

Минкомсвязь
России



Гуманизация государственных услуг

Ценности новой концепции

Дмитрий Сатин, советник министра

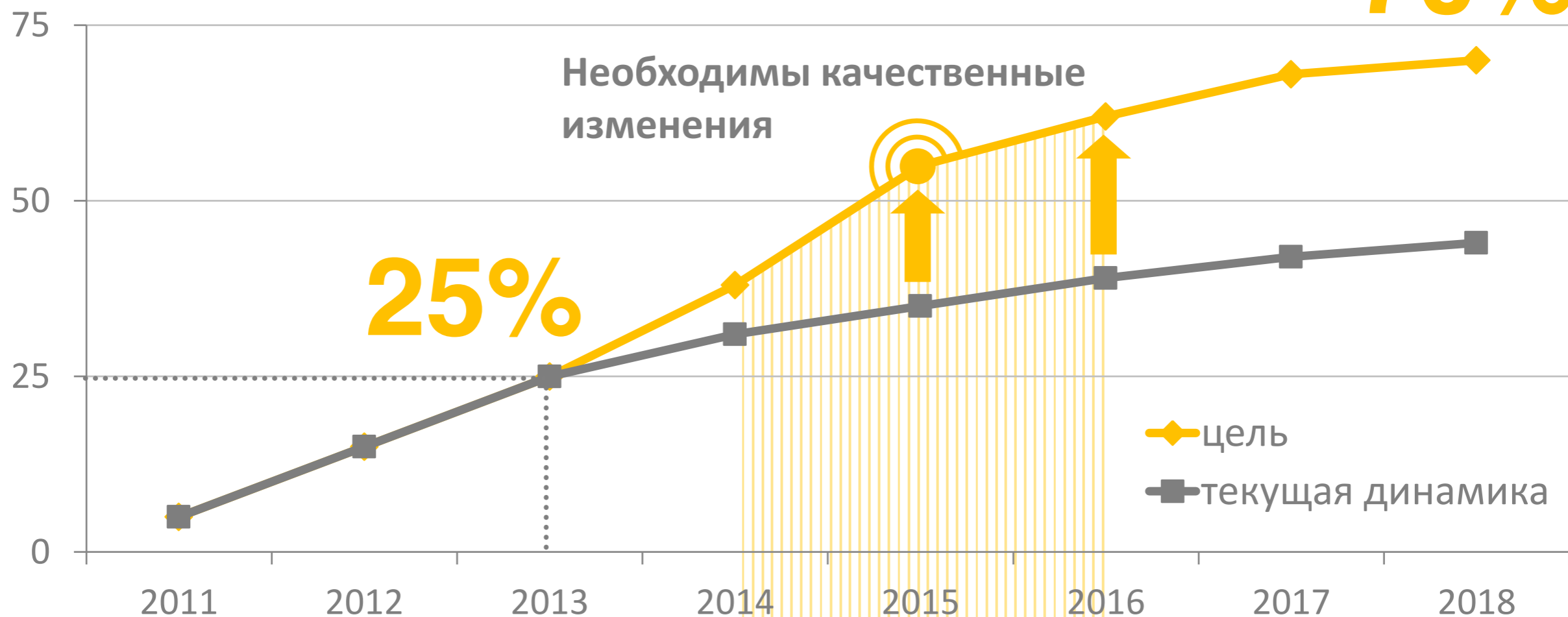
Необходимы качественные изменения



Минкомсвязь
России

Пользователи порталов госуслуг

% от населения РФ



Николай Никифоров. Расширенная коллегия Минкомсвязи

«Штурмы», обсуждения и пилоты



Минкомсвязь
России

Воронежский форум. 31 мая

Представители 7 регионов

Приоритеты и описание услуг

Пилоты внедрения

Ярославльская область

Ивановская область

И другие...

Минкомсвязь
России



Гуманистические
ценности

Новые принципы развития услуг



Минкомсвязь
России

Услуга как продукт (product-менеджер)

- Он знает, кому и когда нужна услуга

- Он может быстро реагировать на нештатные ситуации

Страница с описанием услуги - посадочная

- Люди приходят не на главную страницу портала, а на страницу продукта

Взаимодействие должно заканчиваться

предложением порекомендовать услугу друзьям

- Измеряем качество услуги рекомендациями - показатель лояльности

- Сарафанно продвигаем услугу в узких сегментах аудитории

Главная страница портала не должна быть статичной

- Она зависит от сезона - в разные сезоны популярны разные услуги

- Она зависит от местоположения пользователя - региональные услуги более востребованны

Новые принципы развития услуг



Минкомсвязь
России

Услуга как продукт (product-менеджер)

- Он знает, кому и когда нужна услуга

- Он может быстро реагировать на нештатные ситуации

Страница с описанием услуги - посадочная

- Люди приходят не на главную страницу портала, а на страницу продукта

Осторожно
со словом
посадочная!

Взаимодействие должно заканчиваться

предложением порекомендовать услугу друзьям

- Измеряем качество услуги рекомендациями - показатель лояльности

- Сарафанно продвигаем услугу в узких сегментах аудитории

Главная страница портала не должна быть статичной

- Она зависит от сезона - в разные сезоны популярны разные услуги

- Она зависит от местоположения пользователя - региональные услуги более востребованны

Новые принципы развития услуг



Минкомсвязь
России

Услуга как продукт (product-менеджер)

- Он знает, кому и когда нужна услуга

- Он может быстро реагировать на нештатные ситуации

Страница с описанием услуги - посадочная

- Люди приходят не на главную страницу портала, а на страницу продукта

Взаимодействие должно заканчиваться

предложением порекомендовать услугу друзьям

- Измеряем качество услуги рекомендациями - показатель лояльности

- Сарафанно продвигаем услугу в узких сегментах аудитории

Главная страница портала не должна быть статичной

- Она зависит от сезона - в разные сезоны популярны разные услуги

- Она зависит от местоположения пользователя - региональные услуги более востребованны

Случается так, что услуга востребована по наступлению даже не сезона, а какого-то события. Например, сдача ЕГЭ.

Новые принципы развития услуг



Минкомсвязь
России

Услуга как продукт (product-менеджер)

- Он знает, кому и когда нужна услуга

- Он может быстро реагировать на нештатные ситуации

Страница с описанием услуги - посадочная

- Люди приходят не на главную страницу портала, а на страницу продукта

Взаимодействие должно заканчиваться

предложением порекомендовать услугу друзьям

- Измеряем качество услуги рекомендациями - показатель лояльности

- Сарафанно продвигаем услугу в узких сегментах аудитории

Главная страница портала не должна быть статичной

- Она зависит от сезона - в разные сезоны популярны разные услуги

- Она зависит от местоположения пользователя - региональные услуги более востребованны

Найти рег. услугу, в которой нет федерал - сложно, а если найдете - окажется что-то вроде "заявка на мат. помощь на похороны ветерана", востребованность которой в электронной форме = 0.0

Новые принципы развития услуг



Минкомсвязь
России

Услуга как продукт (product-менеджер)

- Он знает, кому и когда нужна услуга

- Он может быстро реагировать на нештатные ситуации

Страница с описанием услуги - посадочная

- Люди приходят не на главную страницу портала, а на страницу продукта

Взаимодействие должно заканчиваться

предложением порекомендовать услугу друзьям

- Измеряем качество услуги рекомендациями - показатель лояльности

- Сарафанно продвигаем услугу в узких сегментах аудитории

Главная страница портала не должна быть статичной

- Она зависит от сезона - в разные сезоны популярны разные услуги

- Она зависит от местоположения пользователя - региональные услуги более востребованны

Каков типовой портрет менеджера продукта? Кто он? Где трудится, где получил скилы, кто его назначает и контролирует работу?

Новые принципы развития услуг



Минкомсвязь
России

Услуга как продукт (product-менеджер)

- Он знает, кому и когда нужна услуга

- Он может быстро реагировать на нештатные ситуации

Страница с описанием услуги - посадочная

- Люди приходят не на главную страницу портала, а на страницу продукта

Взаимодействие должно заканчиваться

предложением порекомендовать услугу друзьям

- Измеряем качество услуги рекомендациями - показатель лояльности

- Сарафанно продвигаем услугу в узких сегментах аудитории

Главная страница портала не должна быть статичной

- Она зависит от сезона - в разные сезоны популярны разные услуги

- Она зависит от местоположения пользователя - региональные услуги более востребованны

Запуск новых услуг



Минкомсвязь
России

Мотивируем пользователя как можно больше рассказывать о себе

- Обогащать профиль данными, которые помогут предлагать ему нужные услуги

- Пример: указал СНИЛС - получил выписку со счета в ПФР

Анализируем данные пользователей, стараясь оценить и предвосхитить их потребность в новой услуге.

- При выводе новой услуге проводим email-маркетинг среди пользователей, для которых создана эта услуга.

Собираем их восторги, потому что мы превзошли их ожидания.

- Восторженные пользователи приводят своих друзей!

- Восторженные люди хотят жить в этой стране!

Запуск новых услуг

Мотивируем пользователя как можно больше рассказывать о себе

- Обогащать профиль данными, которые помогут предлагать ему нужные услуги

- Пример: указал СНИЛС - получил выписку со счета в ПФР

Анализируем данные пользователей, стараясь оценить и предвосхитить их потребность в новой услуге.

- При выводе новой услуге проводим email-маркетинг среди пользователей, для которых создана эта услуга.

Собираем их восторги, потому что мы превзошли их ожидания.

- Восторженные пользователи приводят своих друзей!

- Восторженные люди хотят жить в этой стране!

Такой подход характерен для коммерческих услуг. Нужен ли он в госуслугах?

Произойдет трансформация понятия,

Сейчас это деятельность по реализации функций органа власти, которая осуществляется по запросам заявителей.

Запуск новых услуг



Минкомсвязь
России

Мотивируем пользователя как можно больше рассказывать о себе

- Обогащать профиль данными, которые помогут предлагать ему нужные услуги

- Пример: указал СНИЛС - получил выписку со счета в ПФР

Анализируем данные пользователей, стараясь оценить и предвосхитить их потребность в новой услуге.

- При выводе новой услуге проводим email-маркетинг среди пользователей, для которых создана эта услуга.

Собираем их восторги, потому что мы превзошли их ожидания.

- Восторженные пользователи приводят своих друзей!

- Восторженные люди хотят жить в этой стране!

Это надо делать очень аккуратно, иначе риск нарушения ФЗ О ПД.

Пользователю надо объяснить его право не предоставлять данные, в которых нет необходимости для получения конкретной услуги.

Запуск новых услуг



Минкомсвязь
России

Мотивируем пользователя как можно больше рассказывать о себе

- Обогащать профиль данными, к которым нужны услуги

- Пример: указал СНИЛС

Анализируем данные пользователя, чтобы оценить и предвосхитить потребности в новой услуге.

- При выводе новой услуги проводить анализ поведения пользователей, для которых создается услуга

Собираем их восторги, чтобы превзойти их ожидания

- Восторженные пользователи просят новые услуги

- Восторженные люди хотят жить лучше

Ещё пример: указал, что трое детей, значит многодетный,
- стань на очередь на бесплатное получение земли под индивидуальное жилищное строительство (сразу делается выписка из Росреестра о том, что ранее участок бесплатно не получался)
- напиши заявление на вступление в жилищно-строительный кооператив для получения земли из РЖС и т.д.

Хорошо бы сделать услугу "Расскажите про мои права". Информации об услугах полно, но она не доступна, её нужно переупаковать. Например, в виде экспертной системы (задаёт вопросы и в зависимости от ответов предлагает ещё вопросы и услуги) или хотя бы в виде интеллект-карт (отдельные категории граждан получают визуализированное системное изложение своих прав на услуги).

Запуск новых услуг



Минкомсвязь
России

Мотивируем пользователя как можно больше рассказывать о себе

- Обогащать профиль данными, которые помогут предлагать ему нужные услуги

- Пример: указал СНИЛС - получил выписку со счета в ПФР

Анализируем данные пользователей, стараясь оценить и предвосхитить их потребность в новой услуге.

- При выводе новой услуге проводим email-маркетинг среди пользователей, для которых создана эта услуга.

Собираем их восторги, потому что мы превзошли их ожидания.

- Восторженные пользователи приводят своих друзей!

- Восторженные люди хотят жить в этой стране!

Это же спам!

Лучше уж витрины со всеми услугами и "подписка, чтобы узнать когда оно появится"

Запуск новых услуг



Минкомсвязь
России

Мотивируем пользователя как можно больше рассказывать о себе

- Обогащать профиль данными, которые помогут предлагать ему нужные услуги

- Пример: указал СНИЛС - получил выписку со счета в ПФР

Анализируем данные пользователей, стараясь оценить и предвосхитить их потребность в новой услуге.

- При выводе новой услуге проводим email-маркетинг среди пользователей, для которых создана эта услуга.

Собираем их восторги, потому что мы превзошли их ожидания.

- Восторженные пользователи приводят своих друзей!

- Восторженные люди хотят жить в этой стране!

