошибкой при необходимости.</p>	<p>Текстовая информация + скриншот</p>
117	<p>Резюме по необоснованным ограничениям</p> <p><i>Заполняется, если в предыдущем пункте стоит 0</i></p>	<p>Вставьте текст вводного сообщения, указывающего на необоснованные ограничения, и сделайте скриншот экрана с наблюдаемой ошибкой при необходимости.</p>	<p>Текстовая информация + скриншот</p>

№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа
118	Образец заполнения формы	<p>Пункт засчитывается, если в интерфейсе предусмотрен образец заполнения полей для подачи электронного заявления. Образец заполнения интерфейса может быть оформлен различными способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> – образец заполнения бланка с пояснениями по заполнению полей, – текстовые рекомендации по заполнению бланка или составлению заявления без графического образца. <p>Важно убедиться в работоспособности представленной гиперссылки на образец. Для проверки шаблон должен быть доступен для открытия и просмотра. Если формат файла таков, что программа для его просмотра не известна, то индикатор не засчитывается в виду отсутствия возможности проверки содержимого.</p> <p>Если наименование образца или его содержимое не соответствует заявленному документу или услуге, то индикатор не засчитывается. Например, если образец документа «Заявление на открытие аспирантуры» при открытии называется «Сведения о финансировании и гарантиях финансирования научных исследований по заявляемой специальности», то индикатор не засчитывается.</p>	1 – образец заполнения имеется; 0 – образец отсутствует
119	Автосохранение данных в форме	<p>Имеется функция автоматического сохранения ранее введенной информации при обновлении страницы или возврате на предыдущий шаг или страницу интерфейса.</p> <p>Для тестирования этого условия не обязательно вводить сразу корректную информацию на тот случай, если автосохранения данных нет.</p> <p>Пункт не засчитывается, если ранее введенные данные исчезают и возникает необходимость их повторного введения.</p>	1 – автосохранение есть, 0 – автосохранение отсутствует

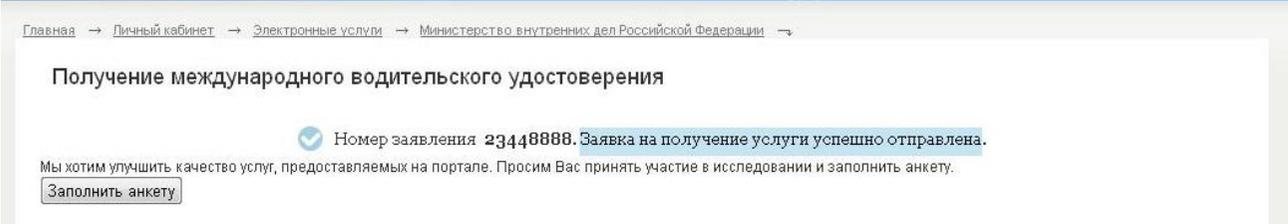
№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа
120	Сохранение данных для последующей загрузки на Портал	<p>Имеется возможность сохранения заявления на компьютере в файле любого формата, даже не доступного для последующего просмотра без дополнительного программного обеспечения, но позволяющего с его помощью загрузить ранее введенный текст заявления в полях интерфейса посредством инструментария Портала:</p>  <p>Такая выгрузка дает возможность вернуться пользователю к заполнению заявления на Портале позже без необходимости повторного ввода того, что уже было заполнено путем загрузки данных из сохраненного файла.</p>	<p>1 – заявление сохраняется и данные из него загружаются на Портал обратно; 0 – заявление не сохраняется или сохраняется, но данные из него не загружаются на Портал обратно</p>

№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа
121	Сохранение для личного использования	<p>Имеется возможность сохранения заявления на компьютере в общедоступном для просмотра формате для личного пользования.</p> <p>Положительно оценивается только тот формат, который допускает работу с формой без установки лицензионного программного обеспечения. Например, .doc, .rtf, odf или .pdf для Acrobat Reader – это общедоступные форматы. Если для работы с pdf требуется профессиональная версия Acrobat, то такой формат не подходит.</p>	<p>1 – заявление сохраняется;</p> <p>0 – заявление не сохраняется или сохраняется в формате, требующем специальное или платное ПО</p>

№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа																																																							
122	Прием платежных документов	<p>Обеспечена возможность приема реквизитов платежных документов, подтверждающих совершение заявителем обязательных платежей посредством электронных и мобильных платежных систем в финансовых учреждениях или с помощью купюроприемников. Такая возможность может быть реализована через возможность прикрепления к заявлению отсканированной версии платежного документа или ввода платежных реквизитов:</p> <div data-bbox="465 284 1641 1045" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Заявление на получение лицензии на фармацевтическую деятельность</p> <p>Услуга: Получение лицензии на фармацевтическую деятельность индивидуальным предпринимателем показать пример заполнения</p> <p>Шаг 1 Шаг 2</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">№</th> <th style="width: 45%;">Наименование</th> <th style="width: 15%;">Файл (не более 10 мб)</th> <th style="width: 10%;">Количество листов в прикрепленном файле</th> <th style="width: 25%;">Дополнительно представлено</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Заявление</td> <td><input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Устав [Копия учредительного документа]</td> <td><input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Изменения и дополнения к Уставу [Копия учредительного документа]</td> <td><input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Учредительный договор (решение) [Копия учредительного документа]</td> <td><input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Изменения и дополнения в учредительный договор (решение) [Копия учредительного документа]</td> <td><input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Копия свидетельства о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц или индивидуальных предпринимателей</td> <td><input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Копия свидетельства о постановке соискателя лицензии/лицензиата на учет в налоговом органе</td> <td><input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Копия уведомления о постановке соискателя лицензии на учет в налоговом органе по месту нахождения территориально-обособленного подразделения</td> <td><input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr style="border: 2px solid red;"> <td>9.</td> <td>Копия платежного поручения с оригинальной отметкой банка о принятии к исполнению платежа (государственной пошлины в размере 300 рублей) за рассмотрение заявления о предоставлении лицензии</td> <td><input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>10.</td> <td>Копия санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии санитарным правилам помещений для осуществления лицензируемого вида деятельности</td> <td><input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Внимание! Если в разделе «Стоимость услуги и порядок оплаты» указано, что услуга бесплатная, то ставится значение «X»:</p> <div data-bbox="465 1145 1585 1476" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: right;"> Печать</p> <p style="text-align: center;">Получение ответа по вопросам, относящимся к компетенции Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации</p> <p>Ответственный орган: Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (Минкомсвязь России)</p> <p>Получатели услуги — Физические лица</p> <p>Необходимые документы 1. Письменное обращение гражданина (рабочий документ, 1 шт.)</p> <p>Стоимость услуги и порядок оплаты Бесплатно</p> </div>	№	Наименование	Файл (не более 10 мб)	Количество листов в прикрепленном файле	Дополнительно представлено	1.	Заявление	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	1	1	2.	Устав [Копия учредительного документа]	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	1	1	3.	Изменения и дополнения к Уставу [Копия учредительного документа]	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	1	1	4.	Учредительный договор (решение) [Копия учредительного документа]	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	1	1	5.	Изменения и дополнения в учредительный договор (решение) [Копия учредительного документа]	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	1	1	6.	Копия свидетельства о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц или индивидуальных предпринимателей	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	1	1	7.	Копия свидетельства о постановке соискателя лицензии/лицензиата на учет в налоговом органе	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	1	1	8.	Копия уведомления о постановке соискателя лицензии на учет в налоговом органе по месту нахождения территориально-обособленного подразделения	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	1	1	9.	Копия платежного поручения с оригинальной отметкой банка о принятии к исполнению платежа (государственной пошлины в размере 300 рублей) за рассмотрение заявления о предоставлении лицензии	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	1	1	10.	Копия санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии санитарным правилам помещений для осуществления лицензируемого вида деятельности	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	1	1	<p>1 – возможность внесения реквизитов платежных документов предоставлена; 0 - возможность внесения реквизитов платежных документов отсутствует; X – услуга заявлена как бесплатная</p>
№	Наименование	Файл (не более 10 мб)	Количество листов в прикрепленном файле	Дополнительно представлено																																																						
1.	Заявление	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	1	1																																																						
2.	Устав [Копия учредительного документа]	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	1	1																																																						
3.	Изменения и дополнения к Уставу [Копия учредительного документа]	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	1	1																																																						
4.	Учредительный договор (решение) [Копия учредительного документа]	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	1	1																																																						
5.	Изменения и дополнения в учредительный договор (решение) [Копия учредительного документа]	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	1	1																																																						
6.	Копия свидетельства о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц или индивидуальных предпринимателей	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	1	1																																																						
7.	Копия свидетельства о постановке соискателя лицензии/лицензиата на учет в налоговом органе	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	1	1																																																						
8.	Копия уведомления о постановке соискателя лицензии на учет в налоговом органе по месту нахождения территориально-обособленного подразделения	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	1	1																																																						
9.	Копия платежного поручения с оригинальной отметкой банка о принятии к исполнению платежа (государственной пошлины в размере 300 рублей) за рассмотрение заявления о предоставлении лицензии	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	1	1																																																						
10.	Копия санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии санитарным правилам помещений для осуществления лицензируемого вида деятельности	<input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран	1	1																																																						

№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа
162	Способы уведомления	<p>В ходе подачи заявления предлагается выбрать один из способов уведомления. При подаче заявления экспертом выбираются все доступные способы получения уведомления.</p> 	1 – возможность выбора способа получения уведомления доступна 0 – возможность отсутствует
164	Перечень подаваемых документов в эл. виде	Укажите перечень документов, которые можно подать при подаче заявления в электронном виде. Само заявление считается как отдельный документ, плюс остальные документы, которые прилагаются к заявлению, в том числе фотография. Каждый прилагаемый к заявлению в электронном виде документ указывается как отдельный документ в перечне.	Укажите перечень документов, пронумерованный по порядку
165	Число подаваемых документов в эл. виде	Укажите число документов, перечисленных в предыдущем пункте.	Укажите число документов.
169	Запись на прием при подаче	В ходе подачи заявления есть возможность записи на прием.	1 – возможность имеется; 0 – возможность отсутствует

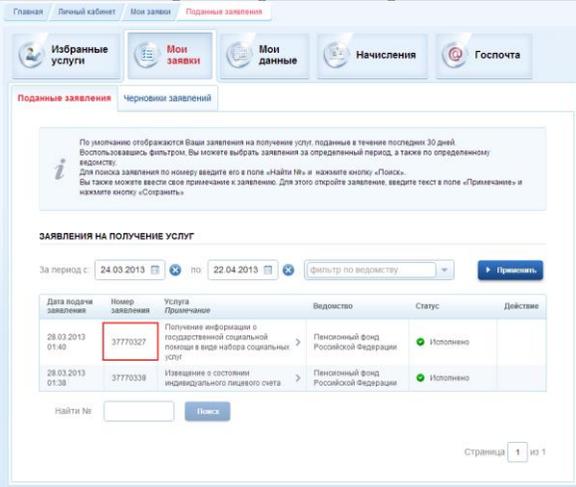
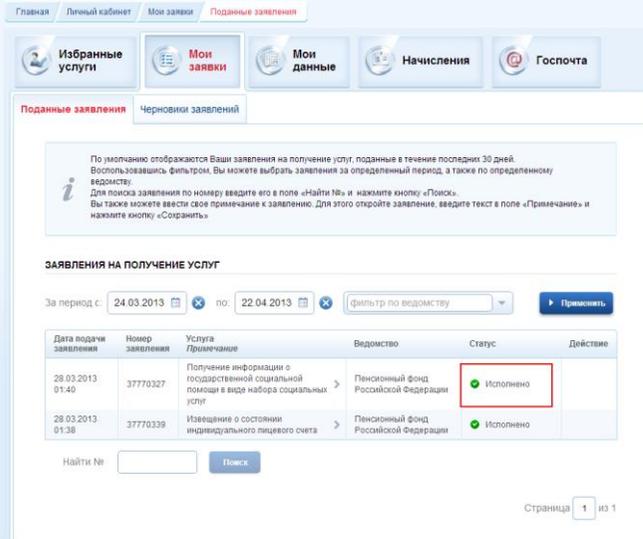
№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа
170	<p>Запись на прием при подаче – Дата и время</p> <p><i>Заполняется, если в пункте 169 стоит 1</i></p>	<p>Предлагается выбрать или назначить дату и время явки в ведомство для осуществления дальнейших шагов по оказанию услуги. Запись на прием может иметь место, как во время подачи заявления, так и после подачи документов или предварительного рассмотрения документов.</p> <p>Пункт засчитывается, если заявителю предложено назначить не только место, но дату и время явки на свое усмотрение. Если нет возможности выбора хотя бы одного из параметров, то пункт не засчитывается.</p> <p>Последовательность действий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Выберите дату, если возможность выбора даты присутствует. Если возможности выбора даты нет, то индикатор НЕ засчитывается. 2) Выберите возможное время в указанную на предыдущем шаге дату. Если возможности выбора времени нет, то индикатор получает оценку 0,5. 3) Если возможность выбора времени очень ограниченная (например, назначается явка строго к определенному часу, или дается небольшой, менее четырех часов, промежуток времени для явки), то выберите иную дату и убедитесь, что варианты выбора времени также ограничены и по другим дням: <ul style="list-style-type: none"> – Если по другим дням время также ограничено, значит, ведомство не дает полноценной возможности назначать дату и принимает в удобные для себя часы, следовательно, пункт НЕ засчитывается. – Если по другим дням время не ограничено или ограничено по–разному для каждого дня, значит, ведомство принимает в зависимости от текущей загрузки или расписания работы по дням недели, следовательно, у заявителя есть выбор и индикатор засчитывается. 	<p>1 – запись на прием предложена и возможна;</p> <p>0,5 – запись на приеме возможно только на дату, возможности указать время нет.</p> <p>0 – запись на прием не предлагалась или ограничена</p>
171	<p>Запись на прием при подаче – Место</p> <p><i>Заполняется, если в пункте 169 стоит 1</i></p>	<p>Предлагается выбрать удобное для пользователя место явки в близлежащее для заявителя отделение ведомства для осуществления дальнейших шагов по оказанию услуги. Запись на прием может иметь место, как во время подачи заявления, так и после подачи документов или после предварительного рассмотрения документов.</p> <p>Пункт засчитывается, если заявителю предлагаются возможность выбора отделения в зависимости от указанной даты и времени. Если для любой даты и времени предлагается одно и то же отделение, значит, выбора места заявителя нет, следовательно, пункт не засчитывается.</p>	<p>1 – выбор места явки предложен;</p> <p>0 – выбор места явки не предлагался или строго ограничен</p>

