

Приложение № 2

УТВЕРЖДЕНА

протоколом заседания
межведомственной рабочей группы
по внедрению клиентоцентричности
в государственное управление
от 7 декабря 2023 года №

МЕТОДИКА

проведения оценки уровня соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности

1. Методика проведения оценки уровня соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности определяет порядок проведения оценки уровня соответствия принципам клиентоцентричности, а также стандартам «Государство для бизнеса», «Государство для людей» и положениям «Стандарта для внутреннего клиента», утвержденным проектным комитетом федерального проекта «Государство для людей» (далее соответственно - Методика, оценка, принципы и стандарты клиентоцентричности).

2. Оценке подлежат государственные услуги и сервисы (включая пользовательские интерфейсы), а также нормативные правовые акты и проекты нормативных правовых актов, субсидии и иные меры поддержки (далее - объекты оценки).

3. Оценка осуществляется:

а) органами исполнительной власти, государственными унитарными предприятиями и учреждениями, хозяйственными товариществами и обществами, хозяйственными партнерствами, находящимися под контролем Российской Федерации или субъекта Российской Федерации, посредством проверки соответствия объекта оценки листу самопроверки на соответствие принципам и стандартам клиентоцентричности (далее - лист самопроверки);

б) Аналитическим центром при Правительстве Российской Федерации посредством оценки соответствия объекта оценки принципам и стандартам клиентоцентричности в целях:

- определения уровня соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности правовых актов и методических документов, регулирующих предоставление (использование) государственных услуг и сервисов (далее – оценка регулирования

государственной услуги (сервиса));

- определения уровня соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности предоставления государственных услуг и сервисов в ходе личного приема заявителя (далее - оценка личного приема заявителя);

- определения лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации уровня удобства предоставления (использования) государственных услуг и сервисов (далее – оценка лабораториями пользовательского тестирования);

в) органами исполнительной власти, государственными унитарными предприятиями и учреждениями, хозяйственными товариществами и обществами, хозяйственными партнерствами, находящимися под контролем Российской Федерации или субъекта Российской Федерации, а также Аналитическим центром при Правительстве Российской Федерации посредством определения уровня соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности меры поддержки (далее – оценка меры поддержки).

4. Формы листов самопроверки действующей услуги (сервиса), проектируемой услуги (сервиса), проектов актов, регулирующих предоставление субсидий и иных мер поддержки, листа оценки регулирования государственной услуги (сервиса), листа оценки личного приема заявителя, листа оценки лабораториями пользовательского тестирования, а также листа оценки меры поддержки приведены в приложении № 1 к настоящей Методике.

5. У каждого вопроса имеется показатель критичности. Показатель критичности может принимать три значения - «высокий», «средний», «низкий».

6. В ходе проведения оценки выявляются вопросы, на которые дан ответ «нет» (далее - проблемы), различной степени критичности - высокой, средней и низкой. Степень критичности каждой из проблем влияет на итоговое значение соответствия требованиям листа самопроверки.

7. Вопросы листа самопроверки, на которые дан ответ «не применимо», не учитываются для расчета количества требований, которым должен соответствовать объект оценки, а также не учитываются при расчете процента выявленных проблем различной степени критичности.

8. Для расчета результата оценки используется модель принятия решения о соответствии принципам и стандартам клиентоцентричности, приведенная в приложении № 2 к настоящей Методике.

9. В случае, если по результатам оценки по листу самопроверки установлено, что объект оценки:

- 1) соответствует не менее 95% требований листа самопроверки;
- 2) не имеет проблем высокой критичности;

3) имеет менее 25% проблем средней критичности;

4) имеет менее 50% проблем низкой критичности;

данному объекту оценки присваивается оценка «превосходный уровень» (показатель «А+» в буквенном эквиваленте).

11. В случае, если по результатам оценки по листу самопроверки установлено, что объект оценки:

1) соответствует диапазону 90-94% требований листа самопроверки;

2) не имеет проблем высокой критичности;

3) имеет менее 25% проблем средней критичности;

4) имеет менее 50% проблем низкой критичности;

данному объекту оценки присваивается оценка «отлично» (показатель «А» в буквенном эквиваленте).

12. В случае, если по результатам оценки по листу самопроверки установлено, что объект оценки:

1) соответствует диапазону 80-89% требований листа самопроверки;

2) не имеет проблем высокой критичности;

3) имеет менее 25% проблем средней критичности;

4) имеет менее 50% проблем низкой критичности;

данному объекту оценки присваивается оценка «хорошо» (показатель «Б+» в буквенном эквиваленте).

13. В случае, если по результатам оценки по листу самопроверки установлено, что объект оценки:

1) соответствует диапазону 65-79% требований листа самопроверки;

2) не имеет проблем высокой критичности;

3) имеет менее 25% проблем средней критичности;

4) имеет менее 50% проблем низкой критичности;

данному объекту оценки присваивается оценка «удовлетворительно» (показатель «Б» в буквенном эквиваленте).

14. В случае, если по результатам оценки по листу самопроверки установлено, что объект оценки:

1) соответствует диапазону 0-64% требований листа самопроверки;

2) не имеет проблем высокой критичности;

3) имеет менее 25% проблем средней критичности;

4) имеет более 50% проблем низкой критичности;

данному объекту оценки присваивается оценка «плохо» (показатель «В» в буквенном эквиваленте).

15. В случае, если по результатам оценки по листу самопроверки установлено, что объект оценки:

1) соответствует не менее 65% требований листа самопроверки;

- 2) не имеет проблем высокой критичности;
- 3) имеет менее 25% проблем средней критичности;
- 4) имеет более 50% проблем низкой критичности;

данному объекту оценки присваивается оценка «удовлетворительно» (показатель «Б» в буквенном эквиваленте).

16. В случае, если по результатам оценки по листу самопроверки установлено, что объект оценки:

- 1) соответствует диапазону 0-64% требований листа самопроверки;
- 2) не имеет проблем высокой критичности;
- 3) имеет менее 25% проблем средней критичности;
- 4) имеет более 50% проблем низкой критичности;

данному объекту оценки присваивается оценка «плохо» (показатель «В» в буквенном эквиваленте).

17. В случае, если по результатам оценки по листу самопроверки установлено, что объект оценки:

- 1) соответствует не менее 80% требований листа самопроверки;
- 2) не имеет проблем высокой критичности;
- 3) имеет более 25% проблем средней критичности;
- 4) имеет менее 50% проблем низкой критичности;

данному объекту оценки присваивается оценка «удовлетворительно» (показатель «Б» в буквенном эквиваленте).

18. В случае, если по результатам оценки по листу самопроверки установлено, что объект оценки:

- 1) соответствует диапазону 0-79% требований листа самопроверки;
- 2) не имеет проблем высокой критичности;
- 3) имеет более 25% проблем средней критичности;
- 4) имеет менее 50% проблем низкой критичности;

данному объекту оценки присваивается оценка «плохо» (показатель «В» в буквенном эквиваленте).

19. В случае, если по результатам оценки по листу самопроверки установлено, что объект оценки:

- 1) соответствует не менее 80% требований листа самопроверки;
- 2) не имеет проблем высокой критичности;
- 3) имеет более 25% проблем средней критичности;
- 4) имеет более 50% проблем низкой критичности;

данному объекту оценки присваивается оценка «удовлетворительно» (показатель «Б» в буквенном эквиваленте).

20. В случае, если по результатам оценки по листу самопроверки установлено, что объект оценки:

- 1) соответствует диапазону 65-79% требований листа самопроверки;
- 2) не имеет проблем высокой критичности;
- 3) имеет более 25% проблем средней критичности;
- 4) имеет более 50% проблем низкой критичности;

данному объекту оценки присваивается оценка «плохо» (показатель «В» в буквенном эквиваленте).

21. В случае, если по результатам оценки по листу самопроверки установлено, что объект оценки:

- 1) соответствует диапазону 0-64% требований листа самопроверки;
- 2) не имеет проблем высокой критичности;
- 3) имеет более 25% проблем средней критичности;
- 4) имеет более 50% проблем низкой критичности;

данному объекту оценки присваивается оценка «в критическом состоянии» (показатель «Г» в буквенном эквиваленте).

22. В случае, если по результатам оценки по листу самопроверки установлено, что объект оценки:

- 1) соответствует не менее 80% требований листа самопроверки;
- 2) имеет проблемы высокой критичности;
- 3) имеет менее 25% проблем средней критичности;
- 4) имеет менее 50% проблем низкой критичности;

данному объекту оценки присваивается оценка «удовлетворительно» (показатель «Б» в буквенном эквиваленте).

23. В случае, если по результатам оценки по листу самопроверки установлено, что объект оценки:

- 1) соответствует диапазону 65-79% требований листа самопроверки;
- 2) имеет проблемы высокой критичности;
- 3) имеет менее 25% проблем средней критичности;
- 4) имеет менее 50% проблем низкой критичности;

данному объекту оценки присваивается оценка «плохо» (показатель «В» в буквенном эквиваленте).

