

Инструкция по заполнению листов самопроверки по действующим услугам

АР - Административный регламент или эквивалентный документ, устанавливающий порядок, требования и процедуры оказания услуги

ЛК - Личный кабинет

МП - Мобильное приложение (отдельное приложение, не мобильная версия сайта)

№	Вопрос	Порядок оценки
1	Можно ли обратиться за получением (подать заявление на получение) услуги (сервиса) в электронном виде? <i>При положительном ответе - переход к вопросу 2. При отрицательном ответе - переход к вопросу 3</i>	Под получением услуги (сервиса) в электронном виде понимается возможность подачи заявления на получение посредством любой информационной системы, сайта, приложения и т.д. В АР должна быть указана как минимум возможность обратиться за получением услуги через ЕПГУ или сайт ведомства. Если такая возможность указана, но фактически услуга не предоставляется ни через ЕПГУ, ни через сайт ведомства (например, страница с описанием услуги есть, но подать заявление на ее получение нельзя, предлагается прийти лично в отделение органа или МФЦ), то при перепроверке это будет указано в особых отметках. При этом для выполнения этого требования не обязательно, чтобы результат получения услуги также предоставлялся в электронном виде, это отдельное требование.
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>	Для выполнения этого требования АР должен предусматривать возможность обратиться за получением услуги (записаться в ведомство для получения услуги) посредством ЕПГУ. Требование не считается выполненным, если на ЕПГУ размещена лишь страница услуги с информацией о ней, но при этом с такой страницы невозможно перейти к подаче заявления на получение услуги в электронном виде.
3	Можно ли обратиться за получением (подать заявление на получение) услуги (сервиса) в МФЦ?	Такая возможность должна быть предусмотрена в АР, а также данная услуга должна быть в перечне предоставляемых в МФЦ (Постановление Правительства Челябинской области от 18.07.2012 № 380-П), а с МФЦ должно быть заключено соответствующее соглашение.
4	Приняты ли акты, регулирующие порядок, содержащие перечень административных процедур по предоставлению услуг (сервисов) (в том числе административные регламенты, порядки, правила)?	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?	Требование считается выполненным, если в АР есть положение, прямо указывающее на возможность предоставления услуги в проактивном порядке. При этом сам порядок получения согласия заявителя, отслеживания наступления обстоятельств и предоставления услуги в проактивном режиме могут быть урегулированы отдельным актом, в т.ч. общим для нескольких услуг ведомства. В случае, если предоставление услуги в проактивном режиме невозможно исходя из ее сути, следует указать "НЕ ПРИМЕНИМО". ПРИМЕР дополнения АР: "Услуга в упреждающем (проактивном) режиме не предоставляется".
6	Предоставляется ли заявителю возможность выбора канала взаимодействия (получения уведомлений, получения результата) вне зависимости от канала обращения за услугой (сервисом)?	Для выполнения этого требования на этапе обращения за услугой клиенту необходимо предоставить выбор такого канала. ПРИМЕР дополнения АР: при подаче заявления на предоставление государственной услуги в заявлении указывается один из следующих способов направления результата: в форме электронного документа в личном кабинете ЕПГУ; в форме электронного документа, направляемого по электронной почте; на бумажном носителе в виде распечатанного экземпляра электронного документа, направляемого почтовым отправлением; на бумажном носителе в виде распечатанного экземпляра электронного документа в ведомстве или многофункциональном центре. Результат может быть "не применимо" 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)?	Результат может быть "не применимо" для услуг (сервисов), оказываемых в режиме реального времени.
8	Имеется ли возможность для заявителя замены и (или) внесения недостающих документов (при выявлении недостатков) в процессе рассмотрения заявления?	

№	Вопрос	Порядок оценки
9	Имеется ли возможность получить результат(ы) услуги (сервиса) в электронной форме?	Требование считается выполненным, когда в качестве хотя бы одного из результатов предоставления услуги в АР указан результат в электронном виде (эл.сертификат, запись в эл.реестре), если хотя бы один из результатов можно получить в виде документа в электронной форме, имеющего юридическую силу. ПРИМЕР дополнения АР "Получение государственной услуги возможно в электронной форме, а также в иных формах по выбору заявителя" 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?	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. РЕКОМЕНДУЕМ утвердить ведомственный акт с разработанными шаблонами заявлений, уведомлений об отказе, ответах на обращения и др., в которых следует минимизировать наполнение текста ссылками на НПА, не употреблять сложные термины и сокращения, разъяснять сложную терминологию доступным языком при невозможности исключить её из ответа или давать определение. Структура ответа должна быть логичной и последовательной. Следует использовать короткие и лаконичные предложения, выстраивать их в положительном ключе, избегая отрицательных оборотов.