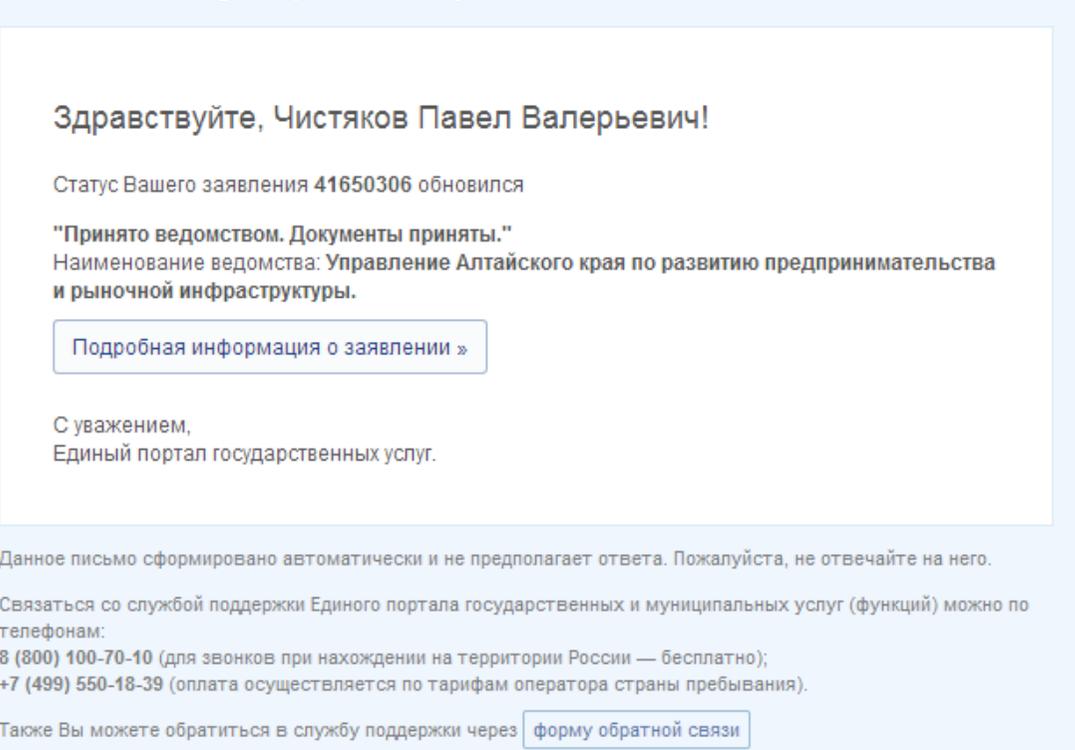
№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа
123	Работоспособность при отправке	<p>Интерфейс позволяет подать тестовое заявление с заведомо ложными, но адекватными для восприятия оператором портала, данными. Например:</p> <ul style="list-style-type: none"> - если необходимо ввести ИНН физ.лица, то вносится произвольный номер из 12 арабских цифр, как это предусмотрено законодательством. - если необходимо в интерфейсе к заполненной форме заявления приложить документы и файлы, которые необходимы для предоставления услуг, то прилагаются пустые, незаполненные файлы. <p>Интерфейс удаленной подачи документов является работоспособным, если удалось отправить заявление вместе со всеми прикрепленными к нему документами в электронной форме.</p> <p>Возможность подачи документов в электронном виде может быть реализована по-разному: через кнопку «Загрузить файл», через необходимость заполнения дополнительных форм, через необходимость отправки архива документов по электронной почте и т.д.</p> <p>Описываемые интерфейсы ввода и отправки документов могут быть на странице с заявлением, а могут появиться только после полного заполнения заявления.</p> <p>После нажатия на кнопку «Отправить», как правило, появляется какое-либо подтверждение факта отправки (например, сообщение «Ваше заявление принято» или «Запущен процесс передачи в ведомство»):</p>  <p>Примечание: Если при вводе заведомо ложных данных выводится подсказка о том, что необходимо ввести корректные данные, которая препятствует отправке заявления через интерфейс, то экспертом вводятся корректные данные.</p> <p>Пункт не засчитывается, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> – кнопка не нажимается, даже если вы указали все необходимые данные; – появляется страница с ошибкой 404; – появляется сообщение о том, что сервис [временно] неработоспособен; – браузер зависает при отправке; – появляются необоснованные сообщения касательно заполнения формы: в форме заявления не помещается то, что должно поместиться (например, на ФИО отведено меньше 10 знаков; при вводе даты подачи не удается ввести актуальную дату, так как автоматически подставляется прошлый год и т.п.) 	<p>1 – интерфейс позволяет подать заявление и пакет документов;</p> <p>0 – интерфейс подачи заявления или документов не работает.</p> <p>X – подача заведомо ложных данных подразумевает административную или уголовную ответственность (применимо для услуг МВД при подаче заявления о правонарушении)</p> <p><i>Если оценка 1, то переход к пункту 124.</i></p> <p><i>Если оценка «X», то заполнение Анкеты 4 прекращается</i></p>

№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа
124	Непосредственный результат после подачи	Пункт засчитывается, если результат услуги получен непосредственно после подачи заявления. Такое возможно, как правило, для информационных услуг, конечным результатом для которых является предоставление информации.	1 – результат получен сразу после подачи; 0 – результат не получен <i>При выборе оценки 1, дальнейшее заполнение Анкеты 3 прекращается</i>
125	Ограничения при подаче <i>Заполняется, если в пункте 123 оценка 0.</i>	Опишите проблемную ситуацию, возникшую при подаче пробного пакета документов: – какие документы нельзя было подать в электронном виде, сделайте скриншот выводимой при подаче заявления информации. – если интерфейс подачи документов не работает, то сделайте скриншот окна с ошибкой.	Текстовая информация + скриншот
185	Тип ограничения при подаче <i>Заполняется, если в пункте 123 оценка 0.</i>	Укажите сокращенно тип налагаемого ограничения при подаче заявления в электронном виде (типологизацию ограничений проводит модератор) Примеры возможных типов ограничений: – Белый (пустой) экран – Необходимы файлы, требующие специального или платного ПО – Ошибка при получении электронной подписи – Ошибка при формировании/отправке запроса в ведомство – Предусмотрена ответственность за дачу ложных сведений – Произошла ошибка при подписании сообщения – Услуга недоступна Скриншот для примера делается один на каждый тип ошибки и сохраняется с названием, соответствующим типу ошибки.	Текстовая информация + скриншот

№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа
126	Программная независимость	<p>При заполнении заявления отсутствует необходимость использования программного обеспечения, отличного от веб-браузера, а для подготовки и удаленной подачи документов не требуется воспользоваться платным программным обеспечением, использующим нестандартные форматы файлов.</p> <p>Допускается скачивание и установка специального ПО для подготовки необходимых документов.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Если ПО бесплатное, устанавливается и работает, то пункт засчитывается. – Если ПО платное, или не скачивается, или скачивается, но не работает, то пункт не засчитывается. <p><u>Примечание:</u> Если предлагается заполнение формы в PDF, убедитесь, что заполнение возможно в бесплатной версии Adobe Acrobat, а не в платной его версии, в которой включена функция редактора за дополнительную плату.</p>	<p>1 – дополнительное платное ПО не требуется, или ПО скачалось, установилось и удалось заполнить форму и подать заявление,</p> <p>0 – требуется использовать дополнительное платное ПО или ПО не работает</p>
127	Технологические ограничения <i>Заполняется, если в предыдущем пункте стоит 0</i>	<p>Опишите проблемы, связанные с технологическими ограничениями, выявленные в предыдущем пункте, и сделайте скриншот экрана с наблюдаемой ошибкой.</p>	Текстовая информация + скриншот
136	Подача полного пакета документов	<p>Интерфейс позволяет подать полный пакет необходимых документов из перечня документов на странице с информацией о под услуге, включая документы, подтверждающие факт оплаты пошлин и иных платежей, необходимых для предоставления услуг.</p> <p>При этом подается пакет документов, максимально приближенный к настоящему, т.е.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - если необходимо ввести ИНН физ.лица, то вносится произвольный номер из 12 арабских цифр, как это предусмотрено законодательством. - если необходимо в интерфейсе к заполненной форме заявления приложить документы и файлы, которые необходимы для предоставления услуг, то прилагаются заполненные по правилам формы и соответствующие требованиям файлы. <p>Возможность подачи документов в электронном виде может быть реализована по-разному: через кнопку «Загрузить файл», через необходимость заполнения дополнительных форм, через необходимость отправки архива документов по электронной почте и т.д.</p> <p>Описываемые интерфейсы ввода и отправки документов могут быть на странице с заявлением, а могут появиться только после полного заполнения заявления.</p>	<p>1 – интерфейс позволяет подать полный пакет документов для оказания услуги;</p> <p>0 – интерфейс позволяет подать только часть документов или функция подачи документов не работает.</p> <p><i>Если оценка 1, то переход к пункту 138.</i></p>

№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа
137	Комментарии по работоспособности <i>Заполняется, если в предыдущем пункте стоит 0</i>	Опишите проблемную ситуацию, возникшую при подаче полного пакета документов: – какие документы нельзя было подать в электронном виде, сделайте скриншот выводимой при подаче заявления информации. – если интерфейс подачи документов не работает, то сделайте скриншот окна с ошибкой.	Текстовая информация + скриншот
128	Уведомление об отправке	<p>После отправки заявление получено сообщение на странице Портала о том, что заявление принято в обработку/</p> <p>Уведомление об отправке обычно имеет вид типа "Запущен процесс передачи заявления в ведомства" и появляется сразу же или в течение 1–2 минуты после того, как заявление было отправлено^</p> <p>Пункт не засчитывается, если уведомление не было получено.</p>	<p>1 – уведомление об отправке получено; 0 – уведомление не получено <i>При выборе оценки 0 осуществляется переход к пункту 130</i></p>
129	Текст уведомления об отправке <i>Заполняется, если в предыдущем пункте стоит 1</i>	Вставьте текст полученного уведомления об отправке или скриншот, если вместо уведомления выдается ошибка.	Текстовая информация или скриншот

№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа																		
140	Номер заявления в личном кабинете	<p>Укажите номер, который был присвоен поданному заявлению в личном кабинете.</p>  <p>Скриншот интерфейса личного кабинета, раздел «Поданные заявления». В таблице «ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГ» выделен номер заявления 37770327.</p> <table border="1" data-bbox="510 443 1016 544"> <thead> <tr> <th>Дата подачи заявления</th> <th>Номер заявления</th> <th>Услуга</th> <th>Ведомство</th> <th>Статус</th> <th>Действие</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>28.03.2013 01:40</td> <td>37770327</td> <td>Получение информации о государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг</td> <td>Пенсионный фонд Российской Федерации</td> <td>Исполнено</td> <td></td> </tr> <tr> <td>28.03.2013 01:38</td> <td>37770339</td> <td>Извещение о состоянии индивидуального лицевого счета</td> <td>Пенсионный фонд Российской Федерации</td> <td>Исполнено</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Дата подачи заявления	Номер заявления	Услуга	Ведомство	Статус	Действие	28.03.2013 01:40	37770327	Получение информации о государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг	Пенсионный фонд Российской Федерации	Исполнено		28.03.2013 01:38	37770339	Извещение о состоянии индивидуального лицевого счета	Пенсионный фонд Российской Федерации	Исполнено		Текстовая информация
Дата подачи заявления	Номер заявления	Услуга	Ведомство	Статус	Действие																
28.03.2013 01:40	37770327	Получение информации о государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг	Пенсионный фонд Российской Федерации	Исполнено																	
28.03.2013 01:38	37770339	Извещение о состоянии индивидуального лицевого счета	Пенсионный фонд Российской Федерации	Исполнено																	
187	Статус по отправленному заявлению в личном кабинете	<p>Укажите статус в личном кабинете по заявлению, отправленному в электронном виде.</p>  <p>Скриншот интерфейса личного кабинета, раздел «Поданные заявления». В таблице «ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГ» выделен статус «Исполнено».</p> <table border="1" data-bbox="510 1002 1084 1114"> <thead> <tr> <th>Дата подачи заявления</th> <th>Номер заявления</th> <th>Услуга</th> <th>Ведомство</th> <th>Статус</th> <th>Действие</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>28.03.2013 01:40</td> <td>37770327</td> <td>Получение информации о государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг</td> <td>Пенсионный фонд Российской Федерации</td> <td>Исполнено</td> <td></td> </tr> <tr> <td>28.03.2013 01:38</td> <td>37770339</td> <td>Извещение о состоянии индивидуального лицевого счета</td> <td>Пенсионный фонд Российской Федерации</td> <td>Исполнено</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Дата подачи заявления	Номер заявления	Услуга	Ведомство	Статус	Действие	28.03.2013 01:40	37770327	Получение информации о государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг	Пенсионный фонд Российской Федерации	Исполнено		28.03.2013 01:38	37770339	Извещение о состоянии индивидуального лицевого счета	Пенсионный фонд Российской Федерации	Исполнено		Текстовая информация
Дата подачи заявления	Номер заявления	Услуга	Ведомство	Статус	Действие																
28.03.2013 01:40	37770327	Получение информации о государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг	Пенсионный фонд Российской Федерации	Исполнено																	
28.03.2013 01:38	37770339	Извещение о состоянии индивидуального лицевого счета	Пенсионный фонд Российской Федерации	Исполнено																	