24. В случае, если по результатам оценки по листу самопроверки установлено, что объект оценки:

- 1) соответствует диапазону 0-64% требований листа самопроверки;
- 2) имеет проблемы высокой критичности;
- 3) имеет менее 25% проблем средней критичности;
- 4) имеет менее 50% проблем низкой критичности;

данному объекту оценки присваивается оценка «в критическом состоянии» (показатель «Г» в буквенном эквиваленте).

25. В случае, если по результатам оценки по листу самопроверки установлено,

что объект оценки:

- 1) соответствует не менее 80% требований листа самопроверки;
- 2) имеет проблемы высокой критичности;
- 3) имеет менее 25% проблем средней критичности;
- 4) имеет более 50% проблем низкой критичности;

данному объекту оценки присваивается оценка «удовлетворительно» (показатель «Б» в буквенном эквиваленте).

26. В случае, если по результатам оценки по листу самопроверки установлено, что объект оценки:

- 1) соответствует диапазону 65-79% требований листа самопроверки;
- 2) имеет проблемы высокой критичности;
- 3) имеет менее 25% проблем средней критичности;
- 4) имеет более 50% проблем низкой критичности;

данному объекту оценки присваивается оценка «плохо» (показатель «В» в буквенном эквиваленте).

27. В случае, если по результатам оценки по листу самопроверки установлено, что объект оценки:

- 1) соответствует диапазону 0-64% требований листа самопроверки;
- 2) имеет проблемы высокой критичности;
- 3) имеет менее 25% проблем средней критичности;
- 4) имеет более 50% проблем низкой критичности;

данному объекту оценки присваивается оценка «в критическом состоянии» (показатель «Г» в буквенном эквиваленте).

28. В случае, если по результатам оценки по листу самопроверки установлено, что объект оценки:

- 1) соответствует не менее 90% требований листа самопроверки;
- 2) имеет проблемы высокой критичности;
- 3) имеет более 25% проблем средней критичности;
- 4) имеет менее 50% проблем низкой критичности;

данному объекту оценки присваивается оценка «удовлетворительно» (показатель «Б» в буквенном эквиваленте).

29. В случае, если по результатам оценки по листу самопроверки установлено, что объект оценки:

- 1) соответствует диапазону 80-89% требований листа самопроверки;
- 2) имеет проблемы высокой критичности;
- 3) имеет более 25% проблем средней критичности;
- 4) имеет менее 50% проблем низкой критичности;

данному объекту оценки присваивается оценка «плохо» (показатель «В» в буквенном эквиваленте).

30. В случае, если по результатам оценки по листу самопроверки установлено, что объект оценки:

- 1) соответствует диапазону 0-79% требований листа самопроверки;
- 2) имеет проблемы высокой критичности;
- 3) имеет более 25% проблем средней критичности;
- 4) имеет менее 50% проблем низкой критичности;

данному объекту оценки присваивается оценка «в критическом состоянии» (показатель «Г» в буквенном эквиваленте).

31. В случае, если по результатам оценки по листу самопроверки установлено, что объект оценки:

- 1) соответствует диапазону 80-94% требований листа самопроверки;
- 2) имеет проблемы высокой критичности;
- 3) имеет более 25% проблем средней критичности;
- 4) имеет более 50% проблем низкой критичности;

данному объекту оценки присваивается оценка «плохо» (показатель «В» в буквенном эквиваленте).

32) В случае, если по результатам оценки по листу самопроверки установлено, что объект оценки:

- 1) соответствует диапазону 0-79% требований листа самопроверки;
- 2) имеет проблемы высокой критичности;
- 3) имеет более 25% проблем средней критичности;
- 4) имеет более 50% проблем низкой критичности;

данному объекту оценки присваивается оценка «в критическом состоянии» (показатель «Г» в буквенном эквиваленте).

33) Во всех остальных случаях, где по результатам оценки по листу самопроверки установлено наличие проблем высокой критичности и соответствие менее 65% требований листа самопроверки, проекту акта присваивается оценка «в критическом состоянии» (показатель «Г» в буквенном эквиваленте).

34) Буквенный эквивалент оценки определяет уровень показателя:

35) » - превосходный уровень клиентоцентричности. Объект оценки в полной мере соответствует стандартам и принципам клиентоцентричности;

36) - отличный уровень клиентоцентричности. Объект оценки максимально приближен к соответствию стандартам и принципам клиентоцентричности;

37) » - хороший уровень клиентоцентричности. Объект оценки в целом соответствует стандартам и принципам клиентоцентричности. Объект оценки удовлетворяет потребностям клиента, но есть возможности дальнейшего совершенствования;

38) - удовлетворительный уровень клиентоцентричности. Объект оценки не в

полной мере соответствует стандартам и принципам клиентоцентричности и удовлетворяет потребности клиента;

39) - плохой уровень клиентоцентричности. Объект оценки не соответствует стандартам и принципам клиентоцентричности, не удовлетворяет потребности клиента и нуждается в доработке;

40) - критический уровень клиентоцентричности. Объект оценки абсолютно не соответствует стандартам и принципам клиентоцентричности, абсолютно не удовлетворяет потребности клиента и нуждается в существенной доработке.

1. ЛИСТ САМОПРОВЕРКИ ДЕЙСТВУЮЩЕЙ УСЛУГИ (СЕРВИСА)

Название услуги (сервиса)

Название органа власти

ID (ФРГУ), опционально

РЕЗУЛЬТАТ ОЦЕНКИ

Количество вопросов, применимых к оценке, шт:

Критерии	Ожидаемый результат	Фактический результат
Оценка	А+, А, Б+, Б	
Соответствие чек-листу	85%-100%	
Проблемы высокой критичности	отсутствуют	
Проблемы средней критичности	не более 25%	
Проблемы низкой критичности	не более 50%	

Выберите в ячейке "Результат" соответствующее значение:

Да - требование выполняется в полной мере

Нет- требование не выполняется или выполняется не в полной мере

Не применимо - требование не применимо к проверяемой услуге (сервису)

№	Вопрос	Критичность	Результат	Примечание
1	Можно ли обратиться за получением (подать заявление на получение) услуги (сервиса) в электронном виде?	Высокая		Под получением услуги (сервиса) в электронном виде понимается возможность подачи заявления на получение посредством любой информационной системы, сайта, приложения и т.д.

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		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?	Средняя		Результат может быть "не применимо" для услуг (сервисов), невозможных к оказанию в проактивном формате, исходя из своей сути
6	Предоставляется ли заявителю возможность выбора канала взаимодействия (получения уведомлений, получения результата) вне зависимости от канала обращения за услугой (сервисом)?	Средняя		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)?	Средняя		
8	Имеется ли возможность для заявителя замены и (или) внесения недостающих документов (при выявлении недостатков) в процессе рассмотрения заявления?	Средняя		Результат может быть "не применимо" для услуг (сервисов), оказываемых в режиме реального времени

9	Имеется ли возможность получить результат(ы) услуги (сервиса) в электронной форме?	Средняя		Требование выполняется, если хотя бы один из результатов можно получить в виде документа в электронной форме, имеющего юридическую силу Результат может быть "не применимо" 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?	Средняя		Требование выполняется при наличии всех указанных требований в правовых актах, связанных с услугой (сервисом) Результат может быть "не применимо", если никаких оснований для отказа не предусмотрено
11	Организована ли работа консультационной линии по вопросам оказания услуги (функционирования сервиса)?	Средняя		Требование выполняется при наличии телефонной линии, чат-бота и других каналов связи, по которым можно связаться с ведомством и получить консультацию по вопросам оказания услуги (функционирования сервиса)
12	Производятся ли массовые рассылки, инициированные ведомствами и уполномоченными организациями, только при наличии согласия заявителя?	Высокая		Результат может быть "не применимо", если ведомство не осуществляет массовых рассылок

13	Являются ли массовые рассылки персонализированными под профили клиентского сегмента (содержат единую структуру изложения и особенности представления формы информации)?	Низкая		Требование выполняется, если положение о персонализации массовых рассылок под профили клиентских сегментов закреплено в правовых актах, связанных с услугой (сервисом) Результат может быть "не применимо", если ведомство не осуществляет массовых рассылок
14	Имеется ли у заявителя возможность отписаться от рассылки каждого типа, а также настраивать частоту их получения?	Высокая		Требование выполняется, если оба соответствующих положения закреплены в правовых актах, связанных с услугой (сервисом) Результат может быть "не применимо", если ведомство не осуществляет массовых рассылок
15	Определены ли порядок и периодичность реинжиниринга процесса оказания услуги (функционирования сервиса)?	Средняя		
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>	Низкая		
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>	Низкая		
18	Определен ли порядок сбора обратной связи от заявителей о предоставлении услуги (сервиса)?	Высокая		

