

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
КАБИНЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

491 Об утверждении Методики оценки качества оказания электронных государственных услуг

В соответствии с Законом Республики Узбекистан «Об электронном правительстве», в целях обеспечения единого подхода к проведению изучения и анализа качества электронных государственных услуг, оказываемых органами государственного и хозяйственного управления, государственной власти на местах (далее — государственные органы), иными организациями, а также повышения качества их оказания и доступности Кабинет Министров **постановляет:**

Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2016 г.

1. Утвердить Методику оценки качества оказания электронных государственных услуг органов государственного и хозяйственного управления, органов государственной власти на местах и иных организаций согласно приложению.

2. Министерству по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан:

в двухмесячный срок принять меры по совершенствованию межведомственной автоматизированной информационной системы NIS.UZ (далее — Система) с учетом обеспечения ею сбора, приема, обработки, обмена и хранения информации о состоянии оказания электронных государственных услуг государственными органами и иными организациями;

в срок до 20 декабря 2016 года разработать и утвердить инструкцию, регламентирующую порядок ввода информации в Систему согласно требованиям Методики оценки качества оказания электронных государственных услуг;

обеспечить на ежегодной основе публикацию результатов оценки качества оказания электронных государственных услуг в средствах массовой информации, в том числе на Едином портале интерактивных государственных услуг Республики Узбекистан.

3. Государственным органам и иным организациям, оказывающим электронные государственные услуги, обеспечить:

на ежегодной основе своевременное внесение в Систему достоверной информации о состоянии оказания электронных государственных услуг в порядке, предусмотренном Методикой оценки качества оказания электронных государственных услуг;

по согласованию с Министерством по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан разработку и осуществление конкретных мер, направленных на постоянное совершенствование порядка и качества оказания электронных государственных услуг, с учётом результатов проводимого мониторинга качества оказания электронных государственных услуг.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Премьер-министра Республики Узбекистан Арипова А.Н.

**Премьер-министр
Республики Узбекистан**

Ш. МИРЗИЁЕВ

г. Ташкент,
20 октября 2016 г.,
№ 353

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению Кабинета Министров
от 20 октября 2016 года № 353

МЕТОДИКА
оценки качества оказания электронных государственных
услуг органов государственного и хозяйственного управления,
органов государственной власти на местах и иных
организаций

Глава 1. Общие положения

1. Настоящая Методика оценки качества оказания электронных государственных услуг (далее — Методика) в соответствии с Законом Республики Узбекистан «Об электронном правительстве» и постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 3 июня 2016 года № 188 «О дальнейших мерах по реализации Закона Республики Узбекистан «Об электронном правительстве»» определяет порядок проведения оценки качества оказания электронных государственных услуг.

2. Оценка качества оказания электронных государственных услуг проводится по государственным услугам, указанным в Едином реестре государственных услуг, форм и бланков в соответствии с постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 13 мая 2015 года № 120 «О мерах по дальнейшему совершенствованию порядка оказания государственных услуг и межведомственного информационного взаимодействия государственных органов и иных организаций».

3. Оценка качества оказания электронных государственных услуг осуществляется уполномоченным органом в области электронного правительства — Министерством по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан.

4. Оценка качества оказания электронных государственных услуг основывается на принципах законности, объективности, беспристрастности, соблюдения конфиденциальности, прозрачности, всесторонности и достоверности.

5. Источниками информации для проведения оценки качества оказания электронных государственных услуг являются:

официальные веб-сайты органов государственного и хозяйственного управления, государственной власти на местах (далее — государственные органы) и иных организаций;

Единый портал интерактивных государственных услуг Республики Узбекистан, (далее — Единый портал);

система межведомственного электронного взаимодействия государственных органов и иных организаций, в том числе с использованием при оказании электронных государственных услуг через единые центры по оказанию

государственных услуг субъектам предпринимательства по принципу «одно окно».

