



ЦИФРОВАЯ ЗРЕЛОСТЬ ГОСУСЛУГ

**КАК ИНДИКАТОР СОЗДАНИЯ КАЧЕСТВЕННОЙ СРЕДЫ ДЛЯ ЖИЗНИ
ГРАЖДАН НА ПРИМЕРЕ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

(Влияние на целевые показатели – 1. Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, 2. Удовлетворенность получением государственных услуг)

Цель: *повышение качества получения госуслуг в электронном виде*

- Задачи:**
- 1. Аудит госуслуг на соответствие стандарту цифровой зрелости (11 показателей)*
 - 2. Разработка ДК и оптимизация госуслуг для достижения 100% цифровой зрелости*
 - 3. Мониторинг качества предоставления госуслуг (МКУ)*

Описание практики:

Проект «Цифровая зрелость госуслуг» представляет собой процесс оптимизации госуслуг и контроля соблюдения стандарта цифровой зрелости госуслуг Московской области, а также мониторинга качества предоставления госуслуг (по срокам, доле обращений в эл. виде, результатам предоставления (доля отказов), оценкам заявителей)

Целевая аудитория: заявители, обращающиеся за предоставлением госуслуг

Предназначение практики: повышение качества предоставления госуслуг за счет повышения их цифровой зрелости

Результаты: *увеличение доли обращений за госуслугами в эл. виде за счёт повышения качества и цифровой зрелости госуслуг (2020 – 95%), удовлетворенность получением государственных услуг (2020 – 95,86%)*

1. Проактив/комплексность
2. Подача заявления в электронном виде
3. Сокращение количества документов, требуемых от заявителя
4. Исключение очных посещений в рамках получения услуги
5. Сокращение срока предоставления
6. Сервис предпроверки, экспертная система
7. Упрощенная эл. форма заявления (ЭФЗ) (справочники, подсказки)
8. Стандартизация причин отказов (разъяснений) в приеме
9. Стандартизация причин отказов (разъяснений) в предоставлении
10. Автогенерация результата
11. Получение результата в электронном виде

ЦИФРОВАЯ ЗРЕЛОСТЬ УСЛУГИ В РАЗРЕЗЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

УСЛУГА «Выдача справок центрами занятости населения Московской области»

Наименование ведомства	Услуга	Подано обращений за 2020 год	Доля отказов за 2020 год	Цифровая зрелость	Проактив/комплекс	Подача в эл. виде	Сокращ. кол-ва док-ов	Искл. очных посещений	Сокр. срока	Сервис предпроверки	Упрощ. ЭФЗ	Стандарт. причин отказов в приеме	Стандарт. причин отказов в предоставл.	Автоген-ия резуль-та	Рез-т в эл.виде
МИНСОЦРАЗВИТИЯ	Выдача справок центрами занятости населения Московской области	99 377	0 (0%) – в приеме 0 (0%) – в предоставл.	18% 9/11	Нет	Нет	Да	Нет	Да	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет

ПЛАН ДОСТИЖЕНИЯ ЦИФРОВОЙ ЗРЕЛОСТИ

УСЛУГА «Выдача справок центрами занятости населения Московской области»

№	Цифровой показатель	Статус	Как сейчас	Статус	Что сделаем	Планируемый эффект для граждан
1	Проактив/комплексность	нет		да	Справки будут направляться проактивно в ЛК заявителей при получении статуса безработного	Предоставление справки в беззаявительном порядке при постановке на учет в ЦЗН
2	Подача заявления в электронном виде	нет		да	Реализация подачи заявления в электронной форме через РПГУ	Не требуется личное посещение ЦЗН или МФЦ
3	Сокращение количества документов, требуемых от заявителя	да	Только паспорт	да		
4	Исключение очных посещений в рамках получения услуги	нет		да	Услуга предоставляется полностью в эл. виде. Справки на бланке ЦЗН подписываются ЭЦП	Не требуется личное посещение ЦЗН или МФЦ
5	Сокращение срока предоставления	да	Срок 1 р.д	да		
6	Сервис предпроверки, экспертная система в ЭФЗ	нет		да	Внедрен сервис проверки наличия статуса безработного, помогает выбрать полагающиеся гражданину справки	Заявитель выбирает только нужные справки
7	Упрощенная ЭФЗ (справочники, подсказки)	нет		да	В ЭФЗ реализованы подсказки	Гражданам проще ориентироваться в полях ЭФЗ
8	Стандартизация причин отказов (разъяснений) в приеме	нет		да	Причины отказа в приеме стандартизированы	Исключение ошибок при формировании отказа
9	Стандартизация причин отказов (разъяснений) в предоставлении	нет		да	Причины отказа в предоставлении стандартизированы	Исключение ошибок при формировании отказа
10	Автогенерация результата	нет		да	Результат автоматически генерируется на бланке ЦЗН	Формирование справки через несколько часов после подачи заявления
11	Получение результата в электронном виде	нет		да	Результат направляется в ЛК на РПГУ	Не требуется личное посещение для получения бланка
	Итого	2 (81%)		11 (100%)		


КОНТРОЛЬ МЕРОПРИЯТИЙ ДОРОЖНОЙ КАРТЫ В СИСТЕМЕ РМ

Цифровая зрелость услуг #393773

Задача #319248: Минсоцразвития (32 электронные услуги/ 5 подзадач)

Выдача справок ЦЗН Московской области

Добавил(а) Храновская Кристина Викторовна 20.11.2021 21:04. Обновлено 20.11.2021 21:15.