19	Определен ли порядок рассмотрения предложений заявителей и их применения для целей реинжиниринга услуги (сервиса)? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 18</i>	Средняя		
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?	Высокая		
20.2	Размещен ли электронный интерфейс оплаты государственной пошлины (платы)?	Средняя		Требование выполняется при размещении интерфейса оплаты именно на ЕПГУ Результат может быть "не применимо" при отсутствии государственной пошлины (платы)
20.3	Направляется ли в личный кабинет заявителя уведомление о подтверждении оплаты услуги (сервиса)?	Средняя		Требование выполняется в том числе если оплата производилась вне ЕПГУ, если информация об оплате поступает из иных информационных систем Результат может быть "не применимо" при отсутствии государственной пошлины (платы)
20.4	Организовано ли инициативное информирование заявителя об изменении статуса оказания услуги (сервиса)?	Средняя		Требование выполняется, если при изменении статуса оказания услуги (сервиса) ведомство каким-либо образом иницирует 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)?	Средняя		Требование выполняется, если заявитель имеет 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?	Низкая		Результат может быть "не применимо" при отсутствии возможности записи/обращения в ведомство
20.7	Реализован ли механизм оценки заявителем услуги (сервиса) по итогам предоставления?	Средняя		
20.8	Реализован ли механизм оценки заявителем услуги (сервиса) на каждом пройденном этапе предоставления?	Низкая		
20.9	Размещена ли на ЕПГУ информация об услуге (сервисе), в том числе порядке получения, необходимых документах, форм заявлений?	Средняя		
20.10	Размещена ли на ЕПГУ информация о государственной пошлине (плате) и особенностях ее уплаты?	Низкая		В случае, если услуга (сервис) предоставляется без государственной пошлины (платы), требование выполняется, если информация об этом размещена на ЕПГУ
20.11	Размещены ли на ЕПГУ ответы на часто задаваемые вопросы заявителей по услуге (сервису)?	Низкая		Требование выполняется, если на ЕПГУ размещены часто задаваемые вопросы и ответы, касающиеся именно оцениваемой услуги (сервиса)
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			Раздел заполняется при ответе "да" на

				вопрос 3
21.1	Организовано ли инициативное информирование заявителя об изменении статуса оказания услуги (сервиса)?	Средняя		Требование выполняется, если при изменении статуса оказания услуги (сервиса) ведомство каким-либо образом инициирует контакт с заявителем и сообщает ему об изменении статуса
21.2	Реализовано ли информирование заявителя о предстоящих шагах и действиях, которые он должен совершить на каждом шаге при получении услуги (сервиса)?	Средняя		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?	Средняя		Результат может быть "не применимо", если регулирующие услугу (сервис) нормативные правовые акты не предусматривают предоставление услуги (сервиса) по экстерриториальному принципу
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			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 <i>При отсутствии вышеуказанной возможности проставлять ✓ и отвечать на вопросы раздела не нужно</i>
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		В случае, если услуга (сервис) предоставляется без государственной пошлины (платы), требование выполняется, если информация об этом размещена на соответствующем ресурсе
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		Требование выполняется, если размещены часто задаваемые вопросы и ответы, касающиеся именно оцениваемой услуги (сервиса)
22.5	Размещен ли на сайте (портале), веб-интерфейсе информационной системы или в интерфейсе программного обеспечения электронный интерфейс оплаты государственной пошлины (платы)?	Средняя		Требование выполняется при размещении интерфейса именно на сайте, в информационной системе, веб-интерфейсе, портале, программном обеспечении Может быть "не применимо" при отсутствии государственной пошлины, платы
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		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 Может быть "не применимо" при отсутствии государственной пошлины, платы
22.7	Реализовано ли инициативное информирование заявителя об изменении статуса оказания услуги (сервиса)?	Средняя		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)?	Средняя		Требование выполняется, если заявитель имеет возможность узнать о том, какие действия ему необходимо предпринять и какие шаги предстоят для получения результата предоставления услуги (сервиса)
22.9	Направляется ли заявителю уведомление о записи на прием для подачи заявления, предоставления документов, получения результата в ведомство?	Низкая		Может быть "не применимо" при отсутствии возможности записи/обращения в ведомство
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)			При наличии возможности обращения за услугой (сервисом) в ведомство проставьте ✓ и заполните ответы на открывшиеся вопросы <i>При отсутствии вышеуказанной возможности проставлять ✓ и отвечать на вопросы раздела не нужно</i>
23.1	Имеется ли возможность получить услугу (сервис) в любом территориальном органе, независимо от места регистрации заявителя?	Средняя		Результат может быть "не применимо", если по услуге (сервису) регулирующими нормативными правовыми актами не предусмотрено предоставление услуги (сервиса) по экстерриториальному принципу
23.2	Имеется ли возможность записи на прием в ведомство для подачи заявления на получение услуги (сервиса) в удобное для заявителя время?	Средняя		
23.3	Имеется ли возможность записи на прием в ведомство для обязательного личного взаимодействия (осмотр, экзамен и т.д.)?	Высокая		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>	Средняя		
23.5	Организовано ли инициативное информирование заявителя об изменении статуса оказания услуги (сервиса)?	Средняя		Требование выполняется, если при изменении статуса оказания услуги (сервиса) ведомство каким-либо образом иницирует 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)?	Средняя		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) по итогам предоставления?	Средняя		
23.8	Реализован ли механизм оценки заявителем услуги (сервиса) на каждом пройденном этапе предоставления?	Низкая		
23.9	Реализован ли сбор обратной связи от заявителей о предоставлении услуги (сервиса)? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 18</i>	Средняя		
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>	Низкая		

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
24.1	Обеспечивается ли предоставление через мобильное приложение всех административных процедур и составляющих услуги (сервиса)?	Высокая		Под составляющими понимаются, в том числе "подуслуги", входящие в услугу (сервис)
24.2	Обеспечена ли возможность идентификации и аутентификации посредством ЕСИА?	Средняя		
24.3	Является ли идентификация и аутентификация посредством ЕСИА однократной?	Средняя		
24.4	Обеспечены ли возможность получения технической поддержки и информирование заявителя о способах ее получения?	Низкая		
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?	Низкая		
24.6	Реализован ли механизм оценки заявителем услуги (сервиса) по итогам предоставления?	Средняя		
24.7	Реализован ли механизм оценки заявителем услуги (сервиса) на каждом пройденном этапе предоставления?	Низкая		
24.8	Реализован ли сбор обратной связи от заявителей о предоставлении услуги (сервиса)? Заполняется при ответе "да" на вопрос 18	Средняя		

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>	Низкая		
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 <i>При отсутствии вышеуказанной возможности проставлять ✓ и отвечать на вопросы раздела не нужно</i>
25.1	Организовано ли консультирование о порядке оказания услуги (функционирования сервиса)?	Средняя		
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?	Средняя		
25.3	Организовано ли консультирование круглосуточно и без перерывов?	Низкая		
25.4	Контролируется ли среднее время ожидания ответа от работника консультационной линии ?	Средняя		
25.5	Обеспечено ли решение вопроса заявителя без переключения на других работников более 2 раз?	Средняя		
25.6	Контролируется ли количество запросов на консультационную линию, оставшихся без ответа?	Средняя		

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	Средняя		Требование выполнено, если порядок работы предусматривает все перечисленное в вопросе
25.8	Определен ли порядок и периодичность обучения работников порядку и алгоритмам работы на консультационной линии?	Средняя		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?	Низкая		
25.10	Отвечают ли роботизированные голосовые помощники на типовые вопросы обратившихся?	Низкая		
25.11	Реализован ли механизм оценки заявителем полученной консультации?	Средняя		
25.12	Реализован ли сбор обратной связи от заявителей на консультационной линии? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 18</i>	Средняя		
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>	Низкая		

2. ЛИСТ САМОПРОВЕРКИ ПРОЕКТИРУЕМОЙ УСЛУГИ (СЕРВИСА)

Название услуги (сервиса)

Название органа власти

ID (ФРГУ), опционально

РЕЗУЛЬТАТ ОЦЕНКИ

Количество вопросов, применимых к оценке, шт:

Критерии	Ожидаемый результат	Фактический результат
Оценка	А+, А, Б+, Б	
Соответствие чек-листу	85%-100%	
Проблемы высокой критичности	отсутствуют	
Проблемы средней критичности	не более 25%	
Проблемы низкой критичности	не более 50%	

Выберите в ячейке "Результат" соответствующее значение:

Да - требование выполняется в полной мере

Нет- требование не выполняется или выполняется не в полной мере

Не применимо - требование не применимо к проверяемой услуге (сервису)

№	Вопрос	Критичность	Результат	Примечание
1	Можно ли будет обратиться за получением (подать заявление на получение) услуги (сервиса) в электронном виде?	Высокая		Под обращением за получением услуги (сервиса) в электронном виде понимается заполнение интерактивной формы и подача заявления на получение посредством любой информационной системы, сайта, приложения и т.д.

