

Об утверждении Правил проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления и организации проведения исследований по изучению общественного мнения в области предоставления услуг, включая состав, формат и порядок представления в автоматизированную информационную систему "Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг" сведений о ходе предоставления услуг, сведений о качестве предоставления услуг, сведений по результатам автоматизированного мониторинга, осуществляемого в соответствии с пунктом 18 Положения о федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861

Приказ · № 599/837 · от 03.11.2022 · Министерство экономического развития · Действует без изменений

МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

МОСКВА

3 ноября 2022 г. № 599/837

Об утверждении Правил проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления и организации проведения исследований по изучению общественного мнения в области предоставления услуг, включая состав, формат и порядок представления в автоматизированную информационную систему "Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг" сведений о ходе предоставления услуг, сведений о качестве предоставления услуг, сведений по результатам автоматизированного мониторинга, осуществляемого в соответствии с пунктом 18 Положения о федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861

Зарегистрирован Минюстом России 26 декабря 2022 г.

Регистрационный № 71815

В соответствии с пунктом 4 постановления Правительства Российской Федерации от 25 мая 2022 г. № 951 "О мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления и внесении изменений в Положение о федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2022, № 22, ст. 3690) приказываем: Утвердить прилагаемые Правила проведения мониторинга качества предоставления

государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления и организации проведения исследований по изучению общественного мнения в области предоставления услуг, включая состав, формат и порядок представления в автоматизированную информационную систему "Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг" сведений о ходе предоставления услуг, сведений о качестве предоставления услуг, сведений по результатам автоматизированного мониторинга, осуществляемого в соответствии с пунктом 18 Положения о федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 .

Министр экономического развития
Российской Федерации М.Г.Решетников
Министр цифрового развития,
связи и массовых коммуникаций
Российской Федерации М.И.Шадаев

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом Минэкономразвития России и Минцифры России
от 3 ноября 2022 г. № 599/837

ПРАВИЛА

проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления и организации проведения исследований по изучению общественного мнения в области предоставления услуг, включая состав, формат и порядок представления в автоматизированную информационную систему "Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг" сведений о ходе предоставления услуг, сведений о качестве предоставления услуг, сведений по результатам автоматизированного мониторинга, осуществляемого в соответствии с пунктом 18 Положения о федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861

1. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления и организация проведения исследований по изучению общественного мнения в области предоставления услуг (далее - мониторинг) проводятся в целях формирования механизма непрерывного повышения качества и доступности в отношении видов услуг, установленных перечнем видов услуг, в отношении которых проводится мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 25 мая 2022 г. № 951 1 (далее - Перечень видов услуг).
2. Проведение мониторинга осуществляется Минэкономразвития России 2 на постоянной основе.

1 Собрание законодательства Российской Федерации, 2022, № 22, ст. 3690.

2 Пункт 3 постановления Правительства Российской Федерации от 25 мая 2022 г. № 951 "О мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления и внесении изменений в Положение о федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2022, № 22, ст. 3690).

3. Мониторинг основывается на анализе:

- а) сведений о ходе выполнения заявлений (запросов) о предоставлении услуг, указанных в пунктах 1, 6 Перечня видов услуг;
- б) сведений о ходе выполнения заявлений (запросов) о предоставлении услуг, указанных в пунктах 2 - 5 Перечня видов услуг;
- в) сведений о качестве предоставления услуг, указанных в пунктах 1, 6 Перечня видов услуг;
- г) сведений о качестве предоставления услуг, указанных в пунктах 2 - 5 Перечня видов услуг;
- д) сведений о ходе предоставления услуг и сведений о качестве предоставления услуг, полученных в соответствии с подпунктом "м" пункта 1 Положения о федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 З (далее - Положение о едином портале);
- е) сведений по результатам автоматизированного мониторинга, осуществляемого в соответствии с пунктом 18 Положения о едином портале 4 ;

3 Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 44, ст. 6274; 2019, № 47, ст. 6675.

4 Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 44, ст. 6274; 2022, № 22, ст. 3690.

ж) результатов исследований по изучению общественного мнения в области предоставления услуг, указанных в пункте 1 настоящих Правил.

4. Мониторинг включает в себя сбор, агрегацию и анализ сведений, указанных в пункте 3 настоящих Правил, автоматический расчет на основании указанных сведений показателей качества предоставления услуг в автоматизированной информационной системе "Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг"(далее - ИАС МКГУ), их визуализацию, а также подготовку отчетных материалов.