Приоритет перевода в электронный вид



Минкомсвязь
России

НПА

- Наличие НПА, утверждающего регламент
- Наличие услуги в утвержденном Перечне
- Законодательное обоснование
- Неизменность админ.регламента или законов на период разработки услуги

Метрики

- Количество обращений за услугой в бумажном виде
- Наличие очередей при получении услуг
- Объем межведомственного взаимодействия

Готовность потребителей

- Компьютерная подготовленность ЦА
- Понятен портрет потребителя
- Техническая готовность (например КЭП)
- Мотивация потребителя
- Незамотивированному потребителю нужно давать удобные каналы
- Возраст аудитории

Приоритет перевода в электронный вид

НПА

- Наличие НПА, утверждающего регламент
- Наличие услуги в утвержденном Перечне
- Законодательное обоснование
- Неизменность админ.регламента или законов на период разработки услуги

Метрики

- Количество обращений за услугой в бумажном виде
- Наличие очередей при получении услуг
- Объем межведомственного взаимодействия

Готовность потребителей

- Компьютерная подготовленность ЦА
- Понятен портрет потребителя
- Техническая готовность (например КЭП)
- Мотивация потребителя
- Незамотивированному потребителю нужно давать удобные каналы
- Возраст аудитории

Этот текст целесообразно представить в виде таблицы: признаки и критерий или порог для получения приоритета, иначе много вопросов.

Но самое главное, как свести все критерии в одно решение, какие «веса» они имеют в таком решении.

Приоритет перевода в электронный вид



Минкомсвязь
России

НПА

- Наличие НПА, утверждающего регламент
- Наличие услуги в утвержденном Перечне
- Законодательное обоснование
- Неизменность админ.регламента или законов на период разработки услуги

Метрики

- Количество обращений за услугой в бумажном виде
- Наличие очередей при получении услуг
- Объем межведомственного взаимодействия

Готовность потребителей

- Компьютерная подготовленность ЦА
- Понятен портрет потребителя
- Техническая готовность (например КЭП)
- Мотивация потребителя
- Незамотивированному потребителю нужно давать удобные каналы
- Возраст аудитории

Не ясно, что имеется в виду: регламент услуги не в электронном виде (он не всегда применим при изменении технологии), регламент услуги в электронном виде?

Приоритет перевода в электронный вид



Минкомсвязь
России

НПА

- Наличие НПА, утверждающего регламент
- Наличие услуги в утвержденном Перечне
- Законодательное обоснование
- Неизменность админ.регламента или законов на период разработки услуги

Метрики

- Количество обращений за услугой в бумажном виде
- Наличие очередей при получении услуг
- Объем межведомственного взаимодействия

Готовность потребителей

- Компьютерная подготовленность ЦА
- Понятен портрет потребителя
- Техническая готовность (например КЭП)
- Мотивация потребителя
- Незамотивированному потребителю нужно давать удобные каналы
- Возраст аудитории

Приоритет перевода в электронный вид



Минкомсвязь
России

Бэкофис

- Наличие ИС, реализующей услугу

- Насколько хорошо организован процесс оказания услуги при личном обращении

Стоимость услуги

- Затраты на оказание одной услуги (затраты/количество оказаний)

Время (затраты получателя)

- Время на получение с учетом транспорта и ожидание в очереди

- В электронном виде услуга проще, чем при личном обращении

- Шаговая доступность - приоритет "недоступным" услугам

- Узкий интервал предоставления услуги лично

- Количество необходимых посещений

- Насколько сократит срок оказания услуги перевод в электронный вид

- Сокращение издержек человека (дополнительные услуги сторонних организаций)

- Чем больше посредников, тем приоритетнее

Приоритет перевода в электронный вид



Минкомсвязь
России

Бэкофис

- Наличие ИС, реализующей услугу

- Насколько хорошо организован процесс оказания услуги при личном обращении

Стоимость услуги

- Затраты на оказание одной услуги (затраты/количество оказаний)

Время (затраты получателя)

- Время на получение с учетом транспорта и ожидание в очереди

- В электронном виде услуга проще, чем при личном обращении

- Шаговая доступность - приоритет "недоступным" услугам

- Узкий интервал предоставления услуги лично

- Количество необходимых посещений

- Насколько сократит срок оказания услуги перевод в электронный вид

- Сокращение издержек человека (дополнительные услуги сторонних организаций)

- Чем больше посредников, тем приоритетнее

Если она уже реализована, то зачем переводить услугу?

Видимо, «наличие ИС, способной реализовать» или «обеспечивающей реализацию»

Приоритет перевода в электронный вид



Минкомсвязь
России

Бэкофис

- Наличие ИС, реализующей услугу

- Насколько хорошо организован процесс оказания услуги при личном обращении

Стоимость услуги

- Затраты на оказание одной услуги (затраты/количество оказаний)

Время (затраты получателя)

- Время на получение с учетом транспорта и ожидание в очереди

- В электронном виде услуга проще, чем при личном обращении

- Шаговая доступность - приоритет "недоступным" услугам

- Узкий интервал предоставления услуги лично

- Количество необходимых посещений

- Насколько сократит срок оказания услуги перевод в электронный вид

- Сокращение издержек человека (дополнительные услуги сторонних организаций)

- Чем больше посредников, тем приоритетнее

Елена Волчинская:
"Если хорошо организован, то не переводить?"

Анна Гурина:
Предполагаю, что чем хуже, тем выше приоритет по переводу в электронный вид по аналогии с тем, что указано ниже: "...приоритет "недоступным" услугам".

Приоритет перевода в электрон

Бэкофис

- Наличие ИС, реализующей услугу
- Насколько хорошо организован процесс оказания услуги в обращении

Стоимость услуги

- Затраты на оказание одной услуги (затраты/количество)

Время (затраты получателя)

- Время на получение с учетом транспорта и ожидание в очереди
- В электронном виде услуга проще, чем при личном обращении
- Шаговая доступность - приоритет "недоступным" услугам
- Узкий интервал предоставления услуги лично
- Количество необходимых посещений
- Насколько сократит срок оказания услуги перевод в электронный вид
- Сокращение издержек человека (дополнительные услуги, транспортные расходы, проживание в организациях)
- Чем больше посредников, тем приоритетнее

Елена Волчинская: "Для какой приоритет: для дорогой или для дешевой?"

Анна Гурина:

Моё мнение, что в таком разрезе приоритетность следует оценивать исходя из получаемого коэффициента при выяснении отношения затрат к количеству оказания, т.е. судить по стоимости оказания одной услуги переведённой в электронный вид. Случается так, что затраты понесённые на перевод услуги не оправдываются по причине их "не популярности" со стороны граждан. К примеру, сталкивалась со случаями, когда ведомство не имело в практике ни одного обращения за услугой, а она была выбрана для перевода в электронный вид.

Приоритет перевода в электронный вид

Минкомсвязь
России

Бэкофис

- Наличие ИС, реализующей услугу

- Насколько хорошо организован процесс оказания услуги при личном обращении

Стоимость услуги

- Затраты на оказание одной услуги (затраты/количество оказаний)

Время (затраты получателя)

- Время на получение с учетом транспорта и ожидание в очереди

- В электронном виде услуга проще, чем при личном обращении

- Шаговая доступность - приоритет "недоступным" услугам

- Узкий интервал предоставления услуги лично

- Количество необходимых посещений

- Насколько сократит срок оказания услуги перевод в электронный вид

- Сокращение издержек человека (дополнительные услуги сторонних организаций)

- Чем больше посредников, тем приоритетнее

Приоритет перевода в электронный вид



Минкомсвязь
России

Возможность получения без посещения
ведомства

До начала перевода в электронный вид уже
проведен реинжиниринг процесса оказания
услуги

Региональная значимость

Уровень жизни

Коррупционная нагрузка

Сезонность предоставления услуги

Приоритет перевода в электронный вид



Минкомсвязь
России

Возможность получения без посещения
ведомства

До начала перевода в электронный вид уже
проведен реинжиниринг процесса оказания
услуги

Региональная значимость

Уровень жизни

Коррупционная нагрузка

Сезонность предоставления услуги

Вот это и есть
главное "НО".
Пока это не
сделано, все
остальное
виснет в
воздухе.

При этом про
реинжиниринг я
читаю с 2002
года, когда
формировалась
ФЦП "Е-
Россия". И
никакого
реинжиниринга
нет.

Приоритет перевода в электронный вид



Минкомсвязь
России

Возможность получения без посещения
ведомства

До начала перевода в электронный вид уже
проведен реинжиниринг процесса оказания
услуги

Региональная значимость

Уровень жизни

Коррупционная нагрузка

Сезонность предоставления услуги

Описание услуги: Принципы



Минкомсвязь
России

■ Краткое описание, отвечающее на основные вопросы

■ Листовка, которую можно распечатать

■ Сделать методичку для чиновников, как составлять такое описание

Описание услуги: Принципы

Краткое описание, отвечающее на основные вопросы

Листовка, которую можно распечатать

Сделать методичку для чиновников, как составлять такое описание

Есть услуги, которые доступны не всем, а только отдельным категориям граждан. Удобным будет интерактивное описание услуги, чтобы отвечая на вопросы было понятно, может ли человек воспользоваться услугой. Есть сервис на Яндекс.Маркет "Выбор с гуру". Такой же нужен и по гоуслугам.

Описание услуги: Принципы



- Краткое описание, отвечающее на основные вопросы
- Листовка, которую можно распечатать
- Сделать методичку для чиновников, как составлять такое описание

Зачем нагружать их обязанностью, с которой они очевидно не справляются? Здесь нужен специалист (страшно сказать, пиарщик), умеющий просто и понятно писать. Но мы все надеемся перейти на е-правительство, ничего не меняя организационно. Делаем вид, что не понимаем - е-услугами должна заниматься особая структура. Причем всюду, где такие услуги оказываются, ее надо выделять. ИМХО, понятно.

Описание услуги: Принципы



Минкомсвязь
России

- Краткое описание, отвечающее на основные вопросы
- Листовка, которую можно распечатать
- Сделать методичку для чиновников, как составлять такое описание

Не лучше ли привлечь для этих целей копирайтеров? По личному опыту могу сказать что даже очень сильно заинтересованный бизнесмен в 90% случаев не в состоянии качественно описать свой товар. Чиновник же, как правило, не заинтересован в разного рода электроуслугах, плюс уровень подготовки 90% чиновников не позволит им качественно подготовить текст даже при очень большом желании. Еще важный момент: чиновники привыкли писать весьма специфическим языком (называемым бюрократическим), приемлемым для их среды, но тяжелым для восприятия простыми гражданами.

Описание услуги: Принципы



Минкомсвязь
России

- Краткое описание, отвечающее на основные вопросы
- Листовка, которую можно распечатать
- Сделать методичку для чиновников, как составлять такое описание

Было бы здорово, но, боюсь, это сложно организационно - копирайтеры, в основном, фрилансеры. Но можно однажды привлечь хорошего копирайтера для разработки детальной методички для чиновников, в качестве первого приближения. Ну или другой подход (чем мы сейчас тут и занимаемся:) - краудсорсинг. Правда, тогда возникает вопрос модерации окончательного варианта. Чиновник может просто взять и зарезать большинство "человекочитаемых" правок...

Описание услуги: Принципы



Минкомсвязь
России

- Краткое описание, отвечающее на основные вопросы
- Листовка, которую можно распечатать
- Сделать методичку для чиновников, как составлять такое описание

Казахский портал успешно привлекает копирайтеров, в том числе из России.

Описание услуги: Принципы



Минкомсвязь
России

- Краткое описание, отвечающее на основные вопросы
- Листовка, которую можно распечатать
- Сделать методичку для чиновников, как составлять такое описание

... наши размышления реализуемы только лишь в случае наличия политической воли со стороны руководства ведомства...

Решение одно – глава ведомства должен утверждать дорожную карту по внедрению новшеств. Требования должны быть четкими, сроки жесткими, ответственность за неисполнение неотвратимой.

Описание услуги: Принципы



- Краткое описание, отвечающее на основные вопросы

- Листовка, которую можно распечатать

- Сделать методичку для чиновников, как составлять такое описание

Описание услуги: Структура



Минкомсвязь
России

Название

Кому адресована услуга

Описание продукта (содержания услуги)

Что я получаю?

Паспорт или отправленное в ведомство заявление на паспорт

Форма получения

Сроки оказания услуги

Варианты получения

Онлайн, МФЦ, Ведомство

Документы, необходимые для получения услуги

Обязательные

Дополнительные

Описание документов

Вид, в котором должен быть предоставлен документ

Какие из них нужно принести с собой?

Когда какие документы потребуются?

Места получения этих документов, если их нет

Описание услуги: Структура

Название

Кому адресована услуга

Описание продукта (содержания услуги)

Что я получаю?

Паспорт или отправленное в ведомство заявление на паспорт

Форма получения

Сроки оказания услуги

Варианты получения

Онлайн, МФЦ, Ведомство

Документы, необходимые для получения услуги

Обязательные

Дополнительные

Описание документов

Вид, в котором должен быть предоставлен документ

Какие из них нужно принести с собой?

Когда какие документы потребуются?

Места получения этих документов, если их нет

На мой взгляд, раз уж мы говорим о способах получения, то стоит упомянуть почту, в том числе электронную, а так же указать связь со способом подачи заявления.

Описание услуги: Структура

Название

Кому адресована услуга

Описание продукта (содержание)

Что я получаю?

Паспорт или отправленное в ведомство

Форма получения

Сроки оказания услуги

Варианты получения

Онлайн, МФЦ, Ведомство

Документы, необходимые для получения услуги

Обязательные

Дополнительные

Описание документов

Вид, в котором должен быть представлен документ

Какие из них нужно принести с собой

Когда какие документы потребуются

Места получения этих документов

Vadim Sigaev:

На мой взгляд необходимо радикально снизить количество документов предоставляемых в ведомство получателем услуги. Например: ФМС требует информацию о местах работы за последние 10 лет и трудовую книжку. Вопрос: зачем? При регистрации пользователь указывает номер своего СНИЛСа, этой информации достаточно чтобы со скоростью света получить данные из базы ПФР о местах работы гражданина за всю жизнь. Очевидно же, что, с точки зрения ведомства, нет никакой практической пользы от информации о местах работы за последние 10 лет, ведь если человек имел доступ к гос. тайне, то своё вето наложит ФСБ.