Глава 2. Основные понятия

6. В настоящей Методике используются следующие понятия:

межведомственный электронный запрос — требование государственного органа или иной организации о представлении документов и информации, необходимых для оказания государственной услуги, направленное в форме электронного документа на основании запроса заявителя;

результат оказания электронной государственной услуги — реализация прав, свобод и законных интересов заявителей, выраженная в осуществлении государственными органами и иными организациями соответствующих действий в соответствии с регламентом оказания электронной государственной услуги, в том числе предоставлении заявителям соответствующей информации и документов;

Единый реестр государственных услуг, форм и бланков (далее — Единый реестр) — открытый и общедоступный информационный ресурс в сети Интернет, содержащий полный перечень государственных услуг, форм и бланков, и иную информацию;

показатель — совокупность индикаторов, объединенных по тематическому принципу и характеризующих один из аспектов качества предоставления государственной услуги;

индикатор — свойство услуги, которое может быть измерено (количественно оценено). Каждый индикатор соответствует определенному требованию нормативно-правовых актов, регулирующих предоставление государственных услуг;

оптимизация — выбор наилучшего варианта из возможных для достижения наибольшей эффективности процесса предоставления государственных услуг.

Глава 3. Проведение оценки качества оказания электронных государственных услуг

7. Оценка качества оказания электронных государственных услуг в государственных органах и иных организациях производится один раз в год по итоговым результатам отчетного периода по схеме согласно приложению к настоящей Методике.

8. Периодом для оценки считается первый месяц года, следующего за отчетным годом. Оценка качества оказания электронных государственных услуг осуществляется по следующим показателям системы оценки каче-

ства оказания электронных государственных услуг с выставлением баллов:

| № | Показатели | Удельный вес показателя (балл) |
|------------------|--|--------------------------------|
| 1.1. | Наличие опубликованных регламентов электронных государственных услуг | 2 |
| 1.2. | Наличие возможности отслеживания хода оказания электронных государственных услуг | 10 |
| 1.3. | Проведение онлайн-опросов по совершенствованию электронных государственных услуг | 8 |
| 1.4. | Наличие инструмента оценки заявителем результата получения электронных государственных услуг | 5 |
| 1.5. | Степень оптимизации электронных государственных услуг | 13 |
| 1.6. | Степень автоматизации электронных государственных услуг | 10 |
| 1.7. | Соблюдение сроков оказания электронных государственных услуг | 20 |
| 1.8. | Удовлетворение потребности пользователей в получении электронных государственных услуг | 30 |
| 1.9. | Доля электронных государственных услуг, зарегистрированных в Едином реестре | 2 |
| Итоговый рейтинг | | 100 |

9. По показателю 1.1. «Наличие опубликованных регламентов электронных государственных услуг» проводится анализ регламентов электронных государственных услуг, указанных в Едином реестре. Оценка производится на предмет наличия данных утвержденных регламентов по таблице № 1.

Таблица № 1

| № | Показатель | Удельный вес показателя | Метод оценки | |
|------|--|-------------------------|---|---|
| 1.1. | Наличие опубликованных регламентов электронных государственных услуг | 2 | Опубликованы утвержденные регламенты электронных государственных услуг. | |
| | | | 1 | Имеется информация о порядке предоставления оказания электронной государственной услуги, но отсутствует утвержденный регламент. |
| | | | 0 | Информация отсутствует. |

10. Оценка показателя 1.1 рассчитывается по следующей формуле:

$$R_{\text{утв}} = (\sum_{i=1}^n Y) / n, \text{ где:}$$

$R_{\text{утв}}$ — коэффициент наличия опубликованных регламентов электронных государственных услуг;

n — количество всех электронных государственных услуг;

i — порядковый номер услуги (от 1 до n);

Y — удельный вес показателя.

11. Коэффициент наличия опубликованных регламентов электронных государственных услуг оценивается путем мониторинга наличия на веб-сайте государственного органа или иной организации, утвержденных регламентов по каждой электронной государственной услуге и рассчитывается как соотношение суммы удельного веса показателя, приведенного в таблице № 1, к количеству всех электронных государственных услуг.

12. По показателю 1.2. «Наличие возможности отслеживания хода оказания электронных государственных услуг» оценка производится на предмет наличия механизма отслеживания хода оказания электронных государственных услуг, предоставляемых через веб-сайт государственного органа или иной организации, по таблице № 2.