2	Можно ли будет 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 будет обратиться за получением (подать заявление на получение) услуги (сервиса) в МФЦ?	Высокая		Результат может быть "не применимо" только в следующих случаях: 1) нормативно-правовое регулирование предоставления услуги (сервиса) осуществляется нормами международного права; 2) услуга (сервис) предоставляется за пределами Российской Федерации; 3) услуга (сервис) связана с обращением за ее предоставлением иностранных адвокатов, нотариусов, представителей иностранных религиозных организаций, международных организаций, иностранных некоммерческих неправительственных организаций, граждан, осужденных к реальному лишению свободы; 4) услуга (сервис) затрагивает государственную безопасность, промышленную безопасность, государственную тайну, служебную информацию ограниченного распространения, результаты интеллектуальной деятельности и авторского права; 5) услуга (сервис) мало востребована физическими лицами в очном формате обращения (количество очных обращений физических лиц по услуге (сервису) за предыдущий год составляет менее 5 000); 6) услуга (сервис) требует непосредственного

				присутствия заявителя при принятии решения о предоставлении услуги (сервиса); 7) предоставление услуги (сервиса), включая подачу заявления и выдачу результата, организовано исключительно в электронной форме в соответствии с федеральными законами; 8) услуга (сервис) предоставляется исключительно юридическим лицам.
4	Будет ли предусмотрена возможность для заявителя замены и (или) внесения недостающих документов (при выявлении недостатков) в процессе рассмотрения заявления?	Средняя		Результат может быть "не применимо" для услуг (сервисов), оказываемых в режиме реального времени

5	Будет ли реализовано проактивное оказание услуги (сервиса) при условии подтверждения согласия заявителя о такой форме оказания?	Средняя		Результат может быть "не применимо" для услуг (сервисов), невозможных к оказанию в проактивном формате, исходя из своей сути
6	Будет ли возможно получение консультации об оказании услуги (функционировании сервиса)?	Средняя		
7	Использовался ли разработанный целевой клиентский сценарий при проектировании услуги (сервиса)?	Высокая		При отсутствии разработанного целевого клиентского пути - результатом ответа на вопрос является "нет"
8	Основан ли разработанный целевой клиентский сценарий на результатах выявления и изучения потребностей клиентов? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 7</i>	Высокая		
9	Разработанный целевой клиентский сценарий основан на анализе существующей практики предоставления услуг и сервисов, новых технологий, а также лучших отечественных и зарубежных практик? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 7</i>	Средняя		Требование выполняется при осуществлении анализа хотя бы одного источника
10	Определены ли профили клиентских сегментов потенциальных пользователей услуги (сервиса)?	Высокая		
11	Целевой клиентский сценарий разработан с учетом использования точек взаимодействия, которые были признаны удобными клиентами?	Низкая		Требование выполняется при наличии результатов исследования о том, какие точки целевая аудитория считает удобными. Такие точки должны быть доступны в обязательном порядке в целевом клиентском сценарии
12	Выделены ли типовые потребности каждого клиентского сегмента?	Средняя		
13	Создавался ли верхнеуровневый прототип (альфа-версия) услуги (сервиса)?	Низкая		

14	Создавался ли детализированный прототип (бета-версия) услуги (сервиса)?	Средняя		
15	Тестировался ли прототип услуги (сервиса) на целевой аудитории? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 13 или 14</i>	Средняя		Требование выполняется при тестировании хотя бы одного вида прототипа услуги (сервиса)
16	Учтены ли при доработке прототипа услуги (сервиса) - результаты тестирования услуги (сервиса) для подтверждения ранее выявленных потребностей клиентов и (или) выявленных при тестировании новых потребностей? <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 15</i>	Средняя		
17	Обращение за услугой на ЕПГУ			Раздел заполняется при ответе "да" на вопрос 2
17.1	Предусмотрена ли будет возможность подачи заявления на получение услуги (сервиса) без необходимости посещения ведомства или МФЦ?	Высокая		
17.2	Предусмотрено ли будет размещение электронного интерфейса оплаты государственной пошлины или иной платы?	Средняя		Требование выполняется при предусмотрении размещения интерфейса оплаты именно на ЕПГУ Результат может быть "не применимо" при отсутствии государственной пошлины (платы)
17.3	Предусмотрено ли будет направление в личный кабинет заявителя уведомления о подтверждении оплаты услуги (сервиса)?	Средняя		Требование выполняется в том числе если запланировано, что оплата производилась вне ЕПГУ, информация об оплате будет поступать из иных информационных систем Результат может быть "не применимо" при отсутствии государственной пошлины (платы)

17.4	Предусмотрено ли будет инициативное информирование заявителя об изменении статуса оказания услуги (сервиса) с возможностью выбора удобного способа его изменения и отключения?	Средняя		Требование выполняется, если планируется, что при изменении статуса оказания услуги (сервиса) ведомство каким-либо образом будет инициировать контакт с заявителем и сообщать ему об изменении статуса При обеспечении информирования заявителю предоставляется возможность изменения и отключения способов уведомления при обращении за услугой (сервисом)
17.5	Предусмотрено ли будет информирование заявителя о предстоящих шагах и действиях, которые он должен совершить на каждом шаге, при получении услуги (сервиса)?	Средняя		Требование выполняется, если планируется, что заявитель будет иметь возможность узнать о том, какие действия ему необходимо предпринять и какие шаги предстоят для получения результата предоставления услуги (сервиса)
17.6	Предусмотрено ли будет направление в личный кабинет заявителя уведомления о записи на прием в ведомство для подачи заявления, предоставления документов, получения результата в ведомство?	Низкая		Результат может быть "не применимо" при отсутствии записи/обращения в ведомство
17.7	Предусмотрен ли будет механизм оценки заявителем услуги (сервиса) по итогам предоставления?	Средняя		
17.8	Предусмотрен ли будет механизм оценки заявителем услуги (сервиса) на каждом пройденном этапе предоставления?	Низкая		
17.9	Планируется ли размещение на ЕПГУ информации об услуге (сервисе), в том числе о порядке получения, необходимых документах, форм заявлений?	Средняя		Требование выполняется при размещении всей поименованной в вопросе информации Требование не выполняется при отсылке к тексту нормативных правовых актов или иные информационные ресурсы

17.10	Планируется ли размещение на ЕПГУ информации о государственной пошлине или иной плате и особенностях ее уплаты?	Низкая		В случае, если услуга (сервис) будет предоставляться без государственной пошлины (платы), требование выполняется, если информация об этом планируется к размещению на ЕПГУ Требование не выполняется при отсылке к тексту нормативных правовых актов или иные информационные ресурсы
17.11	Планируется ли размещение на ЕПГУ ответов на часто задаваемые вопросы заявителей по услуге (сервису)?	Низкая		Требование выполняется, если на ЕПГУ запланировано размещение часто задаваемых вопросов и ответов, касающихся именно оцениваемой услуги (сервиса)
17.12	Предусмотрен ли будет сбор обратной связи от заявителей о предоставлении услуги (сервиса)?	Средняя		
17.13	Планируется ли уведомление заявителей о результатах рассмотрения обратной связи, оставленной посредством ЕПГУ?	Низкая		
18	Обращение за услугой через МФЦ			Раздел заполняется при ответе "да" на вопрос 3
18.1	Предусмотрено ли будет инициативное информирование заявителя об изменении статуса оказания услуги (сервиса) с возможностью выбора удобного способа его изменения и отключения?	Средняя		Требование выполняется, если планируется, что при изменении статуса оказания услуги (сервиса) ведомство каким-либо образом будет инициировать контакт с заявителем и сообщать ему об изменении статуса При обеспечении информирования заявителю предоставляется возможность изменения и отключения способов уведомления при обращении за услугой (сервисом)

18.2	Предусмотрено ли будет информирование заявителя о предстоящих шагах и действиях, которые он должен совершить на каждом шаге, при получении услуги (сервиса)?	Средняя		Требование выполняется, если планируется, что заявитель будет иметь возможность узнать о том, какие действия ему необходимо предпринять и какие шаги предстоят для получения результата предоставления услуги (сервиса)
18.3	Предусмотрена ли будет возможность получить услугу (сервис) в любом МФЦ независимо от места регистрации заявителя?	Средняя		Результат может быть "не применимо", если регулирующие услугу (сервис) нормативные правовые акты высшей юридической силы, чем подготавливаемый проект, не предусматривают предоставление услуги (сервиса) по экстерриториальному принципу
18.4	Предусмотрено ли будет обучение сотрудников МФЦ, ответственных за оказание услуги (сервиса), по доведению до заявителей исчерпывающей и достоверной информации о порядке и сроках получения услуги (сервиса)?	Средняя		
18.5	Планируется ли ведомством обеспечить в рамках предоставления услуги (сервиса) техническое взаимодействие с МФЦ без необходимости дублирования информации на бумажном носителе ?	Средняя		За исключением документов передача которых возможна только в оригинале для проставления отметок, внесения записей, утилизации и др.
18.6	Предусмотрен ли будет механизм оценки заявителем услуги (сервиса) по итогам предоставления?	Средняя		
18.7	Предусмотрен ли будет механизм оценки заявителем услуги (сервиса) на каждом пройденном этапе предоставления?	Низкая		
18.8	Предусмотрен ли будет сбор обратной связи от заявителей о предоставлении услуги (сервиса)?	Средняя		
18.9	Планируется ли уведомление заявителей о результатах рассмотрения обратной связи, оставленной через МФЦ?	Низкая		