Anonymous:

Кто контролирует правомочность требования документов? Вадим в настоящее время входящие документы прописываются в ведомственный регламент, написанный на основании ведомственных же нормативных актов. Т.е. ведомство само решает, чего-бы такого ему потребовать.

Описание услуги: Структура



Минкомсвязь
России

Название

Кому адресована услуга

Описание продукта (содержания услуги)

Что я получаю?

Паспорт или отправленное в ведомство заявление на паспорт

Форма получения

Сроки оказания услуги

Варианты получения

Онлайн, МФЦ, Ведомство

Документы, необходимые для получения услуги

Обязательные

Дополнительные

Описание документов

Вид, в котором должен быть предоставлен документ

Какие из них нужно принести с собой?

Когда какие документы потребуются?

Места получения этих документов, если их нет

Не плохо бы было ознакомить потенциального заявителя о том, будет ли предоставляемый им документ возвращён обратно и на каком этапе оказания услуги. Сейчас по-моему на имеющемся портале госуслуг города Москвы это реализовано.

Описание услуги: Структура



Минкомсвязь
России

Название

Кому адресована услуга

Описание продукта (содержания услуги)

Что я получаю?

Паспорт или отправленное в ведомство заявление на паспорт

Форма получения

Сроки оказания услуги

Варианты получения

Онлайн, МФЦ, Ведомство

Документы, необходимые для получения услуги

Обязательные

Дополнительные

Описание документов

Вид, в котором должен быть предоставлен документ

Какие из них нужно принести с собой?

Когда какие документы потребуются?

Места получения этих документов, если их нет

Описание услуги: Интерактив



Минкомсвязь
России

Задать вопрос

Видео-консультант

Колцентр

Чат со специалистом

Вопросы и ответы

Похожие услуги

Оценка качества

Удовлетворенность

Рекомендовать другу

Обратная связь

Нашел неверную информацию

Досудебное обжалование

Инфографика

Этапы получения

Чтобы сразу были видны затраты времени

Количество шагов

Описание услуги: Интерактив



Минкомсвязь
России

Задать вопрос

- Видео-консультант
- Колцентр
- Чат со специалистом
- Вопросы и ответы

Похожие услуги

Оценка качества

- Удовлетворенность
- Рекомендовать другу

Обратная связь

- Нашел неверную информацию
- Досудебное обжалование

Инфографика

- Этапы получения
- Чтобы сразу были видны затраты времени
- Количество шагов

Это интерактивные элементы, поэтому в распечатке (листочке) они должны быть заменены на инструкцию, например, "как оценить качество".

Описание услуги: Интерактив



Минкомсвязь
России

Задать вопрос

Видео-консультант

Колцентр

Чат со специалистом

Вопросы и ответы

Похожие услуги

Оценка качества

Удовлетворенность

Рекомендовать другу

Обратная связь

Нашел неверную информацию

Досудебное обжалование

Инфографика

Этапы получения

Чтобы сразу были видны затраты времени

Количество шагов



Управление по информатизации Ивановской области

Электронные госуслуги: регионально-ориентированный ПОДХОД

Заместитель начальника управления по информатизации Ивановской области
А.Ф. Балакирев

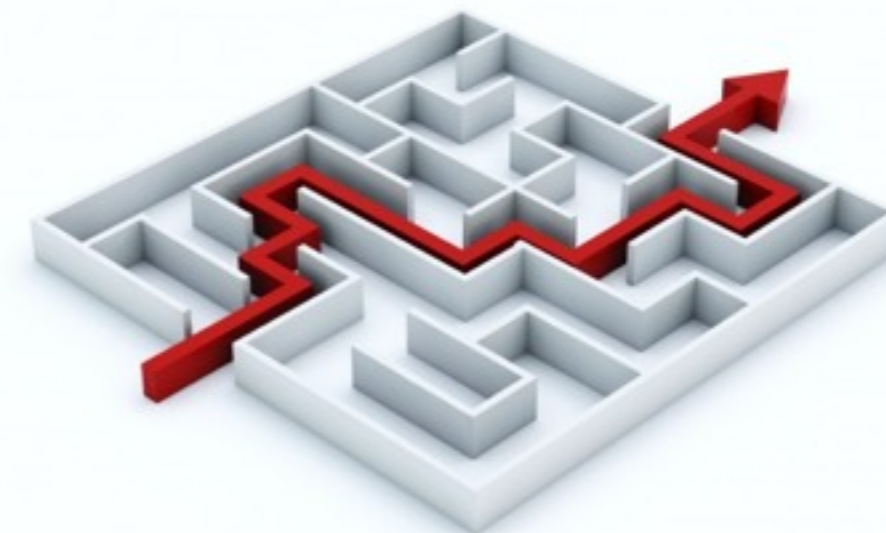


Управление по информатизации Ивановской области

Минкосвязь России Минэкономразвитие России

Приоритетные госуслуги, оказываемые региональными и муниципальными властями, а также бюджетными организациями

№	Наименование услуги РОИВ, ОМСУ или бюджетной организации	Уполномоченный орган	Заявитель
1.	Выдача разрешения на строительство	РОИВ в сфере строительства	Гражданин/ Юридическое лицо
2.	Перевод жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение	РОИВ в сфере земельно-имущественных отношений	Гражданин/ Юридическое лицо
3.	Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	РОИВ в сфере земельно-имущественных отношений	Гражданин/ Юридическое лицо
4.	Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях	РОИВ в сфере земельно-имущественных отношений	Гражданин
5.	Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг	РОИВ в сфере социальной защиты населения	Гражданин
6.	Назначение и выплата пособия на оплату проезда на общественном транспорте	РОИВ в сфере социальной защиты населения	Гражданин
7.	Выдача охотничьих билетов федерального образца	РОИВ в сфере природопользования	Гражданин
8.	Предоставление социальных пособий малоимущим	РОИВ в сфере социальной защиты населения	Гражданин



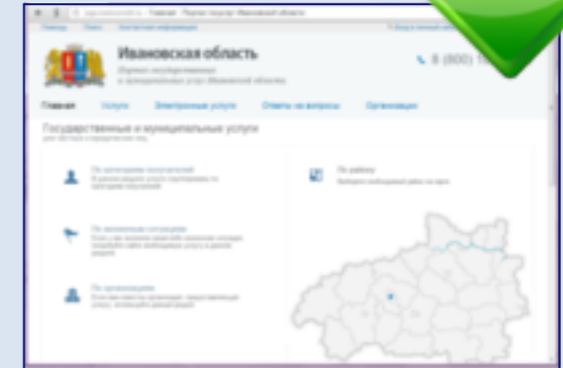
Распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 № 1993-р

VI. Услуги в сфере жилищно-коммунального хозяйства			
Государственные и муниципальные услуги, предоставляемые органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления			
47.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации органы местного самоуправления	IV этап
48.	Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации органы местного самоуправления	I этап
Услуги, предоставляемые учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями			
49.	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение	органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации органы местного самоуправления государственные и муниципальные учреждения	IV этап
50.	Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги,	государственные и муниципальные учреждения в сфере жилищно-коммунального хозяйства	IV этап



Идея проекта

1. Выдача копий (дубликатов) документов, подтверждающих на владение землей!
2. Выдача разрешений на установку рекламной конструкции на территории муниципального образования!
3. Предоставление в собственность, постоянное (бессрочное) пользование, в безвозмездное срочное пользование и в аренду земельных участков юридическим и физическим лицам в порядке статьи 36 Земельного кодекса Российской Федерации!
4. Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию в случаях, предусмотренных Градостроительным кодексом Российской Федерации!



Приоритезация
государственных и
муниципальных
услуг

Юзабилити
описания
государственных и
муниципальных
услуг

Юзабилити
регионального
портала
государственных и
муниципальных
услуг



Управление по информатизации Ивановской области



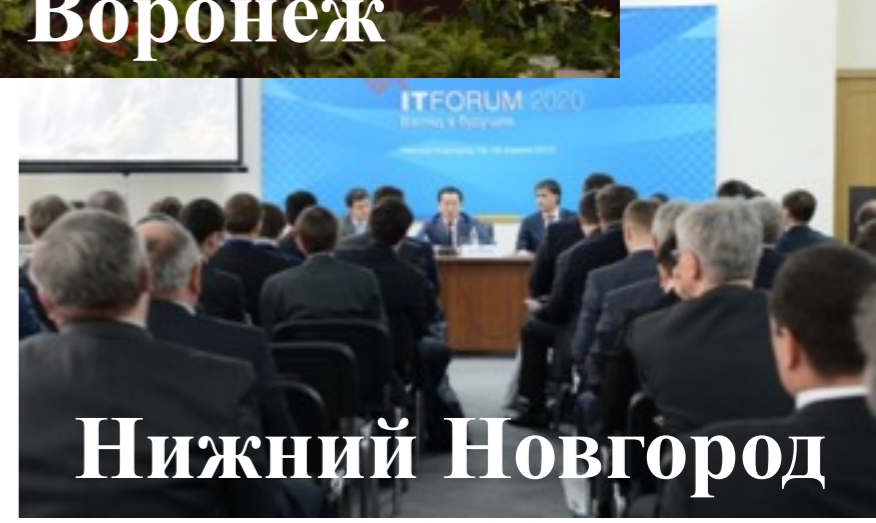
Воронеж



Москва



Иваново



Нижний Новгород



Ярославль



Санкт-Петербург



Результат «мозгового штурма» в Воронеже

Приоритеты перевода госуслуг в электронный вид

- НПА
 - Наличие НПА, утверждающего регламент
 - Наличие услуги в утвержденном Перечне
 - Законодательное обоснование
 - Неизменность админ. регламента или законов на период разработки услуги
- Метрики
 - Количество обращений за услугой в бумажном виде
 - Наличие очередей при получении услуг
 - Объем межведомственного взаимодействия
- Готовность потребителей
 - Компьютерная подготовленность ЦА
 - Понятен портрет потребителя
 - Техническая готовность (например КЭП)
 - Мотивация потребителя
 - ☐ Незамотивированному потребителю нужно давать удобные каналы
 - Возраст аудитории
- Бэкофис
 - Наличие ИС, реализующей услугу
 - Насколько хорошо организован процесс оказания услуги при личном обращении
- Стоимость услуги
 - Затраты на оказание одной услуги (затраты/количество оказаний)
- Время (затраты получателя)
 - Время на получение с учетом транспорта и ожидание в очереди
 - В электронном виде услуга проще, чем при личном обращении
 - Шаговая доступность - приоритет "недоступным" услугам

Методика приоритезации перевода государственных (муниципальных) услуг в электронный вид



Структура Методики



Управление по информатизации
Ивановской области

Введение

Общие
положения

Основные
понятия,
применяемые
в Методике

Порядок оценки
первоочередности
перевода услуги
электронный вид

Приложение 5
«Оценочная
таблица»

Приложение 1
«Анкета
для опроса»

Приложение 2
«Сводная
таблица оценки

Приложение 3
«Порядок
расчета баллов
по критериям»

Приложение 4
«Сводный массив
данных,
полученных
в результате
«Полевых
исследований»



Анкета для опроса государственных гражданских (муниципальных) служащих субъекта Российской Федерации, ответственных за организацию предоставления государственных (муниципальных) услуг

Наименование услуги № анкеты Число Месяц Год

! Если количество обращений за услугой не превышает 50 раз в год, то эта услуга не подлежит оценке.

1. Выберите характеристики, соответствующие оцениваемой Вами государственной (муниципальной) услуге:
(Любое число ответов)

1. Для определения комплекта документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги, специалисту достаточно задать заявителю не более двух вопросов;

2. Предоставление государственной (муниципальной) услуги содержит не более двух подуслуг либо не содержит подуслуг;

3. В ближайшей перспективе не планируется изменение административного регламента или законодательных актов, регламентирующих предоставление данной государственной (муниципальной) услуги (в том числе отсутствует законодательно-установленный период предоставления данной услуги).

2. Какова доля обращений за государственной услугой в общей численности населения субъекта Российской Федерации (за муниципальной услугой в общей численности населения муниципального образования, на территории которого предоставляется муниципальная услуга) за календарный год?

1. Менее 0,01 %;
2. 0,01-0,5 %;
3. Более 0,5.

3. Как часто у заявителя может возникнуть необходимость обращения за государственной (муниципальной) услугой?

1. Один раз в жизни;
2. Несколько раз в жизни.

4. Какие будут негативные последствия для заявителя в случае неполучения или несвоевременного получения государственной (муниципальной) услуги?

(Любое число ответов)

1. Материальные;
2. Юридические;
3. Моральные.

5. Приоритет перевода государственной (муниципальной) услуги в электронный вид закреплен нормативно-правовым актом субъекта Российской Федерации или органа местного самоуправления?

1. Да;
2. Нет.

6. Результатом государственной (муниципальной) услуги является:

1. Информирование заявителя о чем-либо и/или получение денежных средств;
2. Выдача документов.

7. Для существенного уменьшения количества посещений заявителем исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации (органа местного самоуправления), предоставляющего государственные (муниципальные) услуги, будет достаточно перевести в электронный вид следующие процедуры:

(Любое число ответов)

1. Информирование о государственной (муниципальной) услуге;
2. Консультирование заявителя по возникшим у него вопросам;
4. Прием документов у заявителя, запрос дополнительных документов;
5. Информирование заявителя о принятых решениях по предоставлению ему государственной (муниципальной) услуги;
6. Выдача заявителю результата государственной (муниципальной) услуги.