Таблица № 2

| № | Показатель | Удельный вес показателя | | Метод оценки |
|------|--|-------------------------|----|---|
| 1.2. | Наличие возможности отслеживания хода оказания электронных государственных услуг | 10 | 10 | Имеется возможность отслеживания через Единый портал, веб-сайт, СМС-сообщения, электронную почту, единый номер телефона и/или телефон доверия/call-центр. |
| | | | 6 | Имеется возможность отслеживания через веб-сайт, СМС-сообщения, электронную почту, единый номер телефона и/или телефон доверия/call-центр. |
| | | | 2 | Имеется возможность отслеживания через единый номер телефона и/или телефон доверия/call-центр. |
| | | | 0 | Возможность отслеживания отсутствует. |

13. Оценка показателя 1.2 рассчитывается по следующей формуле:

$$Z_{\text{ход}} = (\sum_{i=1}^n Y) / n, \text{ где:}$$

$Z_{\text{ход}}$ — коэффициент наличия возможности отслеживания хода оказания электронных государственных услуг;

n — количество всех электронных государственных услуг;

i — порядковый номер услуги (от 1 до n);

Y — удельный вес показателя.

14. Коэффициент наличия возможности отслеживания хода оказания электронных государственных услуг определяется путем мониторинга нали-

чия функции отслеживания и рассчитывается как соотношение суммы удельного веса показателя к количеству всех электронных государственных услуг.

15. По показателю 1.3. «Проведение онлайн-опросов по совершенствованию электронных государственных услуг» оценка производится на предмет проведения онлайн-опросов в целях совершенствования порядка и качества предоставления электронных государственных услуг, внедренных на веб-сайте государственного органа или иной организации, по таблице № 3.

Таблица № 3

| № | Показатель | Удельный вес показателя | | Метод оценки |
|------|--|-------------------------|---|--|
| | | | | |
| 1.3. | Проведение онлайн-опросов по совершенствованию электронных государственных услуг | 8 | 8 | Онлайн-опросы проводятся и обновляются не реже одного раза в месяц (не менее 3 опросов), а также публикуются их результаты. |
| | | | 4 | Онлайн-опросы проводятся и обновляются не реже одного раза в квартале (не менее 3 опросов), но их результаты не публикуются. |
| | | | 2 | Онлайн-опросы проводятся и обновляются не реже одного раза в год (не менее 3 опросов), но их результаты не публикуются. |
| | | | 0 | В год проводятся не более трех онлайн-опросов. |

16. По показателю 1.4. «Наличие инструмента оценки заявителем результата получения электронных государственных услуг» оценка производится на предмет наличия инструмента оценки заявителем результата получения электронных государственных услуг, предоставляемых через веб-сайт государственного органа или иной организации, по таблице № 4.

Таблица № 4

| № | Показатель | Удельный вес показателя | | Метод оценки |
|------|--|-------------------------|---|--|
| | | | | |
| 1.4. | Наличие инструмента оценки заявителем результата получения электронных государственных услуг | 5 | 5 | Имеется и функционирует инструмент оценки. |
| | | | 1 | Имеется инструмент, но не функционирует. |
| | | | 0 | Инструмент отсутствует. |

17. Оценка показателя 1.4 рассчитывается по следующей формуле:

$$Z_{\text{рез}} = (\sum_{i=1}^n Y) / n, \text{ где:}$$

$Z_{\text{рез}}$ — коэффициент наличия инструмента оценки заявителем результата получения электронных государственных услуг;

n — количество всех электронных государственных услуг;

i — порядковый номер услуги (от 1 до n);

Y — удельный вес показателя.

18. Коэффициент наличия инструмента оценки заявителем результата получения электронных государственных услуг определяется путем мониторинга наличия данного инструмента и рассчитывается как соотношение суммы удельного веса показателя к количеству всех электронных государственных услуг.

19. По показателю 1.5. «Степень оптимизации электронных государственных услуг» оценка производится на основе анализа утвержденных регламентов электронных государственных услуг, указанных в Едином реестре.

