

Инструкция
по направлению первичных данных,
необходимых для организации работ по проведению
мониторинга государственных услуг (сервисов),
в том числе сбору обратной связи

1. Мониторинг оказания государственных услуг (сервисов) осуществляется в разрезе каждого уникального заявления, направленного заявителем вне зависимости от способа его обращения за предоставлением услуги, а также от способа предоставления заявителю результатов предоставления услуги.

2. Мониторинг основывается на анализе:

- а) сведений об идентификационных данных услуги и заявления (запроса);
- б) сведений о заявителе;
- в) сведений о ходе выполнения заявления (запроса) о предоставлении услуги (далее – сведений о ходе предоставления услуг);
- г) сведений о качестве предоставления услуг;
- д) сведений о жалобах, включая досудебное обжалование решений.

3. Детализированный состав сведений об идентификационных данных услуги и заявления (запроса) приведен в приложении № 1.

4. Детализированный состав сведений о заявителе приведен в приложении № 2.

5. Детализированный состав сведений о ходе предоставления услуг, включая вариант направления заявителем заявления (запроса) приведен в приложении № 3.

6. Детализированный состав сведений о оплате пошлины приведен в приложении № 4.

7. Детализированный состав сведений о качестве предоставления услуг приведен в приложении № 5.

8. Детализированный состав сведений о жалобах, включая досудебное обжалование решений, приведен в приложении № 6.

9. Организация онлайн и офлайн опросов потребителей услуг в режиме регулярного сбора информации для получения обратной связи. Отдельный набор сведений, которые необходимы по результатам сбора обратной связи приведен в приложении № 7.

10. Статусная модель сведений о ходе предоставления услуг и предлагаемая схема мапинга статусов приведена в приложении № 8.

11. Сведения, указанные в пункте 2 настоящей инструкции, представляются в Минэкономразвития России ежедневно в формате csv-файла.

12. Способ направления данных в Минэкономразвития России определяется сторонами обмена данных.

**Сведения об идентификационных данных услуги и заявления (запроса),
которые необходимы для осуществления мониторинга**

1. Идентификационные данные услуги¹ и заявления (запроса):

1. Уникальный реестровый номер услуги;
2. Уникальный реестровый номер варианта услуги (подуслуги);
3. Тема консультации (при осуществлении консультации);
4. Канал предоставления услуги (ЕПГУ, РГПУ, ВИС, ОГВ, МФЦ);
5. Канал предоставления результата (ЕПГУ, РГПУ, ВИС, ОГВ, МФЦ);
6. Наименование (мнемоника) вида сведений, запрашиваемых в рамках межведомственного взаимодействия;
7. Уникальный номер запроса;
8. Наименование субъекта Российской Федерации;
9. Наименование территориального органа (структурного подразделения) органа, предоставляющего государственную услугу, органа местного самоуправления, МФЦ.

¹ Сведения об услугах направляются однократно и в дальнейшем актуализируются в случае их изменений.

**Сведения о заявителе,
которые необходимы для осуществления мониторинга**

1. Физическое лицо

1. Хешированный идентификатор заявителя (в случае интеграции с ЕСИА);
2. Пол заявителя²;
3. Возраст заявителя³.

2. Юридическое лицо

1. Хешированный идентификатор заявителя (в случае интеграции с ЕСИА);
2. ОГРН организации.

² Указывается в формате одной заглавной буквы М или Ж.

³ Указывается в формате трехзначного числа. Например, 35 лет – 035, 75 лет – 075 и т.п.

**Сведения о ходе предоставления услуг,
которые необходимы для осуществления мониторинга**

1. Запросы, направляемые заявителем очно

1.1 Через орган власти:

Запись на прием (при наличии):

1. Дата⁴ и время⁵ произведения записи на прием;
2. Дата и время выбранное заявителем из слота;
3. Дата и время явки заявителя на приём.