8. Сколько запросов по каналам системы межведомственного электронного взаимодействия необходимо сделать для получения конечного результата данной государственной (муниципальной) услуги?

1. Нет необходимости в запросе;
2. Один запрос;
3. Два-три запроса;
4. Более трех запросов.

9. Определите возрастной диапазон получателей государственной (муниципальной) услуги:

1. До 50 лет или невозможно определить возраст, т.к. заявитель является юридическим лицом;
2. Старше 50 лет;
3. Смешанная целевая аудитория (всех возрастов).



Сводная таблица оценки приоритетности перевода услуги в электронный вид

Наименование услуги

№ п/п	Название критерия/вопроса	Анкета 1	Анкета 2	Анкета п	Средний итоговый балл (Книговая)	Рекомендация к переводу	Степень приоритетности
1	Полезность перевода услуги в электронный вид	*	*	*	0,0	Нет необходимости перевода	Нулевая степень
	1. Выберите характеристики, соответствующие оцениваемой Вами государственной (муниципальной) услуги						
	6. Результатом государственной (муниципальной) услуги является						
2	Востребованность услуги	*	*	*			
	2. Какова доля обращений за государственной услугой в общей численности населения субъекта Российской Федерации (за муниципальной услугой в общей численности населения муниципального образования, на территории которого предоставляется муниципальная услуга) за календарный год?						
	3. Как часто у заявителя может возникнуть необходимость обращения за государственной (муниципальной) услугой?						
	4. Какие будут негативные последствия для заявителя в случае неполучения или несвоевременного получения государственной (муниципальной) услуги?						
	5. Приоритет перевода государственной (муниципальной) услуги в электронный вид закреплен нормативно-правовым актом субъекта Российской Федерации или органа местного самоуправления?						
3	Затраты и трудоемкость оказания услуги	*	*	*			
	8. Сколько запросов по каналам системы межведомственного электронного взаимодействия необходимо сделать для получения конечного результата данной государственной (муниципальной) услуги						
	7. Для существенного уменьшения количества посещений заявителем исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации (органа местного самоуправления), предоставляющего государственные (муниципальные) услуги, будет достаточно перевести в электронный вид следующие процедуры						
4	Готовность целевой аудитории к получению услуги в электронном виде						
	9. Определите возрастной диапазон получателей услуги	*	*	*			



ПОРЯДОК РАСЧЕТА БАЛЛОВ ПО КРИТЕРИЯМ

(сведения из настоящего Порядка заносятся в таблицу
Приложения 4 к Методике)

C_i - вес (значимость для результатов оценки) критерия
 i – индекс порядкового номера критерия

Критерий № 1 «Полезность перевода услуги в электронный вид»

Балл по критерию «Полезность перевода услуги в электронный вид» определяется по формуле: $\text{Балл } 1 = \sum [\text{Балл } 1.1 * C_i; \text{Балл } 1.2 * C_i]$, где:

Балл 1.1 – оценка по показателю № 1.1, определяемая в соответствии с оценочной таблицей 1.

Оценочная таблица 1 показателя № 1.1

№ вопроса анкеты	Содержание вопроса	Описание показателей критерия	Балл
1.	Выберите характеристики, соответствующие оцениваемой Вами государственной (муниципальной) услуги	Выбраны все три варианта ответов	5
		Выбраны два варианта ответов	3
		Выбран один вариант ответа	1
		Не выбран ни один из вариантов ответов	0

$$C_1 = 0,2$$



Сводный массив данных, полученных в результате «Полевых исследований»

№ п/п	Наименование критерия	Мак балл по критерию	№ вопроса анкеты	Наименование вопроса в анкете, определяющего показатель	Мак балл по показателю	№ балла (показателя)	Порядок расчета индикатора (показателя)	Наименование государственных (муниципальных) услуг			
								№1	№2	№3	№...
1	2	3	4	5	7	6	8	9	10	11	12
1	Полезность перевода услуги в электронный вид	2	1	Выберите характеристики, соответствующие оцениваемой Вами государственной (муниципальной) услуги	5	1.1	Значение показателя по результатам анкетирования ¹ (балл)				
			6	Что является результатом государственной (муниципальной) услуги?	5	1.2	Значение показателя по результатам анкетирования (балл)				
			Итоговый балл с учетом веса критерия (0,2). Балл 1 = Σ [Балл 1.1 * C _i ; Балл 1.2 * C _i]								
2	Востребованность услуги	4	2	Какова доля обращений за государственной услугой в общей численности населения субъекта Российской Федерации (за муниципальной услугой в общей численности населения муниципального образования, на территории которого предоставляется муниципальная услуга) за календарный год?	3	2.1	Значение показателя по результатам анкетирования (балл)				
			3	Как часто у заявителя может возникнуть необходимость обращения за государственной	3	2.2	Значение показателя по результатам анкетирования (балл)				

1 Если опрос проводился среди нескольких респондентов, то баллы рассчитываются по среднему значению показателя.



ОЦЕНОЧНАЯ ТАБЛИЦА
**«Итоговая оценка приоритетности перевода государственных
(муниципальных) услуг в электронный вид»**

Диапазон баллов	Рекомендация для перевода <u>государственных</u> (муниципальных) услуги в электронный вид	Степень приоритетности для перевода услуг
от 0 - до 3 (не включая 3,0)	Нет необходимости перевода	Нулевая степень
от 3 - до 5 (не включая 5,0)	Услуга может быть переведена в электронный вид частично (одна или несколько административных процедур предоставления услуги могут быть переведены в электронный вид)	Слабая степень
от 5 - до 8 (не включая 8,0)	Услуга может быть переведена в электронный вид	Средняя степень
от 8 - до 10	Перевод обязателен	Высокая степень



Анкета для опроса служащих, ответственных за организацию предоставления государственных (муниципальных) услуг						
2						
3	Введите название услуги III				Укажите № номер анкеты II	2013
4	Наименование услуги				№ анкеты	Число
5						Месяц
6						Год
7	1. Выберите характеристики, соответствующие оцениваемой Вами государственной (муниципальной) услуги:					
8	<i>(Любое число ответов)</i>					
9						
10	1	Для определения комплекта документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги, специалисту достаточно задать заявителю не более двух вопросов;	<input type="checkbox"/>			
11	2	Предоставление государственной (муниципальной) услуги содержит не более двух подуслуг либо не содержит подуслуг;	<input type="checkbox"/>			
12	3	В ближайшей перспективе не планируется изменения административного регламента или законодательных актов, регламентирующих предоставление данной государственной (муниципальной) услуги (в том числе отсутствует законодательно-установленный период предоставления данной услуги).	<input type="checkbox"/>			
13						
14						
15						
16	2. Какова доля обращений за государственной услугой в общей численности населения субъекта Российской Федерации (за муниципальной услугой в общей численности населения муниципального образования, на территории которого предоставляется муниципальная услуга) за календарный год?					
17	<i>(Один ответ)</i>					
18	1	Менее 0,01 %;	<input type="radio"/>			
19	2	0,01-0,5 %;	<input type="radio"/>			
20	3	Более 0,5 %;	<input type="radio"/>			
21						
22						
23						
24						
25	3. Как часто у заявителя может возникнуть необходимость обращения за государственной (муниципальной) услугой?					
26	<i>(Один ответ)</i>					
27	1	Один раз в жизни;	<input type="radio"/>			
28	5	Несколько раз в жизни	<input type="radio"/>			
29						
30						



Критерии первоочередности перевода государственных услуг в электронный вид

- Полезность перевода услуги в электронный вид**
- Востребованность услуги**
- Затраты и трудоемкость оказания услуги**
- Готовность целевой аудитории к получению услуги
в электронном виде**



Полезность перевода услуги в электронный вид

1. Выберите характеристики, соответствующие оцениваемой Вами государственной (муниципальной) услуги

1. Для определения комплекта документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги, специалисту достаточно задать заявителю не более двух вопросов

2. Предоставление государственной (муниципальной) услуги содержит не более двух подуслуг либо не содержит подуслуг

3. В ближайшей перспективе не планируется изменение административного регламента или законодательных актов, регламентирующих предоставление данной государственной (муниципальной) услуги (в том числе отсутствует законодательно-установленный период предоставления данной услуги).



Востребованность услуги

2. Какова доля обращений за государственной услугой в общей численности населения субъекта Российской Федерации (за муниципальной услугой в общей численности населения муниципального образования, на территории которого предоставляется муниципальная услуга) за календарный год?

1. Менее 0,01%

2. 0,01-0,5 %

3. Более 0,5 %

3. Как часто у заявителя может возникнуть необходимость обращения за государственной (муниципальной) услугой?

1. Один раз в жизни

2. Несколько раз в жизни



Затраты и трудоемкость оказания услуги

8. Сколько запросов по каналам системы межведомственного электронного взаимодействия необходимо сделать для получения конечного результата данной государственной (муниципальной) услуги

1. Нет необходимости в запросе

2. Один запрос

3. Два - три запроса

4. Более трех запросов



Готовность целевой аудитории к получению услуги в электронном виде

9. Определите возрастной диапазон получателей государственной (муниципальной) услуги

1. До 50 лет или невозможно определить возраст, т.к. заявитель является юридическим лицом

2. Старше 50 лет

3. Смешанная целевая аудитория (всех возрастов)

Апробация



Управление по информатизации
Ивановской области



Ивановская область

167 государственных услуг

111 муниципальных услуг

167 респондентов-специалисты
исполнительных органов государственной
власти

290 респондентов-специалисты органов
местного самоуправления (Ивановский,
Шуйский, Родниковский муниципальные
районы и городские округа Иваново, Шуя,
Кохма)



Ярославская область

130 государственных услуг

160 респондентов-специалисты
исполнительных органов государственной
власти, ответственные за организацию
предоставления государственных услуг

Результат



Управление по информатизации
Ивановской области



Ивановская область

1	Организация региональных и межмуниципальных мероприятий по работе с молодежью
2	Организация предоставления ежемесячного пособия на ребенка малообеспеченным гражданам, в семьях которых по независящим от них причинам размер среднедушевого дохода не превышает величину прожиточного минимума на душу населения в Ивановской области, определенную в установленном порядке
3	Организация социальной поддержки отдельных категорий граждан в форме единовременного пособия при рождении ребенка
4	Организация предоставления ежемесячной денежной выплаты семьям на третьего и последующих детей
5	Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости
6	Выдача заключений о привлечении и об использовании иностранных работников в соответствии с законодательством о правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации
7	Организация социальной поддержки отдельных категорий граждан в форме субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг
8	Начальное профессиональное образование
9	Среднее профессиональное образование
10	Организация предоставления пособий на проведение летнего оздоровительного отдыха детей отдельных категорий военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти, погибших (умерших), пропавших без вести, ставших инвалидами



Ярославская область

1	Информирование о положении на рынке труда Ярославской области
2	Направление граждан Ярославской области в федеральные медицинские учреждения и в медицинские учреждения иных субъектов Российской Федерации для оказания высокотехнологичной и иной специализированной медицинской помощи в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и Ярославской области»
3	Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках
4	Аттестация специалистов, работающих в системе здравоохранения
5	Организация ярмарок вакансий и учебных рабочих мест
6	Выдача разрешений на перевозки крупногабаритных грузов по маршрутам, проходящим полностью или частично по автомобильным дорогам регионального и межмуниципального значения
7	Выдача разрешений на перевозки тяжеловесных грузов по маршрутам, проходящим полностью или частично по автомобильным дорогам регионального и межмуниципального значения
8	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории субъекта Российской Федерации
9	Предоставление информации об организации начального, среднего и дополнительного профессионального образования
10	Предоставление сведений из государственного кадастра Ярославской области особо охраняемых природных территорий регионального и местного значения



11

3

3

4



3

- ❑ Предоставление информации о результатах государственной (итоговой) аттестации обучающихся РОИВ в сфере образования
- ❑ Запись ребенка в общеобразовательное учреждение РОИВ в сфере образования
- ❑ Запись ребенка в дошкольное образовательное учреждение РОИВ в сфере образования



Анализ результатов

1. Технические ошибки в автоматизации анкеты.

Выявилось несоответствие заявленных баллов по Методике и баллов, рассчитанных в автоматизированных анкетах для респондентов.

2. Неподготовленность респондентов к ответу на вопросы анкеты.

Многие государственные гражданские (муниципальные) служащие, в связи с отсутствием представления об электронном механизме предоставления государственных (муниципальных) услуг, посчитали себя некомпетентными в оценке государственных (муниципальных) услуг по предложенным характеристикам.

3. Субъективность и нечеткость (неоднозначность) формулировок вопросов анкеты.

Вопросы и варианты ответов анкеты ставили респондентов в затруднительное положение, что усложняло им работу.



1. Введено преданкетное ограничение на оценку государственных (муниципальных) услуг, фильтрующее услуги с низким порогом востребованности.

*То есть, если количество обращений за услугой не превышает **50** раз в год, то такая услуга не подлежит оценке.*

2. Конкретизированы и уточнены формулировки вопросов и ответов анкеты:

2.1. В вопросе № 3 число вариантов ответов уменьшено с пяти до двух.

Сокращения ответов обусловлены неоднозначностью определения количества обращений за услугой, т.к. необходимость в некоторых услугах зависит от жизненных ситуаций

Первоначальный вариант	Измененный вариант
<p>3. Как часто у заявителя может возникнуть необходимость обращения за услугой?</p> <ol style="list-style-type: none">1. Один раз в жизни;2. Не чаще одного раза в 10 лет;3. Не реже одного раза в 5 лет;4. Ежегодно;5. Несколько раз в год.	<p>3. Как часто у заявителя может возникнуть необходимость обращения за государственной (муниципальной) услугой?</p> <ol style="list-style-type: none">1. Один раз в жизни;2. Несколько раз в жизни.