№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа
130	Уведомление о принятии к рассмотрению	<p>По электронной почте получено уведомление от ответственного за предоставление услуги ведомства о том, что заявление принято к рассмотрению. Уведомление должно поступить в течение суток с момента отправки заявления. Если уведомление пришло позже, чем через сутки, то индикатор получает оценку 0.</p>  <p>Здравствуйте, Чистяков Павел Валерьевич!</p> <p>Статус Вашего заявления 41650306 обновился</p> <p>"Принято ведомством. Документы приняты." Наименование ведомства: Управление Алтайского края по развитию предпринимательства и рыночной инфраструктуры.</p> <p>Подробнее о заявлении »</p> <p>С уважением, Единый портал государственных услуг.</p> <p>Данное письмо сформировано автоматически и не предполагает ответа. Пожалуйста, не отвечайте на него.</p> <p>Связаться со службой поддержки Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) можно по телефонам: 8 (800) 100-70-10 (для звонков при нахождении на территории России — бесплатно); +7 (499) 550-18-39 (оплата осуществляется по тарифам оператора страны пребывания).</p> <p>Также Вы можете обратиться в службу поддержки через форму обратной связи</p> <p>Внимание! Если уведомление поступило от оператора Единого портала, то индикатор не засчитывается, так как оператор Единого портала не является ведомством, предоставляющим услугу.</p>	<p>1 – уведомление о принятии к рассмотрению получено; 0 – уведомление не получено <i>При выборе оценки 0 осуществляется переход к пункту 132</i></p>

№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа
131	<p>Текст уведомления о принятии к рассмотрению</p> <p><i>Заполняется, если в предыдущем пункте стоит 1</i></p>	<p>Вставьте текст полученного уведомления о принятии к рассмотрению, включая тему письма в, в которой может содержаться номер заявления.</p> <p>Пример: Тема: Ваше заявление зарегистрировано 17.02.2012, 23:58, "Госуслуги" <no_reply@gosuslugi.ru>: Здравствуйте, Маркина Оксана Викторовна!</p> <p><i>Ваше заявление зарегистрировано на Портале 17.02.2012 23:58. Номер заявления 23449045.</i></p> <p><i>Статус заявления: "Инициирована передача в ведомство"</i></p> <p><i>Для отслеживания состояния заявления перейдите по ссылке.</i></p> <p><i>Данное письмо сформировано автоматически и не предполагает ответа. Пожалуйста, не отвечайте на него.</i></p> <p><i>Связаться со службой поддержки Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) можно по телефонам: 8 (800) 100-70-10 (для звонков при нахождении на территории России — бесплатно) +7 (499) 550-18-39 (оплата осуществляется по тарифам оператора страны пребывания) Также Вы можете обратиться в службу поддержки через форму обратной связи.</i></p> <p><i>Госуслуги прозрачны как никогда!</i></p>	Текстовая информация
188	Статус принятого к рассмотрению заявления в личном кабинете	Укажите статус принятого к рассмотрению заявления в личном кабинете.	Текстовая информация

№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа
168	Через сколько получено уведомление <i>Заполняется, если в пункте 130 стоит 1</i>	Укажите в часах, через сколько было получено уведомление от ответственного за предоставление услуги ведомства о том, что заявление принято к рассмотрению	Укажите число в часах
140	Номер заявления <i>Заполняется, если в пункте 168 стоит 1</i>	Текст уведомления о принятии к рассмотрению содержит номер заявления, под которым оно было зарегистрировано ведомством.	1 – номер заявления указан; 0 – номер заявления не указан
132	Уведомление об отказе и ошибках	По электронной почте получено уведомление от ответственного за предоставление услуги ведомства об отказе в предоставлении услуги в связи с некорректно указанными данными в заявлении.	1 – уведомление об отказе получено; 0 – уведомление об отказе не получено При выборе оценки 0 осуществляется переход к пункту 134
133	Текст уведомления об отказе и ошибках <i>Заполняется, если в предыдущем пункте стоит 1</i>	Вставьте текст полученного уведомления об отказе	Текстовая информация
186	Источник "E-mail / Личный кабинет"	Укажите, из какого источника вы получили уведомление об отказе	1 - e-mail 2 – личный кабинет

№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа
134	Перечень необходимых шагов для исправления <i>Заполняется, если в пункте 132 стоит 1</i>	Уведомление об отказе и ошибках содержит перечень ошибок или необходимых действий, которые необходимо совершить для их устранения. Если в сообщении не указано, что нужно исправить, то индикатор не засчитывается.	1 – необходимые действия указаны; 0 – необходимые действия не указаны
135	Консультирование по ошибкам <i>Заполняется, если в пункте 132 стоит 1</i>	Уведомление об отказе и ошибках содержит контактные данные (телефон или e-mail) для получения консультации по рассмотренному заявлению. Если контактные данные не указаны, но был телефонный звонок со стороны ведомства с уточняющими вопросами, то индикатор засчитывается.	1 – контактные данные указаны; 0 – контактные данные не указаны
189	Статус заявления в личном кабинете по итогам рассмотрения	Укажите статус заявления в личном кабинете по итогам рассмотрения	Текстовая информация
190	Перечень необходимых шагов для исправления в личном кабинете	Имеется ли в личном кабинете перечень необходимых шагов для исправления заявления в личном кабинете	Текстовая информация
141	Уведомление о шагах после подачи	Получено уведомление от ответственного за предоставление услуги ведомства о необходимых действиях заявителя. Данное уведомление может быть совмещено с уведомлением о принятии к рассмотрению в пункте 138, в этом случае данный пункт тоже засчитывается. Уведомление должно поступить в течение суток с момента отправки заявления.	1 – уведомление получено; 0 – уведомление не получено <i>При выборе оценки 0 осуществляется переход к пункту 146</i>
142	Текст уведомления о шагах после подачи <i>Заполняется, если в пункте 141 стоит 1</i>	Вставьте текст полученного уведомления о шагах после подачи и скриншот.	Текстовая информация

№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа
143	Сроки в уведомлении о шагах <i>Заполняется, если в пункте 141 стоит 1</i>	Уведомление о шагах после подачи заявления содержит информацию не только о действиях, но и о сроках, по истечению которых эти действия будут завершены. – Если уведомление содержит информацию "После предварительного рассмотрения ваших документов, в течение 3 рабочих дней, мы сообщим вам о дальнейших действиях" – то пункт засчитывается. – Если уведомление содержит информацию «После предварительного рассмотрения ваших документов мы сообщим вам о дальнейших действиях», то пункт НЕ засчитывается.	1 – информация по срокам имеется; 0 – информация по срокам отсутствует
144	Соблюдение указанных сроков <i>Заполняется, если в пункте 141 стоит 1</i>	Соблюдение заявленных сроков ведомством. Пункт засчитывается, если заявленные сроки были соблюдены.	1 – заявленные сроки соблюдены; 0 – заявленные сроки не соблюдены
145	Консультирование о шагах после подачи <i>Заполняется, если в пункте 141 стоит 1</i>	Уведомление о шагах после подачи содержит контактные данные (телефон или e-mail) для получения консультации по дальнейшим шагам. Если контактные данные не указаны, но был телефонный звонок со стороны ведомства с разъяснениями о дальнейших шагах, то индикатор засчитывается.	1 – контактные данные указаны; 0 – контактные данные не указаны
154	Отсутствие необходимости личной явки для подачи заявления	Подача заявления в электронной форме полностью освобождает от необходимости личного посещения ответственного органа власти для подачи, например, дополнительных документов к заявлению, фотосъемки или уточнения каких-либо данных. Если по итогам всех уточняющих и дополнительных процедур касательно поданного электронного заявления потребовалась хотя бы одна явка в ответственный орган власти, то пункт НЕ засчитывается.	1 – посещение ведомства для уточнения электронного заявления НЕ требуется; 0 – посещение ведомства для уточнения данных по электронному заявлению требуется

№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа
Шаг 3 – ОТСЛЕЖИВАНИЕ СТАТУСОВ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАЯВКИ (Этап IV)			
163	Уведомления SMS <i>Заполняется, если в пункте 162 (выше) стоит 1</i>	Заявитель получает уведомления по sms о ходе рассмотрения услуги. Внимание! В личном кабинете в обязательном порядке должен быть указан действующий номер мобильного телефона заявителя перед отправкой.	1 – уведомления по подуслуге приходят 0 – уведомления отсутствуют
172	Уведомления по электронной почте	Заявитель получает уведомления по электронной почте о ходе рассмотрения услуги (о промежуточных результатах, например, «проходит проверка истории ваших выездов за границу, ожидаемое время окончания – 17.12»). Если такого рода уведомления приходят, то пункт засчитывается.	1 – уведомления по подуслуге приходят 0 – уведомления отсутствуют
173	Уведомления о сроках по электронной почте <i>Заполняется, если в пункте 172 (выше) стоит 1</i>	Заявитель получает уведомления по электронной почте о сроках осуществления процедур, по результатам которых статус предоставления услуги будет изменен; и о сроках предоставления услуги	1 – уведомления о сроках предоставления подуслуги приходят 0 – уведомления отсутствуют
174	Текст(ы) уведомлений по электронной почте <i>Заполняется, если в пункте 172 (выше) стоит 1</i>	Вставьте тексты полученных уведомлений в процессе оказания услуги	Текстовая информация
175	Уведомления в личном кабинете	В личном кабинете Единого портала заявитель получает информацию о промежуточных этапах хода предоставления услуги.	1 – уведомления по подуслуге отображаются в личном кабинете 0 – уведомления отсутствуют
176	Уведомления о сроках в личном кабинете <i>Заполняется, если в пункте 174 (выше) стоит 1</i>	В личном кабинете Единого портала заявитель получает информацию о сроках осуществления процедур, по результатам которых статус предоставления услуги будет изменен; и о сроках предоставления услуги	1 – уведомления о сроках предоставления подуслуги отображаются в личном кабинете 0 – уведомления отсутствуют

№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа
Шаг 3 – ОТСЛЕЖИВАНИЕ СТАТУСОВ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАЯВКИ (Этап IV)			
148	Приглашение на прием	<p>Получено приглашение явиться на прием для уточнений по документам, подачи документов в бумажном виде или для осуществления фотосъёмки и т.п. Приглашение на прием может произойти на любой стадии, сразу после подачи заявления или на этапе предварительного рассмотрения.</p> <p>Приглашение явиться может иметь место, как во время подачи заявления, так и после подачи документов или предварительного рассмотрения документов.</p> <p>Приглашение на прием может быть реализовано в виде электронного билета:</p> <p style="text-align: center;">Электронный билет № 23449045</p> <p>Получатель государственной услуги: Маркина Оксана Викторовна Государственная услуга: Водительское удостоверение</p> <p style="border: 1px solid red; padding: 2px;">Предварительная запись по адресу: МРЭО ГИБДД №18 СПб и ЛО, Дата и время предварительной записи: 29.02.2012 14:00</p>	<p>1 – предложение о записи на прием поступило; 0 – предложение о записи на прием отсутствует</p> <p><i>При выборе оценки 0 осуществляется переход к пункту 154</i></p>
149	Текст приглашения явиться на прием <i>Заполняется, если в предыдущем пункте стоит 1</i>	Вставьте текст полученного приглашения явиться на прием.	Текст приглашения явиться на прием
150	Режим работы для приема <i>Заполняется, если в пункте 148 стоит 1</i>	Уведомление содержит график работы ведомства для приема заявителем, при этом индикатор засчитывается только в том случае, если указаны не только дни недели, но и часы работы (с ... до ..., перерыв).	<p>1 – режим работы для приема указан; 0 – режим работы отсутствует либо указаны только дни, либо только часы работы.</p>

№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа
Шаг 3 – ОТСЛЕЖИВАНИЕ СТАТУСОВ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАЯВКИ (Этап IV)			
151	<p>Запись на прием – Дата и время <i>Заполняется, если в пункте 148 стоит 1</i></p>	<p>Предлагается выбрать или назначить дату и время явки в ведомство для осуществления дальнейших шагов по оказанию услуги. Запись на прием может иметь место, как во время подачи заявления, так и после подачи документов или предварительного рассмотрения документов.</p> <p>Пункт засчитывается, если заявителю предложено назначить не только место, но дату и время явки на свое усмотрение. Если нет возможности выбора хотя бы одного из параметров, то пункт не засчитывается.</p> <p>Последовательность действий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Выберите дату, если возможность выбора даты присутствует. Если возможности выбора даты нет, то индикатор НЕ засчитывается. 2) Выберите возможное время в указанную на предыдущем шаге дату. Если возможности выбора времени нет, то индикатор НЕ засчитывается. 3) Если возможность выбора времени очень ограниченная (например, назначается явка строго к определенному часу, или дается небольшой, менее четырех часов, промежуток времени для явки), то выберите иную дату и убедитесь, что варианты выбора времени также ограничены и по другим дням. <p>– Если по другим дням время также ограничено, значит, ведомство не дает полноценной возможности назначать дату и принимает в удобные для себя часы, следовательно, пункт НЕ засчитывается.</p> <p>– Если по другим дням время не ограничено или ограничено по-разному для каждого дня, значит, ведомство принимает в зависимости от текущей загрузки или расписания работы по дням недели, следовательно, у заявителя есть выбор и индикатор засчитывается.</p>	<p>1 – запись на прием предложена и возможна; 0 – запись на прием не предлагалась или ограничена</p>
152	<p>Запись на прием – Место <i>Заполняется, если в пункте 148 стоит 1</i></p>	<p>Предлагается выбрать удобное для пользователя место явки в близлежащее для заявителя отделение ведомства для осуществления дальнейших шагов по оказанию услуги. Запись на прием может иметь место, как во время подачи заявления, так и после подачи документов или после предварительного рассмотрения документов.</p> <p>Пункт засчитывается, если заявителю предлагаются возможность выбора отделения в зависимости от указанной даты и времени. Если для любой даты и времени предлагается одно и то же отделение, значит, выбора места заявителя нет, следовательно, пункт не засчитывается.</p>	<p>1 – выбор места явки предложен; 0 – выбор места явки не предлагался или строго ограничен</p>