Прием документов:

4. Дата и время приема комплекта документов от заявителя;
5. Дата и время отказа в приеме комплекта документов от заявителя;

Рассмотрение запроса:

6. Дата и время регистрации заявления в ИС ОГВ;
7. Дата и время передачи заявления в работу ответственному исполнителю;
8. Дата и время отмены заявления по обращению заявителя;
9. Дата и время направления межведомственного запроса о предоставлении документов (сведений);
10. Дата и время получения ответа на межведомственный запрос, содержащий документы (сведения);
11. Дата и время фиксации ошибки при передаче межведомственного запроса;
12. Дата и время приостановления предоставления услуги;
13. Дата и время возобновления предоставления услуги;
14. Дата и время оказания услуги (принятии положительного решения);
15. Дата и время отказа в предоставлении услуги;
16. Дата и время направления уведомления заявителю о оказании услуги, в том числе возможности получения результата услуги (документа) в МФЦ;

⁴ Здесь и далее дата указывается в формате ДД-ММ-ГГГГ. Например, 15.12.2022

⁵ Здесь и далее время указывается в 24-х часовом формате ЧЧ:ММ:СС по местному времени. Например, 17:30:00.

17. Дата и время направления результата услуги в МФЦ (в случае выдачи результата оказания услуги в МФЦ);
18. Дата и время направления заявителю приглашение заявителя на прием в ведомство;
19. Дата и время выдачи результата предоставления услуги на бумажном носителе;
20. Дата и время выдачи результата предоставления услуги в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью органа, предоставляющего услугу;

1.2 Через МФЦ:

Запись на прием (при наличии):

1. Дата и время произведения предварительной записи на прием;
2. Дата и время выбранное заявителем из слота;
3. Дата и время направления уведомления о записи на прием;

Формирование талона и начало приема:

4. Дата и время формирования (выдачи) талона;
5. Дата и время вызова заявителя к окну;
6. Явка заявителя к окну (заполняется один из вариантов):
 - a. Дата и время явки заявителя к окну;
 - b. Дата и время аннулирования талона;
7. Дата и время начала приема заявителя в окне (формирования дела);

При предоставлении консультации:

8. Дата и время окончания консультации;

При выдаче результата:

9. Дата и время поступления из ОГВ результата оказания услуги;
10. Дата и время выдачи результата оказания услуги;

При оказании услуги:

11. Дата и время приостановки процесса оказания услуги;
12. Дата и время направления межведомственного запроса о предоставлении документов (сведений);
13. Дата и время получения ответа на межведомственный запрос, содержащий документы (сведения);

14. Дата и время фиксации ошибки при передаче межведомственного запроса;
15. Дата и время выдачи заявителю расписки (время окончания приема);
16. Дата и время выдачи результата предоставления услуги на бумажном носителе (в случае принятия решения МФЦ);
17. Дата и время выдачи результата предоставления услуги в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью органа, предоставляющего услугу (в случае принятия решения МФЦ);
18. Дата и время направления запроса в ИС ОГВ;
19. Дата и время уведомления заявителя о готовности результата услуги (документа);

2. Запросы, направляемые заявителем в электронном виде

2.1 Через ЕПГУ (РПГУ):

Запись на прием (при наличии):

1. Дата и время произведения записи на прием;
2. Дата и время выбранное заявителем из слота;
3. Дата и время фиксации ошибки при записи на прием;
4. Дата и время направления уведомления о записи на прием в МФЦ;
5. Дата и время направления уведомления о записи на прием в ОГВ;

Формирование запроса:

6. Дата и время формирования запроса (черновика);
7. Дата и время отправки согласия второму заявителю;
8. Дата и время подписания запроса всеми заявителями;
9. Дата и время отказа второго заявителя в предоставлении согласия;
10. Дата и время отмены первым заявителем запроса на согласие;
11. Дата и время направления запроса в орган, предоставляющий услугу;
12. Дата и время фиксации ошибки при попытке направить запрос в орган, предоставляющий услугу (ошибка на стороне ОГВ);
13. Дата и время фиксации ошибки при попытке направить запрос в орган, предоставляющий услугу (ошибка на стороне отправителя);