11	Организована ли работа консультационной линии по вопросам оказания услуги (функционирования сервиса)?	Требование может быть выполнено не только с помощью телефонной линии, но и с помощью чатов, чат-ботов и других каналов связи, по которым можно связаться с ведомством и получить консультацию по вопросам оказания услуги (функционирования сервиса). Должен быть либо отдельный акт ведомства об организации такой линии, либо же положения о линии должны быть приведены в АР. Требование считается выполненным, если по такой линии заявитель может получить информацию по существу конкретной услуги (особенностям функционирования цифрового сервиса), например, что делать заявителю в конкретной нетипичной ситуации в ходе получения услуги. РЕКОМЕНДУЕМ составить ведомственный акт (приказ о создании и утверждении порядка работы коллцентра, положение о коллцентре, инструкция сотрудника коллцентра и др.) о работе коллцентра по всем услугам ведомства. Разработать четкий алгоритм общения (шаблоны на каждую ситуацию). В шаблоны должны быть включены варианты ответов, в том числе для ситуаций не требующих решения: оскорбления и использования нецензурной лексики, благодарности и пожелания, абстрактные сообщения не по теме и др. Кроме того, следует прописать правила делового общения, речи: в телефонном разговоре с клиентом используется грамотная, ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами, отсутствуют интонации безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности
12	Производятся ли массовые рассылки, инициированные ведомствами и уполномоченными организациями, только при наличии согласия заявителя?	Для выполнения этого требования актами ведомства или АР должна быть закреплена процедура сбора, хранения и управления согласиями клиентов на получение рассылок, а также в актах ведомства должно быть установлено требование к наличию такого согласия для направления рассылки. В случае, если ведомство не рассылает информацию/не осуществляет массовых рассылок, следует указать "НЕ ПРИМЕНИМО"
13	Являются ли массовые рассылки персонализированными под профили клиентского сегмента (содержат единую структуру изложения и особенности представления формы информации)?	Для выполнения этого требования в актах ведомства должна быть установлена структура изложения информации, предусматривающая разные особенности ее представления в зависимости от профилей клиентских сегментов. Положения о персонализации массовых рассылок под профили клиентских сегментов должны быть закреплены в правовых актах, связанных с услугой (сервисом). В случае, если ведомство не рассылает информацию/не осуществляет массовых рассылок, следует указать "НЕ ПРИМЕНИМО".
14	Имеется ли у клиента возможность отписаться от рассылки каждого типа, а также настраивать частоту их получения?	Для выполнения этого требования в актах ведомств или АР должен быть установлен порядок подписки на рассылку каждого типа, отказа от рассылки и изменения порядка получения рассылки, предусматривающий возможность настройки частоты ее получения. Требование выполняется, если оба соответствующих положения закреплены в правовых актах, связанных с услугой (сервисом). В случае, если ведомство не рассылает информацию/не осуществляет массовых рассылок, следует указать "НЕ ПРИМЕНИМО".
15	Определены ли порядок и периодичность реинжиниринга процесса оказания услуги (функционирования сервиса)?	Порядок и периодичность реинжиниринга процесса оказания услуги (функционирования сервиса) должны быть предусмотрены АР или ведомственным актом. ПРИМЕР дополнения АР: "Соответствие исполнения Административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления государственной услуги осуществляется на основании анализа практики применения Административного регламента. Анализ практики применения Административного регламента проводится должностными лицами, ответственными за предоставление государственной услуги, один (два, четыре...) раз в год. Результаты анализа практики применения Административного регламента размещаются на официальном сайте _____ и используются для принятия решения о необходимости внесения изменений в Административный регламент в целях оптимизации административных процедур и эффективности их исполнения".

№	Вопрос	Порядок оценки
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>	Порядок и периодичность анализа клиентского пути в рамках предоставления услуги (функционирования сервиса) должны быть предусмотрены АР или ведомственным актом.
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>	Требование считается выполненным, если порядок реинжиниринга услуг ведомства (описанный в АР или в актах ведомства) предусматривает обязательную актуализацию описания клиентских сегментов и их типовых потребностей с определенной периодичностью. ПРИМЕР: "Требования к проектированию новых и реинжинирингу существующих услуг, и механизмов оценки соблюдения обязательных требований основываются на: - разработанных или актуализированных картах клиентских путей; - рекомендациях по повышению качества клиентского опыта; - анализа правовых нормативных актов и иных документов, устанавливающих требования к предоставлению услуг. - анализа практики предоставления услуг, мер поддержки и сервисов, включая оценку издержек на совершение административных действий сотрудниками ИО или действий в рамках автоматизированных процессов информационных систем ИО; - разработке и оценке вариантов предоставления новых услуг, мер поддержки и сервисов.
18	Определен ли порядок сбора обратной связи от заявителей о предоставлении услуги (сервиса)?	Для выполнения этого требования в актах ведомства или АР должен быть закреплён порядок сбора обратной связи по услуге. Имеется в виду обратная связь, в том числе: оценки, жалобы, предложения, мнения, и т.п., по конкретной услуге, по порядку ее предоставления, но не о работе ведомства в целом. РЕКОМЕНДУЕМ: на официальном сайте вести раздел "Система внешней обратной связи", которая предназначена для изучения отношения клиентов к действующим механизмам предоставления государственных и муниципальных услуг и повышения уровня клиентоцентричности. Раздел может содержать следующие подразделы: Обращения. Подраздел предназначен для передачи жалоб и предложений со всеми необходимыми формами заявлений и вариантами передачи таких обращений. Кроме того, для активизации интереса к подразделу необходима публикация ответов на поступившие жалобы и предложения Опросы. Подраздел предназначен для размещения форм опросов, как активных, так и завершённых. При этом каждый завершённый опрос должен сопровождаться публикацией результатов проведенных опросов. Мнения. Подраздел предназначен для ведения активной дискуссии с пользователями, в том числе и по результатам проведенных опросов, публикаций актуальной информации по социально значимым предложениям, касающимся сферы деятельности государственного органа. Ведение раздела «Обратная связь» должно быть описано в порядке ведения официального сайта органа власти.