№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа
Шаг 3 – ОТСЛЕЖИВАНИЕ СТАТУСОВ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАЯВКИ (Этап IV)			
153	Консультирование по записи на прием <i>Заполняется, если в пункте 148 стоит 1</i>	Приглашение на прием содержит контактные данные (телефон или e-mail) для получения консультации и записи на прием. Если контактные данные не указаны, но был телефонный звонок со стороны ведомства с приглашением на прием, то индикатор засчитывается.	1 – контактные данные указаны; 0 – контактные данные не указаны
166	Перечень документов в приглашении на прием	Укажите перечень документов, которые необходимо предоставить в бумажном виде по итогам рассмотрения заявления, поданного в электронном виде. Такой перечень, как правило, представлен в письме с приглашением явиться в орган власти после подтверждения, что поданной заявление и прилагаемый комплект документов корректны. Пример: Статус Вашего заявления №23085817 обновился : " Вы приглашаетесь на прием в Отдел УФМС России по Московской области в г.о. Химки для дальнейшего оформления документов и фотографирования в биометрической кабине по адресу: г. Химки ул. Победы, д.2/15 КАБ.7. СРЕДА, ПЯТНИЦА с 09.00 до 12.00 ТЕЛ. для справок 8-915-331-24-18. Обращаем Ваше внимание, что при не предоставлении документов в ОУФМС России по М.О. в г/о. Химки в течение 15 суток с момента приема заявления по интернету Ваше дело будет приостановлено в связи с неявкой. ПРИ СЕБЕ ИМЕТЬ:1. Основной документ, удостоверяющий личность заявителя и его ксерокопия 2. Квитанция об уплате государственной пошлины за выдачу паспорта 2500 руб. 3. Сведения о трудовой деятельности, указанные в заявлении, приложении к заявлению, заверенные руководителем организации или ее кадровых подразделений (органов) по основному месту работы (службы, учебы) заявителя"	Укажите перечень документов, пронумерованный по порядку
167	Число документов в приглашении на прием	Укажите число документов, перечисленных в предыдущем пункте.	Укажите число документов.
177	Консультация по телефону	Заявитель имеет возможность получить телефонную консультацию органа власти, ответственного за предоставление услуги, о ходе предоставления услуги . Для проверки индикатора необходимо: - позвонить по телефону, указанному на сайте ведомства, или по телефонам, указанным на странице органа власти на Едином портале, - Назвать номер заявления в личном кабинете на Едином портале или из полученного уведомления о принятии заявления к рассмотрению. - Уточнить текущий статус рассмотрения заявления. Если ответ получен, то индикатор засчитывается.	1 – консультация по телефону получена; 0 – консультация по телефону не получена.

№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа
Шаг 3 – ОТСЛЕЖИВАНИЕ СТАТУСОВ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАЯВКИ (Этап IV)			
178	Отсутствие необходимости личной явки в ходе предоставления услуги	У заявителя отсутствует необходимость личного посещения ответственного органа власти на протяжении всего хода предоставления услуги (за исключением услуг, в отношении которых законодательно установлена необходимость личного присутствия заявителя, либо услуг, по результатам которых необходимо получить образцы продукции или иные материальные объекты).	1 – необходимость в личной явке отсутствует; 0 – необходима личная явка в ходе предоставления услуги

№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа
Шаг 4 – ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ (Этап V)			
157	Информирование о результате	Пункт засчитывается, если вам предложены явиться за получением результата предоставления услуги.	1 – начало предоставления услуги инициировано; 0 – предоставление услуги еще не началось <i>При выборе оценки 0 осуществляется переход к пункту 161</i>
158	Текст уведомления о результате <i>Заполняется, если в предыдущем пункте стоит 1</i>	Вставьте текст полученного уведомления о возможности получения результата оказания услуги.	Текстовая информация
159	Режим работы для получения результата <i>Заполняется, если в пункте 157 стоит 1</i>	Уведомление содержит график работы ведомства для получения результата оказания услуги, при этом индикатор засчитывается только в том случае, если указаны не только дни недели, но и часы работы (с ... до ..., перерыв).	1 – режим работы для приема указан; 0 – режим работы отсутствует либо указаны только дни, либо только часы работы.
160	Результат предоставлен в электронном виде <i>Заполняется, если в пункте 156 стоит 1</i>	Результат предоставления услуги получен в электронном виде. У заявителя отсутствует необходимость личного посещения для получения результата услуги	1 – результат представлен в электронном виде; 0 – результат можно получить только в традиционном бумажном виде.

№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа
179	<p>Возможность выбора способа получения результата</p> <p><i>Заполняется, если в пункте 157 стоит 1</i></p>	<p>Заявитель имеет возможность выбрать, в какой форме (электронной или бумажной) он хотел бы получить результаты предоставления услуги.</p>	<p>1 – возможность выбора имеется; 0 – возможность выбора отсутствует;</p>
180	<p>Запись на прием для получения результата – Дата и время</p> <p><i>Заполняется, если в пункте 157 стоит 1</i></p>	<p>Предлагается выбрать или назначить дату и время явки в ведомство для получения результата услуги в бумажном виде. Запись на прием может иметь место, как во время подачи заявления, так и после подачи документов или предварительного рассмотрения документов.</p> <p>Пункт засчитывается, если заявителю предложено назначить не только место, но дату и время явки на свое усмотрение. Если нет возможности выбора хотя бы одного из параметров, то пункт не засчитывается.</p> <p>Последовательность действий, если дату и место предлагается выбрать в интерфейсе Единого портала или на сайте ведомства:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Выберите дату, если возможность выбора даты присутствует. Если возможности выбора даты нет, то индикатор НЕ засчитывается. 2) Выберите возможное время в указанную на предыдущем шаге дату. Если возможности выбора времени нет, то индикатор НЕ засчитывается. 3) Если возможность выбора времени очень ограниченная (например, назначается явка строго к определенному часу, или дается небольшой, менее четырех часов, промежуток времени для явки), то выберите иную дату и убедитесь, что варианты выбора времени также ограничены и по другим дням. <p>– Если по другим дням время также ограничено, значит, ведомство не дает полноценной возможности назначать дату и принимает в удобные для себя часы, следовательно, пункт НЕ засчитывается.</p> <p>– Если по другим дням время не ограничено или ограничено по-разному для каждого дня, значит, ведомство принимает в зависимости от текущей загрузки или расписания работы по дням недели, следовательно, у заявителя есть выбор и индикатор засчитывается.</p>	<p>1 – запись на прием предложена и возможна; 0 – запись на прием не предлагалась или ограничена</p>

№	Пункт	Параметры оценки	Варианты ответа
181	Запись на прием для получения результата – Место <i>Заполняется, если в пункте 157 стоит 1</i>	Предлагается выбрать удобное для пользователя место явки в близлежащее для заявителя отделение ведомства для получения результата в бумажном виде. Запись на прием может иметь место, как во время подачи заявления, так и после подачи документов или после предварительного рассмотрения документов. Пункт засчитывается, если заявителю предлагаются возможность выбора отделения в зависимости от указанной даты и времени. Если для любой даты и времени предлагается одно и то же отделение, значит, выбора места заявителя нет, следовательно, пункт не засчитывается.	1 – выбор места явки предложен; 0 – выбор места явки не предлагался или строго ограничен
182	Консультирование по записи на прием <i>Заполняется, если в пункте 148 стоит 1</i>	Приглашение на прием содержит контактные данные (телефон или e-mail) для получения консультации и записи на прием. Если контактные данные не указаны, но был телефонный звонок со стороны ведомства с приглашением на прием, то индикатор засчитывается.	1 – контактные данные указаны; 0 – контактные данные не указаны
183	Консультация по телефону о результате	Заявитель имеет возможность получить телефонную консультацию органа власти, ответственного за предоставление услуги, о готовности результата предоставления услуги. Для проверки индикатора необходимо: - позвонить по телефону, указанному на сайте ведомства, или по телефонам, указанным на странице органа власти на Едином портале, - Назвать номер заявления в личном кабинете на Едином портале или из полученного уведомления о принятии заявления к рассмотрению. - Уточнить текущий статус готовности результата предоставления услуги. Если ответ получен, то индикатор засчитывается.	
184	Услуга предоставлена в срок	Услуга предоставлена с соблюдением сроков, предусмотренных законодательством. Сравните срок получения результата услуги (с момента подачи корректного полного пакета документов до момента получения сообщения о готовности результата услуги) с установленным сроком предоставления услуги в разделе «Сроки оказания услуги» на странице описания подуслуги.	1 – сроки предоставления услуги в пределах установленной нормы; 1 – сроки предоставления услуги не соответствуют норме;
161	Резюме по итогам	Дайте короткое описание полученного результата благодаря portalу, а также преимущества и недостатки электронной подачи заявления. Зафиксируйте любую другую важную информацию, которая не попала в предыдущие пункты, в том числе и в виде скриншотов.	Текстовая информация

Приложение 3. Инструкция по заполнению анкет для мониторинга качества предоставления государственных услуг в электронном виде посредством контрольной закупки

ВВОДНЫЕ ИНСТРУКЦИИ

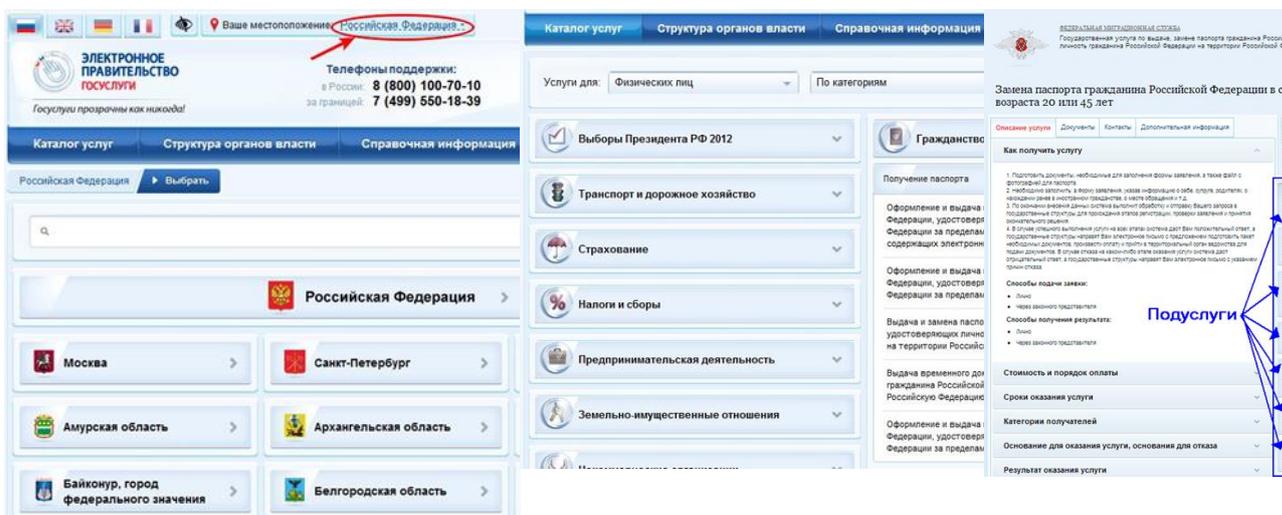
- Установите ваше местоположение на Едином портале в соответствии с регионом - для региональных подуслуг, или укажите значение «Российская Федерация» – для федеральных подуслуг.

Для этого необходимо перейти по ссылке «Российская Федерация» справа от надписи «Ваше местоположение».

При нажатии левой кнопкой мыши на кнопке региона открывается перечень входящих в него территориальных единиц.

При нажатии на кнопку «Выбрать» осуществляется выбор элемента с необходимой степенью детализации местоположения.

- В рамках исследования используются два различных понятия: УСЛУГА и ПОДУСЛУГА. Подуслуги представлены на Едином портале в разделе «Варианты услуги». Объектом исследования являются именно ПОДУСЛУГИ, как составляющие УСЛУГ.



- В рамках обследования услуг мониторингу подлежит только та подуслуга, которая открывается при переходе по ссылке.
- Если при сохранении анкеты выдаётся сообщение о том, что может произойти потеря данных, то отмените сохранение, нажмите «Файл – Сохранить как...» и выберите формат файла, совпадающий с вашей текущей версией MS Office (2003, 2007, 2010).

**ОПРОСНАЯ ФОРМА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЬНОЙ ЗАКУПКИ ЭЛЕКТРОННЫХ
УСЛУГ**

1. ИСХОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

1.1	Ф.И.О. эксперта	
1.2	Контактный телефон эксперта	
1.3.	Адрес электронной почты	
1.4	Наименования ведомства	
1.5	Наименование услуги	
1.6	Наименование подуслуги	
1.7	Ссылка на страницу подуслуги	
1.8.	Субъект проведения контрольной закупки (город)	
1.9.	Тип заявителя	
1.10.	Жизненная ситуация	

2. ПОДГОТОВКА ДОКУМЕНТОВ

2.1. Перечень подготавливаемых документов для получения услуги

Основная задача данной таблицы: фиксирование всех документов, которые требовались для получения услуги. Поэтому эксперт может возвращаться к заполнению данной таблицы каждый раз, при возникновении необходимости в подготовке новых документов.

2.1. Документы, перечисленные в разделе «Документы на Едином портале».

