

ЛИСТ САМОПРОВЕРКИ ДЕЙСТВУЮЩЕЙ УСЛУГИ (СЕРВИСА)

Название услуги (сервиса)

Название органа власти

ID (ФРГУ), опционально

РЕЗУЛЬТАТ ОЦЕНКИ

Количество вопросов, применимых к оценке, шт:

Критерии	Ожидаемый результат	Фактический результат
Оценка	A+, A, B+, B	
Соответствие чек-листу	85%-100%	
Проблемы высокой критичности	отсутствуют	
Проблемы средней критичности	не более 25%	
Проблемы низкой критичности	не более 50%	

Выберите в ячейке "Результат"ответствующее значение:

Да - требование выполняется в полной мере

Нет- требование не выполняется или выполняется не в полной мере

Неприменимо - требование неприменимо к проверяемой услуге (сервису)

№ п/п	Вопрос	Критичность	Результат	Примечание
1	Можно ли обратиться за получением (подать заявление на получение) услуги (сервиса) в электронном виде?	Высокая		Под получением услуги (сервиса) в электронном виде понимается возможность подачи заявления на получение посредством любой информационной системы, сайта, приложения и т.д.
2	Можно ли обратиться за получением (подать заявление на получение) услуги (сервиса) через Единый портал государственных (муниципальных) услуг (функций) (далее - ЕПГУ)? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 1</i>	Высокая		
3	Можно ли обратиться за получением (подать заявление на получение) услуги (сервиса) в МФЦ?	Высокая		
4	Приняты ли акты, регулирующие порядок, содержащие перечень административных процедур по предоставлению услуг (сервисов) (в том числе административные регламенты, порядки, правила)?	Высокая		Для ответа на вопрос учитываются только подзаконные правовые акты
5	Реализовано ли проактивное оказание услуги (сервиса) при условии подтверждения согласия заявителя о такой форме оказания?	Средняя		Результат может быть "неприменимо" для услуг (сервисов), невозможных к оказанию в проактивном формате, исходя из своей сути
6	Предоставляется ли заявителю возможность выбора канала взаимодействия (получения уведомлений, получения результата) вне зависимости от канала обращения за услугой (сервисом)?	Средняя		Результат может быть "неприменимо" в случаях, когда услуга (сервис) предоставляется полностью в режиме реального времени и в случае, когда услуга (сервис) предусматривает только один канал взаимодействия
7	Отсутствует ли у заявителя необходимость в получении сопутствующих услуг для получения услуги (предоставления сервиса)?	Средняя		
8	Имеется ли возможность для заявителя замены и (или) внесения недостающих документов (при выявлении недостатков) в процессе рассмотрения заявления?	Средняя		Результат может быть "неприменимо" для услуг (сервисов), оказываемых в режиме реального времени
9	Имеется ли возможность получить результат(ы) услуги (сервиса) в электронной форме?	Средняя		Требование выполняется, если хотя бы один из результатов можно получить в виде документа в электронной форме, имеющего юридическую силу Результат может быть "неприменимо" в двух случаях: если по своей природе результат предоставления услуги (сервиса) может быть выражен исключительно в материальной форме (клеймо, пломба) и если по своей природе такой результат не может иметь юридической силы (сервис, в режиме реального времени предоставляющий информацию из информационной системы органа)
10	При отказе в приеме заявления, документов и отказе в предоставлении услуги (сервиса) - излагаются ли причины, основания отказа в доступной, понятной и легкой для восприятия форме с учетом профиля клиентского сегмента и его потребностей?	Средняя		Требование выполняется при наличии всех указанных требований в правовых актах, связанных с услугой (сервисом) Результат может быть "неприменимо", если никаких оснований для отказа не предусмотрено
11	Организована ли работа консультационной линии по вопросам оказания услуги (функционирования сервиса)?	Средняя		Требование выполняется при наличии телефонной линии, чат-бота и других каналов связи, по которым можно связаться с ведомством и получить консультацию по вопросам оказания услуги (функционирования сервиса)
12	Производятся ли массовые рассылки, инициированные ведомствами и уполномоченными организациями, только при наличии согласия заявителя?	Высокая		Результат может быть "неприменимо", если ведомство не осуществляет массовых рассылок
13	Являются ли массовые рассылки персонализированными под профили клиентского сегмента (содержат единую структуру изложения и особенности представления формы информации)?	Низкая		Требование выполняется, если положение о персонализации массовых рассылок под профили клиентских сегментов закреплено в правовых актах, связанных с услугой (сервисом) Результат может быть "неприменимо", если ведомство не осуществляет массовых рассылок
14	Имеется ли у заявителя возможность отписаться от рассылки каждого типа, а также настраивать частоту их получения?	Высокая		Требование выполняется, если оба соответствующих положения закреплены в правовых актах, связанных с услугой (сервисом) Результат может быть "неприменимо", если ведомство не осуществляет массовых рассылок