Рассмотрение запроса:

14. Дата и время получения запроса;
15. Дата и время регистрации запроса;
16. Дата и время принятия запроса к рассмотрению;
17. Дата и время подтверждения ведомством отмены запроса;

18. Дата и время отказа ведомства в отмене запроса;
19. Дата и время направления уведомления об отказе в приеме и регистрации запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;
20. Дата и время приостановления предоставления услуги;
21. Дата и время возобновления предоставления услуги;
22. Дата и время затребования у заявителя исправления запроса;
23. Дата и время приглашения заявителя на прием в ведомство;
24. Дата и время направления промежуточных результатов по заявлению (запросу);
25. Дата и время оказания услуги (принятии положительного решения);
26. Дата и время получения результата предоставления услуги на бумажном носителе;
27. Дата и время получения результата предоставления услуги в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью органа, предоставляющего услугу;
28. Дата и время отказа в предоставлении услуги;
29. Дата и время уведомления о том, что онлайн услуга была оказана;
30. Дата и время уведомления о том, что онлайн услуга не была оказана;
31. Дата и время направления уведомления заявителю о оказании услуги, в том числе возможности получения результата услуги (документа) в МФЦ;
32. Дата и время направления результата услуги в МФЦ (в случае выдачи результата оказания услуги в МФЦ);

2.2 Через ВИС, предназначенные для предоставления услуг

Запись на прием (при наличии):

1. Дата и время производства записи на прием;
2. Дата и время выбранное заявителем из слота;
3. Дата и время фиксации ошибки при записи на прием;
4. Дата и время направления уведомления о записи на прием в МФЦ;
5. Дата и время направления уведомления о записи на прием в ОГВ;
6. Дата и время явки заявителя на прием;
 - а. Дата и время фиксации явки заявителя;
 - б. Дата и время фиксации неявки заявителя;

Формирование запроса:

7. Дата и время формирования запроса (черновика);
8. Дата и время направления запроса в очередь на отправку;
9. Дата и время фиксации ошибки при попытке направить запрос;

Рассмотрение запроса:

10. Дата и время получения запроса ВИС;
11. Дата и время регистрации запроса в ВИС;
12. Дата и время передачи заявления в работу ответственному исполнителю;
13. Дата и время направления уведомления об отказе в приеме и регистрации запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;
14. Дата и время приостановления предоставления услуги;
15. Дата и время возобновления предоставления услуги;
16. Дата и время направления межведомственного запроса о предоставлении документов (сведений);
17. Дата и время получения ответа на межведомственный запрос, содержащий документы (сведения);
18. Дата и время фиксации ошибки при передаче межведомственного запроса;
19. Дата и время приглашения заявителя на прием в ведомство;
20. Дата и время направления промежуточных результатов по заявлению (запросу);
21. Дата и время оказания услуги (принятии положительного решения);
22. Дата и время получения результата предоставления услуги на бумажном носителе;
23. Дата и время получения результата предоставления услуги в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью органа, предоставляющего услугу;
24. Дата и время отказа в предоставлении услуги;
25. Дата и время уведомления о том, что онлайн услуга была оказана;
26. Дата и время уведомления о том, что онлайн услуга не была оказана;
27. Дата и время направления уведомления заявителю о оказании услуги, в том числе возможности получения результата услуги (документа) в МФЦ;
28. Дата и время направления результата услуги в МФЦ (в случае выдачи результата оказания услуги в МФЦ);

**Сведения об оплате пошлины для получения услуг,
которые необходимы для осуществления мониторинга**

1. Пошлина (в случае, если по услуге предусмотрена пошлина)

1. Дата и время присвоения УИН для оплаты пошлины;
2. Дата и время произведения оплаты пошлины по услуге;
3. Дата и время получения уведомления о факте получения информации, подтверждающей оплату пошлины по услуге;
4. Дата и время фиксирования ошибки при открытии формы оплаты услуги;
5. Дата и время возврата денежных средств.