Выводы:

- 1. У каждого субъекта Российской Федерации может быть свой перечень приоритетных для перевода в электронный вид государственных и муниципальных услуг.**
- 2. Считаем возможным, Методику рекомендовать к использованию субъектам Российской Федерации**

«Повышение качества
пользовательских интерфейсов
информационных систем
предоставления государственных и
муниципальных услуг»

Заместитель директора департамента информатизации и связи
Ярославской области

Емельянова Наталья Алексеевна

21 ноября 2013 года



Целевые показатели Указа Президента РФ №601



необходимо обеспечить достижение следующих показателей:
б) **доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме**, к 2018 году - не менее 70%.

компьютерная грамотность

22%



Продвижение в СМИ



Удобство использования

70 %

26 августа 2013 года **Председатель Правительства РФ лично** возглавил Правительственную комиссию по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности





Обеспечение качества и доступности
электронных услуг: использовать услугу

не сложно

удобно

ПОНЯТНО



**Заседание Правительственной комиссии
по использованию информационных
технологий для улучшения качества
жизни и условий ведения
предпринимательской деятельности**

19 сентября 2013 г.

Минкомсвязи России, Минэкономразвития России подготовить и представить в Правительство Российской Федерации предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты Российской Федерации, содержащие необходимые требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме, требования к целевой модели порядка предоставления услуг в электронной форме, а также перечень услуг, приоритетных для перевода в электронный вид и сроки их перевода.

До 20 декабря 2013 г.



Предпосылки проекта USABILITY

- ✓ Директивы сверху
- ✓ Постоянное совершенствование и улучшение как принцип выживаемости ИТ-продуктов
- ?? Запрос снизу на недостаточную «удобность»



Подписание соглашения
Минкомсвязи России и двух пилотных
регионов – Ярославской и Ивановской
области

«О взаимодействии при повышении
качества пользовательских
интерфейсов
государственных информационных
систем»

Цель проекта

Повышение качества представления и получения государственных и муниципальных услуг посредством ЕПГУ и РПГУ



USABILITY: план проекта

Задача 1. Приоритезации перевода государственных и муниципальных услуг в электронный вид

1. Утвержденные методические рекомендации определения приоритетов перевода услуг в электронный вид
2. Предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты в т. ч. в распоряжение Правительства РФ № 1993-р

Задача 2. Стандартизация описания ГМ услуг, описание требований к представлению информации о ГМ услугах на ЕПГУ и РПГУ

1. Утвержденные методические рекомендации по представлению ГМ услуг на ЕПГУ и РПГУ в доступной для граждан форме
2. Стандартизованное описание в доступной для граждан форме государственной услуги «Субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг»

Задача 3. Повышение качества пользовательских интерфейсов государственных информационных систем потребителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг, в том числе ЕПГУ

1. Кликабельный Web-макет представления государственной услуги «Субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг» (без привязки к ЕПГУ)
2. Предложения по внесению изменений в ФГИС, обеспечивающие предоставление в электронной форме услуг (функций): ЕПГУ/федеральный реестр ГМ услуг (функций)



USABILITY: задача 2. Описание услуги.

- Выбор пилотных услуг	✓ Организация предоставления субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг
- Описание пилотных услуг по новой структуре	✓
- Обсуждение, доработка, юридическая, правовая экспертиза описания пилотных услуг	✓
- Тестирование описания пилотных услуг на фокус-группах	✓ Проведен тренинг фасилитаторов, проведено тестирование описания
- Разработка Методических рекомендаций по представлению услуг в доступной для граждан форме	✓
- Обсуждение и утверждение МР на рабочей группе Совета по региональной информатизации	21 ноября 2013 года
- Утверждение МР приказом Микомсвязи России	



USABILITY: промежуточные результаты проекта

<https://drive.google.com/folderview?id=0B3nM-EcT7r9-empwcVg3cGlsRmc&usp=sharing>

Google Диск

Госуслуги: Приоритеты и форматы перевода в электронный вид 19 объектов

НАЗВАНИЕ	ПОСЛЕДНЕЕ ИЗМЕНЕНИЕ
МЕТОДИКА приоритетности (18 09 2013).docx	24 окт. Света Кузнецова
МЕТОДИКА приоритетности (18 09 2013).docx	24 сент. Catherine Varnakhina
5_Сводн_массив_данных	28 сент. Света Кузнецова
Субсидия на оплату жилья - для Ларисы	26 окт. Лариса Костерина
Субсидия на оплату жилья - Описание	24 сент. Sveĭlana Sueĭlina
Субсидия на оплату жилья - Описание 24092013.docx	24 сент. Andrej Kremnef
Субсидия на оплату жилья - Описание 24092013.docx	7 окт. Andrej Kremnef
Gosuslugi_Ponomarev.pdf	23 сент. Andrej Kremnef
Блоки описания получения Услуги	23 сент. Andrej Kremnef
МЕТОДИКА описания услуги_05112013.docx	5 нояб. Мария Туманова
МЕТОДИКА описания услуги_30102013.docx	29 окт. Sveĭlana Sueĭlina
МЕТОДИКА описания услуги Ярославль 28.09.2013	28 окт. Dmitry Satin
Новая концепция госуслуг.pdf	3 июля Dmitry Satin
Новые принципы развития госуслуг	11 сент. Dmitry Satin
Приложение 1_Анкета.xlsx	24 сент. Catherine Varnakhina
Приложение 2_Сводн таблица по услугам.xlsx	24 сент. Catherine Varnakhina
Приложение 3_Сводн оценка по услуге.xlsx	24 сент. Catherine Varnakhina
Пример описания: Мобильная и веб-версия.jpg	6 июня Artyom Moshkov
Приоритеты.pptx	6 июня Artyom Moshkov

МЕТОДИКА ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПРИОРИТЕТОВ ПЕРЕВОДА ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННЫЙ ВИД

1. Общие положения

- 1.1. Методика и инструментальный сбор первичной информации по каждой из государственных (муниципальных) услуг субъектов РФ (далее - методика) разработана в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации о предоставлении государственных (муниципальных) услуг.
- 1.2. Целью настоящей методики является:
 - разработка порядка и инструментария сбора первичной информации по каждой из государственных (муниципальных) услуг для определения степени приоритетности перевода услуг в электронный вид;
 - формирование перечня государственных (муниципальных) услуг, которые в первую очередь необходимо перевести в электронный вид.
- 1.3. Порядок оценки первоочередности перевода услуги в электронный вид включает следующие этапы:
 - Проведение опроса для получения информации об услуге;
 - Расчет балла и ранжирование услуг по итогам опроса;
 - Составление перечня государственных (муниципальных) услуг «первой очереди» по итогам ранжирования.
- 1.4. Первоочередность перевода услуги в электронный вид оценивается по четырем критериям:
 - Полезность перевода услуги в электронный вид;
 - Востребованность услуги;
 - Затраты и трудоемкость оказания услуги;
 - Готовность целевой аудитории к получению услуги в электронном виде.
- 1.5. Для оценки услуг по критериям используется анкета (Приложение 1) с закрытым перечнем вопросов и ответов на них. Степень выраженности каждого критерия определяется суммой баллов за ответы по соответствующей группе вопросов. Правила расчета итогового балла по услуге и рекомендации приведены в Приложениях 4-6.

2. Основные определения

2.1. Понятия, используемые в тексте данной методики:

Анкета - упорядоченный по последовательности, содержанию и форме набор вопросительных суждений, воплощенный в виде вопросного листа (анкеты) и предназначенный для сбора эмпирической социологической информации в форме письменных ответов опрашиваемых (респондентов) по сформулированной исследовательской проблеме.

Респондент - специалист органа власти, ответственный за организацию предоставления государственной (муниципальной) услуги.

Dmitry Satin
20 12 24 сент.
В чем ценность этого параграфа? Предлагаю убрать.

Dmitry Satin
20 12 24 сент.
Предлагаю в преамбулу добавить контекст появления этой методики - кратко изложив историю пиелота.

Catherine Varnakhina
10 01 24 сент.
Мне кажется здесь не хватает описания самой методики и хорошо бы дописать что есть 4 состояния приоритетности перевода услуги в эл вид в зависимости от степени выраженности каждого критерия. Т.е. добавить после 1.4 пункт поименово такого содержания:
[Показать все](#)



USABILITY: задача 2. Методрекомендации. Описание услуги.

Новый подход к представлению услуг

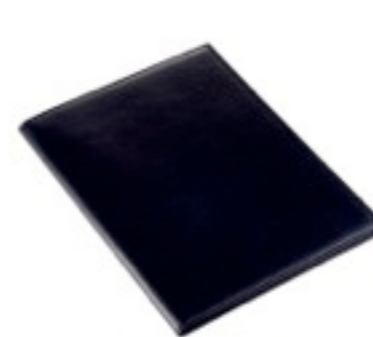
Принципы: Краткое описание, отвечающее на основные вопросы
Листовка, которую можно распечатать

- Структура:
- Название
 - Кому адресована услуга
 - Описание продукта (содержания услуги) Что я получаю?
 - Сроки оказания услуги
 - Варианты получения (онлайн, МФЦ, Ведомство)
 - Документы, необходимые для получения услуги (обязательные, дополнительные, описание документов)
 - Задать вопрос (видео-консультант, call-центр, чат со специалистом)
 - Вопросы и ответы
 - Похожие услуги
 - Оценка качества (удовлетворенность, рекомендовать другу)
 - Обратная связь (нашел неверную информацию, досудебное обжалование)
 - Инфографика (этапы получения, затраты времени, количество шагов)
 - Подтверждение, что пользователь ознакомился с административным регламентом

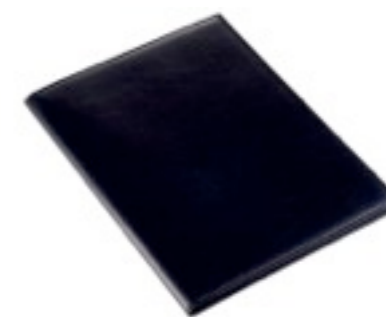
← Административный регламент (53 страницы)
и НПА по услуге



861 постановление



Полное описание
услуги



Методика описания
услуги





МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРЕДСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ЕПГУ И РПГУ В ДОСТУПНОЙ ДЛЯ ГРАЖДАН ФОРМЕ

1. Общие положения

1.1. Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях повышения качества пользовательских интерфейсов государственных информационных систем потребителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг, в том числе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (ЕПГУ) и региональных порталов государственных и муниципальных услуг (РПГУ), с учетом требований постановления Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861-п «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)».

1.2. Целью настоящих методических рекомендаций является формирование требований к представлению государственных и муниципальных услуг в доступной для граждан форме.

1.3. Представление услуги формируется органом власти, предоставляющим данную услугу, с привлечением специалистов, непосредственно участвующих в предоставлении услуги. Орган власти, предоставляющий услугу, несет ответственность:

- за качество представления услуги на порталах услуг;
- за управление изменениями в порядке предоставления услуги и представлении ее на порталах услуг.

1.4. Содержание представлений услуги должно соответствовать действующим нормативным правовым актам, регулирующим предоставление услуги.

1.5. При организации представления услуги рекомендовано обеспечивать доступность и прозрачность информирования граждан об услуге с помощью методов визуализации информации (графики, диаграммы, рисунки, схемы и т.п.).

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРЕДСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ЕПГУ И РПГУ В ДОСТУПНОЙ ДЛЯ ГРАЖДАН ФОРМЕ

1. Общие положения
2. Основные определения
3. Формы представления услуги
4. Основные принципы представления услуг
5. Структура представления услуги
6. Элементы управления в представлении услуги
7. Этапы формирования представления
8. Управление изменениями

Приложение 1. Методика тестирования представления услуги.



USABILITY: задача 2. Методика.

1. Общие положения

1.1. Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях повышения качества пользовательских интерфейсов государственных информационных систем потребителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг, в том числе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (ЕПГУ) и региональных порталов государственных и муниципальных услуг (РПГУ), с учетом требований постановления Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861-п «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)».

1.2. Целью настоящих методических рекомендаций является формирование требований к представлению государственных и муниципальных услуг в доступной для граждан форме.

1.3. Представление услуги формируется органом власти, предоставляющим данную услугу, с привлечением специалистов, непосредственно участвующих в предоставлении услуги. Орган власти, предоставляющий услугу, несет ответственность:

- за качество представления услуги на порталах услуг;
- за управление изменениями в порядке предоставления услуги и представлении ее на порталах услуг»;

2. Формы представления услуги

Для удобства заявителей представление услуги разрабатывается в двух формах:

- on-line форма – основная форма представления услуги - является визуализацией услуги на порталах услуг;
- листовка – дополнительная форма представления услуги – является документом в формате Microsoft Word, на одном листе формата А4 шрифтом

3. Основные принципы представления услуг:

1. Краткость. Представление услуги должно быть кратким по содержанию и ограниченным по объему. ...
2. Клиентоориентированность. В описании должна присутствовать только информация, которая для большинства заявителей является важной при принятии решения об обращении за услугой...
3. Доступность языка. В описании следует избегать канцеляризма и избыточных юридических терминов...

12, с оди
традицион

4. Документы

«Локомотив»

5. Применени

Наименование услуги

Кому адресована услуга

4. Структура представления услуги

5. Элементы управления в представлении услуги

.....