15	Определены ли порядок и периодичность анализа клиентского пути в рамках предоставления услуги (функционирования сервиса) при реинжиниринге процесса оказания услуги (функционирования сервиса)?	Средняя		
16	Определены ли порядок и периодичность анализа клиентского пути в рамках предоставления услуги (функционирования сервиса) при реинжиниринге? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 15</i>	Низкая		
17	Предусматривает ли процесс реинжиниринга актуализацию клиентских сегментов и их типовых потребностей в рамках соответствующей услуги (сервиса)? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 15</i>	Низкая		
18	Определен ли порядок сбора обратной связи от заявителей о предоставлении услуги (сервиса)?	Высокая		
19	Определен ли порядок рассмотрения предложений заявителей и их применения для целей реинжиниринга услуги (сервиса)? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 18</i>	Средняя		
20	Обращение за услугой на ЕПГУ		Раздел заполняется при ответе "да" на вопрос 2	
20.1	Реализована ли подача заявления на получение услуги (сервиса) без необходимости посещения ведомства или МФЦ?	Высокая		
20.2	Размещен ли электронный интерфейс оплаты государственной пошлины (платы)?	Средняя		Требование выполняется при размещении интерфейса оплаты именно на ЕПГУ Результат может быть "неприменимо" при отсутствии государственной пошлины (платы)
20.3	Направляется ли в личный кабинет заявителя уведомление о подтверждении оплаты услуги (сервиса)?	Средняя		Требование выполняется в том числе если оплата производилась вне ЕПГУ, если информация об оплате поступает из иных информационных систем Результат может быть "неприменимо" при отсутствии государственной пошлины (платы)
20.4	Организовано ли инициативное информирование заявителя об изменении статуса оказания услуги (сервиса)?	Средняя		Требование выполняется, если при изменении статуса оказания услуги (сервиса) ведомство каким-либо образом инициирует контакт с заявителем и сообщает ему об изменении статуса
20.5	Реализовано ли информирование заявителя о предстоящих шагах и действиях, которые он должен совершить на каждом шаге, при получении услуги (сервиса)?	Средняя		Требование выполняется, если заявитель имеет возможность узнать о том, какие действия ему необходимо предпринять и какие шаги предстоят для получения результата предоставления услуги (сервиса)
20.6	Направляется ли в личный кабинет заявителя уведомление о записи на прием для подачи заявления, предоставления документов, получения результата в ведомство?	Низкая		Результат может быть "неприменимо" при отсутствии возможности записи/обращения в ведомство
20.7	Реализован ли механизм оценки заявителем услуги (сервиса) по итогам предоставления?	Средняя		
20.8	Реализован ли механизм оценки заявителем услуги (сервиса) на каждом пройденном этапе предоставления?	Низкая		
20.9	Размещена ли на ЕПГУ информация об услуге (сервисе), в том числе порядке получения, необходимых документах, форм заявлений?	Средняя		
20.10	Размещена ли на ЕПГУ информация о государственной пошлине (плате) и особенностях ее уплаты?	Низкая		В случае, если услуга (сервис) предоставляется без государственной пошлины (платы), требование выполняется, если информация об этом размещена на ЕПГУ
20.11	Размещены ли на ЕПГУ ответы на часто задаваемые вопросы заявителей по услуге (сервису)?	Низкая		Требование выполняется, если на ЕПГУ размещены часто задаваемые вопросы и ответы, касающиеся именно оцениваемой услуги (сервиса)
20.12	Размещены ли на ЕПГУ актуальные нормативные правовые акты по услуге (сервису)?	Низкая		
20.13	Реализован ли сбор обратной связи от заявителей о предоставлении услуги (сервиса)? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 18</i>	Средняя		
20.14	Организовано ли уведомление заявителей о результатах рассмотрения обратной связи, оставленной посредством ЕПГУ? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 18</i>	Низкая		
21	Обращение за услугой через МФЦ		Раздел заполняется при ответе "да" на вопрос 3	
21.1	Организовано ли инициативное информирование заявителя об изменении статуса оказания услуги (сервиса)?	Средняя		Требование выполняется, если при изменении статуса оказания услуги (сервиса) ведомство каким-либо образом инициирует контакт с заявителем и сообщает ему об изменении статуса
21.2	Реализовано ли информирование заявителя о предстоящих шагах и действиях, которые он должен совершить на каждом шаге при получении услуги (сервиса)?	Средняя		Требование выполняется, если заявитель имеет возможность узнать о том, какие действия ему необходимо предпринять и какие шаги предстоят для получения результата предоставления услуги (сервиса)
21.3	Имеется ли возможность получить услугу (сервис) в любом МФЦ независимо от места регистрации заявителя?	Средняя		Результат может быть "неприменимо", если регулирующие услугу (сервис) нормативные правовые акты не предусматривают предоставление услуги (сервиса) по экстерриториальному принципу
21.4	Проводится ли обучение сотрудников МФЦ, ответственных за оказание услуги (сервиса), по доведению до заявителей исчерпывающей и достоверной информации о порядке и сроках получения услуги (сервиса)?	Средняя		
21.5	Обеспечено ли ведомством в рамках предоставления соответствующей услуги (сервиса) техническое взаимодействие с МФЦ без необходимости дублирования информации на бумажном носителе?	Средняя		
21.6	Реализован ли механизм оценки заявителем услуги (сервиса) по итогам предоставления?	Средняя		