№ п/п	Наименование документа	Требования к документу	Подача в электронном виде	Способ подачи док-та в эл. виде	Требования к документам в эл. виде	Подача в бумажном виде	Сложности при подаче в бумажном виде
-	<i>Укажите перечень документов, перечисленных в разделе «Документы, необходимые для получения услуги» на Едином портале.</i>	<i>Укажите требования к документу, представленные на Едином портале</i>	<i>Требовались ли приложить этот документ в эл. виде при подаче заявления на Едином портале</i>	<i>Каким образом реализована возможность подачи док-та в эл. виде</i>	<i>Скопируйте и вставьте требования, которые налагаются на прилагаемые документы в эл. виде</i>	<i>Требовались ли подать этот документ в бумажном виде? (Варианты ответа: Да / Нет)</i>	<i>Какие сложности были при подаче? Например, пришлось заново заполнять заявление от руки, аналогичное поданному в эл. виде</i>
-	Необходимо указать все документы, которые перечислены на Едином портале, вне зависимости от того, были ли они реально предоставлены, и независимо от наименования окончательного документа	Необходимо указать любые требования, которые предъявляются к входным документам на едином портале, в том числе форма предоставления, требования по заверению нотариусом, требования о собственноручной подписи и др.	Выбрать «Да» или «Нет».	Варианты ответа: - «Приложение файла», когда реализована функция «Приложить файл» - «Ввод информации в ручную», когда необходима ввести информацию из документа в соответствующие поля интерфейса самостоятельно	Необходимо указать все, без исключения, требования к документам в электронном виде именно так, как они изложены на Едином портале (для этого используйте копирование текста с Единого портала)	Необходимо заполнить, если на Едином портале указано, что документ подается в бумажном виде	Необходимо указать все возникшие сложности, независимо от их масштабности, в том числе различия бумажной и электронной форм, необходимость заверять бумажную версию у нотариуса, необходимость предъявлять оригиналы вместе с копиями и др.
1							
2							
3							
4							

№ п/п	Наименование документа	Требования к документу	Подача в электронном виде	Способ подачи док-та в эл. виде	Требования к документам в эл.виде	Подача в бумажном виде	Сложности при подаче в бумажном виде
5							
6							
7							
8							
9							
10							

2.2. Дополнительные документы, которые пришлось готовить, но которые не были перечислены в разделе «Документы» на Едином портале

№ п/п	Наименование документа	Требования к документу	Подача в электронном виде	Способ подачи док-та в эл. виде	Требования к документам в эл. виде	Подача в бумажном виде	Сложности при подаче в бумажном виде
-	<i>Укажите перечень дополнительных документов, которые пришлось готовить, но которые не были перечислены в разделе «Документы, необходимые для получения услуги» на Едином портале. Дополнительные документы могут появиться на этапе подачи заявления в электронном виде и на этапе подачи оригиналов документов.</i>	<i>Откуда вы узнали о необходимости подачи этого документа?</i>	<i>Требовалось ли приложить этот документ в эл. виде при подаче заявления на Едином портале</i>	<i>Каким образом реализована возможность подачи док-та в эл. виде</i>	<i>Скопируйте и вставьте требования, которые налагаются на прилагаемые документы в эл. виде</i>	<i>Требовалось ли подать этот документ в бумажном виде?</i>	<i>Какие сложности были при подаче? Например, пришлось заново заполнять заявление от руки, аналогичное поданному в эл. виде</i>
-	Необходимо указать все документы, которые не были перечислены на Едином портале, но которые были затребованы ведомством на любом этапе подачи документов, вне зависимости от того, были ли они реально предоставлены, и независимо от наименования окончательного документа. Нумерация документов должна продолжаться из	Указать источник: сайт ведомства, информационный стенд, консультация с сотрудником ведомства, письмо из ведомства и др.	Выбрать «Да» или «Нет».	Варианты ответа: - «Приложение файла», когда реализована функция «Приложить файл» - «Ввод информации в ручную», когда необходима ввести информацию из документа в соответствующие поля интерфейса самостоятельно	Необходимо указать все, без исключения, требования к документам в электронном виде именно так, как они были изложены при сообщении о необходимости дополнительных документов (в случае наличия письменной информации о необходимости документа, используйте копирование текста из источника)	Необходимо заполнить, если указано, что документ подается в бумажном виде	Необходимо указать все возникшие сложности, независимо от их масштабы, в том числе различия бумажной и электронной форм, необходимость заверять бумажную версию у нотариуса, необходимость предъявлять оригиналы вместе с копиями и др.

№ п/п	Наименование документа	Требования к документу	Подача в электронном виде	Способ подачи док-та в эл. виде	Требования к документам в эл.виде	Подача в бумажном виде	Сложности при подаче в бумажном виде
	предыдущей таблицы						
11							
12							
13							
...							

2.3. Подготовка отдельных документов

№ п/п	Наименование документа	Фактическое наименование документа	Явл-ся ли документ МВ?	Кто выдает документ	Наличие образца заполнения документа	Наличие электронного бланка документа для заполнения в электронной форме	Время, затраченное на подготовку документа, в минутах	Денежные затраты на подготовку документа, руб	Какие сложности возникли при получении или подготовке документа	Какие дополнительные документы необходимы
-	Перечислите все документы, представленные в таблицах пункта 2.1. и 2.2.	Укажите наименование документа, который фактически пришлось готовить. Наименование документа может быть более конкретным, чем наименование документа в предыдущем столбце.	Укажите, подлежит ли получение документа самостоятельно ведомством по каналам межведомственного взаимодействия в соответствии с требованиями Закона № 210?	Укажите, какое ведомство или организация выдает этот документ.	<u>Для документов</u> и <u>заполняемых заявителем</u> Имеется ли на Едином портале образец для заполнения	<u>Для документов, заполняемых заявителем:</u> - Укажите «Да», если бланк был на Едином портале в электронном виде. - Укажите «Нет», если бланк отсутствовал. - Укажите «Скан бланка», если бланк можно заполнять только от руки, и не подлежит заполнению в электронном виде	Укажите время в минутах, которое потребовалось для подготовки документа или переноса из бумажной формы документа в интерфейс	Укажите, пришлись ли вам тратить деньги на подготовку документа	Если были сложности при получении или подготовке документа, то укажите их. Если при заполнении бланка были выявлены какие-либо недостатки или неудобства формы, то опишите их. Желательно приложить скриншот.	Какие документы понадобилось делать / получать для получения описываемого документа Если такие документы были, то необходимо указать их в таблице 2.2.
-	Каждый документ указывается в отдельной строке. Ели возможна подача нескольких вариантов одного документа на выбор – укажите их также в отдельных строках (например, свидетельство о праве или выписка из	Необходимо указать фактическое наименование документа, который был предоставлен в ведомство, в том числе если наименование такого документа представляет собой детализацию указанного на Едином портале (например: «Документ, подтверждающий право	Выбрать «Да» или «Нет». Внимание! Если ответ «ДА», то Заявитель вправе не предоставлять этот документ самостоятельно и должен попытаться не предоставлять его в ведомство, сославшись на норму Закона № 210 (Статья 7, пункт 1, часть 2).	Указывается полное наименование ведомства (в соответствии с наименованием на Едином портале) или организации для каждого документа, включая варианты документов на выбор. Если документ готовится заявителем	Выбрать «Да» или «Нет»	Необходимо указать наличие бланка, пригодного или не для заполнения в электронном виде. К непригодным относятся: - бланки, для заполнения которых необходимо использование специализированного закрытого ПО; - бланки, представляющие собой электронные копии бумажных бланков (сканы бланков); - бланки со сбоями в	Учитывается время на поиск бланка документа или образца его заполнения, заполнение формы. Если информация из бумажного документа переносится в интерфейс на Едином портале, то это время также учитывается в этом столбце.	Если ответ «Да», то укажите на что пришлось тратить деньги и в каком размере	Необходимо указать все выявленные сложности при заполнении форм, в том числе сложности, исключающие заполнение форм. К сложностям могут относиться: - размещение на Едином портале заполненного бланка-образца, который необходимо предварительно очистить; - размещение бланка в затрудняющем заполнение;	Описать все, без исключения, документы, которые необходимо было получить или изготовить для получения основного документа. Сюда могут быть включены: - доверенности; - справки, заключения, согласования и пр.; - заверенные копии и др.

№ п/п	Наименование документа	Фактическое наименование документа	Явл-ся ли документ МВ?	Кто выдает документ	Наличие образца заполнения документа	Наличие электронного бланка документа для заполнения в электронной форме	Время, затраченное на подготовку документа, в минутах	Денежные затраты на подготовку документа, руб	Какие сложности возникли при получении или подготовке документа	Какие дополнительные документы необходимы
	реестра на выбор)	собственности или иное вещное право на объект недвижимости» и «Свидетельство о праве собственности»)		самостоятельно, то укажите «Готовится самостоятельно заявителем»		кодировке или форматировании			- жестко фиксированный размер полей, недостаточный для вносимой информации; - сбои в работе интерактивных бланков (например, с выбором даты или места из встроенного списка) и др.	
1.										
2.										
3.										
4.										
5.										
6.										
7.										
8.										
9.										
10.										
11.										
12.										
13.										
...										
ИТОГОВЫЕ ЗАТРАТЫ ВРЕМЕНИ И ДЕНЕГ							?	?	X	X

2.4. Дополнительная информация по этапу подготовки документов:

Укажите дополнительную информацию, которую бы вы хотели отметить	
--	--

3. ПОДАЧА ЭЛЕКТРОННОГО ЗАЯВЛЕНИЯ И ДОКУМЕНТОВ НА ЕДИНОМ ПОРТАЛЕ

3.1.	В каком браузере осуществляется подача заявления?	Указать браузер или браузеры, использованные при подаче заявления (в том числе количество попыток в разных браузерах, если подача с первого раза не удалась)	
3.2.	Дата подачи заявления	Указывается дата именно подачи заявления, а не получения подтверждения о принятии заявления	
3.3.	Сколько в среднем времени в минутах понадобилось для заполнения заявления на Едином портале?	Учитывается время на поиск заявления, скачивание (при необходимости) форм документов и их подготовку, перенос информации из бумажных версий документов в соответствующие поля интерфейса на Едином портале	
3.3.1.	Попытка 1	Первичная подача заявления	
3.3.2.	Попытка 2	Повторная подача заявления, если пришло уведомление о необходимости исправить информацию в поданных документах	
3.3.3.	Попытка 3	
3.3.4.	
3.4.	Какие сложности возникли при заполнении формы?	Перечислить любые сложности, независимо от их характера, возникшие при заполнении формы заявления Можно вернуться к заполнению этого поля после заполнения пункт 3.7.	
3.5.	С какой попытки удалось корректно подать заявление?	Корректной считается попытка, при которой заявление удалось загрузить на Единый портал или (при заполнении непосредственно на Едином портале) когда заявление было принято системой	
3.6.	Причины повторных попыток подачи заявления	Укажите причины, по которым пришлось повторно подавать заявления в электронной форме на Едином портале	
	Попытка 2	...	
	Попытка 3	...	
	
-	Дополнительные комментарии	Укажите дополнительные комментарии при необходимости, если не нашли подходящего поля для них в разделе 3	

3.8. Функциональные возможности интерфейса:

№	Функция	Инструкция	Да / Нет	Работает / Не работает	Дополнительные комментарии эксперта
3.8.1.	Возможность использования предыдущего заявления в качестве основы для подачи нового заявления, чтобы не заполнять все поля заново (функция «Черновики» личного кабинета).	<i>Необходимо указать удалось ли использовать предыдущее заявление, и если да, то в какой форме и что пришлось сделать для его использования</i>			
3.8.2.	Сохранение введенных данных при обновлении страницы.	<i>Необходимо проверить, сохраняются ли заполненные данные при обновлении страницы, в том числе при обновлении, связанном с ошибками заполнения форм</i>			
3.8.3.	Сохранение введенных данных в виде бланка заявления для личного использования.	<i>Необходимо проверить, можно ли сохранить заполненную форму, размещенную в интерактивном виде на Едином портале, в виде документа, а также указать формат, в который происходит конвертирование формы при ее сохранении</i>			
3.8.4.	Возможность указать способ уведомления о ходе рассмотрения заявления: по электронной почте, sms, Push-up ³⁶ и т.п. Если да, то выберите все доступные и перечислите их.	<i>Необходимо указать, какой способ или способы уведомления предусмотрены при подаче заявления по данной услуге</i>			
a)	Sms	-			
b)	Электронная почта	-			
c)	Push-Up	-			
d)	Другое (укажите)	-			

³⁶ Push-Up - служба Push-уведомлений Apple (англ. Apple Push Notification Service, APNS), которая использует технологию push через постоянно открытые IP-связи для пересылки уведомлений от сервера приложения к клиенту. Уведомления должны приходить пользователям iPad и iPhone, которые обратились за услугой и установили у себя приложение gosuslugi.ru

3.9. Удаленная запись на прием для подачи оригиналов документов в ходе подачи заявления на Едином портале:

№	Вопрос	Инструкции	Да / Нет	Работает / Не работает	Дополнительные комментарии
3.9.1.	Была ли возможность удаленной записи на прием для подачи оригиналов документов при подаче заявления?	<i>Указать, можно ли посредством Единого портала записаться на прием для подачи документов и если да, то указать форму подтверждения записи</i>			
3.9.2.	Была ли возможность выбора удобной для вас даты приема?	<i>Необходимо указать на принципиальную возможность выбора даты (в отличие от ситуации, когда дату автоматически генерирует система) или указания предпочтительного диапазона и т.п.</i>			
3.9.3.	Была ли возможность выбора удобного для вас времени приема?	<i>Аналогично п. 3.8.2</i>			
3.9.4.	Была ли назначена дата приема для подачи оригиналов документов в уведомительном порядке во время подачи заявления?	<i>Указать, если дата приема была назначена в уведомительном порядке, без возможности повлиять на нее</i>			
3.9.5.	Было ли назначено время приема для подачи оригиналов документов в уведомительном порядке во время подачи заявления?	<i>Указать, если время приема было назначено в уведомительном порядке, без возможности повлиять на него</i>			

3.10. Удаленная запись на прием для получения результата услуги в ходе подачи заявления на Едином портале:

№	Вопрос	Инструкция	Да / Нет	Работает / Не работает	Дополнительные комментарии
3.10.1.	Была ли возможность удаленной записи на прием для получения результатов услуги при подачи заявления?	<i>Указать, можно ли посредством Единого портала записаться на прием для получения результата государственной услуги, и если да, то указать форму подтверждения записи</i>			
3.10.2.	Была ли возможность выбора удобной для вас даты приема?	<i>Необходимо указать на принципиальную возможность выбора даты (в отличие от ситуации, когда дату автоматически генерирует система) или указания предпочтительного диапазона и т.п.</i>			
3.10.3.	Была ли возможность выбора удобного для вас времени приема?	<i>Аналогично п. 3.9.2</i>			
3.10.4.	Была ли назначена дата приема для получения результатов услуги в уведомительном порядке во время подачи заявления?	<i>Указать, если дата приема была назначена в уведомительном порядке, без возможности повлиять на нее</i>			
3.10.5.	Было ли назначено время приема для получения результатов услуги в уведомительном порядке во время подачи заявления?	<i>Указать, если время приема было назначено в уведомительном порядке, без возможности повлиять на него</i>			