6. Этапы формирования представления



USABILITY: задача 2. Методика.

1. Общие положения

1.1. Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях повышения качества пользовательских интерфейсов государственных информационных систем потребителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг, в том числе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (ЕПГУ) и региональных порталов государственных и муниципальных услуг (РПГУ), с учетом требований

2. Основные определения

1. Основные термины, используемые в настоящих Методических рекомендациях.

- **порталы услуг** - Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и региональные порталы государственных и муниципальных услуг;
- услуги – «.....»;
- **описание услуги** – полная и подробная текстовая информация об услуге в соответствии со структурой, изложенной в пункте 5 настоящих Методических рекомендаций;
- **представление услуги** - отображение на порталах услуг описания услуги в доступной для граждан форме, а также краткий текстовый документ (листочка), отвечающие основным принципам, перечисленным в п. 4 настоящих Методических рекомендаций, и позволяющие заявителю осуществлять эффективный поиск информации на порталах услуг или получить услугу в традиционной форме;
- **орган, предоставляющий услугу**, -;
- **основная страница** – первая страница конкретной услуги на портале услуг, на которую попадает заявитель при поиске услуги;
- **автоматизированная экспертная система** - программный комплекс, аккумулирующий варианты и частные случаи предоставления услуги и позволяющий пользователю быстро получить необходимую информацию.

принятии решения об обращении за услугой...

3. Доступность языка. В описании следует избегать канцеляризмов и избыточных юридических терминов...

4. Документы

«Локомотив»

Наименование услуги

5. Применени

Кому адресована услуга

4. Структура представления услуги

5. Элементы управления в представлении услуги

.....

6. Этапы формирования представления



USABILITY: задача 2. Методика.

1. Общие положения

1.1. Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях повышения качества пользовательских интерфейсов государственных информационных систем потребителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг, в том числе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (ЕПГУ) и региональных порталов государственных и муниципальных услуг (РПГУ), с учетом требований постановления Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861-п «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)».

1.2. Целью настоящих методических рекомендаций является формирование требований к представлению государственных и муниципальных услуг в доступной для граждан форме.

1.3. Представление услуги формируется органом власти, предоставляющим данную услугу, с привлечением специалистов, непосредственно участвующих в предоставлении услуги. Орган власти, предоставляющий услугу, несет ответственность:

- за качество
- за удобство
услуг»;

3. Формы представления услуги

Для удобства заявителей представление услуги разрабатывается в двух формах:

- **on-line форма** – основная форма представления услуги - является визуализацией услуги на порталах услуг;

- **листовка (буклет)** – дополнительная форма представления услуги – является документом в текстовом формате ограниченного объема, который предназначен для того, чтобы заявитель мог получить услугу в традиционной (не электронной) форме. Листовка (буклет) должна быть доступна для копирования и распечатывания на основной странице услуги. Объем листовки – 1 лист. Если описание услуги получается слишком объемным, рекомендуется разработать несколько вариантов листовок (для различных категорий заявителей, для разных жизненных ситуаций и т.п.).

3. Основные принципы представления услуг:

1. Краткость. Представление услуги должно быть кратким по содержанию и ограниченным по объему. ..
2. Клиентоориентированность. В описании должна присутствовать только информация, которая для большинства заявителей является важной при принятии решения об обращении за услугой...
3. Доступность языка. В описании следует избегать канцеляризма и избыточных юридических терминов...

4. Документы
5. Применени

«Локомотив»
Наименование услуги
Кому адресована услуга

4. Структура представления услуги

5. Элементы управления в представлении услуги
.....
6. Этапы формирования представления



USABILITY: задача 2. Методика.

1. Общие положения

1.1. Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях повышения качества пользовательских интерфейсов государственных информационных систем потребителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг, в том числе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (ЕПГУ) и региональных порталов государственных и муниципальных услуг (РПГУ), с учетом требований постановления Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861-п «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)».

1.2. Цели

услуг в доступности

1.3. Принципы

участвующих

- за качеством

- за управлением

услуг»;

3. Основные принципы представления услуг:

1. Краткость. Представление услуги должно быть кратким по содержанию и ограниченным по объему. ..
2. Клиентоориентированность. В описании должна присутствовать только информация, которая для большинства заявителей является важной при принятии решения об обращении за услугой...
3. Доступность языка. В описании следует избегать канцеляризма и избыточных юридических терминов...
4. Документы-локомотивы. В разделе «Перечень документов» по каждому виду документов следует выделить так называемый «документ-локомотив» - наиболее часто встречающийся документ (сведения), предоставление которых необходимо для принятия решения.
5. Применение экспертных систем для заявителей...

Для удобства заявителей представление услуги разрабатывается в двух формах:

- on-line форма – основная форма представления услуги - является визуализацией услуги на порталах услуг;
- листовка – дополнительная форма представления услуги – является документом в формате Microsoft Word на одном листе формата А4 шрифтом 12, с одинарным междустрочным интервалом, который подлежит распечатке и предназначен для того, чтобы заявитель мог получить услугу в традиционной (бумажной) форме.

4. Структура представления услуги

Наименование услуги
Кому адресована услуга

5. Элементы управления в представлении услуги

.....

6. Этапы формирования представления



USABILITY: задача 2. Методика.

1. Общие положения

1.1. Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях повышения качества пользовательских интерфейсов государственных информационных систем

4. Основные принципы представления услуг

- 4.1. Краткость. Представление услуги должно быть кратким по содержанию и ограниченным по объему.
- 4.2. Клиентоориентированность. Представление услуги должно содержать только ту информацию, которая является наиболее значимой для гражданина
- 4.3. Доступность языка. В представлении следует избегать канцеляризмов и избыточных юридических терминов.
- 4.4. Документы-локомотивы. предоставление которого требуется в подавляющем большинстве случаев.
- 4.5. Актуальность. Представление услуги, в том числе, автоматизированные экспертные системы как элемент представления, должны соответствовать актуальным изменениям в нормативных правовых актах,
- 4.6. Правовая экспертиза. Представление услуги должно полностью соответствовать действующим нормативным правовым актам. ...
- 4.7. Применение автоматизированных экспертных систем для заявителей.
- 4.8. Доступность при поиске. On-line форма представления услуги должна обеспечивать легкое обнаружение услуги как через поисковые системы вне порталов услуг, так и при поиске по ключевым словам внутри порталов услуг.
- 4.9. Участие потребителей. Заявители (потребители услуги) должны быть вовлечены в разработку описания и представления услуги. Подготовленное описание услуги рекомендуется проверить на полноту и доступность путем тестирования его на группе заявителей (методика тестирования изложена в приложении 1 к настоящим Методическим рекомендациям).

2. Формы представления услуги

Для удобства заявителей представление услуги разрабатывается в двух формах:

- on-line форма – основная форма представления услуги - является визуализацией услуги на порталах услуг;
- листовка – дополнительная форма представления услуги – является документом в формате Microsoft Word на одном листе формата А4 шрифтом 12, с одинарным междустрочным интервалом, который подлежит распечатке и предназначен для того, чтобы заявитель мог получить услугу в традиционной (бумажной) форме.

4. Структура представления услуги

Наименование услуги
Кому адресована услуга

5. Элементы управления в представлении услуги

.....

6. Этапы формирования представления



5. Структура представления услуги

1. **Наименование услуги** краткое и полное
2. **Кому адресована услуга**
3. Результат услуги
4. Сроки оказания услуги
5. Плата за предоставление услуги
6. Где и как получить услугу
7. Перечень документов
8. Обратная связь
9. Похожие услуги
10. Оценка качества предоставления услуги
11. Досудебное обжалование

Пример.

Не рекомендуется использовать в качестве краткого наименования услуги наименования типа «Организация предоставления субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг». В перечне услуг региона или органа власти может быть множество услуг, наименование которых начинается со слов «организация предоставления», что крайне затрудняет поиск услуги неискушенным пользователем.

Рекомендуется сформулировать краткое наименование услуги таким образом: «Субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг». Ключевой термин «субсидия» находится в начале наименования и облегчает поиск. Юридический термин «жилое помещение» заменен на общеупотребительный термин «жильё».

Кому адресована услуга

Не рекомендуется использовать официальное описание категорий заявителей из нормативных правовых актов, такого типа: «... граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане, если это предусмотрено международными договорами Российской Федерации, в случае, если их расходы на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, рассчитанные исходя из размера региональных стандартов нормативной площади жилого помещения, используемой для расчёта субсидий, и размера региональных стандартов стоимости жилищно-коммунальных услуг, превышают величину, соответствующую максимально допустимой доле расходов граждан на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в совокупном доходе семьи...».

Данная формулировка из административного регламента предполагает наличие специальных знаний (о международных договорах России, о региональных стандартах и т.п.), которых у заявителя, скорее всего, нет.



5. Структура представления услуги

1. Наименование услуги краткое и полное
2. Кому адресована услуга
3. Результат услуги
4. Сроки оказания услуги
5. Плата за предоставление услуги
6. Где и как получить услугу
7. **Перечень документов**
8. Обратная связь
9. Похожие услуги
10. Оценка качества предоставления услуги
11. Досудебное обжалование

Перечень документов

В перечне документов выделяется заявление и прикладываемые к нему документы, которые классифицируются на основе значимых признаков (категории заявителей, жизненные ситуации и т.п.).

Рекомендуется оформить информацию следующим образом:
«Собственник жилого помещения должен представить оригиналы и копии следующих документов:
свидетельство о государственной регистрации прав собственности на жилое помещение (если не представлено заявителем по собственной инициативе, то запрашивается органом социальной защиты или МФЦ)

Если категория заявителей одна и прикладываемых к заявлению документов немного (3-4), целесообразно привести полный список необходимых документов.

Если категорий заявителей несколько и прикладываемых к заявлению документов много, то для каждого вида документов выделяется **документ-локомотив**. Прочие документы целесообразно вынести под ссылки (в on-line форме).

Документ-локомотив, наиболее часто встречающийся на практике



USABILITY: задача 2. Методика.

5. Структура

Документы о гражданстве (оригиналы)

Паспорт гражданина или другие документы

представляется заявителем

Временное удостоверение личности гражданина РФ о форме 2П, выданная УФМС России

представляется заявителем

Паспорт моряка (удостоверение личности моряка)

представляется заявителем

Паспорт гражданина иностранного государства, с которым Российской Федерацией заключен соответствующий международный договор

представляется заявителем

Иные документы, подтверждающие Российское гражданство и удостоверяющие гражданство иностранного государства, с которым у Российской Федерации заключен соответствующий международный договор

Документы, подтверждающие гражданство несовершеннолетних:

заграничный, дипломатический или служебный паспорт гражданина РФ, имеющийся у ребенка

представляется заявителем

паспорт гражданина РФ родителя, в том числе заграничным, дипломатическим или служебным паспортом, в который внесены сведения о ребенке

представляется заявителем

свидетельство о рождении, в которое внесены сведения:

представляется заявителем

о гражданстве Российской Федерации обоих родителей или единственного родителя (независимо от места рождения ребенка);

о гражданстве Российской Федерации одного из родителей, если другой родитель является лицом без гражданства или признан безвестно отсутствующим либо если место его нахождения неизвестно (независимо от места рождения ребенка);

о гражданстве Российской Федерации одного из родителей и гражданстве иностранного государства другого родителя (если свидетельство о рождении выдано на территории Российской Федерации);

отметка на переводе на русский язык документа, выданного компетентным органом иностранного государства в удостоверение акта регистрации рождения ребенка, проставленной УФМС, или его территориальным органом, консульским учреждением Российской Федерации или консульским отделом дипломатического представительства Российской Федерации

представляется заявителем

отметка на свидетельстве о рождении, выданном уполномоченным органом Российской Федерации, проставленной УФМС, или его территориальным органом, консульским учреждением Российской Федерации или консульским отделом дипломатического представительства Российской Федерации *представляется заявителем*

вкладыш к документу, выданному компетентным органом иностранного государства в удостоверение акта регистрации рождения ребенка, либо к свидетельству о рождении, подтверждающим наличие гражданства Российской Федерации, выданным в установленном порядке до 6 февраля 2007 г. *представляется заявителем*

1. Наименование
2. Кому адресован
3. Результат услуги
4. Сроки оказания
5. Плата за услугу
6. Где и как получить
7. Перечень документов
8. Обратная связь
9. Похожие услуги
10. Оценка качества
11. Досудебное



USABILITY: задача 2. Методика.

1. Общие положения

- 1.1. инфо
- муниц
- поста
- систе
- 1.2. услуг
- 1.3. участ
- за ка
- за у
- услуг

6. Элементы управления в представлении услуги

Элементы управления применяются в on-line форме представления услуги.

6.1. Гиперссылки. Рекомендуется применять для сокращения объема информации, размещаемой

на основной странице услуги.

6.2. Автоматизированные экспертные системы, такие как калькулятор дохода и права на субсидию,

6.3. Обратная связь (видео-консультант, call-центр, чат со специалистом, вопрос-ответ по электронной почте, FAQ).

