

№	Вопрос	Критичность
1	Можно ли обратиться за получением (подать заявление на получение) услуги (сервиса) в электронном виде?	Высокая
2	Можно ли обратиться за получением (подать заявление на получение) услуги (сервиса) через Единый портал государственных (муниципальных) услуг (функций) (далее - ЕПГУ)? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 1</i>	Высокая
3	Можно ли обратиться за получением (подать заявление на получение) услуги (сервиса) в МФЦ?	Высокая
4	Приняты ли акты, регулирующие порядок, содержащие перечень административных процедур по предоставлению услуг (сервисов) (в том числе административные регламенты, порядки, правила)?	Высокая
5	Реализовано ли проактивное оказание услуги (сервиса) при условии подтверждения согласия заявителя о такой форме оказания?	Средняя
6	Предоставляется ли заявителю возможность выбора канала взаимодействия (получения уведомлений, получения результата) вне зависимости от канала обращения за услугой (сервисом)?	Средняя
7	Отсутствует ли у заявителя необходимость в получении сопутствующих услуг для получения услуги (предоставления сервиса)?	Средняя

8	Имеется ли возможность для заявителя замены и (или) внесения недостающих документов (при выявлении недостатков) в процессе рассмотрения заявления?	Средняя
9	Имеется ли возможность получить результат(ы) услуги (сервиса) в электронной форме?	Средняя
10	При отказе в приеме заявления, документов и отказе в предоставлении услуги (сервиса) - излагаются ли причины, основания отказа в доступной, понятной и легкой для восприятия форме с учетом профиля клиентского сегмента и его потребностей?	Средняя
11	Организована ли работа консультационной линии по вопросам оказания услуги (функционирования сервиса)?	Средняя
12	Производятся ли массовые рассылки, инициированные ведомствами и уполномоченными организациями, только при наличии согласия заявителя?	Высокая
13	Являются ли массовые рассылки персонализированными под профили клиентского сегмента (содержат единую структуру изложения и особенности представления формы информации)?	Низкая
14	Имеется ли у заявителя возможность отписаться от рассылки каждого типа, а также настраивать частоту их получения?	Высокая
15	Определены ли порядок и периодичность реинжиниринга процесса оказания услуги (функционирования сервиса)?	Средняя

16	<p>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></p>	Низкая
17	<p>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></p>	Низкая
18	<p>Определен ли порядок сбора обратной связи от заявителей о предоставлении услуги (сервиса)?</p>	Высокая
19	<p>Определен ли порядок рассмотрения предложений заявителей и их применения для целей реинжиниринга услуги (сервиса)? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 18</i></p>	Средняя
20	Обращение за услугой на ЕПГУ	
20.1	<p>Реализована ли подача заявления на получение услуги (сервиса) без необходимости посещения ведомства или МФЦ?</p>	Высокая
20.2	<p>Размещен ли электронный интерфейс оплаты государственной пошлины (платы)?</p>	Средняя
20.3	<p>Направляется ли в личный кабинет заявителя уведомление о подтверждении оплаты услуги (сервиса)?</p>	Средняя
20.4	<p>Организовано ли инициативное информирование заявителя об изменении статуса оказания услуги (сервиса)?</p>	Средняя
20.5	<p>Реализовано ли информирование заявителя о предстоящих шагах и действиях, которые он должен совершить на каждом шаге, при получении услуги (сервиса)?</p>	Средняя
20.6	<p>Направляется ли в личный кабинет заявителя уведомление о записи на прием для подачи заявления, предоставления документов, получения результата в ведомство?</p>	Низкая
20.7	<p>Реализован ли механизм оценки заявителем услуги (сервиса) по итогам предоставления?</p>	Средняя
20.8	<p>Реализован ли механизм оценки заявителем услуги (сервиса) на каждом пройденном этапе предоставления?</p>	Низкая
20.9	<p>Размещена ли на ЕПГУ информация об услуге (сервисе), в том числе порядке получения, необходимых документах, форм заявлений?</p>	Средняя