5. Примерные атрибутные составы сведений, указанных в подпунктах "а" - "е" пункта 3 настоящих Правил, приведены в приложениях № 1 - 3 к настоящим Правилам (далее - примерные атрибутные составы).

6. Атрибутные составы сведений, указанных в подпунктах "а" - "е" пункта 3 настоящих Правил, определенные с учетом примерных атрибутных составов для видов услуг, а также перечня показателей качества предоставления услуг, установленных Перечнем видов услуг, в соответствии с решениями президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности 5 , передаются федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, Государственной корпорацией по атомной энергии "Росатом", Государственной корпорацией по космической деятельности "Роскосмос", акционерным обществом "Почта России", исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления, предоставляющими государственные и (или) муниципальные услуги, организациями, предоставляющими услуги, указанные в части 3 статьи 1 и части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" 6 (далее - Федеральный закон), многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляющими государственные и (или) муниципальные услуги в соответствии с частью 1 3 статьи 16 Федерального закона 7 (далее - органы и организации), оператору государственных информационных систем, входящих в состав инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций, за исключением единой информационной системы персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение биометрических персональных данных, их проверку и передачу

информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица (далее - оператор государственных информационных систем, входящих в состав инфраструктуры взаимодействия).

5 Подпункты "д", "з", "и" пункта 8 Положения о Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 7 сентября 2018 г. № 1065 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2018, № 38, ст. 5846; 2020, № 34, ст. 5484; № 35, ст. 5569; 2021, № 21, ст. 3585).

6 Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2021, № 1, ст. 48.

7 Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2012, № 31, ст. 4322; 2013, № 51, ст. 6679.

7. Сведения, предусмотренные подпунктом "а" пункта 3 настоящих Правил, представляются оператору государственных информационных систем, входящих в состав инфраструктуры взаимодействия, посредством единой системы межведомственного электронного взаимодействия.

8. Сведения, указанные в подпунктах "а", "в", "д", "е" пункта 3 настоящих Правил, представляются оператором государственных информационных систем, входящих в состав инфраструктуры взаимодействия, в ПАС МКГУ ежедневно в автоматическом режиме посредством единого сервиса доступа к данным единой системы межведомственного электронного взаимодействия.

9. Сведения, указанные в подпунктах "б" и "г" пункта 3 настоящих Правил, представляются операторами информационных систем, используемых в том числе при предоставлении услуг, указанных в пунктах 2 - 5 Перечня видов услуг, в ПАС МКГУ ежедневно в автоматическом режиме посредством обращения к программному интерфейсу приложения (API) или в формате csv-файла.

10. В соответствии с пунктами 8, 9 постановления Правительства Российской Федерации от 25 мая 2022 г. № 951 "О мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления и внесении изменений в Положение о федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" 8 сведения, указанные в подпунктах "в" и "г" пункта 3 настоящих Правил, могут представляться в ИАС МКГУ посредством обращения к программному интерфейсу приложения (API) или в формате csv-файла в случае получения указанных сведений органами и организациями, с использованием:

8 Собрание законодательства Российской Федерации, 2022, № 22, ст. 3690.

а) устройств подвижной радиотелефонной связи;

б) терминальных и иных устройств, расположенных в территориальных органах органов и организаций (при наличии технической возможности), а также в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг;

в) официальных сайтов органов и организаций, специализированного сайта "Ваш контроль" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и опросного модуля ИАС МКГУ.

11. Исследования по изучению общественного мнения в области предоставления услуг, указанных в пункте 1 настоящих Правил, осуществляются в соответствии с Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 20252-2014 "Исследование рынка, общественного мнения и социальных проблем. Словарь и сервисные требования" 9 .

9 Утвержден 25 апреля 2014 г. и введен в действие с 1 августа 2015 г. (Москва. Стандартиформ, 2014).

12. Исследования по изучению общественного мнения в области предоставления услуг, указанных в

пункте 1 настоящих Правил, проводятся Минэкономразвития России посредством размещения опросных форм об опыте заявителей при получении услуг на официальных сайтах органов и организаций, предоставляющих такие услуги или участвующих в организации предоставления услуг, на специализированном сайте "Ваш контроль" и иных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на тематических форумах и сообществах в социальных сетях, в сервисах обмена мгновенными сообщениями.

13. При проведении мониторинга с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных могут применяться иные формы исследований по изучению общественного мнения в области предоставления услуг, указанных в пункте 1 настоящих Правил, в том числе:

- а) проведение контрольных звонков (телефонное интервью);
- б) почтовое анкетирование (рассылка анкет и опросных форм об опыте заявителей при получении услуг на адрес электронной почты);
- в) анализ оценок и мнений об опыте заявителей при получении услуг, выраженных в форме отзывов, комментариев и иных формах на сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на тематических форумах и сообществах в социальных сетях и в сервисах обмена мгновенными сообщениями.