19	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 планировании 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 <i>При отсутствии вышеуказанного плана проставлять ✓ и отвечать на вопросы раздела не нужно</i>
19.1	Планируется ли размещение на сайте (портале), веб-интерфейсе информационной системы или в интерфейсе программного обеспечения полной и актуальной информации о порядке и сроках предоставления услуги (сервиса), необходимых документах, формах заявлений?	Высокая		
19.2	Планируется ли размещение на сайте (портале), веб-интерфейсе информационной системы или в интерфейсе программного обеспечения информации о государственной пошлине или иной плате и особенностях ее уплаты?	Низкая		В случае, если услуга (сервис) будет предоставляться без государственной пошлины (платы), требование выполняется, если информация об этом планируется к размещению на соответствующем ресурсе Требование не выполняется при отсылке к тексту нормативных правовых актов или иные информационные ресурсы
19.3	Планируется ли размещение на сайте (портале), веб-интерфейсе информационной системы или в интерфейсе программного обеспечения ответы на часто задаваемые вопросы заявителей по услуге (сервису)?	Низкая		Требование выполняется, если запланировано размещение часто задаваемых вопросов и ответов, касающихся именно оцениваемой услуги (сервиса)

19.4	Предусмотрено ли будет размещение на сайте (портале), веб-интерфейсе информационной системы или в интерфейсе программного обеспечения электронного интерфейса оплаты государственной пошлины или иной платы?	Средняя		Требование выполняется при запланированном размещении интерфейса именно на сайте, в информационной системе, веб-интерфейсе, портале, программном обеспечении Может быть "не применимо" при отсутствии государственной пошлины, платы
19.5	Предусмотрено ли будет направление в личный кабинет на сайте (портале), веб-интерфейсе информационной системы или на учетную запись пользователя в интерфейсе программного обеспечения уведомления заявителю о подтверждении оплаты услуги (сервиса)?	Средняя		Требование выполняется в том числе при планировании возможности произведения оплаты вне сайта (портала), веб-интерфейса информационной системы или программного обеспечения, поступлении информации об оплате из иных информационных систем Может быть "не применимо" при отсутствии государственной пошлины, платы
19.6	Предусмотрено ли будет инициативное информирование заявителя об изменении статуса оказания услуги (сервиса) с возможностью выбора удобного способа его изменения и отключения?	Средняя		Требование выполняется, если планируется, что при изменении статуса оказания услуги (сервиса) ведомство каким-либо образом будет инициировать контакт с заявителем и сообщать ему об изменении статуса При обеспечении информирования заявителю предоставляется возможность изменения и отключения способов уведомления при обращении за услугой (сервисом)
19.7	Предусмотрено ли будет информирование заявителя о предстоящих шагах и действиях, которые он должен совершить на каждом шаге, при получении услуги (сервиса)?	Средняя		Требование выполняется, если планируется, что заявитель будет иметь возможность узнать о том, какие действия ему необходимо предпринять и какие шаги предстоят для получения результата предоставления услуги (сервиса)

19.8	Предусмотрено ли будет направление заявителю уведомления о записи на прием в ведомство для подачи заявления, предоставления документов, получения результата в ведомство?	Низкая		Результат может быть "не применимо" при отсутствии записи/обращения в ведомство
19.9	Предусмотрен ли будет механизм оценки заявителем услуги (сервиса) по итогам предоставления?	Средняя		
19.10	Предусмотрен ли будет механизм оценки заявителем услуги (сервиса) на каждом пройденном этапе предоставления?	Низкая		
19.11	Предусмотрен ли будет сбор обратной связи от заявителей о предоставлении услуги (сервиса)?	Средняя		
19.12	Планируется ли уведомление заявителей о результатах рассмотрения обратной связи, оставленной посредством сайта, веб-интерфейса ведомственной информационной системы или программного обеспечения?	Низкая		
20	Обращение за услугой (сервисом) в ведомство (орган власти) (в том числе в территориальные подразделения, подведомственные органы, уполномоченные организации)			При планировании возможности обращения за услугой (сервисом) в ведомство проставьте ✓ и заполните ответы на открывшиеся вопросы <i>При отсутствии вышеуказанного плана проставлять ✓ и отвечать на вопросы раздела не нужно</i>
20.1	Предусмотрена ли будет возможность обратиться за получением услуги (сервиса) в любой территориальный орган, независимо от места регистрации заявителя?	Средняя		Результат может быть "не применимо", если регулирующие услугу (сервис) нормативные правовые акты высшей юридической силы, чем подготавливаемый проект, не предусматривают предоставление услуги (сервиса) по экстерриториальному принципу или отсутствию территориальных органов

20.2	Планируется ли организация записи на прием в ведомство для подачи заявления на получение услуги (сервиса) в удобное для заявителя время?	Средняя		
20.3	Планируется ли организация записи на прием в ведомство для обязательного личного взаимодействия (осмотр, экзамен и т.д.) в удобное для заявителя время?	Высокая		Результат может быть "не применимо" при отсутствии иного личного взаимодействия, кроме подачи заявления на получение услуги (сервиса)
20.4	Планируется ли организация уведомления заявителя о предстоящей записи за определенное время до назначенного времени записи? <i>Заполняется при ответе "да" на вопросы 20.2, 20.3</i>	Средняя		
20.5	Предусмотрено ли будет инициативное информирование заявителя об изменении статуса оказания услуги (сервиса) с возможностью выбора удобного способа его изменения и отключения?	Средняя		Требование выполняется, если планируется, что при изменении статуса оказания услуги (сервиса) ведомство каким-либо образом будет инициировать контакт с заявителем и сообщать ему об изменении статуса При обеспечении информирования заявителю предоставляется возможность изменения и отключения способов уведомления при обращении за услугой (сервисом)
20.6	Предусмотрено ли будет информирование заявителя о предстоящих шагах и действиях, которые он должен совершить на каждом шаге, при получении услуги (сервиса)?	Средняя		Требование выполняется, если планируется, что заявитель будет иметь возможность узнать о том, какие действия ему необходимо предпринять и какие шаги предстоят для получения результата предоставления услуги (сервиса)
20.7	Предусмотрен ли будет механизм оценки заявителем услуги (сервиса) по итогам предоставления?	Средняя		
20.8	Предусмотрен ли будет механизм оценки заявителем услуги (сервиса) на каждом пройденном этапе предоставления?	Низкая		

20.9	Предусмотрен ли будет сбор обратной связи от заявителей о предоставлении услуги (сервиса)?	Средняя		
20.10	Планируется ли уведомление заявителей о результатах рассмотрения обратной связи, оставленной при обращении в ведомство?	Низкая		
21	Обращение за услугой (сервисом) через мобильное приложение (отличное от приложения ЕПГУ)			При планировании возможности обращения за услугой (сервисом) через мобильное приложение проставьте ✓ и заполните ответы на открывшиеся вопросы <i>При отсутствии вышеуказанного плана проставлять ✓ и отвечать на вопросы раздела не нужно</i>
21.1	Планируется ли обеспечение предоставления через мобильное приложение всех административных процедур и составляющих услуги (сервиса)?	Высокая		Под составляющими понимаются, в том числе "подуслуги", входящие в услугу (сервис)
21.2	Планируется ли обеспечение возможности идентификации и аутентификации посредством ЕСИА?	Средняя		
21.3	Планируется ли обеспечение однократной идентификации и аутентификация посредством ЕСИА?	Средняя		
21.4	Планируется ли обеспечение возможности получения технической поддержки и информирование заявителя о способах ее получения?	Низкая		
21.5	Планируется ли размещение в мобильном приложении обучающего контента, представленного в форматах текстовых документов, видеоинструкций и (или) инфографики, включая технологии динамического обучения, пошагово демонстрирующие функционал мобильного приложения?	Низкая		

21.6	Предусмотрен ли будет механизм оценки заявителем услуги (сервиса) по итогам предоставления?	Средняя		
21.7	Предусмотрен ли будет механизм оценки заявителем услуги (сервиса) на каждом пройденном этапе предоставления?	Низкая		
21.8	Предусмотрен ли будет сбор обратной связи от заявителей о предоставлении услуги (сервиса)?	Средняя		
21.9	Планируется ли уведомление заявителей о результатах рассмотрения обратной связи, оставленной при обращении посредством мобильного приложения?	Низкая		
22	Обращение на консультационную линию по вопросам оказания услуги (функционирования сервиса)			При планировании возможности обращения на консультационную линию по вопросам оказания услуги (функционирования сервиса) проставьте ✓ и заполните ответы на открывшиеся вопросы <i>При отсутствии вышеуказанного плана проставлять ✓ и отвечать на вопросы раздела не нужно</i>
22.1	Планируется ли организация консультирования о порядке оказания услуги (функционирования сервиса)?	Средняя		
22.2	Планируется ли организация консультирования об изменении статуса оказания услуги (функционирования сервиса) и предстоящих шагах при получении услуги (сервиса) и необходимых действиях заявителя в режиме реального времени при обращении клиента (заявителя)?	Средняя		
22.3	Планируется ли организация консультирования круглосуточно и без перерывов?	Низкая		
22.4	Планируется ли обеспечение контроля среднего времени ожидания ответа от работника консультационной линии ?	Средняя		