6.4. On-line оценка получения услуги.

2. Формы пре

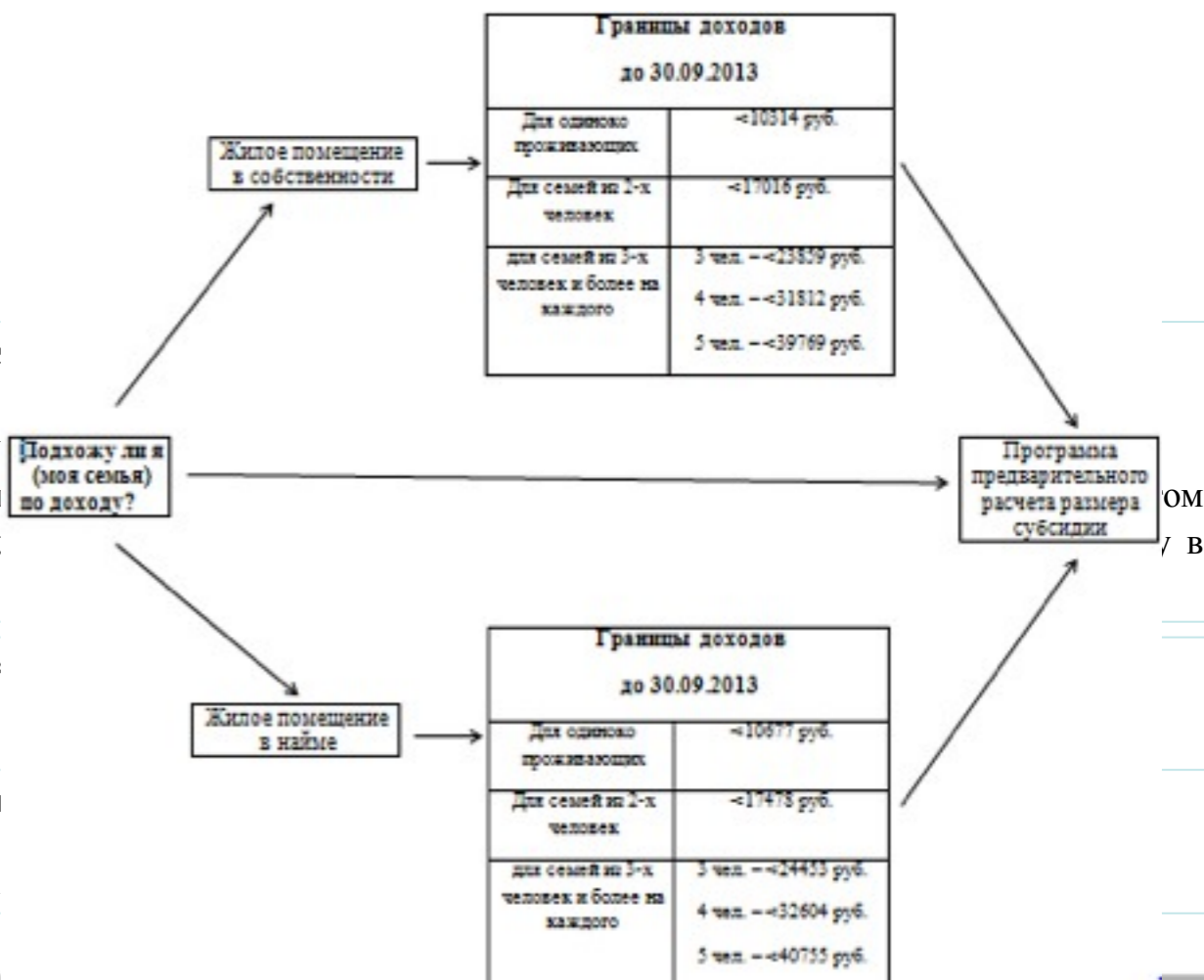
Для удобства заявителей представление услуги разрабатывается в двух
- on-line форма – основная форма представления услуги - является визу
- листовка – дополнительная форма представления услуги – является д
12, с одинарным междустрочным интервалом, который подлежит рас
традиционной (бумажной) форме.

Наименование услуги
Кому адресована услуга

5. Элементы управления в предст

.....

6. Этапы формирования предста





USABILITY: задача 2. Методика.

1. Общие положения

1.1. Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях повышения качества пользовательских интерфейсов государственных информационных систем потребителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг, в том числе Единого портала государственных и муниципальных услуг.

муниципальных
постановлений
система
1.2. услуги в
1.3. участвующих
- за качеством
- за управлением
услуг»;

7. Этапы формирования представления услуги

7.1. Составление описания услуги.

7.1.1. Сформулируйте краткое наименование услуги

7.1.2. Проведите анализ действующих нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги, **отделите информацию об услуге, предназначенную для потенциальных заявителей, от информации для специалистов**, участвующих в предоставлении услуги.

Пример: очевидно, что такие разделы административного регламента как «Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги», **«Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур»**, «Формы контроля за исполнением административного регламента» не имеют непосредственного отношения к заявителю и их можно исключить из описания полностью или почти полностью. А разделы регламента «Заявители услуги», «Результат услуги», «Документы, необходимые для предоставления услуги» и т.п. содержат информацию, которая должна быть обязательно включена в описание.

7.2. Разработка автоматизированных экспертных систем.

7.3. Разработка текстового дизайна представления услуги.

7.4. Разработка web- макета on-line формы

7.5. Разработка листовки (буклета).

7.6. Экспертиза и тестирование макетов и внесение изменений.

7.7. Разместите ссылки на листовку (буклет) на порталах услуг для копирования и распечатки

4. Структура представления услуги

Наименование услуги
Кому адресована услуга

5. Элементы управления в представлении услуги

.....

6. Этапы формирования представления



USABILITY: задача 2. Методика.

1. Общие положения

1.1. информ
муницип
постанов
система
1.2. услуг в
1.3. участву
- за кач
- за упр
услуг»;

8. Управление изменениями

Даже качественное, доступное и понятное заявителям представление услуги требует периодического обновления, так как со временем могут измениться обстоятельства предоставления услуги. С целью поддержания высокого уровня качества необходимо осуществлять управление изменениями.

8.1. Управление изменениями осуществляется в целях соответствия представлению услуги ожиданиям заявителей, действующим нормативным правовым актам, регулирующим предоставление услуги, и фактическому порядку получения услуги.

8.2. Управление изменениями осуществляется уполномоченными сотрудниками органов, предоставляющих услугу, в сроки, определенные внутренними документами этих органов.

.....

2. Формы представления услуги

Для удобс
- on-line ф
- листовка
12, с один
традицион

Приложение 1

Методика тестирования представления услуги

Приложение 1-1

Инструкция:

Прочтите, пожалуйста, описание услуги. (Пауза, во время которой респондент читает текст). Всё ли Вам понятно? Для кого предназначена эта услуга? Вы могли бы получить эту услугу? Почему? Какие документы Вам нужно подготовить для получения услуги? Где вы возьмете эти документы? Куда Вам нужно их принести? Что Вы получите в результате услуги? Когда будет готов результат услуги? и т.п.

А теперь заполните, пожалуйста, анкету.

Анкета

1. Если у Вас возникали затруднения (замешательство, непонимание), то насколько сильными они были?



USABILITY: задача 2. Методика.



AP – описание – экспертиза – текстовые дизайнеры
– тестирование - описание

СУБСИДИЯ НА ОПЛАТУ ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ И КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

для предоставления субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг

Уста

- **Название**
Субсидия на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.
- **Кому адресована услуга**
Гражданам Российской Федерации, гражданам Республики Беларусь и Киргизской Республики, а также имеющим двойное гражданство Российской Федерации и республик Таджикистан и Туркменистан и других государств.
Услуга адресована заявителям, у которых сумма оплаты жилого помещения и коммунальных услуг в месяц превышает 14% суммарного дохода всех членов семьи, проживающих совместно с заявителем.
Важно! У заявителя, обращающегося за услугой, не должно быть долгов по оплате жилищно-коммунальных услуг. Если задолженность есть, ее требуется погасить, а затем обращаться за субсидией.
За субсидией могут обратиться:
 - а) пользователи жилого помещения в государственном или муниципальном жилищном фонде;
 - б) наниматели жилого помещения по договору найма в частном жилищном фонде;
 - в) члены жилищного или жилищно-строительного кооператива;
 - г) собственники жилого помещения (квартиры, жилого дома, части квартиры или жилого дома);
 - д) члены семей отдельных категорий граждан
 - е) законные представители (опекуны, попечители)
- **Результат услуги**
Что я получаю?
Результатом услуги является назначение субсидии или отказ в назначении субсидии.
Если принято решение о назначении субсидии: субсидия назначается на 6 месяцев; деньги перечисляются на счет, открытый в банке или на почту; деньги перечисляются до 10 числа следующего месяца.
Если в назначении субсидии отказано:
пришлют или выдадут решение об отказе в назначении субсидии.



Субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг

Административный регламент: Организация предоставления субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг

Могу ли я получить услугу? / Кому адресована услуга

Услугу могут получить

- Граждане России
- Граждане Белоруссии
- Граждане Киргизии
- Имеющие двойное гражданство РФ и Таджикистана
- Имеющие двойное гражданство РФ и Туркменистана,

являющиеся

- собственниками жилого помещения (квартиры, жилого дома, части квартиры или жилого дома).
- нанимателями жилого помещения по договору найма в частном жилищном фонде;
- пользователями жилого помещения в государственном или муниципальном жилищном фонде;
- членами жилищного или жилищно-строительного кооператива,

у которых сумма оплаты жилья и коммунальных услуг в месяц превышает 14% суммарного дохода всех членов семьи, проживающих совместно



Важно! За субсидией могут обратиться:

- члены семей указанных выше граждан, если эти граждане проходят военную службу по призыву, осуждены к лишению свободы, признаны безвестно отсутствующими, умерли или объявлены умершими, находятся на принудительном лечении по решению суда;
- законные представители (опекуны, попечители) указанных выше граждан

Что я получу в результате услуги? / Результат услуги

Будет **назначена субсидия:**

- на 6 месяцев;
- деньги перечислят на счет, открытый в банке или на почту до 10 числа следующего месяца.

или **отказано в назначении субсидии:**

- отказ пришлют по почте или выдадут решение об отказе в назначении субсидии.

В предоставлении услуги может быть отказано в случаях:

- с заявлением обратилось ненадлежащее лицо;
- не представлены необходимые документы;

Субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг

Административный регламент:

Организация предоставления субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг



Могу ли я получить услугу?

Если сумма оплаты жилья и коммунальных услуг в месяц превышает **14%** суммарного дохода всех членов семьи, проживающих совместно

Услугу могут получить:

- Граждане России
- Граждане Белоруссии
- Граждане Киргизии
- Имеющие двойное гражданство РФ и Таджикистана
- Имеющие двойное гражданство РФ и Туркменистана

являющиеся:

- собственниками квартиры, жилого дома, части квартиры или жилого дома.
- нанимателями жилого помещения по договору найма в частном жилищном фонде;
- пользователями жилого помещения в государственном или муниципальном жилищном фонде;
- членами жилищного или жилищно-строительного кооператива.

оформить услугу могут:

- члены семей указанных выше граждан, если эти граждане проходят военную



USABILITY: задача 2. Методика.

Общее соображение: выделить (цветом шрифта и/или его размером) те документы/ситуации в бланках перечни, которые являются наиболее массовыми – «локомотивы», тогда (может быть!) эти бланки будут вызывать меньше ужаса в сердцах заявителей.

Субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг

Административный регламент: Организация предоставления субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг

Могу ли я получить услугу? Кому адресована услуга

Услугу могут получить

- Граждане России,

а также

- Граждане Белоруссии
- Граждане Киргизии
- Имеющие двойное гражданство РФ и Таджикистана
- Имеющие двойное гражданство РФ и Туркменистана,

являющиеся:

- собственниками квартиры, жилого дома, части квартиры или жилого дома.
- нанимателями жилого помещения по договору найма в частном жилищном фонде;
- пользователями жилого помещения в государственном или муниципальном жилищном фонде;
- членами жилищного или жилищно-строительного кооператива,

у которых сумма оплаты жилья и коммунальных услуг в месяц превышает 14% суммарного дохода всех членов семьи, проживающих совместно

Важно! За субсидией могут обратиться:

- члены семей указанных выше граждан, если эти граждане проходят военную службу по призыву, осуждены к лишению свободы, признаны безвестно отсутствующими, умерли или объявлены умершими, находятся на принудительном лечении по решению суда;
- законные представители (опекуны, попечители) указанных выше граждан

Блоки «ВАЖНО»

Документы - локомотивы

Документы о гражданстве (оригиналы)

- Для взрослых: Паспорт гражданина
- Для несовершеннолетних: Свидетельство о рождении, в которое внесены сведения о гражданстве РФ обоих родителей или единственного родителя (независимо от места рождения ребенка)

Всего 82 документа

Группы документов

Какие документы необходимо представить? Документы, необходимые для получения услуги

1. Заявление о назначении субсидии (форма размещена на ЕПГУ)
2. Документы о гражданстве
3. Документы, подтверждающие родственные отношения
4. Документы о лицах, о зарегистрированных совместно с заявителем
5. Документы о праве пользования жильем
6. Документы о платежах за жилье и коммунальные услуги
7. Документы о доходах заявителя и членов его семьи
8. Документы о праве заявителя и членов его семьи, лиц, зарегистрированных совместно с заявителем, на льготы, меры социальной поддержки, компенсации
9. Документы, предоставляемые в некоторых случаях
10. Согласие на обработку персональных данных от всех членов семьи и лиц, зарегистрированных совместно с заявителем

Группы документов

Документы о гражданстве (оригиналы)

- Паспорт гражданина или другие документы представляется заявителем



USABILITY: задача 2. Методика.