14. Результаты исследований по изучению общественного мнения в области предоставления услуг, указанных в пункте 1 настоящих Правил, обрабатываются в ПАС МКГУ.

15. В целях обеспечения постоянного контроля за качеством предоставления услуг, указанных в пункте 1 настоящих Правил, в рамках мониторинга должностным лицам, ответственным за качество предоставления услуг в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25 мая 2022 г. № 951 "О мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления и внесении изменений в Положение о федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" 10, предоставляется доступ к личному кабинету в ПАС МКГУ.

10 Собрание законодательства Российской Федерации, 2022, № 22, ст. 3690.

Приложение № 1

к Правилам проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления и организации проведения исследований по изучению общественного мнения в области предоставления услуг, включая состав, формат и порядок представления в автоматизированную информационную систему "Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг" сведений о ходе предоставления услуг, сведений о качестве предоставления услуг, сведений по результатам автоматизированного мониторинга, осуществляемого в соответствии с пунктом 18 Положения о федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861, утвержденным приказом Минэкономразвития России и Минцифры России от 3 ноября 2022 г. № 599/837

Примерный атрибутный состав сведений о ходе выполнения заявлений (запросов) о предоставлении услуг, указанных в пункте 1 настоящих Правил

№

п/п

Атрибуты сведений о ходе выполнения заявлений (запросов) о предоставлении услуг, указанных в пункте 1 настоящих Правил (далее соответственно - услуги, подуслуги)

Значение атрибута

- 1
Идентификатор услуги
Значение, соответствующее справочнику федеральной государственной информационной системы "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - значение из справочника ФРГУ)
- 2
Идентификатор подуслуги (при наличии)
Значение из справочника ФРГУ
- 3
Идентификатор органа и (или) организации, предоставляющих услуги
Значение из справочника ФРГУ
- 4
Идентификатор подразделения органа и (или) организации, предоставляющих услуги (при наличии)
Значение из справочника ФРГУ
- 5
Единый номер заявления (запроса) о предоставлении услуги (при наличии)
Единый номер заявления (запроса) о предоставлении услуги, присвоенный федеральной государственной информационной системой "Единый портал государственных и муниципальных услуг(функций)"
- 6
Уникальный номер заявления (запроса) о предоставлении услуги
Уникальный номер заявления (запроса) о предоставлении услуги, сформированный органами и (или) организациями, предоставляющими услуги
- 7
Код статуса, отражающий выполнение конкретной административной процедуры (административного действия) в ходе предоставления услуги
Значение статуса, переданного ведомством в федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг(функций)"
- 8
Причина отказа в предоставлении услуги или возврата заявления (запроса) о предоставлении услуги без рассмотрения (при наличии)
Наименование причины отказа в предоставлении услуги или возврата заявления (запроса) о предоставлении услуги без рассмотрения
- 9
Дата присвоения статуса
ДД.ММ.ГГГГ
- 10
Время присвоения статуса
ЧЧ:ММ:СС
- 11
Регион (субъект) предоставления услуги
Значение из справочника ФРГУ

12

Способ (канал) направления запроса

Значение из справочника ФРГУ

13

Уникальный идентификатор

заявителя (при наличии)

Данные, присвоенные федеральной государственной информационной системой "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме"

14

Тип заявителя

Значение из справочника ФРГУ

15

Пол заявителя (при наличии)

Значение из справочника ФРГУ

16

Возраст заявителя (при наличии)

Значение из справочника ФРГУ

17

Гражданство заявителя (при наличии)

Значение из справочника ФРГУ

Приложение № 2

к Правилам проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления и организации проведения исследований по изучению общественного мнения в области предоставления услуг, включая состав, формат и порядок представления в автоматизированную информационную систему "Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг" сведений о ходе предоставления услуг, сведений о качестве предоставления услуг, сведений по результатам автоматизированного мониторинга, осуществляемого в соответствии с пунктом 18 Положения о федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", утвержденного постановлением Правительства

Российской Федерации

от 24 октября 2011 г. № 861, утвержденным приказом Минэкономразвития России

и Минцифры России

от 3 ноября 2022 г. № 599/837

Примерный атрибутный состав сведений о качестве предоставления услуг, указанных в пункте 1 настоящих Правил