19	Определен ли порядок рассмотрения предложений заявителей и их применения для целей реинжиниринга услуги (сервиса)? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 18</i>	Требование считается выполненным, если такой порядок закреплён в актах ведомства и/или АР конкретной услуги. Порядок должен предусматривать не только ответ клиенту, но и принятие решений внутри ведомства о внедрении или об отказе во внедрении предложенных изменений. ПРИМЕР дополнения АР: "Граждане и организации имеют право направлять жалобы, замечания, мнения и предложения по улучшению доступности и качества предоставления государственной услуги, вносить предложения о мерах по устранению нарушений настоящего Административного регламента. Должностные лица ОИВ принимают меры и устраняют причины и условия, способствующие совершению нарушений. Информация о результатах рассмотрения доводится до сведения лиц, направивших эти замечания и предложения." "Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы, предложения, мнения размещается на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, на сайте ОИВ, ЕПГУ, а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному Заявителем".
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?	Для выполнения требования в АР не должно быть указания на необходимость личного посещения заявителем органа власти или МФЦ после подачи заявления в электронном виде через ЕПГУ. Например, требование не считается выполненным, если после подачи заявления через ЕПГУ заявителю необходимо лично прийти в МФЦ для предоставления оригиналов приложенных к заявке документов.
20.2	Размещен ли электронный интерфейс оплаты государственной пошлины (платы)?	В случае, если услуга предоставляется бесплатно, при отсутствии государственной пошлины (платы) следует указать "НЕ ПРИМЕНИМО". Требование считается выполненным, если соответствующая возможность оплатить услугу предусмотрена АР, а также если в рамках страниц получения услуги на ЕПГУ заявителю отображается интерфейс, с помощью которого он может в режиме реального времени оплатить пошлину (по аналогии с покупкой в интернет-магазине). Требование не считается выполненным, если заявителю отображаются лишь платежные реквизиты без возможности оплатить их, не покидая страницу услуги на ЕПГУ. Требование выполняется при размещении интерфейса оплаты именно на ЕПГУ.
20.3	Направляется ли в личный кабинет заявителя уведомление о подтверждении оплаты услуги (сервиса)?	Требование считается выполненным, если АР предусматривает направление такого уведомления, и такое уведомление направляется в ЛК. 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).

№	Вопрос	Порядок оценки
20.4	Организовано ли инициативное информирование заявителя об изменении статуса оказания услуги (сервиса)?	В АР должно быть предусмотрено информирование. Информирование может быть как активным, когда инициатором информирования выступает ведомство, так и пассивным, когда заявитель обращается за получением информации о статусе в ведомство. Для выполнения требования этого пункта достаточно реализации информирования по обоим или любому из этих сценариев/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)?	Требование выполняется, если АР предусматривает для заявителя 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?	Требование считается выполненным, если АР предусматривает направление такого уведомления, и такое уведомление направляется в ЛК. Результат может быть "не применимо" при отсутствии возможности записи/обращения в ведомство. ПРИМЕР дополнения АР: Запись на прием в ОИВ для подачи заявления, предоставления документов, получения (документа, разрешения и др.) результата проводится посредством личного посещения службы, телефонной связи по номеру телефона службы. Заявителю предоставляется возможность записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в службе графика приема заявителей. ЛИБО "Запись на прием в ведомство для подачи заявления с использованием ЕПГУ не осуществляется".
20.7	Реализован ли механизм оценки заявителем услуги (сервиса) по итогам предоставления?	Требование считается выполненным, если на ЕПГУ среди возможностей для оценки услуги есть возможность дать такую оценку в электронном виде по итогам получения ее результата.
20.8	Реализован ли механизм оценки заявителем услуги (сервиса) на каждом пройденном этапе предоставления?	Требование считается выполненным, если на ЕПГУ среди возможностей для оценки услуги есть возможность дать такую оценку в электронном виде и в любой момент ее получения, начиная с этапа получения информации об услуге и до получения ее результата.
20.9	Размещена ли на ЕПГУ информация об услуге (сервисе), в том числе порядке получения, необходимых документах, форм заявлений?	Требование считается выполненным, если на ЕПГУ размещена информация, соответствующая информации в действующем АР и иных актах, регламентирующих предоставление услуги, а также если такая информация включает описание всех вариантов предоставления услуги, а также всех этапов и сроков каждого этапа, результатов получения услуги, а также формы заявлений.
20.10	Размещена ли на ЕПГУ информация о государственной пошлине (плате) и особенностях ее уплаты?	В случае, если услуга (сервис) предоставляется без государственной пошлины (платы), требование выполняется, если информация об этом размещена на ЕПГУ. Т.е. требование считается выполненным, если на ЕПГУ размещена информация о размере пошлины за оказание услуги или указание на то, что услуга предоставляется бесплатно.
20.11	Размещены ли на ЕПГУ ответы на часто задаваемые вопросы заявителей по услуге (сервису)?	Требование считается выполненным, если на информационной странице об услуге на ЕПГУ имеется раздел с часто задаваемыми вопросами, релевантными рассматриваемой услуге. Требование выполняется, если на ЕПГУ размещены часто задаваемые вопросы и ответы, касающиеся именно оцениваемой услуги (сервиса). Требование не считается выполненным, если ЕПГУ содержит электронную форму заявления на получение услуги, но при этом не содержит информационную страницу об услуге.