21.7	Реализован ли механизм оценки заявителем услуги (сервиса) на каждом пройденном этапе предоставления?	Низкая		
21.8	Реализован ли сбор обратной связи от заявителей о предоставлении услуги (сервиса)? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 18</i>	Средняя		
21.9	Организовано ли уведомление заявителей о результатах рассмотрения обратной связи, оставленной через МФЦ? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 18</i>	Низкая		
22	Обращение за получением услуги (сервиса) через официальный сайт ведомства или иной сайт (портал), а также посредством веб-интерфейса информационной системы, а также посредством программного обеспечения		☐	При наличии возможности формирования заявления о предоставлении услуги (сервиса) в электронной форме на сайте, посредством ведомственной информационной системы, веб-интерфейса, иного портала или программного обеспечения проставьте ✓ и заполните ответы на открывшиеся вопросы. При отсутствии вышеуказанной возможности проставлять и отвечать на вопросы раздела не нужно
23	Обращение за услугой (сервисом) в ведомство (орган власти) (в том числе в территориальные подразделения, подведомственные органы, уполномоченные организации)		☐	При наличии возможности обращения за услугой (сервисом) в ведомство проставьте ✓ и заполните ответы на открывшиеся вопросы. При отсутствии вышеуказанной возможности проставлять и отвечать на вопросы раздела не нужно
24	Обращение за услугой (сервисом) через мобильное приложение (отличное от приложения ЕПГУ)		☐	При наличии возможности обращения за услугой (сервисом) через мобильное приложение проставьте ✓ и заполните ответы на открывшиеся вопросы. При отсутствии вышеуказанной возможности проставлять и отвечать на вопросы раздела не нужно
25	Обращение на консультационную линию по вопросам оказания услуги (функционирования сервиса)		☐	При наличии возможности обращения на консультационную линию по вопросам оказания услуги (функционирования сервиса) проставьте ✓ и заполните ответы на открывшиеся вопросы. При отсутствии вышеуказанной возможности проставлять и отвечать на вопросы раздела не нужно