№

п/п

Атрибуты сведений о качестве предоставления услуг, указанных в пункте 1 настоящих Правил (далее соответственно - услуги, подуслуги)

Значение атрибута

1 Уникальный идентификатор заявления (запроса) о предоставлении услуги (при наличии)

Единый номер заявления (запроса) о предоставлении услуги, присвоенный федеральной государственной информационной системой "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", или уникальный номер заявления (запроса) о предоставлении услуги, сформированный органами и (или) организациями, предоставляющими услуги

2Дата оценки или отзыва заявителяДД.ММ.ГГГГ

3Время оценки или отзыва заявителяЧЧ:ММ:СС

4Наименование категории вопросаСправочное значение

5ВопросСправочное значение

6ОценкаЦелое число

7Идентификатор услуги

Значение, соответствующее справочнику федеральной государственной информационной системы "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - значение из справочника ФРГУ)

8Идентификатор подуслуги (при наличии)Значение из справочника ФРГУ

9

Идентификатор органа и (или) организации, предоставляющих услугиЗначение из справочника ФРГУ

10

Идентификатор подразделения органа и (или) организации, предоставляющих услуги (при наличии)Значение из справочника ФРГУ

11

Регион (субъект) проведения опроса (при наличии)Значение из справочника ФРГУ

12

Способ и канал проведения опроса (при наличии)Значение из справочника ФРГУ

Приложение № 3

к Правилам проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления и организации проведения исследований по изучению общественного мнения в области предоставления услуг, включая состав, формат и порядок представления в автоматизированную информационную систему "Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг" сведений о ходе предоставления услуг, сведений о качестве предоставления услуг, сведений по результатам автоматизированного мониторинга, осуществляемого в соответствии с пунктом 18 Положения о федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации

от 24 октября 2011 г. № 861, утвержденным приказом Минэкономразвития России и Минцифры России

от 3 ноября 2022 г. № 599/837

Примерный атрибутный состав сведений по результатам автоматизированного мониторинга качества предоставления услуг, указанных в пункте 1 настоящих Правил

№ п/п

Атрибут сведений по результатам автоматизированного мониторинга качества предоставления услуг, указанных в пункте 1 настоящих Правил (далее соответственно - услуги, подуслуги)

Значение атрибута

- 1
Идентификатор услуги
Значение, соответствующее справочнику федеральной государственной информационной системы "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - значение из справочника ФРГУ)
- 2
Идентификатор подуслуги (при наличии)Значение из справочника ФРГУ
- 3
Идентификатор варианта предоставления подуслуги (при наличии)
Значение из справочника ФРГУ
- 4
Идентификатор органа и (или) организации, предоставляющих услуги
Значение из справочника ФРГУ
- 5
Идентификатор подразделения органа и (или) организации, предоставляющих услуги (при наличии)
Значение из справочника ФРГУ
- 6
Единый номер заявления (запроса) о предоставлении услуги
Единый номер заявления (запроса) о предоставлении услуги, присвоенный федеральной государственной информационной системой "Единый портал государственных и муниципальных услуг(функций)"
- 7
Дата регистрации заявления (запроса) о предоставлении услуги
дд.мм.гггг
- 8
Время регистрации заявления (запроса) о предоставлении услуги
ЧЧ:ММ:СС
- 9
Регион (субъект) предоставления услуги
Значение из справочника ФРГУ
- 10
Идентификатор административной процедуры (административного действия), выполненной (выполненного) в ходе предоставления услуги (при наличии)
Значение из справочника ФРГУ
- 11
Дата окончания выполнения административной процедуры (административного действия), выполненной (выполненного) в ходе предоставления услуги
ДД.ММ.ГГГГ
- 12
Время окончания выполнения административной процедуры (административного действия), выполненной (выполненного) в ходе предоставления услуги
ЧЧ:ММ:СС

13

Код инцидента и (или) технической проблемы в рамках выполнения административной процедуры (административного действия), выполненной (выполненного) в ходе предоставления услуги
Справочное значение

14

Дата возникновения инцидента и (или) технической проблемы ДД.ММ.ГГГГ

15

Время возникновения инцидента и (или) технической проблемы ЧЧ:ММ:СС

16

Дата завершения инцидента и (или) технической проблемы ДД.ММ.ГГГГ

17

Время завершения инцидента и (или) технической проблемы ЧЧ:ММ:СС

18

Факт обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа и (или) организации, предоставляющих услуги
Логическое значение

19

Дата поступления жалобы ДД.ММ.ГГГГ

20

Результат рассмотрения жалобы
Логическое значение