Для пенсионеров

- Справка о размере пенсий (МВ)

Для безработных

- Справка о постановке на учет в качестве безработного и размере получаемых пособий и иных выплат из органов службы занятости (МВ)

<https://drive.google.com/folderview?id=0B3nM-EcT7r9-empwcVg3cGlsRmc&usp=sharing>

Или *.pdf



Оценка описания услуги «Субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг»

оценка описания услуги «Субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг»

20 получателей субсидии на жилье в г. Ярославле
индивидуальное стандартизованное интервью + анкета

Инструкция:
Прочтите, пожалуйста, описание услуги. (Пауза, во время которой респондент читает текст). Всё ли Вам понятно? Для кого предназначена эта услуга? Вы могли бы получить эту услугу? Почему? Какие документы Вам нужно подготовить для получения услуги? Где вы получаете эти документы? Куда Вам нужно их принести? Что Вы получите в результате услуги? Когда будет готов результат услуги? и т.п.
А теперь выполните, пожалуйста, анкету.

Анкета

1. Если у Вас возникали затруднения (замышленности, непонимания), то насколько сильными они были?

Очень сильно	Сильно	Средне	Слабо	Совсем не возникали

2. Было ли Вам понятно, в какой части документа искать нужную информацию?

Всегда понятно	Часто понятно	Иногда понятно	Почти всегда понятно	Всегда непонятно

3. Получили ли Вы именно ту информацию, которую Вы ожидали получить?

Нет, не получил	Частично получил	Можно сказать, получил	В основном, получил	Полностью получил

4. Совпал ли конечный результат выполнения задания с тем, как Вы его представляли себе в начале?

Не совпал	Существенно не совпал	Совпал не полностью	Почти совпал	Совпал

27

--	--	--	--	--

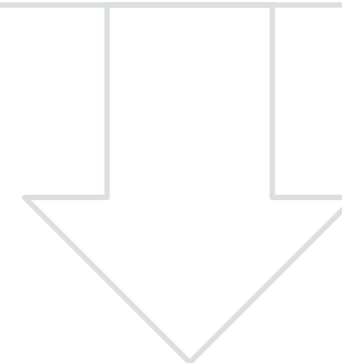
5. Насколько понятны были формулировки текста?

Совсем непонятны	Скорее непонятны	Отчасти понятны	Скорее понятны	Полностью понятны

6. Возникли ли у Вас негативные эмоции в процессе взаимодействия с текстом (раздражение, раздражительность, гнев и т.п.)?

Возникли очень сильно	Возникли сильно	Возникли умеренно	Почти не возникли	Совсем не возникли

описание услуги, разработанное в соответствии с новыми принципами и структурой



насколько понятен текст

насколько содержание текста соответствует целям респондента

достаточно ли информации, содержащейся в тексте

устаёт ли респондент при чтении текста

стал бы респондент вторично обращаться за информацией к подобному тексту

стал бы респондент рекомендовать текст друзьям и родственникам

работоспособные



84,8%

оценили текст как понятный

77,8%

93,9%

получили нужную информацию

88,9%

пенсионеры

90,5%

положительно оценили текст в целом

76,9%

9,1%

устали, читая текст

33,3%

72,7%

стали бы и в дальнейшем обращаться за информацией к такому документу

44,5%

63,6%

стали бы рекомендовать текст друзьям и родственникам

44,5%



замечания респондентов к тексту

- «Не понятно, кто относится к членам семьи?»
- «Военнослужащие и осужденные – имеют право на субсидию или нет?»
- «Лучше написать не 14%, а конкретно, какой должен быть доход, в рублях»
- «Гражданство – это не главное. Зачем оно на первом месте? Главное – это документы»
- «В списке нет реквизитов банковской карты, а если их не принести при подаче документов – придется идти домой»
- «Что такое документы о платежах? Лучше написать просто - квитанция об оплате»
- «Документы, подтверждающие родственные отношения, – непонятно. Надо конкретно написать, какие документы»
- «Непонятно, как послать документы по почте, заверенные нотариусом. Это же сколько денег надо нотариусу заплатить!»
- «А почему электронный вид на первом месте? Главное – адреса»
- «Очень сложные названия... Надо написать просто – в отделе субсидий»
- «Очень длинный текст. Надо все уместить на 1-2 листа»
- «Очень много слов... Все должно быть выпукло, кратко»
- «Много текста. Надо короче – прийти туда-то, принести то-то...»

применена экспертная система

упрощены наименования

текст сокращен на 70%

Субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг

Административный регламент:
Организация предоставления субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг

Могу ли я получить услугу?

Если сумма оплаты жилья и коммунальных услуг в месяц превышает **14%** суммарного дохода всех членов семьи, проживающих совместно

Услугу могут получить:

- Граждане России
- Граждане Белорусии
- Граждане Киргизии
- Иные граждане двойное гражданство РФ и Таджикистана
- Иные граждане двойное гражданство РФ и Туркменистана

Являющимися:

- собственниками квартиры, жилого дома, части квартиры или жилого дома;
- арендаторами жилого помещения по договору найма в частном жилищном фонде;
- пользователями жилого помещения в государственном или муниципальном жилищном фонде;
- членами жилищного или жилищно-строительного кооператива.

оформить услугу могут:

- члены семей указанных выше граждан, если эти граждане проходят военную службу по призыву, осуждены к лишению свободы, признаны безвестно отсутствующими, умерли или объявлены умершими, находятся на принудительном лечении по решению суда;
- законные представители (опекуны, попечители) указанных выше граждан.

Что я получу в результате?

Субсидия на **4 месяца**; деньги будут перечислены на счет, открытый в банке, или на почту до 10 числа следующего месяца.

Почему могут отказать в получении субсидии:

- с заявлением брали/не брала/не принадлежит лицу;
- не все документы предоставлены;
- предоставлены документы, не отвечающие требованиям законодательства, и также содержащие неопределенные и/или недостоверные сведения, вымышленные персоналии и/или иные подлинные либо поддельные, заглаженные слова и другие неопределенные в них исправления

1



USABILITY: задача 2.

Для регионов: описание одной услуги.
Сбор предложений.

Обсуждение
методики и описания.
Предложения, комментирование.



USABILITY: задача 3. Качество интерфейсов.

- Разработка проекта web-макета страницы пилотной услуги	
- Проведение анализа соответствия стандартизованного описания услуги полям электронного регионального реестра государственных и муниципальных услуг (функций)	
- Подготовка замечаний по внесению изменений в структуру Реестра	
- Проведение экспертного опроса с целью оценки удовлетворенности удобством пользования текущим интерфейсом ЕПГУ при получении государственных (муниципальных) услуг в электронной форме	
- На основании проведенных исследований подготовка предложений в Минэкономразвития России, Минкомсвязи России, ОАО Ростелеком по внесению изменений в ЕПГУ и структуру Реестра	
- Разработать виджеты калькулятора по услуге «Субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг» на основе экспертной системы ведомственной информационной системы «Единый социальный реестр населения Ярославской области», доработка web-макета страницы пилотной услуги	



<http://yarcloud.ru/igos/>

Субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг

Административный регламент. Организация предоставления субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг

[Могу ли я получить услугу?](#)

Субсидия назначается, если сумма оплаты жилья и коммунальных услуг в месяц превышает 14% суммарного дохода всех членов семьи, проживающих совместно.

[Что я получу в результате?](#)

Субсидия на 6 месяцев: деньги будут перечислены на счет, открытый в банке, или на почту, до 10 числа следующего месяца.

[Когда будет назначена субсидия?](#)

Решение о назначении субсидии принимается в течение 10 рабочих дней со дня предоставления заявления и всех необходимых документов. Первая выплата производится

[Сколько стоит услуга?](#)

Услуга предоставляется бесплатно.



USABILITY: задача 3. Качество интерфейсов.


Что можно обжаловать?

Вы можете обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- Нарушен срок регистрации запроса о предоставлении субсидии или срок предоставления субсидии.
- Потребовали документы, не предусмотренные для предоставления этой услуги.
- Не приняли документы, которые вы должны предоставить.
- Отказали в субсидии по основаниям, не предусмотренным нормативными актами.
- Затребовали плату, тогда как эта услуга бесплатная.

[Как подается и рассматривается жалоба](#)

Пожалуйста, оцените качество услуги

Понятно и удобно? 

[Заполните, пожалуйста, анкету](#)

Напомнить о необходимости повторной подачи через полгода





USABILITY: задача 3. Качество интерфейсов.

- Разработка проекта web-макета страницы пилотной услуги	✓
- Проведение анализа соответствия стандартизованного описания услуги полям электронного регионального реестра государственных и муниципальных услуг (функций)	
- Подготовка замечаний по внесению изменений в структуру Реестра	
- Проведение экспертного опроса с целью оценки удовлетворенности удобством пользования текущим интерфейсом ЕПГУ при получении государственных (муниципальных) услуг в электронной форме	✓
- На основании проведенных исследований подготовка предложений в Минэкономразвития России, Минкомсвязи России, ОАО Ростелеком по внесению изменений в ЕПГУ и структуру Реестра	
- Разработать виджеты калькулятора по услуге «Субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг» на основе экспертной системы ведомственной информационной системы «Единый социальный реестр населения Ярославской области», доработка web-макета страницы пилотной услуги	



USABILITY: текущие результаты проекта

<https://drive.google.com/folderview?id=0B3nM-EcT7r9-empwcVg3cGlsRmc&usp=sharing>

Google Диск

Госуслуги: Приоритеты и форматы перевода в электронный вид 19 объектов

НАЗВАНИЕ	ПОСЛЕДНЕЕ ИЗМЕНЕНИЕ
МЕТОДИКА приоритетности (18 09 2013).docx	24 окт. Света Кузнецова
МЕТОДИКА приоритетности (18 09 2013).docx	24 сент. Catherine Varnakhina
5_Сводн_массив_данных	28 сент. Света Кузнецова
Субсидия на оплату жилья - для Ларисы	26 окт. Лариса Костерина
Субсидия на оплату жилья - Описание	24 сент. Svelana Suelina
Субсидия на оплату жилья - Описание 24092013.docx	24 сент. Andrej Kremnef
Субсидия на оплату жилья - Описание 24092013.docx	7 окт. Andrej Kremnef
Gosuslugi_Ponomarev.pdf	23 сент. Andrej Kremnef
Блоки описания получения Услуги	23 сент. Andrej Kremnef
МЕТОДИКА описания услуги_05112013.docx	5 нояб. Мария Туманова
МЕТОДИКА описания услуги_30102013.docx	29 окт. Svelana Suelina
МЕТОДИКА описания услуги Ярославль 28.09.2013	28 окт. Dmitry Satin
Новая концепция госуслуг.pdf	3 июля Dmitry Satin
Новые принципы развития госуслуг	11 сент. Dmitry Satin
Приложение 1_Анкета.xlsx	24 сент. Catherine Varnakhina
Приложение 2_Сводн таблица по услугам.xlsx	24 сент. Catherine Varnakhina
Приложение 3_Сводн оценка по услуге.xlsx	24 сент. Catherine Varnakhina
Пример описания: Мобильная и веб-версия.jpg	6 июня Artyom Moshkov
Приоритеты.pptx	6 июня Artyom Moshkov

МЕТОДИКА ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПРИОРИТЕТОВ ПЕРЕВОДА ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННЫЙ ВИД

1. Общие положения

- 1.1. Методика и инструментальный сбор первичной информации по каждой из государственных (муниципальных) услуг субъектов РФ (далее - методика) разработана в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации о предоставлении государственных (муниципальных) услуг.
- 1.2. Целью настоящей методики является:
 - разработка порядка и инструментария сбора первичной информации по каждой из государственных (муниципальных) услуг для определения степени приоритетности перевода услуг в электронный вид;
 - формирование перечня государственных (муниципальных) услуг, которые в первую очередь необходимо перевести в электронный вид.
- 1.3. Порядок оценки первоочередности перевода услуги в электронный вид включает следующие этапы:
 - Проведение опроса для получения информации об услуге;
 - Расчет балла и ранжирование услуг по итогам опроса;
 - Составление перечня государственных (муниципальных) услуг «первой очереди» по итогам ранжирования.
- 1.4. Первоочередность перевода услуги в электронный вид оценивается по четырем критериям:
 - Полезность перевода услуги в электронный вид;
 - Востребованность услуги;
 - Затраты и трудоемкость оказания услуги;
 - Готовность целевой аудитории к получению услуги в электронном виде.
- 1.5. Для оценки услуг по критериям используется анкета (Приложение 1) с закрытым перечнем вопросов и ответов на них. Степень выраженности каждого критерия определяется суммой баллов за ответы по соответствующей группе вопросов. Правила расчета итогового балла по услуге и рекомендации приведены в Приложениях 4-6.

2. Основные определения

- 2.1. Понятия, используемые в тексте данной методики:

Анкета - упорядоченный по последовательности, содержанию и форме набор вопросительных суждений, воплощенный в виде вопросного листа (анкеты) и предназначенный для сбора эмпирической социологической информации в форме письменных ответов опрашиваемых (респондентов) по сформулированной исследовательской проблеме.

Респондент - специалист органа власти, ответственный за организацию предоставления государственной (муниципальной) услуги.

Dmitry Satin
20 12 24 сент.
В чем ценность этого параграфа? Предлагаю убрать.

Dmitry Satin
20 12 24 сент.
Предлагаю в преамбулу добавить контекст появления этой методики - кратко изложив историю пилюля.

Catherine Varnakhina
10 01 24 сент.
Мне кажется здесь не хватает описания самой методики и хорошо бы дописать что есть 4 состояния приоритетности перевода услуги в эл вид в зависимости от степени выраженности каждого критерия. Т.е. добавить после 1.4 пункт поименово такого содержания:
[Показать все](#)

Минкомсвязь
России



Спасибо!

d.satin@minsvyaz.ru

Дмитрий Сатин, советник министра