20.12	Размещены ли на ЕПГУ актуальные нормативные правовые акты по услуге (сервису)?	
20.13	Реализован ли сбор обратной связи от заявителей о предоставлении услуги (сервиса)? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 18</i>	Имеется в виду обратная связь по конкретной услуге, а не форма/адрес для сбора обратной связи о работе ведомства в целом. Требование считается выполненным как при активном сборе обратной связи (когда инициатором сбора выступает ведомство), так и при пассивном сборе (когда у заявителя есть возможность самостоятельно оставить обратную связь, например, по итогам получения услуги). Требование считается выполненным как при сборе структурированной обратной связи (выставление оценок, выбор из закрытого списка вариантов), так и при сборе неструктурированной обратной связи (отзыв в свободной форме).
20.14	Организовано ли уведомление заявителей о результатах рассмотрения обратной связи, оставленной посредством ЕПГУ? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 18</i>	
21	Обращение за услугой через МФЦ	Раздел заполняется при ответе "да" на вопрос 3

№	Вопрос	Порядок оценки
21.1	Организовано ли инициативное информирование заявителя об изменении статуса оказания услуги (сервиса)?	Требование считается выполненным, если АР предусматривает направление заявителю промежуточных уведомлений об изменении статуса рассмотрения его заявления (любым способом). Требование выполняется, если при изменении статуса оказания услуги (сервиса) ведомство каким-либо образом инициирует контакт с заявителем и сообщает ему об изменении статуса. В случае, если по своей природе промежуточные уведомления не имеют смысла (например, услуга предоставляется в режиме реального времени), следует указать "НЕ ПРИМЕНИМО".
21.2	Реализовано ли информирование заявителя о предстоящих шагах и действиях, которые он должен совершить на каждом шаге при получении услуги (сервиса)?	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?	Требование считается выполненным, если возможность обращения в любой МФЦ для получения услуги <i>независимо от места регистрации заявителя</i> зафиксирована в АР или в ином акте ведомства. Для выполнения этого требования не обязательно, чтобы услуга фактически предоставлялась в абсолютно всех МФЦ. ПРИМЕР дополнения АР: "Подача документов, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществляется в любом многофункциональном центре на территории Челябинской области по выбору заявителя независимо от его места жительства или места пребывания (для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей) либо места нахождения (для юридических лиц). В случае, если услуга не входит в перечень услуг, предоставляемых по территориальному принципу, если регулирующие услугу (сервис) нормативные правовые акты не предусматривают предоставление услуги (сервиса) по экстерриториальному принципу, следует указать "НЕ ПРИМЕНИМО".
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)?	Для выполнения этого требования мероприятия по проведению такого обучения должны быть указаны в каких-либо актах ведомства, например, в планах мероприятий по организации предоставления услуги в МФЦ.
21.5	Обеспечено ли ведомством в рамках предоставления соответствующей услуги (сервиса) техническое взаимодействие с МФЦ без необходимости дублирования информации на бумажном носителе?	Для выполнения этого требования достаточно, если организовано взаимодействие с МФЦ, предусматривающее оперативную передачу информации, в том числе в электронном виде. Порядок такого взаимодействия должен быть закреплён в договорах с МФЦ, актах ведомства, или АР.
21.6	Реализован ли механизм оценки заявителем услуги (сервиса) по итогам предоставления?	Требование считается выполненным, если в МФЦ среди возможностей для оценки услуги есть возможность дать такую оценку по итогам получения ее результата.
21.7	Обеспечена ли возможность оценки услуги «онлайн» на любом этапе ее предоставления?	Требование считается выполненным, если на сайте МФЦ среди возможностей для оценки услуги есть возможность дать такую оценку в электронном виде и в любой момент ее получения, начиная с этапа получения информации об услуге и заканчивая получением ее результата.
21.8	Реализован ли сбор обратной связи от заявителей о предоставлении услуги (сервиса)? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 18</i>	Имеется в виду обратная связь по конкретной услуге, а не форма/адрес для сбора обратной связи о работе МФЦ в целом. Требование считается выполненным как при активном сборе обратной связи (когда инициатором сбора выступает МФЦ), так и при пассивном сборе (когда у заявителя есть возможность самостоятельно оставить обратную связь, например, по итогам получения услуги). Требование считается выполненным как при сборе структурированной обратной связи (выставление оценок, выбор из закрытого списка вариантов), так и при сборе неструктурированной обратной связи (отзыв в свободной форме).
21.9	Организовано ли уведомление заявителей о результатах рассмотрения обратной связи, оставленной через МФЦ? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 18</i>	
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

№	Вопрос	Порядок оценки
22.1	Размещена ли на сайте (портале), веб-интерфейсе информационной системы или в интерфейсе программного обеспечения полная и актуальная информация о порядке и сроках предоставления услуги (сервиса), необходимых документах, формах заявлений?	Требование считается выполненным, если на сайте (портале), веб-интерфейсе информационной системы или в интерфейсе программного обеспечения размещена информация, соответствующая информации в действующем АР и иных актах, регламентирующих предоставление услуги, а также если такая информация включает описание всех вариантов предоставления услуги, а также всех этапов и сроков каждого этапа, результатов получения услуги. На официальном сайте должен быть размещен обучающий контент, представленный в форматах текстовых документов, видеоинструкций и (или) инфографики, включая технологии динамического обучения, пошагово демонстрирующие функционал сайта, портала. Обучающие инструкции не должны содержать терминологии, требующей для понимания специального профильного образования, не должны включать технические понятия и не должны быть очень длинными. При разработке обучающего контента необходимо учитывать ограниченные возможности здоровья отдельных клиентов портала. Обучающие видеоролики должны быть обязательным атрибутом при разработке и вводе в эксплуатацию новых услуг и сервисов.