**Сведения о качестве предоставления услуг,
которые необходимы для осуществления мониторинга**

1. Оценка (в случае, если заявитель оценил услугу)

1. Дата и время оценки услуги заявителем;
2. Оценка, выставленная заявителем;
3. Критерии, которые оценивал заявитель;
4. Отзыв и мнение заявителя о качестве услуги (при наличии).

**Сведения о жалобах, включая досудебное обжалование решений,
которые необходимы для осуществления мониторинга**

1. Досудебное обжалование (в случае, если заявитель обжаловал запрос)

1. Дата и время принятия жалобы к рассмотрению;
2. Дата и время назначения рассмотрения жалобы;
3. Дата и время удовлетворения жалобы;
4. Дата и время отклонения жалобы.

Отдельный набор сведений, которые необходимы по результатам сбора обратной связи

1. Сбор обратной связи с использованием онлайн опроса (сайт органа исполнительной власти (ОИВ), мобильное приложение) – для услуг, оказываемых ОИВ в электронном виде (через ЕПГУ/ ВИС/сайт ОИВ)

Онлайн опрос пользователей проводится по разработанному инструментарию, содержащему вопросы по уровню удовлетворенности процессом и результатом получения услуги, наличию проблем во взаимодействии с государственным органом, причинами таковых проблем и желаемому образу взаимодействия или описанию необходимых изменений во взаимодействии клиента и государственного органа.

Онлайн опрос ведется непрерывно. Для этого на главной странице сайта, в разделе «Обратная связь», размещается ссылка на проведение опроса. Инструмент для сбора информации (специализированное программное обеспечение) должен позволять осуществлять онлайн опросы, предупреждать фальсификации и проклики, фиксировать временные и пространственные атрибуты заполнения, демонстрировать первичные данные/агрегаты.

2. Сбор обратной связи с использованием офлайн опроса – для услуг, оказываемых ОИВ или МФЦ при личном обращении

Офлайн опрос пользователей проводится при личном обращении гражданина за услугой в орган государственной власти, МФЦ, центр занятости и т.п. организации.

Для проведения опроса разрабатывается вопросник (бланк интервью). Сотрудник органа власти или организации, оказывающий услуги, после предоставления услуги клиенту задает вопросы. Фиксация ответов респондентов осуществляется с использованием инструмента (специализированного программного обеспечения), представляющего собой программу фиксации интервью и позволяющего осуществлять офлайн опросы, предупреждать фальсификации, фиксировать временные и пространственные атрибуты заполнения, демонстрировать первичные данные/агрегаты и записывать аудио (процесс общения сотрудника с пользователем). Ссылка на него предоставляется всем сотрудникам, оказывающим услуги.

3. Ролевые модели

Аналитический центр осуществляет методическое сопровождение и при необходимости техническую поддержку сбора информации.

ОИВ ведет анализ получаемой информации и своевременно реагирует на поступившие запросы и жалобы пользователей. Для этого представителю ОИВ предоставляется логин и пароль.

Минэкономразвития России (МЭР) имеет доступ к собранным результатам и в онлайн режиме может получить информацию о количестве респондентов по каждому ОИВ. Для этого представителю МЭР предоставляется логин и пароль.

Скачивание информации для анализа результатов опроса осуществляется не реже 1 раза в неделю.

4. Инструментарий

Основные вопросы (для онлайн и офлайн опросов):

Вопрос № 1 - Что для Вас значимо, наиболее важно в получении данной услуги?

Вопрос № 2 - Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом, процессом, оперативностью, полнотой полученной информации (услуги), взаимодействием с сотрудником?

Вопрос № 3 - Что Вас не устраивает?