20. Оценка показателя 1.5 рассчитывается по следующей формуле:

$$K_{\text{опт}} = \frac{S}{R} * Y, \text{ где:}$$

$K_{\text{опт}}$ — коэффициент степени оптимизации электронных государственных услуг;

S — количество измененных регламентов электронных государственных услуг, в которых сокращены сроки оказания услуг и/или количество необходимых документов, требуемых для осуществления услуги и/или стоимость оказания услуг по состоянию на конец отчетного периода;

R — общее количество регламентов электронных государственных услуг.

Y — удельный вес показателя.

21. Коэффициент степени оптимизации электронных государственных услуг рассчитывается как соотношение количества измененных регламентов электронных государственных услуг, в которых сокращены сроки оказания услуг и/или количество необходимых документов, требуемых для осуществления услуги, и/или стоимость оказания услуг по состоянию на конец отчетного периода, к общему количеству регламентов электронных государственных услуг, умноженное на удельный вес показателя.

22. В случае, если на конец отчетного периода государственный орган или иная организация имеет измененный регламент электронной государственной услуги, в котором увеличены сроки оказания услуг и/или количество необходимых документов, требуемых для осуществления услуги, государственный орган получает «0» баллов за данный показатель.

23. По показателю 1.6. «Степень автоматизации электронных государ-

ственных услуг» оценка степени автоматизации электронных государственных услуг производится по таблице № 5.

Таблица № 5

| № | Показатель | Удельный вес показателя | | Метод оценки |
|------|---|-------------------------|---|---|
| | | | | |
| 1.6. | Степень автоматизации электронных государственных услуг | 10 | 4 | Прием запроса от заявителя в электронном виде |
| | | | 6 | Рассмотрение и обработка запроса в электронном виде |
| | | | | Хранение результата и направление ответа в электронном виде |

24. Для формирования оценки показателя 1.6 расчет производится по следующей формуле:

$$K_{\text{эп}} = \frac{\sum_{i=1}^n Y}{n} \times 100 \% \text{ , где:}$$

$K_{\text{эп}}$ — коэффициент степени автоматизации электронных государственных услуг;

n — количество всего услуг;

i — порядковый номер показателя (от 1 до n);

Y — удельный вес показателя.

25. По показателю 1.7. «Соблюдение сроков оказания электронных государственных услуг» оценка производится на основе полученных статистики с Единого портала по соблюдению сроков оказания электронных государственных услуг. Также учитываются статистические данные по межведомственным электронным запросам через системы межведомственного электронного взаимодействия, обеспечивающие взаимодействие государственных органов и иных организаций.

26. Оценка показателя 1.7 производится на предмет соблюдения сроков оказания электронных государственных услуг согласно утвержденным регламентам электронных государственных услуг по таблице № 6.

Таблица № 6

| № | Показатель | Удельный вес показателя | | Метод оценки |
|------|--|-------------------------|----|--|
| | | | | |
| 1.7. | Соблюдение сроков оказания электронных государственных услуг | 20 | 20 | Не имеется нарушений сроков оказания электронных государственных услуг |
| | | | 10 | Имеется одно нарушение сроков оказания электронных государственных услуг |
| | | | 0 | Имеется более одного нарушения сроков оказания электронных государственных услуг |

27. По показателю 1.8. «Удовлетворение потребности пользователей в получении электронных государственных услуг» оценка производится по 30-балльной шкале на основании оценок заявителей электронных государственных услуг.

28. По показателю 1.8 оценке подлежат все электронные государственные услуги, предоставляемые через Единый портал по формуле:

$$K_{уд} = \left(\frac{\sum_{j=1}^n Z}{n} / 5 * 100\% \right), \text{ где:}$$

$K_{уд}$ — коэффициент удовлетворения потребности пользователей в получении электронных государственных услуг;

j — номер запроса на получение электронных государственных услуг;

n — количество оцененных заявителями электронных государственных услуг;

Z — оценка заявителей на полученную электронную государственную услугу (от 1 до 5).