22.2	Размещена ли на сайте (портале), веб-интерфейсе информационной системы или в интерфейсе программного обеспечения информация о государственной пошлине (плате) и особенностях ее уплаты?	В случае, если услуга (сервис) предоставляется без государственной пошлины (платы), требование выполняется, если информация об этом размещена на сайте (портале), веб-интерфейсе информационной системы или в интерфейсе программного обеспечения информация. Т.е. требование считается выполненным, если на сайте (портале), веб-интерфейсе информационной системы или в интерфейсе программного обеспечения информация размещена информация о размере пошлины за оказание услуги или указание на то, что услуга предоставляется бесплатно.
22.3	Размещены ли на сайте (портале), веб-интерфейсе информационной системы или в интерфейсе программного обеспечения актуальные нормативные правовые акты по услуге (сервису)?	
22.4	Размещены ли на сайте (портале), веб-интерфейсе информационной системы или в интерфейсе программного обеспечения ответы на часто задаваемые вопросы заявителей по услуге (сервису)?	Требование считается выполненным, если на сайте (портале), веб-интерфейсе информационной системы или в интерфейсе программного обеспечения имеется раздел с часто задаваемыми вопросами, релевантными рассматриваемой услуге. Требование выполняется, если на сайте (портале), веб-интерфейсе информационной системы или в интерфейсе программного обеспечения размещены часто задаваемые вопросы и ответы, касающиеся именно оцениваемой услуги (сервиса). Требование не считается выполненным, если на сайте (портале), веб-интерфейсе информационной системы или в интерфейсе программного обеспечения содержится электронную форму заявления на получение услуги, но при этом не содержит информационную страницу об услуге. РЕКОМЕНДУЕМ: На сайте (портале) вести раздел «Часто задаваемые вопросы». Представленные в разделе вопросы и уровень детализации ответов на них должны зависеть от результатов выявления и изучения потребностей клиентов. Обязательно назначит ответственного за своевременную актуализацию информации.
22.5	Размещен ли на сайте (портале), веб-интерфейсе информационной системы или в интерфейсе программного обеспечения электронный интерфейс оплаты государственной пошлины (платы)?	В случае, если услуга предоставляется бесплатно, при отсутствии государственной пошлины (платы) следует указать "НЕ ПРИМЕНИМО". Требование считается выполненным, если соответствующая возможность оплатить услугу предусмотрена АР, а также если в рамках страниц получения услуги на сайте (портале), веб-интерфейсе информационной системы или в интерфейсе программного обеспечения заявителю отображается интерфейс, с помощью которого он может в режиме реального времени оплатить пошлину (по аналогии с покупкой в интернет-магазине). Требование не считается выполненным, если заявителю отображаются лишь платежные реквизиты без возможности оплатить их, не покидая страницу услуги на сайте (портале), веб-интерфейсе информационной системы или в интерфейсе программного обеспечения. Требование выполняется при размещении интерфейса оплаты именно на на сайте (портале), веб-интерфейсе информационной системы или в интерфейсе программного обеспечения.
22.6	Направляется ли в личный кабинет на сайте (портале), веб-интерфейсе информационной системы или на учетную запись пользователя в интерфейсе программного обеспечения уведомление заявителю о подтверждении оплаты услуги (сервиса)?	Требование считается выполненным, если АР предусматривает направление такого уведомления, и такое уведомление направляется в ЛК. Требование выполняется в том числе если оплата производилась вне сайта (портала), веб-интерфейса информационной системы или программного обеспечения, если информация об оплате поступает из иных информационных систем. Результат может быть "не применимо" при отсутствии государственной пошлины (платы).
22.7	Реализовано ли инициативное информирование заявителя об изменении статуса оказания услуги (сервиса)?	Информирование может быть как активным, когда инициатором информирования выступает ведомство, так и пассивным, когда заявитель обращается за получением информации о статусе в ведомство. Для выполнения требования этого пункта достаточно реализации информирования по обоим или любому из этих сценариев/Требование выполняется, если при изменении статуса оказания услуги (сервиса) ведомство каким-либо образом инициирует контакт с заявителем и сообщает ему об изменении статуса.
22.8	Реализовано ли информирование заявителя о предстоящих шагах и действиях, которые он должен совершить на каждом шаге при получении услуги (сервиса)?	Требование выполняется, если заявитель имеет возможность узнать о том, какие действия ему необходимо предпринять и какие шаги предстоят для получения результата предоставления услуги (сервиса).