22.5	Планируется ли обеспечение решения вопроса заявителя без переключения на других работников более 2 раз?	Средняя		Учитываются переключения в пределах ведомства
22.6	Планируется ли обеспечение контроля количества запросов на консультационную линию, оставшихся без ответа?	Средняя		
22.7	Планируется ли определение порядка работы консультационной линии, предусматривающего 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?	Средняя		Требование выполнено, если порядок работы предусматривает все перечисленное в вопросе
22.8	Планируется ли определение порядка и периодичности обучения работников порядку и алгоритмам работы на консультационной линии?	Средняя		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.)
22.9	Планируется ли сохранение для лиц с нарушениями речи возможности реагирования с помощью клавиатуры телефона?	Низкая		
22.10	Планируется ли обеспечение ответа роботизированными голосовыми помощниками на типовые вопросы обратившихся?	Низкая		
22.11	Реализован ли механизм оценки заявителем полученной консультации?	Средняя		

22.12	Предусмотрен ли будет сбор обратной связи от заявителей на консультационной линии?	Средняя		
22.13	Планируется ли уведомление заявителей о результатах рассмотрения обратной связи, оставленной при обращении посредством консультационной линии?	Низкая		

3. ЛИСТ САМОПРОВЕРКИ ПРОЕКТОВ АКТОВ, РЕГУЛИРУЮЩИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СУБСИДИЙ И МЕР ПОДДЕРЖКИ

Наименование субсидии

Наименование Органа исполнительной власти

ID

РЕЗУЛЬТАТ ОЦЕНКИ

Количество вопросов, применимых к оценке, шт:

Критерии	Ожидаемый результат	Фактический результат
Оценка	A+, A, B, B+	
Соответствие чек-листу	85%-100%	
Проблемы высокой критичности	отсутствуют	
Проблемы средней критичности	не более 25%	
Проблемы низкой критичности	не более 50%	

Выберите в ячейке Результат соответствующее значение:

Да - требование выполняется в полной мере

Нет - требование не выполняется или выполняется не в полной мере

Не применимо - требование не применимо к проверяемой субсидии

№	Вопрос	Критичность	Результат
1.1	Содержится ли порядок информирования потенциальных получателей субсидии о размещении субсидии (помимо непосредственного размещения субсидии на Единой площадке мер господдержки/на сайте ФОИВ/региона)?	Средняя	
1.2	При подаче заявки не требуется представление сведений и документов, которые имеются у государственных органов?	Высокая	

1.3	Являются ли перечни требований и оснований для отказа закрытыми, и не могут ли они быть истолкованы расширительно?	Высокая	
1.4	Сформулированы ли критерии отнесения к целевой аудитории?	Средняя	
1.5	Определена ли целевая аудитория результатов (показателей) предоставления субсидии?	Средняя	
1.6	Предусмотрена ли возможность подачи заявки в электронном виде без необходимости представления документов на бумаге (иных физических носителях)?	Низкая	
1.7	Для каждого действия в рамках процесса предоставления субсидии указаны предельные сроки?	Средняя	
1.8	Показатели (результаты) предоставления субсидии сформированы с учетом обратной связи от конечных бенефициаров достижения значений показателей (результатов) предоставления субсидии (граждан и бизнеса)?	Средняя	
1.9	Являются ли результаты предоставления субсидии конкретными и измеримыми? Указан ли порядок расчета значений результата предоставления субсидии?	Высокая	
1.10	Указан ли порядок сбора обратной связи от получателей субсидии?	Средняя	
1.11	Указана ли возможность предоставления отчетности в электронном виде?	Средняя	

4. ЛИСТ ОЦЕНКИ МЕРЫ ПОДДЕРЖКИ

Наименование меры поддержки

Наименование органа власти

РЕЗУЛЬТАТ ОЦЕНКИ

Количество вопросов, применимых к оценке, шт:

Критерии	Ожидаемый результат	Фактический результат
Оценка	А+, А, Б, Б+	
Соответствие чек-листу	85%-100%	
Проблемы высокой критичности	отсутствуют	
Проблемы средней критичности	не более 25%	
Проблемы низкой критичности	не более 50%	

Выберите в ячейке Результат соответствующее значение:

Да - требование выполняется в полной мере

Нет - требование не выполняется или выполняется не в полной мере

Не применимо - требование не применимо к проверяемой мере поддержки

№	Требование	Критичность	Результат	Примечание
1.	Требования к регламентации			
1.1	Указан порядок информирования потенциально заинтересованных лиц о мере поддержки	Средняя		
1.2	Предусмотрен запрос обратной связи об удобстве получения меры поддержки от ее конечных выгодоприобретателей	Средняя		
1.3	Описана целевая аудитория меры поддержки (потенциальные конечные выгодоприобретатели меры поддержки)	Средняя		

1.4	Приведен порядок осуществления всех процедур, осуществление которых необходимо для получения меры поддержки	Средняя		
1.5	Указаны предельные сроки осуществления всех процедур, осуществляемых в рамках предоставления меры поддержки	Средняя		
1.6	Указан канал и контактные данные (если применимо) для получения справочной информации (разъяснений) о порядке получения меры поддержки в электронном виде (электронная почта, мобильное приложение, мессенджер, социальные сети, форма для связи на сайте)	Средняя		
1.7	Справочная информация (разъяснения) о порядке подачи заявки, рассмотрения и предоставления меры поддержки предоставляется не позднее чем в течение 2 рабочих дней после запроса	Средняя		
1.8	Обратиться за получением меры поддержки можно в электронном виде без необходимости личного посещения или направления документов в бумажном виде	Высокая		
1.9	Предусмотрен запрет требовать с клиента иные документы для получения меры поддержки, если он предоставил документы из открытого списка требуемых документов	Средняя		
1.10	Предусмотрена возможность получения клиентом информации о текущем статусе рассмотрения его заявки в режиме реального времени как минимум через один цифровой и один нецифровой канал	Высокая		

1.11	Предусмотрено направление клиенту уведомления об изменении статуса рассмотрения его заявки по электронной почте, либо по телефону, либо посредством пуш-уведомления мобильного приложения, либо в мессенджере	Средняя		
1.12	Клиент может выбрать предпочтительный канал для получения уведомлений из как минимум двух каналов	Средняя		
1.13	Уведомления об отклонении документов и отказе в предоставлении меры поддержки направляются не позднее 1 рабочего дня с момента принятия такого решения	Средняя		
1.14	Клиенту сообщается какие конкретно причины или недостатки привели к отклонению документов и отказе в предоставлении меры поддержки	Высокая		
1.15	При отклонении заявки клиента информируют о возможности обжалования решения и условиях повторной подачи заявки	Низкая		
1.16	При одобрении заявки в течение 1 рабочего дня клиенту сообщают его дальнейшие действия и сроки их осуществления	Средняя		
1.17	Уточняется актуальность получения меры поддержки после одобрения заявки и реквизитов клиента непосредственно перед предоставлением меры поддержки	Низкая		
1.18	Предусмотрен порядок отказа от меры поддержки после принятия положительного решения о предоставлении меры поддержки по заявке	Высокая		
1.19	Предусмотрен порядок возврата денежных средств при отказе от меры поддержки после одобрения заявки	Средняя		

1.20	В явном виде указаны сроки, в течение которых должны быть перечислены денежные средства/предоставлен материальный результат	Средняя		
1.21	Клиента уведомляют о перечислении денежных средств на его лицевой счёт	Низкая		
1.22	Описаны критерии проверки/оценки отчетности получателя меры поддержки	Средняя		
1.23	Установлена возможность подачи отчетности об использовании меры поддержки в электронном виде	Средняя		
1.24	Закреплена возможность предоставления отчетности в электронном виде без необходимости личного посещения ведомства (организации) или направления документов в бумажном виде	Средняя		
1.25	Отчетность предоставляется в единое окно	Средняя		
2. Требования к точке размещения меры поддержки				
2.1	Реализована возможность оставить текстовый отзыв о взаимодействии в рамках получения меры поддержки на любом этапе получения такой меры в точке размещения меры поддержки	Высокая		
2.2	После подачи заявки клиенту предлагается оценить удобство процесса подачи заявки	Средняя		
2.3	После получения меры поддержки клиенту предлагается оценить удобство получения меры поддержки	Средняя		
2.4	Помимо ссылки на акты, регламентирующие предоставление меры поддержки, размещена информация о мере поддержки на понятном языке	Высокая		
2.5	В информации о мере поддержки приведен в явном виде исчерпывающий перечень требований к потенциальному получателю	Средняя		

2.6	В информации о мере поддержки в краткой форме описана полная последовательность шагов клиента в рамках получения меры поддержки и сроки осуществления всех действий	Средняя		
2.7	В информации о мере поддержки приведено понятное описание оснований для отказа в предоставлении меры поддержки и в приеме документов заявки	Средняя		
2.8	В момент подачи заявки клиенту сообщается о том, какие следующие действия он должен совершить и в какие сроки	Средняя		
2.9	В информации о мере поддержки приведен контакт для получения справочной информации о порядке получения меры поддержки	Средняя		
2.10	Представлен образец заполнения или методические рекомендации по заполнению документов для подачи заявки и отчета о достижении результатов предоставления меры поддержки	Низкая		
2.11	В точке размещения меры поддержки реализована возможность для клиента скачать всю документацию, прилагаемую к размещенной мере поддержки, одним архивом	Низкая		
2.12	Реализована возможность подписаться на уведомления об объявлении конкурсных процедур (отбора), начале приема заявок (помимо изменения статуса на странице меры поддержки)	Средняя		
2.13	При подаче заявки в электронном виде форма заявки предзаполняется данными, которые были ранее предоставлены клиентом	Средняя		