29. Коэффициент удовлетворения потребности в получении электронных государственных услуг определяется как соотношение суммы оценок заявителей на полученную электронную государственную услугу (от 1 до 5) к количеству оценённых заявителями электронных государственных услуг, разделенное на 5 и умноженное на 100%, по формуле:

$$K_{эпигу} = \left(\frac{\sum_{j=1}^m K_{уд}}{m} \right) * Y, \text{ где:}$$

$K_{эпигу}$ — итоговый коэффициент показателя «Удовлетворение потребности в получении электронных государственных услуг»;

m — количество оценённых заявителями электронных государственных услуг;

Y — удельный вес показателя.

j — номер запроса на получение электронных государственных услуг;

$K_{уд}$ — коэффициент удовлетворения потребности в получении электронных государственных услуг в предоставлении услуги.

30. Итоговый коэффициент данного показателя оценивается как соотношение суммы коэффициентов удовлетворения потребности в получении электронных государственных услуг к количеству оценённых заявителями электронных государственных услуг, разделенное на 5 и умноженное на удельный вес показателя.

31. По показателю 1.9. «Доля электронных государственных услуг, зарегистрированных в Едином реестре государственных услуг» оценка производится по критерию соотношения количества электронных услуг к общему числу включенных государственных услуг, содержащихся в Едином реест-

ре. Рассматриваются значения количества зарегистрированных государственных услуг, в том числе электронных.

32. По показателю 1.9 оценка производится на основе анализа данных статистики о количестве электронных государственных услуг, отраженных в Едином реестре, и рассчитывается по формуле:

$$D_{эгу} = \frac{Z_{эгу}}{Z_{нгу}} * Y, \text{ где:}$$

$D_{эгу}$ — доля электронных государственных услуг, зарегистрированных в Едином реестре;

$Z_{эгу}$ — количество зарегистрированных электронных государственных услуг в Едином реестре;

$Z_{нгу}$ — количество оказываемых государственных услуг, подлежащих регистрации в Едином реестре;

Y — удельный вес показателя.

33. Доля электронных государственных услуг, зарегистрированных в Едином реестре, рассчитывается путем умножения удельного веса показателя на соотношение количества зарегистрированных электронных государственных услуг в Едином реестре на количество оказываемых государственных услуг, подлежащих регистрации в Едином реестре.

Глава 4. Заключительные положения

34. Министерство по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан ежегодно проводит оценку качества оказания электронных государственных услуг в государственных органах и иных организациях и вносит в Кабинет Министров Республики Узбекистан результаты оценки качества оказания электронных государственных услуг.

35. Результаты оценки качества оказания электронных государственных услуг подлежат ежегодной публикации в средствах массовой информации, в том числе на Едином портале интерактивных государственных услуг Республики Узбекистан.

36. Государственные органы и иные организации, предоставляющие электронные государственные услуги, обязаны на регулярной основе принимать меры по повышению качества их оказания с учетом результатов оценки.

37. Руководители государственных органов и иных организаций, предоставляющие электронные государственные услуги, несут персональную ответственность за своевременное принятие мер по повышению качества их оказания.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Методике оценки качества оказания
электронных государственных услуг

СХЕМА
проведения оценки качества оказания электронных
государственных услуг

| Этапы | Ответственные исполнители | Функции | Сроки выполнения |
|----------|---|--|-----------------------|
| 1-й этап | Государственные органы и иные организации | Сбор и обработка информации, поступающей от структурных подразделений. | ежегодно до 10 января |
| 2-й этап | Государственные органы и иные организации | Предоставление данных в межведомственную автоматизированную информационную систему NIS.UZ. | ежегодно до 20 января |
| 3-й этап | Министерство по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан | Анализ и оценка качества оказания электронных государственных услуг в государственных органах и иных организациях. | ежегодно до 30 января |
| 4-й этап | Министерство по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан | Внесение результатов оценки в Кабинет Министров Республики Узбекистан, а также опубликование их в средствах массовой информации и на Едином портале интерактивных государственных услуг Республики Узбекистан. | ежегодно до 5 февраля |