20.10	Размещена ли на ЕПГУ информация о государственной пошлине (плате) и особенностях ее уплаты?	Низкая
20.11	Размещены ли на ЕПГУ ответы на часто задаваемые вопросы заявителей по услуге (сервису)?	Низкая
20.12	Размещены ли на ЕПГУ актуальные нормативные правовые акты по услуге (сервису)?	Низкая
20.13	Реализован ли сбор обратной связи от заявителей о предоставлении услуги (сервиса)? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 18</i>	Средняя
20.14	Организовано ли уведомление заявителей о результатах рассмотрения обратной связи, оставленной посредством ЕПГУ? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 18</i>	Низкая
21	Обращение за услугой через МФЦ	
21.1	Организовано ли инициативное информирование заявителя об изменении статуса оказания услуги (сервиса)?	Средняя
21.2	Реализовано ли информирование заявителя о предстоящих шагах и действиях, которые он должен совершить на каждом шаге при получении услуги (сервиса)?	Средняя
21.3	Имеется ли возможность получить услугу (сервис) в любом МФЦ независимо от места регистрации заявителя?	Средняя
21.4	Проводится ли обучение сотрудников МФЦ, ответственных за оказание услуги (сервиса), по доведению до заявителей исчерпывающей и достоверной информации о порядке и сроках получения услуги (сервиса)?	Средняя
21.5	Обеспечено ли ведомством в рамках предоставления соответствующей услуги (сервиса) техническое взаимодействие с МФЦ без необходимости дублирования информации на бумажном носителе?	Средняя
21.6	Реализован ли механизм оценки заявителем услуги (сервиса) по итогам предоставления?	Средняя
21.7	Реализован ли механизм оценки заявителем услуги (сервиса) на каждом пройденном этапе предоставления?	Низкая
21.8	Реализован ли сбор обратной связи от заявителей о предоставлении услуги (сервиса)? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 18</i>	Средняя

21.9	Организовано ли уведомление заявителей о результатах рассмотрения обратной связи, оставленной через МФЦ? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 18</i>	Низкая
22	Обращение за получением услуги (сервиса) через официальный сайт ведомства или иной сайт (портал), а также посредством веб-интерфейса информационной системы, а также посредством программного обеспечения	
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?	Высокая
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?	Низкая
22.3	Размещены ли на сайте (портале), веб-интерфейсе информационной системы или в интерфейсе программного обеспечения актуальные нормативные правовые акты по услуге (сервису)?	Низкая
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)?	Низкая
22.5	Размещен ли на сайте (портале), веб-интерфейсе информационной системы или в интерфейсе программного обеспечения электронный интерфейс оплаты государственной пошлины (платы)?	Средняя
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)?	Средняя
22.7	Реализовано ли инициативное информирование заявителя об изменении статуса оказания услуги (сервиса)?	Средняя

22.8	Реализовано ли информирование заявителя о предстоящих шагах и действиях, которые он должен совершить на каждом шаге при получении услуги (сервиса)?	Средняя
22.9	Направляется ли заявителю уведомление о записи на прием для подачи заявления, предоставления документов, получения результата в ведомство?	Низкая
22.10	Реализован ли механизм оценки заявителем услуги (сервиса) по итогам предоставления?	Средняя
22.11	Реализован ли механизм оценки заявителем услуги (сервиса) на каждом пройденном этапе предоставления?	Низкая
22.12	Реализован ли сбор обратной связи от заявителей о предоставлении услуги (сервиса)? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 18</i>	Средняя
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>	Низкая
23	Обращение за услугой (сервисом) в ведомство (орган власти) (в том числе в территориальные подразделения, подведомственные органы, уполномоченные организации)	
24	Обращение за услугой (сервисом) через мобильное приложение (отличное от приложения ЕПГУ)	
25	Обращение на консультационную линию по вопросам оказания услуги (функционирования сервиса)	