Вопрос № 4 - Оцените уровень удобства получения услуги по 5-ти балльной шкале.

Вопрос № 5 - Какие дополнительные услуги Вы хотели бы получить?

Вопрос № 6 - Что бы Вы хотели бы изменить, дополнить в нашей работе?

Вопрос № 7 - Вопросы адаптируются к специфике деятельности ОИВ.

Отдельно задается вопрос по лояльности клиента, пользователя (вопрос задается в зависимости от оказанной услуги и деятельности ОИВ).

Статусная модель хода предоставления услуг

Статус	Код статуса	Пункт согласно приложению № 3				Описание события
		Орган власти	МФЦ	ЕПГУ (РПГУ)	ВИС	
Анулирование талона	1006	-	6	-	6	Присваивается в момент неявки талона (заявителя) к окну и его анулирования
Возможно забрать результат	1016	16	19	31	27	Присваивается в случае направления уведомления заявителю о оказании услуги, в том числе возможности получения результата услуги (документа) в МФЦ
Возобновление предоставления услуги	1020	13	-	21	15	Присваивается в момент получения ведомством от заявителя недостающих документов или устранения заявителем недостатков выявленных в ходе рассмотрения заявления
Выдан результат МФЦ	39	-	10	-	-	Присваивается в случае выдачи результата услуги в МФЦ
Выдан результат на бумажном носителе	1014	19	16	26	22	Присваивается в случае выдачи результата услуги на бумажном носителе
Выдан результат на электронном носителе	1015	20	17	27	23	Присваивается в случае выдачи результата услуги в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью органа, предоставляющего услугу
Выдан талон	1003	-	4	-	-	Присваивается в момент формирования или выдачи талона
Вызов талона	1004	-	5	-	-	Присваивается в момент вызова талона к окну
Запись на прием	1001	1	1	1	1	Присваивается в момент произведения записи на прием, в том числе предварительной

Статус	Код статуса	Пункт согласно приложению № 3				Описание события
		Орган власти	МФЦ	ЕПГУ (РПГУ)	ВИС	
Запись на прием из слота	1002	2	2	2	2	Указывается временной слот выбранный заявителем, при предварительной записи
Заявление требует исправления	15	-	-	22	-	Присваивается в момент приостановки заявления на определенное время для устранения недостатков выявленных в ходе рассмотрения
Консультация	1008	-	8	-	-	Присваивается в момент окончания консультации заявителя
Межведомственный запрос	1010	9	12	-	16	Присваивается в момент отправки потребителем межведомственного запроса, в рамках оказания услуги
Направление заявления в ОГВ	17	-	18	11	8	Присваивается в момент передачи запроса в очередь на отправку
Направлено в МФЦ	33	17	-	32	28	Присваивается в случае направления результата услуги в МФЦ (в случае выдачи результата оказания услуги в МФЦ)
Не явился на прием	1018	3	-	-	-	Присваивается в случае неявки заявителя на приём
Ожидание дополнительной информации	14	12	11	20	14	Присваивается в момент приостановки заявления на определенное время для устранения недостатков выявленных в ходе рассмотрения или для предоставления заявителем недостающих документов
Оказ	4	15	-	28	24	Присваивается в случае принятия ведомством отрицательного решения по заявлению (отказа в предоставлении услуги)
Окончен приме в МФЦ	1013	-	15	-	-	Присваивается в случае выдачи заявителю расписки