3.11. Оплаты пошлины:

№	Вопрос	Инструкции	Да / Нет	Работает / Не работает	Дополнительные комментарии эксперта
3.11.1.	Какой размер пошлины был указан на Едином портале?	Указать размер пошлины именно так, как он был указан на Едином портале, в том числе если вместо суммы был указан какой-либо текст (например, отсылка к Налоговому кодексу)	X	X	
3.11.2.	Какой фактически размер пошлины пришлось оплатить?	Указать точную сумму пошлины, которая была оплачена (если при этом взималась комиссия – указать отдельно, с пояснением ее происхождения)	X	X	
3.11.3.	Была ли предоставлена возможность оплаты пошлины в ходе подачи заявления?	Необходимо указать на возможность или отсутствие возможности оплаты пошлины силами непосредственно Единого портала или переадресации на сервис оплаты			
-	ДОП. ВОПРОСЫ, ЕСЛИ ОТВЕТ «ДА» В ПРЕДЫДУЩЕМ ВОПРОСЕ				
а)	Перечислите, какими способами была предоставлена возможность оплаты пошлины он-лайн?	Необходимо подробно описать способы, при помощи которых предлагается оплатить пошлину			
б)	Каким из способов вы оплатили пошлину?	Необходимо указать способ, которым реально была оплачена пошлина (в случае, если пошлина была оплачена он-лайн при подаче заявления в электронном виде!)			
3.11.4.	Была ли возможность подтвердить оплату пошлины удаленно путем приложения скана квитанции об оплате пошлины?	Заполняется в случае, если пошлина была оплачена традиционным способом (например, через банк)			
3.11.5.	Была ли возможность подтвердить оплату пошлины удаленно путем внесения платежных реквизитов? Если да, то какие реквизиты вы вводили?	Необходимо указать, можно ли подтвердить оплату пошлины без предоставления копии квитанции, а только указанием тех или иных реквизитов такой квитанции			

3.12. Дополнительная информация по подаче электронного заявления и документов:

Укажите дополнительную информацию, которую бы вы хотели отметить	
--	--

4. УВЕДОМЛЕНИЯ

4.1.	Дата и время отправки заявления на Едином портале	Фактические дата и время отправки заявления через Единый портал	
4.2.	Номер отправленного заявления, присвоенного на Едином портале	Указать номер электронного заявления	

4.3. Уведомления по телефону

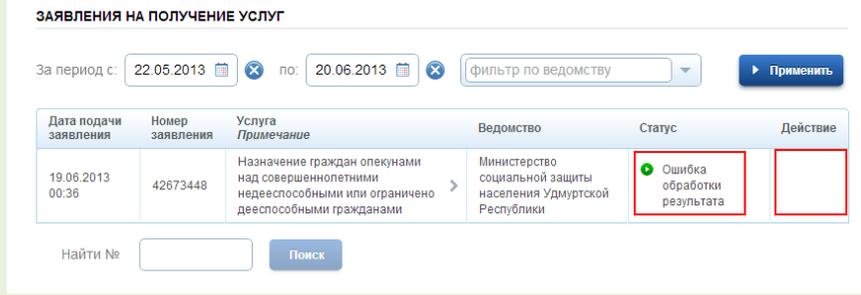
№ п/п	Дата и время поступления	Номер телефона	Кто звонил	По какому вопросу	Содержание разговора
-	Зафиксируйте дату и время поступления звонка	Зафиксируйте номер телефона с которого звонили, если он определен	Зафиксируйте, как представился звонящий (ФИО, название отдела, название ведомства)	Зафиксируйте, по какому вопросу звонил сотрудник ведомства	Коротко опишите содержание разговора
4.3.1.					
4.3.2.					
4.3.3.					
4.3.4.					
...					

4.4. Уведомления по электронной почте

№ п/п	Дата и время поступления	Тип письма	Тема письма	Содержание письма	Выявленные недостатки и недоработки письма
-	Скопируйте и вставьте дату и время полученного письма	Выберите один или несколько типов сообщения, соответствующих полученному письму: - Уведомление об отправке - Уведомление о принятии к рассмотрению - Уведомление об отказе и ошибках - Уведомление о шагах после подачи - Приглашение на прием - Информирование о готовности результата услуги	Скопируйте и вставьте тему полученного письма	Скопируйте и вставьте полное содержание письма, включая подпись отправителя	Если письмо не содержит какой-либо важной информации, о которой было желательно знать до визита ведомства, или письмо содержит неработающие или некорректные ссылки, телефоны, адреса электронной почты и т.п., то укажите о них.
-	Дата и время копируются полностью	Указать тип сообщения, содержащегося в полученном письме-уведомлении из ведомства	Необходимо полностью скопировать тему письма, ровно так, как она указана в самом письме	Необходимо полностью скопировать содержание письма	Необходимо указать все недостатки письма-уведомления, в том числе: - нечитаемая кодировка; - текст, не содержащий необходимых сведений;

					- текст, не содержащий реквизитов для обращения в ведомства (адрес, телефон и др.); - неработающие ссылки в теле письма; и др.
4.4.1.					
4.4.2.					
4.4.3.					
4.4.4.					
...					

4.5. Уведомления в личном кабинете

№ п/п	Дата поступления	Тип статуса	Статус	Комментарии по статусу
-	Скопируйте и вставьте дату и время поступления статуса	Выберите один или несколько типов сообщения, соответствующих назначенному статусу: - Уведомление об отправке - Уведомление о принятии к рассмотрению - Уведомление об отказе и ошибках - Уведомление о шагах после подачи - Приглашение на прием - Информирование о готовности результата услуги	Скопируйте и вставьте название статуса заявления из личного кабинета	Скопируйте и вставьте комментарии по статусу, которые могут быть отражены в столбце «Действия» или внутри статуса. 
-	Дата и время копируются полностью	Указать тип сообщения, размещенного в личном кабинете	Необходимо полностью скопировать статус заявления, ровно так, как он указан в самом письме	Необходимо скопировать все комментарии, размещенные к статусу заявления в личном кабинете. Комментарии копируются дословно так, как они указаны в личном кабинете
4.5.1.				
4.5.2.				
4.5.3.				
...				

4.6. Уведомления по sms

№ п/п	Дата поступления	Тип статуса	Статус	Содержание sms
-	Скопируйте и вставьте дату и время поступления статуса по sms	Выберите один или несколько типов сообщения, соответствующего полученному в sms статусу: - Уведомление об отправке - Уведомление о принятии к рассмотрению - Уведомление об отказе и ошибках - Уведомление о шагах после подачи - Приглашение на прием - Информирование о готовности результата услуги	Скопируйте и вставьте название статуса заявления из sms	Скопируйте и вставьте полное содержание sms, включая подпись отправителя и номер, с которого пришла sms
-	Дата и время копируются полностью	Указать тип полученного сообщения	Необходимо полностью скопировать статус заявления, ровно так, как он указан в сообщении	Необходимо полностью скопировать содержание sms, ровно в том виде, как оно пришло (в том числе без перевода сообщения в кириллическую кодировку, если оно пришло на латинице)
4.6.1.				
4.6.2.				
4.6.3.				
...				

4.7. Уведомления Push-Up

№ п/п	Дата поступления	Тип статуса	Статус	Содержание sms
	Скопируйте и вставьте дату и время поступления уведомления Push-Up	Выберите один или несколько типов сообщения, соответствующего полученному уведомлению Push-Up: - Уведомление об отправке - Уведомление о принятии к рассмотрению - Уведомление об отказе и ошибках	Скопируйте и вставьте название статуса заявления из уведомления Push-Up	Скопируйте и вставьте полное содержание уведомления Push-Up

		- Уведомление о шагах после подачи - Приглашение на прием - Информирование о готовности результата услуги		
	Дата и время копируются полностью	Указать тип полученного уведомления	Необходимо полностью скопировать статус заявления, ровно так, как он указан в уведомлении	Необходимо полностью скопировать содержание уведомления, ровно в том виде, как оно появилось
4.7.1.				
4.7.2.				
4.7.3.				
...				

4.8. Консультирование

Проанализуйте состав полученных сообщений и уведомлений в пунктах 4.3.-4.7. и заполните таблицу ниже

№ п/п	Вопрос	По телефону	Эл.почта	Личный кабинет	Sms-уведомления	Push-up уведомления
		Если ответ «Да», то укажите № п/п разговора из пункта 4.3., в котором содержится описываемая информация	Если ответ «Да», то укажите № п/п сообщения из пункта 4.4. в котором содержится описываемая информация	Если ответ «Да», то укажите № п/п статуса из пункта 4.5. в котором содержится описываемая информация	Если ответ «Да», то укажите № п/п sms из пункта 4.6. в котором содержится описываемая информация	Если ответ «Да», то укажите № п/п уведомления из пункта 4.7. в котором содержится описываемая информация
4.8.1.	Содержат ли уведомления информацию о том:					
а)	- к кому лично можно обращаться по вопросам подачи заявления					
б)	- телефон, по которому можно обращаться					
в)	- адрес электронной почты, по которому можно обращаться					
4.8.2.	Уведомления о подаче оригиналов документов					
а)	Были ли вы проинформированы о <u>месте</u> подачи оригиналов документов?					
б)	Были ли вы проинформированы о <u>дате</u> подачи оригиналов документов?					
в)	Были ли вы проинформированы о <u>времени</u> подачи оригиналов документов?					
г)	Было ли вам предложено самостоятельно выбрать <u>место</u> подачи оригиналов					

№ п/п	Вопрос	По телефону	Эл.почта	Личный кабинет	Sms-уведомления	Push-up уведомления
		<i>Если ответ «Да», то укажите № n/n разговора из пункта 4.3., в котором содержится описываемая информация</i>	<i>Если ответ «Да», то укажите № n/n сообщения из пункта 4.4. в котором содержится описываемая информация</i>	<i>Если ответ «Да», то укажите № n/n статуса из пункта 4.5. в котором содержится описываемая информация</i>	<i>Если ответ «Да», то укажите № n/n sms из пункта 4.6. в котором содержится описываемая информация</i>	<i>Если ответ «Да», то укажите № n/n уведомления из пункта 4.7. в котором содержится описываемая информация</i>
	документов самостоятельно?					
д)	Было ли вам предложено самостоятельно выбрать <u>дату</u> подачи оригиналов документов самостоятельно?					
е)	Было ли вам предложено самостоятельно выбрать <u>время</u> подачи оригиналов документов самостоятельно?					
4.8.3. Уведомления о получении результатов услуги						
а)	Уведомления о получении результатов услуги					
б)	Были ли вы проинформированы о <u>месте</u> получения результата услуги?					
в)	Были ли вы проинформированы о <u>дате</u> получения результата услуги?					
г)	Было ли вам предложено самостоятельно выбрать <u>место</u> получения результата услуги?					
д)	Было ли вам предложено самостоятельно выбрать <u>дату</u> получения результата услуги?					
е)	Было ли вам предложено самостоятельно выбрать <u>время</u> получения результата услуги?					

4.8.4. Получение консультации

№ п/п	Вопрос	Да / Нет	Дополнительный вопрос 1	Дополнительный вопрос 2
4.8.4.	Удалось ли вам получить ответ:	-	<i>Если ответ «Да», то укажите по какому вопросу обращались? Если вопросов нет, то нужно придумать их.</i> <i>Если ответ «Нет», то укажите причину?</i>	<i>Если «Да», то какой ответ был получен?</i> <i>Если «Нет», то укажите</i> - по телефону: даты и время когда осуществлялись попытки дозвониться - по электронной почте: дата, время, тема и

№ п/п	Вопрос	Да / Нет	Дополнительный вопрос 1	Дополнительный вопрос 2
				<i>содержание отправленного письма</i>
a)	- по телефону		Необходимо в любом случае обратиться с вопросом в ведомство (если в уведомлении указан телефон) и зафиксировать вопрос, с которым осуществлялось обращение Ответ эксперта:	Необходимо зафиксировать содержание ответа или его отсутствие (с указанием причины) именно так, как он был дан Ответ эксперта:
b)	- по электронной почте		Необходимо в любом случае обратиться с вопросом в ведомство (если в уведомлении указан адрес электронной почты) и зафиксировать вопрос, с которым осуществлялось обращение Ответ эксперта:	Необходимо зафиксировать содержание ответа или его отсутствие (с указанием причины) именно так, как он был дан Ответ эксперта:

4.9. Дополнительная информация по уведомлениям:

Укажите дополнительную информацию, которую бы вы хотели отметить	
--	--

5. ПОДАЧА ОРИГИНАЛОВ ДОКУМЕНТОВ

№ п/п	Вопрос	Подсказка	Да / Нет	Ответ на вопрос / Комментарии эксперта
5.1.	Вам пришлось посещать ведомство, чтобы подать документы в бумажном виде?	<i>Если ответ «Нет», то таблица дальше не заполняется.</i>	В случае положительного ответа указать наименование органа или организации	
5.3.	Место подачи оригиналов документов	<i>Укажите полный почтовый адрес и номер кабинета для подачи оригиналов документов</i>	Указать полный почтовый адрес и номер кабинета для подачи оригиналов документов, в том числе в случае, если подача документов осуществляется в операционном зале	-
a)	Это было отделение ведомства?	-		
b)	Это было МФЦ?	-		
5.4.	Режим работы отделения	<i>Укажите полный режим работы отделения или МФЦ с ПН по ВС</i>	Необходимо указать полный режим работы в том виде, как он указан на информационных сообщениях ведомства в помещении ведомства	-
5.5.	Имеется ли в месте подачи документов электронная очередь?	<i>Под электронной очередью подразумевается получение талона и ожидание очереди по номеру в талоне</i>	Указать место в очереди (если оно указано в квитанции электронной очереди)	
5.6.	Уточните в месте подачи документов, имеется ли возможность оплатить пошлину на месте?	<i>Если ответ «Да», то уточните, каким образом это можно сделать и где, далее зафиксируйте ответ.</i>	Необходимо в любом случае уточнить о возможности оплаты пошлины и, при положительном ответе, о способах оплаты	
5.6.1.	Удалось ли оплатить пошлину указанным способом?	<i>Если ответ «Да», то сделайте ксерокопию полученного в результате оплаты документа перед подачей документа.</i>	В случае если пошлины не была оплачена на этапе подачи документов в электронном виде	-
5.7.	С какой попытки удалось подать документы?	<i>Укажите причину, если подать документы</i>	Необходимо подробно описать причину, если подать документы	-