2.14	При подаче заявки в электронном виде автоматически проверяется комплектность загруженных клиентом документов	Средняя		
2.15	При подаче заявки в электронном виде сохраняются промежуточные этапы заполнения электронных форм (черновик заявки)	Средняя		
2.16	Ко всем полям формы для подачи заявки, требующим специальных знаний, и к специфическим терминам имеются подсказки	Низкая		
2.17	Реализована возможность предварительной записи на личное посещение и выбора времени для подачи заявки в бумажном виде	Средняя		

5. ЛИСТ ОЦЕНКИ РЕГУЛИРОВАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (СЕРВИСА)

Наименование услуги (сервиса)

Наименование органа власти

ID (ФРГУ), опционально

РЕЗУЛЬТАТ ОЦЕНКИ

Количество вопросов, применимых к оценке, шт:

Критерии	Ожидаемый результат	Фактический результат
Оценка	A+, A, B, B+	
Соответствие чек-листу	85%-100%	
Проблемы высокой критичности	отсутствуют	
Проблемы средней критичности	не более 25%	
Проблемы низкой критичности	не более 50%	

Выберите в ячейке Результат соответствующее значение:

Да - требование выполняется в полной мере

Нет - требование не выполняется или выполняется не в полной мере

Не применимо - требование не применимо к проверяемой услуге (сервису)

№	Требование	Критичность	Результат
1	Предусмотрена возможность подать заявление на получение услуги (сервиса) (обратиться за получением, воспользоваться сервисом) в электронном виде	Высокая	

2	Предусмотрена возможность подать заявление на получение услуги (сервиса) (обратиться за получением, воспользоваться сервисом) через Единый портал государственных (муниципальных) услуг (функций) (далее - ЕПГУ) <i>Заполняется при ответе "да" на вопрос 1</i>	Высокая	
3	Отсутствует необходимость посещения ведомства или МФЦ при получении услуги (сервиса) через ЕПГУ	Высокая	
4	Предусмотрена возможность подать заявление на получение услуги (сервиса) (обратиться за получением, воспользоваться сервисом) с помощью сотрудника МФЦ	Средняя	
5	Предусмотрена возможность получить результат(ы) услуги (сервиса) в электронной форме	Средняя	
6	При отказе в приеме заявления, документов и негативном результате оказания услуги (сервиса) предусмотрена обязанность представить конкретные причины для такого результата или отказа	Средняя	
7	Определена периодичность, с которой услуга (сервис) проверяется на соответствие потребностям клиентов и при необходимости направляется на реинжиниринг	Средняя	
8	Предусмотрена возможность оплатить услугу (сервис) при обращении за ней, не покидая точку взаимодействия	Средняя	
9	Предусмотрено требование о необходимости размещения в точке предоставления услуги информации об услуге (сервисе), в том числе о порядке ее получения, необходимых документах, сроках	Средняя	

10	Предусмотрена обязанность при обращении за услугой предоставить заявителю информацию о всей процедуре получения услуги (сервиса) и действиях, которые заявитель должен совершить на каждом этапе	Средняя	
11	Предусмотрено требование о необходимости размещения в точке обращения за услугой (сервисом) информации о размере государственной пошлины (платы) за получение услуги (сервиса) и особенностях ее уплаты, либо указания на то, что услуга (сервис) предоставляется бесплатно	Средняя	
12	Предусмотрено требование о необходимости размещения в точке предоставления услуги нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление услуги (сервиса)	Низкая	
13	Предусмотрено более одного канала для взаимодействия с заявителем в рамках получения услуги (сервиса) (получения уведомлений или получения результата)	Средняя	
14	Предусмотрена возможность заявителя выбрать канал для получения уведомлений из как минимум двух вариантов	Средняя	
15	Предусмотрена обязанность уведомлять заявителя о подтверждении оплаты услуги (сервиса)	Низкая	
16	Предусмотрена обязанность уведомлять заявителя об изменении статуса оказания услуги (сервиса)	Средняя	
17	Предусмотрена обязанность инициативного уведомления заявителя об изменении статуса оказания услуги (сервиса)	Средняя	

18	Реализовано инициативное информирование заявителя о предстоящих шагах и действиях, которые он должен совершить на каждом шаге при получении услуги (сервиса)?	Средняя	
19	Предусмотрена обязанность предложить заявителю оценить услугу (сервис) сразу после получения результата	Средняя	
20	Предусмотрена возможность оставить обратную связь об услуге (сервисе) в точке получения услуги (сервиса)	Средняя	
21	Определен порядок рассмотрения предложений и обратной связи заявителей и их применения для целей реинжиниринга услуги (сервиса)	Средняя	

6. ЛИСТ ОЦЕНКИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ЗАЯВИТЕЛЯ

Наименование услуги (сервиса)

Наименование органа власти

РЕЗУЛЬТАТ ОЦЕНКИ

Количество вопросов, применимых к оценке, шт:

Критерии	Ожидаемый результат	Фактический результат
Оценка	A+, A, B, B+	
Соответствие чек-листу	85%-100%	
Проблемы высокой критичности	отсутствуют	
Проблемы средней критичности	не более 25%	
Проблемы низкой критичности	не более 50%	

Выберите в ячейке "Результат" соответствующее значение:

Да - требование выполняется в полной мере

Нет- требование не выполняется или выполняется не в полной мере

Не применимо - требование не применимо к проверяемой услуге (сервису)

№	Требование	Критичность	Результат	Примечание
1	Реализована возможность удаленной записи для личного посещения	Высокая		
2	При записи на личное посещение есть возможность запросить напоминание о записи за сутки и за два часа до назначенного времени	Средняя		
3	При записи на личное посещение сообщается перечень необходимых документов, которые нужно взять с собой	Средняя		

4	При подаче заявления на получение услуги предлагается выбрать удобный канал для получения уведомлений об изменении его статуса и о готовности результата	Средняя		
5	При получении заявления сотрудник окна информирует заявителя о следующем этапе, необходимости совершения каких-либо действий заявителем и сроках для совершения таких действий	Высокая		
6	При получении заявления сотрудник окна информирует заявителя об особых условиях получения услуги, которые применимы для этого заявителя (при их наличии)	Средняя		
7	Заявитель при подаче заявки не вводит какие-либо свои данные вручную	Средняя		
8	Правила предоставления консультации профильным специалистом (скрипты) предусматривают использование всех перечисленных элементов разговора: - Приветствие - Выявление потребности - Консультация по сбору документов - Консультация по процедуре и срокам предоставления услуги - Консультация по способам предоставления результатов - Завершение общения	Средняя		
9	Время ожидания приема при личном посещении составляет не более 15 минут	Низкая		
10	Заявление, поданное в точке личного приема, регистрируется ведомством в день подачи	Средняя		
11	Предусмотрено обучение сотрудниками ведомств сотрудников окна особенностям предоставления услуги	Средняя		

12	В точке личного приема доводится информация о возможности оставить обратную связь	Средняя		
13	При получении результата реализована возможность оценить услугу, а не работу сотрудника окна	Средняя		
14	Реализована возможность сбора обратной связи о предоставлении услуги от сотрудников, непосредственно предоставляющих ее в точке личного приема заявителя, и передача такой обратной связи в ведомство	Низкая		

7. ЛИСТ ОЦЕНКИ ЛАБОРАТОРИЯМИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ТЕСТИРОВАНИЯ

Наименование услуги (сервиса)

Наименование органа власти

РЕЗУЛЬТАТ ОЦЕНКИ

Количество вопросов, применимых к оценке, шт:

Критерии	Ожидаемый результат	Фактический результат
Оценка	A+, A, B+	
Соответствие чек-листу	80%-100%	
Проблемы высокой критичности	отсутствуют	
Проблемы средней критичности	не более 25%	
Проблемы низкой критичности	не более 50%	

Выберите в ячейке "Результат" соответствующее значение:

Да - требование выполняется в полной мере

Нет - требование не выполняется или выполняется не в полной мере

Не применимо - требование не применимо к проверяемой услуге/сервису

№	Требование	Критичность	Результат
1	Взаимодействие		
1.1	Стартовый экран услуги содержит информацию об услуге: перечень требуемых документов, сроки оказания услуги, информация о госпошлине (плате), способы получения услуги	высокая	
1.2	На каждой экранной форме есть возможность совершить действие	высокая	

1.3	Для обозначения команд используется глагол в начальной форме (отвечает на вопрос «что сделать?»)	высокая	
1.4	Предусмотрен отличающийся друг от друга визуальный приоритет для кнопок	средняя	
1.5	Нет пустых незаполненных страниц, разделов, форм	средняя	
1.6	При открытии услуги/сервиса корректно определяется регион пользователя (если информация меняется в зависимости от региона)	низкая	
2	Пользовательский контроль и свобода		
2.1	Пользователи могут редактировать личную информацию или перейти в раздел личного кабинета со страницы формы для внесения изменений	высокая	
2.2	Пользователь может удалить загруженные файлы	высокая	
2.3	Запущенный процесс всегда можно отменить: отправленную заявку/заявление/запись	средняя	
3	Система навигации		
3.1	На всех внутренних страницах есть возможность вернуться на предыдущий шаг	высокая	
3.2	При заполнении формы создается и сохраняется черновик заявления	средняя	
3.3	Каждый экран начинается с заголовка	средняя	
4	Визуальный дизайн		
4.1	Текстовый контент возможен к выделению и копированию	высокая	
4.2	Активные элементы визуально выделяются при взаимодействии с ними	высокая	
4.3	Названия кнопок однозначно говорят пользователю о том, что произойдет по нажатию	высокая	
4.4	Предупреждения и уведомления визуально выделяются от основного контента	средняя	
4.5	Все экранные формы услуги выглядят единообразно и оформлены в одном стиле	средняя	