Статус	Код статуса	Пункт согласно приложению № 3				Описание события
		Орган власти	МФЦ	ЕПГУ (РПГУ)	ВИС	
Ответ на межведомственный запрос	1011	10	13	-	17	Присваивается в момент получения ответа от поставщика на направленный запрос, в рамках оказания услуги
Отказ в приеме документов	1019	5	-	-	-	Присваивается в момент отказа в приеме комплекта документов от заявителя
Отказ в отмене запроса	11	-	-	18	-	Присваивается в момент отказа ведомства в отмене заявления
Отказ в согласии второго заявителя	82	-	-	9	-	Присваивается в момент отказа второго заявителя в подписании заявления
Отказ регистрации	1023	-	-	19	13	Присваивается в случае направления заявителю уведомления об отказе в приеме и регистрации запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги
Отмена запроса на согласие второго заявителя	83	-	-	10	-	Присваивается в момент отмены первым заявителем запроса на подписание заявления вторым заявителем
Ошибка при записи на прием	1022	-	-	3	3	Присваивается в случае фиксации ошибки при записи на прием
Ошибка при отправке	5	-	-	12	9	Присваивается в момент фиксации ошибки при попытке направить заявление в орган, предоставляющий услугу, на стороне получателя
Ошибка при отправке	22	-	-	13	-	Присваивается в момент фиксации ошибки при попытке направить заявление в орган, предоставляющий услугу, на стороне отправителя
Ошибка при отправке	24	-	-	13	-	Присваивается в момент фиксации ошибки при попытке направить заявление в орган, предоставляющий услугу, на стороне отправителя

Статус	Код статуса	Пункт согласно приложению № 3				Описание события
		Орган власти	МФЦ	ЕПГУ (РПГУ)	ВИС	
Ошибка при отправке межведомственного запроса	1012	11	14	-	18	Присваивается в момент фиксации ошибки при отправке межведомственного запроса
Подписано всеми Заявителями	32	-	-	8	-	Присваивается в момент подписания заявления несколькими заявителями
Подтверждение отмены запроса	10	8	-	17	-	Присваивается в момент подтверждения ведомством отмены заявления, в том числе по заявлению заявителю
Получено МФЦ	1009	-	9	-	-	Присваивается в случае поступления результата услуги в МФЦ из ОГВ
Приглашение на прием в ведомство	1021	18	-	23	19	Присваивается для приглашения заявителя в ведомства для подтверждения данных, указанных в заявлении
Прием документов	2	4	-	14	10	Присваивается в момент приема комплекта документов от заявителя (получения запроса)
Прием заявителя	1007	-	7	-	-	Присваивается в момент начала приема заявителя в окне (формирования дела)
Промежуточные результаты	7	-	-	24	20	Присваивается по результатам рассмотрения заявления, для подготовки промежуточного ответа заявителю
Рассмотрение запроса	6	7	-	16	12	Присваивается в момент передачи запроса исполнителю в работу (назначения ответственного сотрудника)
Регистрация заявления в ОГВ	1	6	-	15	11	Присваивается в момент регистрации заявления
Согласие второго заявителя	81	-	-	7	-	Присваивается в момент отправки заявления второму заявителю на подписание (в случаях когда заявление подписывается более одним заявителем)

Статус	Код статуса	Пункт согласно приложению № 3				Описание события
		Орган власти	МФЦ	ЕПГУ (РПГУ)	ВИС	
Уведомления о записи на прием в МФЦ	26	-	3	4	4	Присваивается в случае направления заявителю уведомления о записи на прием в МФЦ
Уведомления о записи на прием в ОГВ	25	-	-	5	5	Присваивается в случае направления заявителю уведомления о записи на прием в ОГВ
Услуга не была оказана онлайн	41	-	-	30	26	Присваивается в случае реализации сервиса автоматического принятия решения (отрицательное)
Услуга оказана	3	14	-	25	21	Присваивается в случае принятия ведомством положительного решения по заявлению
Услуга оказана онлайн	40	-	-	29	25	Присваивается в случае реализации сервиса автоматического принятия решения (положительное)
Черновик	0	-	-	6	7	Присваивается в момент открытия электронной формы (прохождения N шага (определяется экспертно) заявителя при формировании заявления)
Явился на прием	1017	3	-	-	-	Присваивается в момент явки заявителя на приём
Явка талона	1005	-	6	-	6	Присваивается в момент явки талона (заявителя) к окну