№ п/п	Вопрос	Подсказка	Да / Нет	Ответ на вопрос / Комментарии эксперта	
		<i>удалось не с первого раза.</i>			
				удалось не с первого раза. За попытки также считаются перенаправления между сотрудниками ведомства	
5.8.	Сколько времени суммарно пришлось простоять в очереди для подачи документов (в минутах)?	<i>Укажите суммарное потраченное вами время на подачу документов, не считая ваших временных затрат на дорог, и время, затраченное в каждой из попыток подать документы</i>	От момента получения квитанции электронной очереди или с момента присоединения к живой очереди	-	
	Попытка 1			-	
	Попытка 2			-	
	...			-	
5.9.	Были ли у вас какие-то преимущества как у заявителя, подавшего заявление в электронном виде, при подачи оригиналов документов?	<i>Если ответ «Да», то опишите эти преимущества?</i>	Необходимо описать преимущества, при их наличии. К преимуществам могут относиться: - проход вне очереди - отдельный сотрудник - сокращенный комплект документов и др.	-	
5.10.	Были ли какие-либо дополнительные необходимые услуги в ходе подачи документов?	<i>Если ответ «Да», то опишите какие услуги и по каким расценкам вам пришлось оплатить при подаче документов, о которых вы не предполагали (ксерокопирование, фотосъемка и т.п.)?</i>	Необходимо подробно описать все дополнительные услуги, которые вам пришлось оплатить в месте подачи документов (или в ином месте по указанию сотрудников), если данные услуги не были заявлены как необходимые на Едином портале		
5.11	Дополнительная информация по процедуре подачи оригиналов документов	<i>Укажите дополнительную информацию, которую бы вы хотели отметить</i>	Если пунктов таблицы не достаточно, чтобы описать дополнительную информацию, то укажите её в этом пункте	X	

6. ПОЛУЧЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

№ п/п	Вопрос	Подсказка		Да / Нет	Ответ эксперта
6.1.	Возможно ли получить результат услуги в электронной форме?	<i>Укажите, были ли у вас возможность получить результат услуги в электронной форме</i>	Как правило, такая возможность имеется у услуг, результатом предоставления которой является информация (например, информация о задолженности по штрафам ГИБДД), или же была возможность получить результат услуги (документ) в электронной форме		
6.2.	Место получения результата услуги	<i>Укажите полный почтовый адрес и номер кабинета для подачи оригиналов документов</i>	Указать полный почтовый адрес и номер кабинета для подачи оригиналов документов, в том числе в случае, если подача документов осуществляется в операционном зале	X	
а)	Это было МФЦ?	<i>Если была возможность обратиться за услугой через МФЦ, то воспользуйтесь ею.</i>	В какой тип ведомства вы обращались за получение результата предоставления услуги?		
б)	Это было отделение ведомства?	<i>Если услуга не доступна в МФЦ, то обратитесь в отделение ведомства, предоставляющего услугу.</i>			
6.3.	Режим работы отделения	<i>Укажите полный режим работы отделения или МФЦ с ПН по ВС</i>	Необходимо указать полный режим работы в том виде, как он указан на информационных сообщениях ведомства в помещении ведомства	X	
6.4.	Имеется ли в месте подачи документов электронная очередь?	<i>Под электронной очередью подразумевается получение талона и ожидание очереди по номеру в талоне</i>	Указать место в очереди (если оно указано в квитанции электронной очереди)		
6.5.	Какие документы необходимо предоставить для получения результата услуги?	<i>Укажите весь перечень документов, который необходим для получения результата услуги</i>	Перечислить все необходимые документы именно в том виде, как они были запрошены сотрудниками ведомства	X	
6.6.	С какой попытки	<i>Укажите причину, если</i>	Необходимо подробно описать	X	

№ п/п	Вопрос	Подсказка		Да / Нет	Ответ эксперта
	удалось получить результат услуги?	<i>результату услуги был получен не с первого раза.</i>	причину, если получить результат услуги удалось не с первого раза. За попытки также считаются перенаправления между сотрудниками ведомства		
6.7.	Сколько времени суммарно пришлось простоять в очереди для получения результата услуги (в минутах)?	<i>Укажите суммарное потраченное вами время на получение результата услуги, не считая ваших временных затрат на дорогу, и в каждой отдельной попытке.</i>	От момента получения квитанции электронной очереди или с момента присоединения к живой очереди	X	
	Попытка 1			X	
	Попытка 2			X	
	...			X	
6.8.	Были ли у вас какие-то преимущества как у заявителя, подавшего заявление в электронном виде, при получении результата услуги?	<i>Если ответ «Да», то опишите эти преимущества?</i>	Необходимо описать преимущества, при их наличии. К преимуществам могут относиться: - проход вне очереди - отдельный сотрудник и др.		
6.9.	Какие затраты вы понесли на получение услуги помимо затрат на пошлину и подготовку документов?	<i>Если у вас были дополнительные затраты по услуге помимо пошлины, то опишите их и обязательно укажите их размер.</i>	Указать точный размер затрат с разделением по каждому отдельному случаю (копирование документов, фотографирование и т.п.). Не включаются затраты, непосредственно не связанные с процедурой получения услуги (например, поездка на такси в ведомство)		
5.11	Дополнительная информация по получению результата услуги	<i>Укажите дополнительную информацию, которую бы вы хотели отметить</i>	Если пунктов таблицы не достаточно, чтобы описать дополнительную информацию, то укажите её в этом пункте	X	

7. КОММЕНТАРИИ ЭКСПЕРТА ПО ИТОГАМ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ

№ п/п	Вопрос	Ответ в свободной форме
7.1.	ВОПРОСЫ ПО ИНТЕРФЕЙСУ ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ	
7.1.1	Что вас больше всего порадовало (приятно удивило) в ходе обращения за услугой в электронном виде?	
7.1.2	Что вас больше всего разочаровало в ходе обращения за услугой в электронном виде?	
7.1.3	Что по вашему мнению следует усовершенствовать в интерфейсе подачи заявления в первую очередь для удобства услуги?	
7.2.	ВОПРОСЫ ПО УВЕДОМЛЕНИЯМ	
7.2.1	Что вас больше всего порадовало (приятно удивило) в ходе получения уведомлений?	
7.2.2	Что вас больше всего разочаровало в ходе получения уведомлений?	
7.2.3	Что по вашему мнению следует усовершенствовать в процедуре уведомлений в первую очередь для удобства услуги?	
7.3.	ВОПРОСЫ ПО ПРОЦЕДУРЕ ПОДАЧИ ОРИГИНАЛОВ ДОКУМЕНТОВ	
7.3.1	Что вас больше всего порадовало (приятно удивило) в ходе подачи оригиналов документов?	
7.3.2	Что вас больше всего разочаровало в ходе подачи оригиналов документов?	
7.3.3	Что по вашему мнению следует усовершенствовать в процедуре подачи оригиналов документов для удобства услуги?	
7.4.	ВОПРОСЫ ПО ПРОЦЕДУРЕ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА УСЛУГИ	
7.4.1	Что вас больше всего порадовало (приятно удивило) в ходе получения результата услуги?	
7.4.2	Что вас больше всего разочаровало в ходе получения результата услуги?	
7.4.3	Что по вашему мнению следует усовершенствовать в процедуре получения результата услуги?	
7.5.	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЭЛЕКТРОННОЙ УСЛУГОЙ (УКАЖИТЕ ОДИН ИЗ ВАРИАНТОВ)	
	1 — Очень плохо (Интерфейс электронной подачи заявления не работает)	
	2 — Плохо (Пришлось помучаться, чтобы получить услугу через Единый портал, лучше бы обратился сразу в ведомство)	
	3 — Плохо (Не получил никаких преимуществ)	
	4 — Хорошо (Не идеально, но рекомендую к использованию)	
	5 — Отлично (Удобно, значительно сэкономил время)	

8. ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗАЯВИТЕЛЯ ПО ИТОГАМ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ

№ п/п	Наименование показателя	Шкала оценок / Варианты ответов	Характеристика оценки	Комментарии по оценке для заявителя	Оценка эксперта
8.1.	Удовлетворенность качества услуги в целом	1 — Очень плохо	Опыт крайне негативный	Как вы оцениваете качество предоставленной услуги в целом?	
		2 — Плохо	Неудовлетворительно		
		3 — Удовлетворительно	Есть что оптимизировать и улучшать		
		4 — Хорошо	В целом хорошо, есть незначительные замечания		
		5 — Отлично	Все понравилось, претензии отсутствуют		
8.2.	Удовлетворенность электронной услугой	1 — Очень плохо	Интерфейс электронной подачи заявления не работает	В случае, если вы подавали заявление в электронной форме через Единый портал или через официальный сайт ведомства, оцените полезность электронной услуги	
		2 — Плохо	Не получил никаких преимуществ		
		3 — Удовлетворительно	Работает, но не удобно		
		4 — Хорошо	Не идеально, рекомендую к использованию		
		5 — Отлично	Удобно, значительно сэкономил время		

Приложение 4. Формы для подведения итогов качественной оценки услуги на основе мониторинга методом контрольной закупки

1. Входные данные по исследуемой услуге

Наименование исследованной услуги		
Наименование исследованной подуслуги		
Ссылка на услугу на Едином портале		
Ведомство		
Тип заявителя		
Жизненная ситуация		
	Наименование субъекта (город)	Адрес отделения, где получалась услуга
Субъект 1		
Субъект 2		
Субъект 3		
...		
Субъект n		

2. Основные показатели по итогам обращения за услугой в электронной форме

№ п/п	Основные показатели	Инструкции по заполнению	Субъект	Да / Нет	Регламентно установленное значение показателя	Источник регламентного значения	Фактическое значение показателя	Комментарии эксперта
Укажите номер по порядку	Укажите типовые для всех исследованных услуг преимущества обращения за услугой в электронной форме	В столбце указываются пункты Анкеты №5, на основе которых должны формировать значения показателей	Укажите субъекты РФ, в которых было проведено исследование	Укажите «Да» или «Нет» по тем вопросам, где это возможно	Укажите установленное ведомством значение по оцениваемому показателю, где это возможно, на основе описания порядка предоставления услуги на Едином портале и административного регламента по услуге	Укажите источник, регламентирующий установленное значение. Им может быть НПА или страница с описанием услуги на Едином портале	Укажите фактическое значение по оцениваемому показателю, где это возможно, на основе полученного опыта в ходе предоставления услуги	Укажите свои комментарии в свободной форме по оцениваемому показателю при необходимости.
1	Подготовка и подача документов							
1.1.	Общее число требуемых документов по услуге	Пункт 2.3.	Субъект 1	X ³⁷				
			Субъект 2	X				
			Субъект 3	X				
			Итоговое среднее	X				
1.2.	Число поданных документов по услуге в электронной форме	Пункты 2.1. и 2.2.	Субъект 1	X	X	X		
			Субъект 2	X	X	X		
			Субъект 3	X	X	X		
			Итоговое среднее	X	X	X		
1.3.	Число поданных документов в бумажной форме	Пункты 2.1. и 2.2.	Субъект 1	X	X	X		
			Субъект 2	X	X	X		
			Субъект 3	X	X	X		
			Итоговое среднее	X	X	X		
1.4.	Число документов, поданных и в электронной форме, и в бумажной форме.	Пункты 2.1. и 2.2.	Субъект 1	X	X	X		
			Субъект 2	X	X	X		
			Субъект 3	X	X	X		
			Итоговое среднее	X	X	X		
1.5.	Возможно ли подать полный пакет документов в	Пункты 2.1. и 2.2.	Субъект 1		X	X	X	
			Субъект 2			X	X	X

³⁷ Знак «X» обозначает, что ячейку заполнять не нужно.