№	Вопрос	Порядок оценки
22.9	Направляется ли заявителю уведомление о записи на прием для подачи заявления, предоставления документов, получения результата в ведомство?	Требование считается выполненным, если АР предусматривает направление такого уведомления, и такое уведомление направляется, например, в ЛК на сайте (портале), веб-интерфейсе информационной системы или на учетную запись пользователя в интерфейсе программного обеспечения. Результат может быть "не применимо" при отсутствии возможности записи/обращения в ведомство. ПРИМЕР дополнения АР: Запись на прием в ОИВ для подачи заявления проводится посредством личного посещения службы, телефонной связи по номеру телефона ОИВ. Заявителю предоставляется возможность записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в ОИВ графика приема заявителей. Не вправе требовать от заявителя совершения иных действий, кроме указания цели приема, а также представления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.
22.10	Реализован ли механизм оценки заявителем услуги (сервиса) на итогам предоставления?	Требование считается выполненным, если на сайте (портале), веб-интерфейсе информационной системы или на учетной записи пользователя в интерфейсе программного обеспечения среди возможностей для оценки услуги есть возможность дать такую оценку в электронном виде по итогам получения ее результата. РЕКОМЕНДУЕМ ведомственным актом разработать и утвердить функционал быстрой обратной связи посредством оценки (балльная шкала, шкала смайликов, текстовая шкала и другие), а также функционал с текстовым полем ввода, с целью получения развернутой информации об удовлетворенности заявителя рекомендуется размещать на сайте (портале) актуальные опросы (получение обратной связи о новых услугах и сервисах, об удобстве пользовательского интерфейса, о дизайне сайта, портала и другие).
22.11	Реализован ли механизм оценки заявителем услуги (сервиса) на каждом пройденном этапе предоставления?	Требование считается выполненным, если на сайте (портале), веб-интерфейсе информационной системы или на учетной записи пользователя в интерфейсе программного обеспечения среди возможностей для оценки услуги есть возможность дать такую оценку в электронном виде и в любой момент ее получения, начиная с этапа получения информации об услуге и до получения ее результата.
22.12	Реализован ли сбор обратной связи от заявителей о предоставлении услуги (сервиса)? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 18</i>	Имеется в виду обратная связь по конкретной услуге, а не форма/адрес для сбора обратной связи о работе сайте (портале), веб-интерфейсе информационной системы в целом. Требование считается выполненным как при активном сборе обратной связи (когда инициатором сбора выступает ведомство), так и при пассивном сборе (когда у заявителя есть возможность самостоятельно оставить обратную связь, например, по итогам получения услуги). Требование считается выполненным как при сборе структурированной обратной связи (выставление оценок, выбор из закрытого списка вариантов), так и при сборе неструктурированной обратной связи (отзыв в свободной форме).
22.13	Организовано ли уведомление заявителей о результатах рассмотрения обратной связи, оставленной посредством сайта, веб-интерфейса ведомственной информационной системы или программного обеспечения? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 18</i>	Заявителю должна быть предоставлена возможность уведомления и оценки через инструменты обратной связи конкретной услуги и сервиса, а также при каждом пройденном этапе.
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
23.1	Имеется ли возможность получить услугу (сервис) в любом территориальном органе, независимо от места регистрации заявителя?	Требование считается выполненным, если возможность обращения в любой территориальный орган зафиксирована в АР или в ином акте ведомства. В случае, если услуга не предоставляется по экстерриториальному принципу, если по услуге (сервису) регулирующими нормативными правовыми актами не предусмотрено предоставление услуги (сервиса) по экстерриториальному принципу, следует указать "НЕ ПРИМЕНИМО".
23.2	Имеется ли возможность записи на прием в ведомство для подачи заявления на получение услуги (сервиса) в удобное для заявителя время?	Требование считается выполненным, если актами ведомства предусмотрена возможность записи для подачи заявления любым способом (через сайт, по телефону, в телеграме и т.д.) с возможностью выбрать время для посещения. ПРИМЕР дополнения АР: Запись на прием в ОИВ для подачи заявления проводится посредством личного посещения службы, телефонной связи по номеру телефона службы. Заявителю предоставляется возможность записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в службе графика приема заявителей. Не вправе требовать от заявителя совершения иных действий, кроме указания цели приема, а также представления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

№	Вопрос	Порядок оценки
23.3	Имеется ли возможность записи на прием в ведомство для обязательного личного взаимодействия (осмотр, экзамен и т.д.)?	Результат может быть "не применимо" при отсутствии иного личного взаимодействия, кроме подачи заявления на получение услуги (сервиса)
23.4	Имеется ли возможность уведомления заявителя о предстоящей записи за определенное время до назначенного времени записи? <i>Заполняется при ответе "да" на вопросы 23.2, 23.3</i>	Требование считается выполненным, если АР или иной акт ведомства предусматривает возможность уведомления заявителя, например, за сутки и/или за 2 часа до назначенного времени записи на прием для получения услуги.
23.5	Организовано ли инициативное информирование заявителя об изменении статуса оказания услуги (сервиса)?	Информирование может быть как активным, когда инициатором информирования выступает ведомство, так и пассивным, когда заявитель обращается за получением информации о статусе в ведомство. Для выполнения требования этого пункта достаточно реализации информирования по обоим или любому из этих сценариев/Требование выполняется, если при изменении статуса оказания услуги (сервиса) ведомство каким-либо образом инициирует контакт с заявителем и сообщает ему об изменении статуса.