4.6	Прописные буквы (Caps Lock) не используется, их наличие должно быть обосновано. Например, заголовки, аббревиатуры	низкая	
5	Ссылки		
5.1	Ссылки, которые ведут на сторонние сервисы, услуги, страницы открываются в новой вкладке браузера	высокая	
5.2	Документы для скачивания не перезагружают текущую страницу	высокая	
5.3	Все ссылки услуги/сервиса выглядят одинаково и заметно отличаются от основного текста (например, выделены цветом, подчеркнуты)	средняя	
5.4	Ссылки, по которым пользователь переходил ранее, меняют свой цвет на странице	низкая	
6	Элементы интерфейса		
6.1	Чекбоксы используются для выбора единственного значения (например, согласие с чем-либо) либо для множественного выбора из нескольких значений (например, выбор из списка)	высокая	
6.2	При клике на выбранный чекбокс с него снимается выделение (невывбранный чекбокс)	высокая	
6.3	Радиокнопки используются для выбора одного значения из нескольких	высокая	
6.4	При клике на выбранную радиокнопку с нее не снимается выделение	высокая	
6.5	Чекбоксы кликабельные полностью - и сам чекбокс и его название	средняя	
6.6	Кликабельны полностью — и сама радиокнопка, и ее название	средняя	
6.7	Для чекбоксов и радиокнопок используется вспомогательный текст (например, "Выберите элемент"), в случае, если элемент интерфейса не содержит развернутое описание	средняя	

6.8	Если в группе более десяти чекбоксов, то должна быть реализована возможность снятия сразу всех чекбоксов. Например, выбрать все/снять все или общий чекбокс	средняя	
6.9	Группы из более трех радиокнопок должны быть расположены в один столбец	низкая	
6.10	Группа чекбоксов из более трех вариантов расположена в один столбец	низкая	
6.11	Общий чекбокс имеет три состояния: выбрано все (флаг установлен), не выбрано ничего (флаг отсутствует), выбрано частично (метка вместо флага)	низкая	
7	Выпадающие списки		
7.1	Если по умолчанию ничего не выбрано, в поле отображается вспомогательный текст. Например, «Выберите элемент»	высокая	
7.2	Список вариантов закрывается, если пользователь кликает в любую область страницы за пределами поля с выпадающим списком	высокая	
7.3	В заполненном поле ввода с выбранным значением(-ями) реализована возможность сброса значения (например, крестик сброса, кнопка сброса, дополнительное значение списка "выберите" или "-")	средняя	
7.4	При реализации множественного выбора список вариантов содержит значение, позволяющее выбрать все в один клик (например, «Выбрать все»)	средняя	
7.5	Реализован автоподбор (контекстный поиск) по введенному значению (с 1-3 символа) для больших списков (более 5 строк) или списков с многострочными значениями	средняя	
8	Форма ввода данных		
8.1	Поля формы автоматически заполняются данными из личного кабинета (включая сведения из личного кабинета ЕПГУ в случае авторизации через ЕСИА)	высокая	

8.2	Все поля формы имеют наименования или подсказку	высокая	
8.3	Пользователь видит, на каком этапе (шаге) заполнения он сейчас находится	средняя	
8.4	Подсказка внутри поля (плейсхолдер) пропадает при вводе первого символа в поле и появляется при полной очистке поля	средняя	
8.5	Многострочные поля вмещают не менее трех строк	средняя	
8.6	Если название поля написано сокращенно или по принципу "открытого списка" (с возможностью ввода заявителем любой информации), то около поля размещается подсказка	средняя	
8.7	Предусмотрена возможность изменения пользователем высоты многострочного поля	низкая	
8.8	В текстовых полях ввода с ограничением по количеству символов реализован счетчик с порогом ограничения доступных для ввода символов	низкая	
8.9	Форматные поля ввода имеют шаблон ввода - маску	низкая	
9	Предотвращение ошибок		
9.1	После отправки данных выводится сообщение об успешной отправке и описание дальнейших шагов, статус, сроки	высокая	
9.2	Сообщение об ошибке указывает на соответствующее поле с ошибкой	высокая	
9.3	При ошибке введенные данные в поле выделяются, а не удаляются	высокая	
9.4	Для форматных полей ввода проверка происходит в режиме реального времени: тип данных, количество символов, форматно-логический контроль, контрольная сумма и др.	высокая	
9.5	Сообщения об ошибках появляются сразу после ввода данных – при потере фокуса с поля (клик вне области поля), поле или текст при этом выделяется (например, красной рамкой)	средняя	
9.6	Описание ошибки содержит смысловую информацию на русском языке	средняя	

9.7	Если кнопка отправки формы неактивна, то около кнопки выводится подсказка о необходимости заполнения всех полей, визуальное выделение полей происходит в момент проверки поля при заполнении. Если кнопка активна, то после нажатия на нее фокус перемещается на первое незаполненное поле, все незаполненные поля визуально выделяются.	средняя	
9.8	Ввод неверного типа данных в поле блокируется и появляется подсказка	средняя	
10	Модальные окна		
10.1	Окно не сливается с основной областью интерфейса	высокая	
10.2	Есть заметная кнопка закрытия окна	высокая	
10.3	Открытие модального окна блокирует функции вне модального окна	высокая	
11	Текстовый контент		
11.1	Отсутствуют орфографические, грамматические, пунктуационные ошибки. Текст оттипографирован — правильно используются тире, дефисы, кавычки	высокая	
11.2	Используется только одно понятие для одной сущности на протяжении всего взаимодействия	высокая	
11.3	Размер основного шрифта не менее 14 пикселей	средняя	
11.4	Если в текстовом фрагменте встречаются числа в количестве цифр от 5 и более, то используются пробелы, отделяющие по три цифры справа. Верно: 1200 сотрудников, 151 923 жителя. Исключение – табличное представление (1 200, 151 923)	средняя	
11.5	Текстовый контент разбит на строки, комфортные для чтения - до 80 символов	средняя	

11.6	Большие текстовые блоки разбавлены графическим контентом (пиктограммы, инфографика) или отформатированы (разбиты на абзацы, разделенные интервалами, текстовые группировки с применением заголовков и подзаголовков, списки, буллиты, нумерация и т.д.)	низкая	
12	Изображения и графика		
12.1	При отключении (в случае неотображения) изображения, на котором есть текст, под ним есть цветовая подложка, отличная от цвета текста	высокая	
12.2	Изображение и графика однотипны, схожи по стилю, однообразны в размерах, формах	средняя	
13	Видео и аудио контент		
13.1	Размещенное видео или аудио начинает проигрываться только с согласия пользователя	высокая	
13.2	Видеоролик осуществляет показ исключительно полезной информации, относящейся к конкретному блоку контента	высокая	
13.3	Продолжительность видеоролика менее 1 мин. (не относится к обучающим роликам, интервью и т.п.)	высокая	
13.4	Вступление отсутствует или длится не более 5 сек	средняя	
13.5	Пользователь понимает, о чем видеоролик еще до его просмотра за счет заголовков и/или короткого вступления	средняя	
13.6	Ссылки, ведущие на видеоматериалы промаркированы Пользователь должен понимать, что сейчас начнется воспроизведение видео или аудио	средняя	
13.7	Используется нейтральная фоновая музыка без слов и в умеренном темпе	низкая	
13.8	Пользователь осведомлен о продолжительности видеоролика	низкая	

МОДЕЛЬ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ О СООТВЕТСТВИИ ПРИНЦИПАМ И СТАНДАРТАМ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ

Выявленные проблемы по листу самопроверки <i>(по степени их критичности)</i>			Соответствие требованиям листа самопроверки					
Высокая критичность	Средняя критичность	Низкая критичность	95100 %	90 94%	80 89%	65 79%	2564 %	0 24%
0	<25%	<50%	A+	A	B+	B	B	B
0	<25%	>50%	B	B	B	B	B	B
0	>25%	<50%	B	B	B	B	B	B
0	>25%	>50%	B	B	B	B	Г	Г
>0	<25%	<50%	B	B	B	B	Г	Г
>0	<25%	>50%	B	B	B	B	Г	Г
>0	>25%	<50%	B	B	B	Г	Г	Г
>0	>25%	>50%		B	B	Г	Г	Г

ХАРАКТЕРИСТИКА УРОВНЯ СООТВЕТСТВИЯ ПРИНЦИПАМ И СТАНДАРТАМ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ

A+	превосходный уровень
A	отлично
B+	хорошо
B	удовлетворительно
B	плохо
Г	в критическом состоянии