№ п/п	Основные показатели	Инструкции по заполнению	Субъект	Да / Нет	Регламентно установленное значение показателя	Источник регламентного значения	Фактическое значение показателя	Комментарии эксперта
	электронной форме без необходимости личной явки для предоставления документов в бумажной форме		Субъект 3		X	X	X	
			Итоговое среднее		X	X	X	
1.6.	Число межведомственных документов, которые было необходимо предоставить при обращении за услугой?	Пункт 2.3.	Субъект 1	X	0	Закон № 210		
			Субъект 2	X	0			
			Субъект 3	X	0			
			Итоговое среднее	X	0			
2	Временные затраты на получение результата услуги							
2.1.	Суммарное время, затраченное на подготовку полного комплекта документов в бумажной форме, в минутах	Пункт 2.3.	Субъект 1	X	X	X		
			Субъект 2	X	X	X		
			Субъект 3	X	X	X		
			Итоговое среднее	X	X	X		
2.2.	Суммарное время, затраченное на подачу заявления в электронной форме на Едином портале учитывая все попытки , в минутах	Пункт 3.3.	Субъект 1	X	X	X		
			Субъект 2	X	X	X		
			Субъект 3	X	X	X		
			Итоговое среднее	X	X	X		
2.3.	Суммарное время, затраченное на очереди для подачи документов в бумажном виде, в минутах	Пункт 5.8.	Субъект 1	X	15	Распоряжение №1021; Указ №601 (целевое значение к 2014 году)		
			Субъект 2	X	15			
			Субъект 3	X	15			
			Итоговое среднее	X	15			
2.4.	Суммарное время, затраченное с момента получения уведомления по эл. почте о том, что комплект документов принят и процедура предоставления услуги запущена, и уведомления о том, что результат услуги готов, в днях	Пункты 4.1. и 4.3-4.7	Субъект 1	X				
			Субъект 2	X				
			Субъект 3	X				
			Итоговое среднее	X				
2.5.	Превышение установленных нормативных сроков	Пункты 4.1. и 4.3-4.7	Субъект 1	X	0	Распоряжение №1021 (целевое)		
			Субъект 2	X	0			

№ п/п	Основные показатели	Инструкции по заполнению	Субъект	Да / Нет	Регламентно установленное значение показателя	Источник регламентного значения	Фактическое значение показателя	Комментарии эксперта
	предоставления государственной (муниципальной) услуги, в днях		Субъект 3	X	0	значение к 2014 году)		
			Итоговое среднее	X	0			
2.6.	Суммарное время, затраченное на очереди для получения результата услуги, в минутах	Пункт 6.7.	Субъект 1	X	15	Распоряжение №1021; Указ №601 (целевое значение к 2014 году)		
			Субъект 2	X	15			
			Субъект 3	X	15			
			Итоговое среднее	X	15			
3	Денежные затраты							
3.1.	Затраты на пошлину	Пункты 3.11.1 и 3.11.2..	Субъект 1	X				
			Субъект 2	X				
			Субъект 3	X				
			Итоговое среднее	X				
3.2.	Возможно ли было оплатить пошлину в электронной форме?	Пункты 3.11.3-3.11.5.	Субъект 1		X	X	X	
			Субъект 2		X	X	X	
			Субъект 3		X	X	X	
			Итоговое среднее		X	X	X	
3.3.	Суммарные затраты на подготовку документов	Пункт 2.3.	Субъект 1	X				
			Субъект 2	X				
			Субъект 3	X				
			Итоговое среднее	X				
3.4.	Другие затраты на получение услуги	Пункт 6.9.	Субъект 1	X				
			Субъект 2	X				
			Субъект 3	X				
			Итоговое среднее	X				
4	Число посещений ведомства							
4.1.	Число посещений ведомства для подачи документов	Пункт 5.7.	Субъект 1	X	0	Для реализации преимущества обращения за услугой в электронной форме		
			Субъект 2	X	0			
			Субъект 3	X	0			
			Итоговое среднее	X	0			
4.2.	Число посещений ведомства для получения результата услуги							
4.2..1.	Для заявителя-гражданина Российской Федерации,	Пункт 6.6.	Субъект 1	X	1	Распоряжение №1021 (целевое		
			Субъект 2	X	1			

№ п/п	Основные показатели	Инструкции по заполнению	Субъект	Да / Нет	Регламентно установленное значение показателя	Источник регламентного значения	Фактическое значение показателя	Комментарии эксперта
	посещений		Субъект 3	X	1	значение к 2014 году)		
			Итоговое среднее	X	1			
4.2.2.	Для заявителей - представителей бизнеса (юр.лица, ИП), посещений	Пункт 6.6.	Субъект 1	X	2	Распоряжение №1021; Указ №601 (целевое значение к 2014 году)		
			Субъект 2	X	2			
			Субъект 3	X	2			
			Итоговое среднее	X	2			
5.	Получение услуги							
5.1.	Результат услуги можно получить в электронной форме?	Пункт 6.1.	Субъект 1		X	X	X	
			Субъект 2		X	X	X	
			Субъект 3		X	X	X	
			Итоговое среднее		X	X	X	
5.2.	Предусмотрена ли возможность электронной записи на прием на Едином портале для получения результатов услуги в ходе подачи заявления или по итогам рассмотрения документов?	Пункты 3.10. и	Субъект 1		X	X	X	
			Субъект 2		X	X	X	
			Субъект 3		X	X	X	
			Итоговое среднее		X	X	X	
5.3.	Функция записи на прием для подачи оригиналов документов работает?	Пункт 4.8.2.	Субъект 1		X	X	X	
			Субъект 2		X	X	X	
			Субъект 3		X	X	X	
			Итоговое среднее		X	X	X	
5.3.	Функция записи на прием для получения результата услуги работает?	Пункт 4.8.3.	Субъект 1		X	X	X	
			Субъект 2		X	X	X	
			Субъект 3		X	X	X	
			Итоговое среднее		X	X	X	
6	Показатели удовлетворенности							
6.1.	Удовлетворенность качества услуги в целом							
6.1.1.	При получении услуги в отделении ведомства	8.1.	Субъект 1	X	3	Распоряжение №1021 (целевое значение к 2014 году)		
			Субъект 2	X	3			
			Субъект 3	X	3			
			Итоговое среднее	X	3			

№ п/п	Основные показатели	Инструкции по заполнению	Субъект	Да / Нет	Регламентно установленное значение показателя	Источник регламентного значения	Фактическое значение показателя	Комментарии эксперта
6.1.2.	При получении услуги в МФЦ	8.1.	Субъект 1	X	4,75	Распоряжение №1021 (целевое значение к 2014 году)		
			Субъект 2	X	4,75			
			Субъект 3	X	4,75			
			Итоговое среднее	X	4,75			
6.2.	Удовлетворенность электронной услугой							
6.2.1.	При получении услуги в отделении ведомства	8.2.	Субъект 1	X	3	Распоряжение №1021 (целевое значение к 2014 году по удовлетворенности услугой в целом)		
			Субъект 2	X	3			
			Субъект 3	X	3			
			Итоговое среднее	X	3			
6.2.2.	При получении услуги в МФЦ	8.2.	Субъект 1	X	4,75	Распоряжение №1021 (целевое значение к 2014 году по удовлетворенности услугой в целом)		
			Субъект 2	X	4,75			
			Субъект 3	X	4,75			
			Итоговое среднее	X	4,75			

3. Описание выявленных проблем

№ п/п	Проблема	Субъект	Описание проблемы	Скриншот	Предложения по устранению
<i>Нумерация может быть трехуровневой при необходимости</i>	<i>Укажите проблемы или блок проблем.</i>	<i>Укажите субъект, в котором проблема наблюдалась. Если проблема схожа для всех субъектов, то перечислите все субъекты в одной ячейке. Частные для каждого субъекта проблемы перечисляются в самом конце.</i>	<i>Опишите суть проблемы. Каждая проблема должна быть описана в отдельной ячейке.</i>	<i>Приложите скриншот с выделенной областью, указывающей на проблему.</i>	<i>Опишите, каким образом предлагается решить проблему. Например: - необходимо сделать следующее... - необходимо дополнительно указать следующую информацию... - необходимо реализовать функционал, позволяющий...</i>

I. Описание порядка предоставления услуги на Едином портале

1.1.					
1.2.					
...					

II. Электронные формы, бланки и образцы заполнения документов

2.1.					
2.2.					
...					

III. Подготовка документов

3.1.					
3.2.					
...					

IV. Подача заявления в электронной форме на Едином портале

4.1.	Интерфейс подачи заявления				
4.1.1.					
4.1.2.					
...					
4.2.	Функциональные возможности интерфейса				
4.2.1.					
4.2.2.					
...					
4.3.	Удаленная запись на прием для подачи оригиналов документов				

№ п/п	Проблема	Субъект	Описание проблемы	Скриншот	Предложения по устранению
<i>Нумерация может быть трехуровневой при необходимости</i>	<i>Укажите проблемы или блок проблем.</i>	<i>Укажите субъект, в котором проблема наблюдалась. Если проблема схожа для всех субъектов, то перечислите все субъекты в одной ячейке. Частные для каждого субъекта проблемы перечисляются в самом конце.</i>	<i>Опишите суть проблемы. Каждая проблема должна быть описана в отдельной ячейке.</i>	<i>Приложите скриншот с выделенной областью, указывающей на проблему.</i>	<i>Опишите, каким образом предлагается решить проблему. Например: - необходимо сделать следующее... - необходимо дополнительно указать следующую информацию... - необходимо реализовать функционал, позволяющий...</i>
4.3.1.					
4.3.2.					
....					
4.4.	Удаленная запись на прием для получения результата услуги				
4.4.1.					
4.4.2.					
...					
4.5.	Оплаты пошлины				
4.5.1.					
4.5.2.					
...					
V. УВЕДОМЛЕНИЯ					
5.1.	Уведомления по электронной почте				
5.1.1.					
5.1.2.					
...					
5.2.	Уведомления в личном кабинете				
5.2.1.					
5.2.2.					
...					
5.3.	Уведомления по sms				
5.3.1.					
5.3.2.					
...					

№ п/п	Проблема	Субъект	Описание проблемы	Скриншот	Предложения по устранению
<i>Нумерация может быть трехуровневой при необходимости</i>	<i>Укажите проблемы или блок проблем.</i>	<i>Укажите субъект, в котором проблема наблюдалась. Если проблема схожа для всех субъектов, то перечислите все субъекты в одной ячейке. Частные для каждого субъекта проблемы перечисляются в самом конце.</i>	<i>Опишите суть проблемы. Каждая проблема должна быть описана в отдельной ячейке.</i>	<i>Приложите скриншот с выделенной областью, указывающей на проблему.</i>	<i>Опишите, каким образом предлагается решить проблему. Например: - необходимо сделать следующее... - необходимо дополнительно указать следующую информацию... - необходимо реализовать функционал, позволяющий...</i>
5.4.	Уведомления Push-Up				
5.4.1.					
5.4.2.					
...					
VI. КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ					
6.1.					
6.2.					
...					
VII. ПОДАЧА ОРИГИНАЛОВ ДОКУМЕНТОВ					
7.1.					
7.2.					
...					
VIII. ПОЛУЧЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ					
8.1.					
8.2.					
...					

4. Описание выявленных преимуществ и положительных моментов по итогам обращения за услугой в электронной форме

№ п/п	Преимущества / Положительные моменты	Субъект	Описание преимущества	Скриншот	Комментарии эксперта
<i>Нумерация может быть трехуровневой при необходимости</i>	<i>Укажите преимущества обращения за услугой в электронной форме</i>	<i>Укажите субъект, в котором преимущество было выявлено. Если преимущество схоже для всех субъектов, то перечислите все субъекты в одной ячейке. Частные для каждого субъекта преимущества перечисляются в самом конце.</i>	<i>Опишите суть выявленного преимущества. Каждое преимущество должно быть описано в отдельной ячейке.</i>	<i>Приложите скриншот с выделенной областью, указывающей на выявленное преимущество.</i>	<i>Дополнительные комментарии эксперта при необходимости</i>
I. Описание порядка предоставления услуги на Едином портале					
1.1.					
1.2.					
...					
II. Электронные формы, бланки и образцы заполнения документов					
2.1.					
2.2.					
...					
III. Подготовка документов					
3.1.					
3.2.					
...					
IV. Подача заявления в электронной форме на Едином портале					
4.1.	Интерфейс подачи заявления				
4.1.1.					
4.1.2.					
...					
4.2.	Функциональные возможности интерфейса				
4.2.1.					

№ п/п	Преимущества / Положительные моменты	Субъект	Описание преимущества	Скриншот	Комментарии эксперта
<i>Нумерация может быть трехуровневой при необходимости</i>	<i>Укажите преимущества обращения за услугой в электронной форме</i>	<i>Укажите субъект, в котором преимущество было выявлено. Если преимущество схоже для всех субъектов, то перечислите все субъекты в одной ячейке. Частные для каждого субъекта преимущества перечисляются в самом конце.</i>	<i>Опишите суть выявленного преимущества. Каждое преимущество должно быть описано в отдельной ячейке.</i>	<i>Приложите скриншот с выделенной областью, указывающей на выявленное преимущество.</i>	<i>Дополнительные комментарии эксперта при необходимости</i>
4.2.2.					
...					
4.3.	Удаленная запись на прием для подачи оригиналов документов				
4.3.1.					
4.3.2.					
....					
4.4.	Удаленная запись на прием для получения результата услуги				
4.4.1.					
4.4.2.					
...					
4.5.	Оплаты пошлины				
4.5.1.					
4.5.2.					
...					
V. УВЕДОМЛЕНИЯ					
5.1.	Уведомления по электронной почте				
5.1.1.					
5.1.2.					
...					
5.2.	Уведомления в личном кабинете				
5.2.1.					

№ п/п	Преимущества / Положительные моменты	Субъект	Описание преимущества	Скриншот	Комментарии эксперта
<i>Нумерация может быть трехуровневой при необходимости</i>	<i>Укажите преимущества обращения за услугой в электронной форме</i>	<i>Укажите субъект, в котором преимущество было выявлено. Если преимущество схоже для всех субъектов, то перечислите все субъекты в одной ячейке. Частные для каждого субъекта преимущества перечисляются в самом конце.</i>	<i>Опишите суть выявленного преимущества. Каждое преимущество должно быть описано в отдельной ячейке.</i>	<i>Приложите скриншот с выделенной областью, указывающей на выявленное преимущество.</i>	<i>Дополнительные комментарии эксперта при необходимости</i>
5.2.2.					
...					
5.3.	Уведомления по sms				
5.3.1.					
5.3.2.					
...					
5.4.	Уведомления Push-Up				
5.4.1.					
5.4.2.					
...					
VI. КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ					
6.1.					
6.2.					
...					
VII. ПОДАЧА ОРИГИНАЛОВ ДОКУМЕНТОВ					
7.1.					
7.2.					
...					
VIII. ПОЛУЧЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ					
8.1.					
8.2.					

№ п/п	Преимущества / Положительные моменты	Субъект	Описание преимущества	Скриншот	Комментарии эксперта
<i>Нумерация может быть трехуровневой при необходимости</i>	<i>Укажите преимущества обращения за услугой в электронной форме</i>	<i>Укажите субъект, в котором преимущество было выявлено. Если преимущество схоже для всех субъектов, то перечислите все субъекты в одной ячейке. Частные для каждого субъекта преимущества перечисляются в самом конце.</i>	<i>Опишите суть выявленного преимущества. Каждое преимущество должно быть описано в отдельной ячейке.</i>	<i>Приложите скриншот с выделенной областью, указывающей на выявленное преимущество.</i>	<i>Дополнительные комментарии эксперта при необходимости</i>
...					