23.6	Реализовано ли информирование заявителя о предстоящих шагах и действиях, которые он должен совершить на каждом шаге, при получении услуги (сервиса)?	Требование выполняется, если заявитель имеет возможность узнать о том, какие действия ему необходимо предпринять и какие шаги предстоят для получения результата предоставления услуги (сервиса).
23.7	Реализован ли механизм оценки заявителем услуги (сервиса) на итогам предоставления?	Требование считается выполненным, если в ведомстве (территориальном органе) среди возможностей для оценки услуги есть возможность дать такую оценку по итогам получения ее результата.
23.8	Реализован ли механизм оценки заявителем услуги (сервиса) на каждом пройденном этапе предоставления?	Требование считается выполненным, если в ведомстве (территориальном органе) среди возможностей для оценки услуги есть возможность дать такую оценку и в любой момент ее получения, начиная с этапа получения информации об услуге и до получения ее результата.
23.9	Реализован ли сбор обратной связи от заявителей о предоставлении услуги (сервиса)? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 18</i>	Имеется в виду обратная связь по конкретной услуге, а не форма/адрес для сбора обратной связи о работе ведомства в целом. Требование считается выполненным как при активном сборе обратной связи (когда инициатором сбора выступает ведомство), так и при пассивном сборе (когда у заявителя есть возможность самостоятельно оставить обратную связь, например, по итогам получения услуги). Требование считается выполненным как при сборе структурированной обратной связи (выставление оценок, выбор из закрытого списка вариантов), так и при сборе неструктурированной обратной связи (отзыв в свободной форме).
23.10	Организовано ли уведомление заявителей о результатах рассмотрения обратной связи, оставленной при обращении в ведомство? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 18</i>	
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 <i>Мобильная версия портала должна включать функционал портала в полном объеме и не должна вынуждать клиентов переходить на портал в связи с ограничениями возможностей получения услуг, мер поддержки и сервисов посредством мобильных версий. При этом в мобильной версии должны размещаться ссылки для перехода на другие каналы взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями.</i>
24.1	Обеспечивается ли предоставление через мобильное приложение всех административных процедур и составляющих услуги (сервиса)?	Под составляющими понимаются, в том числе "подуслуги", входящие в услугу (сервис)
24.2	Обеспечена ли возможность идентификации и аутентификации посредством ЕСИА?	Требование считается выполненным, если в приложении есть возможность пройти аутентификацию и идентификацию посредством ЕСИА. В случае, если работа приложения в целом или получение услуги в частности не требует аутентификации и идентификации, следует указать "НЕ ПРИМЕНИМО".
24.3	Является ли идентификация и аутентификация посредством ЕСИА однократной?	
24.4	Обеспечены ли возможность получения технической поддержки и информирование заявителя о способах ее получения?	Требование считается выполненным, если в актах ведомства закреплён порядок работы службы технической поддержки мобильного приложения.

№	Вопрос	Порядок оценки
24.5	Размещен ли в приложении обучающий контент, представленный в форматах текстовых документов, видеоинструкций и (или) инфографики, включая технологии динамического обучения, пошагово демонстрирующие функционал приложений?	Требование считается выполненным, если в приложении доступен перечисленный обучающий контент в отношении рассматриваемой услуги.
24.6	Реализован ли механизм оценки заявителем услуги (сервиса) по итогам предоставления?	Требование считается выполненным, если в мобильном приложении среди возможностей для оценки услуги есть возможность дать такую оценку по итогам получения ее результата.
24.7	Реализован ли механизм оценки заявителем услуги (сервиса) на каждом пройденном этапе предоставления?	Требование считается выполненным, если в мобильном приложении среди возможностей для оценки услуги есть возможность дать такую оценку в электронном виде и в любой момент ее получения, начиная с этапа получения информации об услуге и до получения ее результата.
24.8	Реализован ли сбор обратной связи от заявителей о предоставлении услуги (сервиса)? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 18</i>	Имеется в виду обратная связь по конкретной услуге, а не форма/адрес для сбора обратной связи о работе мобильного приложения в целом. Требование считается выполненным как при активном сборе обратной связи (когда инициатором сбора выступает ведомство), так и при пассивном сборе (когда у заявителя есть возможность самостоятельно оставить обратную связь, например, по итогам получения услуги). Требование считается выполненным как при сборе структурированной обратной связи (выставление оценок, выбор из закрытого списка вариантов), так и при сборе неструктурированной обратной связи (отзыв в свободной форме).