Статус: **Закрыта**
Приоритет: **Нормальный**
Назначена: **Кирюхин Андрей Александрович**
Дата начала: **13.08.2021**
Срок завершения: **16.11.2021**
Готовность: 

Орган государственной **Минсоцразвития МО**

Куратор в **Храновская Кристина Викторовна, KhranovskayaKV@mosreg.ru, 8 (498) 602-26-00 доб. 51848**

Мингосуправления:
Курирующий цифровую **Кирюхин Андрей Александрович**
трансформацию
госуслуг заместитель
руководителя ОГВ:

Подзадачи **11 задач** (11 закрыто — 0 открыто)

№	ID	Трекер	Тема	Дата начала	Дата завершения	Статус	Исполнитель
1	393783	Задача	Задача #393783: Автогенерация результата	13.08.2021	13.09.2021	Закрыта	Кирюхин Андрей Александрович
2	393777	Задача	Задача #393777: Исключение очных посещений в рамках получения услуги	13.08.2021	16.11.2021	Закрыта	Кирюхин Андрей Александрович
3	393775	Задача	Задача #393775: Подача заявления в электронном виде	13.08.2021	16.11.2021	Закрыта	Кирюхин Андрей Александрович
4	393784	Задача	Задача #393784: Получение результата в электронном виде	13.08.2021	13.09.2021	Закрыта	Кирюхин Андрей Александрович
5	393774	Задача	Задача #393774: Прозитив/Комплексность	13.08.2021	16.11.2021	Закрыта	Кирюхин Андрей Александрович
6	393779	Задача	Задача #393779: Сервис-предупреждения, экспертная система в ЭФЗ	13.08.2021	16.11.2021	Закрыта	Кирюхин Андрей Александрович
7	393776	Задача	Задача #393776: Сокращение количества документов, требуемых от заявителя	13.08.2021	26.08.2021	Закрыта	Кирюхин Андрей Александрович
8	393778	Задача	Задача #393778: Сокращение срока предоставления	13.08.2021	26.08.2021	Закрыта	Кирюхин Андрей Александрович
9	393782	Задача	Задача #393782: Стандартизация причин отказов (разъяснений) в предоставлении	13.08.2021	26.08.2021	Закрыта	Кирюхин Андрей Александрович
10	393781	Задача	Задача #393781: Стандартизация причин отказов (разъяснений) в приеме	13.08.2021	26.08.2021	Закрыта	Кирюхин Андрей Александрович
11	393780	Задача	Задача #393780: Упрощенная ЭФЗ (справочники, подсказки)	13.08.2021	16.11.2021	Закрыта	Кирюхин Андрей Александрович

СИСТЕМА МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В МО

ЦУР СИСТЕМА МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА УСЛУГ

Оценки заявителей

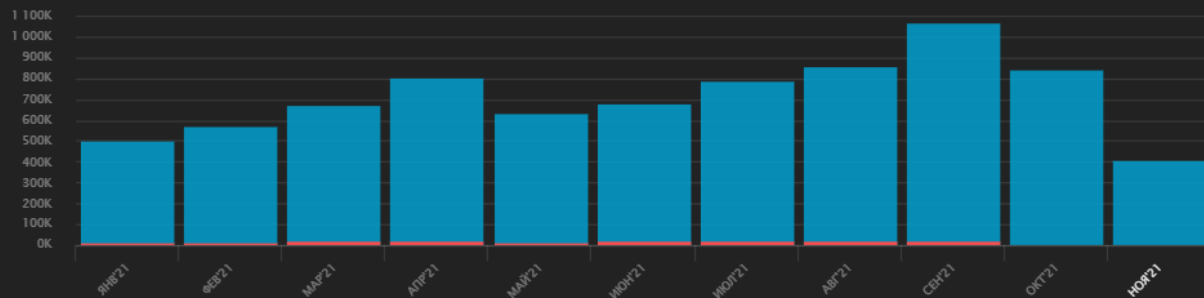
ЗА ПЕРИОД
01.01.21 - 20.11.21

Выйти

7 844 310 **192 898 (2.5%)**

ВСЕГО ЗАЯВЛЕНИЙ

ПРОСРОЧЕНО



СПОСОБ ПОДАЧИ



ОКАЗАНО:



РЕЗУЛЬТАТ ПОДГОТОВЛЕН:



В РАБОТЕ:



УСЛУГИ / ХУДШИЕ

Услуга	Заявления	Просрочено	Отказано
1. Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации (в части приема и выдачи документов о регистрации и снятия граждан с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства)	49 350 / 571 467	+14,8%	
2. Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих	19 930 / 194 070	+12,7%	

МФЦ / ХУДШИЕ

МФЦ	Заявления	Просрочено	Отказано
1. МФЦ Балашиха ГО	12 103 / 222 337	-28,2%	
2. МФЦ Одинцовский ГО	9 374 / 91 019	-11,5%	
3. МФЦ Лобня ГО, Ленина	7 884 / 31 225	+52%	

ВЕДОМСТВА / ХУДШИЕ

Ведомство	Заявления	Просрочено	Отказано
1. Главное управление МВД РФ по Московской области	88 181 / 1 371 351	+28,8%	
2. ПФР по Москве и МО	31 810 / 415 001	-4,0%	
3. УФНС России по Московской области	25 049 / 138 290	+69,1%	

ОМСУ / ХУДШИЕ

ОМСУ	Заявления	Просрочено	Отказано
1. Клин ГО	212 / 3 877	+100%	
2. Егорьевск ГО	65 / 3 543	+97%	
3. Щёлково ГО	63 / 2 155	+100%	