24.9	Организовано ли уведомление заявителей о результатах рассмотрения обратной связи, оставленной при обращении посредством мобильного приложения? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 18</i>	
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
25.1	Организовано ли консультирование о порядке оказания услуги (функционирования сервиса)?	Требование может быть выполнено не только с помощью телефонной линии, но и с помощью чатов. Должен быть либо отдельный акт ведомства об организации такой линии, либо же положения о линии должны быть приведены в АР. Требование считается выполненным, если по такой линии заявитель может получить информацию по существу конкретной услуги (особенностям функционирования цифрового сервиса), например, что делать заявителю в конкретной нетипичной ситуации в ходе получения услуги. РЕКОМЕНДУЕМ в ведомственном акте предусмотреть: 1) Чат-боты и персональные чаты в мессенджерах и социальных сетях, голосовые помощники должны обеспечивать информирование и консультирование, автоматизацию рутинных операций, получение обратной связи от клиентов. 2) Функционал быстрой обратной связи, а также развернутого ответа о причинах неудовлетворительной оценки. 3) На любом этапе взаимодействия с цифровым помощником должна быть доступна возможность получения обратной связи с оператором по любому удобному для клиента каналу связи. 4) Должны быть разработаны правила подготовки ответов при взаимодействии с клиентами в персональных чатах или мессенджерах, в том числе в части стиля изложения ответа, логики построения ответа, позитивного настроя и «живого» общения с клиентами. 5) Время ответа ОИВ на обращение клиента в социальных сетях, чатах в мессенджерах не должно превышать <u>4</u> часов для упоминаний и <u>2</u> часов в случае официального обращения или комментария к записи. 6) При выполнении функции информирования и консультирования цифровой помощник должен: - отвечать на часто задаваемые вопросы клиентов; -- предоставлять справочную и контактную информацию об органах власти и уполномоченных организациях, режимах их работы; - предоставлять информацию по текущему статусу получения услуг и сервисов; - записывать на личный прием, а также напоминать о текущих записях на личный прием в ОИВ - осуществлять таргетированный поиск потенциально необходимых клиенту услуг и сервисов; - запрашивать согласия на обработку персональных данных; - заполнять заявления и формы при получении услуг и сервисов, при необходимости уточняя у клиента отсутствующую информацию; - обеспечивать оплату госпошлин и других платежей в рамках получения услуг и сервисов;
25.2	Организовано ли консультирование об изменении статуса оказания услуги (функционирования сервиса) и предстоящих шагах при получении услуги (сервиса) и необходимых действиях заявителя в режиме реального времени?	

№	Вопрос	Порядок оценки
25.3	Организовано ли консультирование круглосуточно и без перерывов?	Для выполнения этого требования акты ведомства, регулирующие порядок работы консультационной линии, должны предусматривать круглосуточный порядок его работы без перерывов. Требование также может быть признано выполненным, если порядок предусматривает использование голосовых помощников вместо операторов в те периоды времени, когда операторы недоступны. ПРИМЕР: При наличии технической возможности на портале должна быть обеспечена круглосуточная работа службы технической поддержки (далее СТП) для оперативного реагирования на обращения клиентов в связи с выявлением ими ошибок, относящихся к отказу в работе портала или конкретных услуг и сервисов, приводящий к недоступности и невозможность выполнения операций по предоставлению услуг и сервисов клиентам, отдельные сбои или нарушения работы функций портала, должны решаться СТП в рабочее время. Контакты СТП должны быть доступны на каждой странице портала. Возможность обращения в СТП должна быть обеспечена посредством любого удобного для клиента канала связи.
25.4	Контролируется ли среднее время ожидания ответа от работника консультационной линии ?	Порядок контроля должен быть указан в актах ведомства и/или в АР.
25.5	Обеспечено ли решение вопроса заявителя без переключения на других работников более 2 раз?	Для выполнения этого требования акты ведомства, регламентирующие работу консультационной линии или АР услуги должны содержать требование о том, что количество переключений для решения вопроса клиента не должно превышать 2 раз с момента первого соединения.
25.6	Контролируется ли количество запросов на консультационную линию, оставшихся без ответа?	Порядок контроля должен быть указан в актах ведомства и/или в АР.
25.7	Определен ли порядок работы консультационной линии, предусматривающий порядок и алгоритмы консультирования заявителя, требования к диалогу с заявителями (в том числе его началу и окончанию), использование скриптов, действия в типовых и неординарных (например, при оскорблениях и использовании нецензурной лексики заявителем) ситуациях?	Требование выполнено, если порядок работы предусматривает все перечисленное в вопросе. Все перечисленное/порядок работы должны существовать в качестве отдельного документа, также отдельным актом ведомства должен быть установлен порядок их создания и актуализации. Порядок создания и актуализации в том числе может быть единым для всех услуг.
25.8	Определен ли порядок и периодичность обучения работников порядку и алгоритмам работы на консультационной линии?	Требование выполнено, если программы обучения предусматривают обучение работников не только информации, которая предоставляется заявителю при консультировании, но и принципам, порядкам и механизмам взаимодействия с заявителем (например, необходимой интонации и тону голоса, действиям в определенных ситуациях и др.)
25.9	Сохранена ли для лиц с нарушениями речи возможность реагирования с помощью клавиатуры телефона?	Для выполнения этого требования при обращении на консультационную линию у клиента должна быть возможность направлять ответы с помощью клавиатуры телефона.
25.10	Отвечают ли роботизированные голосовые помощники на типовые вопросы обратившихся?	Для выполнения этого требования актами ведомства должен быть закреплён порядок формирования и актуализации базы знаний с ответами на типовые вопросы клиентов, а также в колл-центре должны использоваться роботизированные голосовые помощники, способные отвечать на типовые вопросы клиентов. В случае, если роботизированные голосовые помощники не используются, следует указать "НЕ ПРИМЕНИМО".
25.11	Реализован ли механизм оценки заявителем полученной консультации?	Требование считается выполненным, если на консультационной линии среди возможностей для оценки услуги есть возможность дать такую оценку по итогам получения консультации.
25.12	Реализован ли сбор обратной связи от заявителей на консультационной линии? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 18</i>	
25.13	Организовано ли уведомление заявителей о результатах рассмотрения обратной связи, оставленной при обращении посредством консультационной линии? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 18</i>	