



**МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ  
КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНЦИФРЫ РОССИИ)**

## **ПРИКАЗ**

29.12.2023

№

1183

Москва

**О внесении изменений в приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 28 февраля 2022 г. № 143 и о признании утратившими силу отдельных положений приказов Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации**

В целях обеспечения расчета фактических значений показателей федеральных проектов «Информационная инфраструктура» и «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»

### **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Внести в приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 28 февраля 2022 г. № 143 «Об утверждении методик расчета показателей федеральных проектов национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» и признании утратившими силу некоторых приказов Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации об утверждении методик расчета показателей федеральных проектов национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» (далее – Приказ № 143) следующие изменения:

1) изложить в редакции согласно приложению № 1 к настоящему приказу следующие методики расчета показателей федерального проекта «Информационная инфраструктура» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», утвержденные Приказом № 143:

Методику расчета показателя «Доля социально значимых объектов инфраструктуры, имеющих возможность подключения к широкополосному доступу к сети Интернет в соответствии с утвержденными требованиями»;

Методику расчета показателя «Доля социально значимых объектов инфраструктуры, имеющих возможность подключения к широкополосному доступу к сети Интернет в соответствии с утвержденными требованиями» для субъекта Российской Федерации;

2) изложить в редакции согласно приложению № 2 к настоящему приказу следующие методики расчета показателей федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», утвержденные Приказом № 143:

Методику расчета показателя «Уровень удовлетворенности качеством предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ)»;

Методику расчета показателя «Уровень удовлетворенности качеством предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ)» для субъекта Российской Федерации;

Методику расчета показателя «Количество реализованных на базе единой платформы сервисов обеспечения функций органов государственной власти и органов местного самоуправления, в том числе типовых функций» для субъекта Российской Федерации;

Методику расчета показателя «Доля граждан, являющихся пользователями ЕПГУ и использующих сервисы подписания документов ЕПГУ при получении государственных и коммерческих услуг (сервисов), от общего количества пользователей ЕПГУ»;

Методику расчета показателя «Количество видов сведений, предоставляемых в режиме онлайн органами государственной власти в рамках межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных услуг и исполнения функций, в том числе коммерческих организаций в соответствии с законодательством» для субъекта Российской Федерации.

## 2. Признать утратившими силу:

1) абзацы четвертый и пятый пункта 2 приказа Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 9 декабря 2022 г. № 920 «О внесении изменений в приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 28 февраля 2022 г. № 143 «Об утверждении методик расчета показателей федеральных проектов национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» и признании утратившими силу некоторых приказов Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации об утверждении методик расчета показателей федеральных проектов национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»;

2) пункт 2 приказа Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31 января 2023 г. № 71 «Об утверждении методик расчета показателей федеральных проектов национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» и внесении изменений в некоторые

приказы Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации об утверждении методик расчета показателей федеральных проектов национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»;

3) подпункт 3 пункта 2 приказа Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31 мая 2023 г. № 497 «Об утверждении Методики расчета показателя «Снижение затрат бюджетных средств на печать бумажных документов» федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» и внесении изменений в некоторые приказы Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации об утверждении методик расчета показателей федеральных проектов национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

Министр

М.И. Шадаев



ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к приказу Министерства цифрового  
развития, связи и массовых  
коммуникаций  
Российской Федерации  
от 28.12. 2023 г. № 183

**МЕТОДИКИ**  
**расчета показателей федерального проекта «Цифровое государственное**  
**управление» национальной программы «Цифровая экономика**  
**Российской Федерации»**

**МЕТОДИКА**  
**расчета показателя «Уровень удовлетворенности качеством предоставления**  
**массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг**  
**в электронном виде с использованием Единого портала государственных**  
**и муниципальных услуг (ЕПГУ)»**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящая Методика предназначена для расчета показателя «Уровень удовлетворенности качеством предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ)» (далее – Показатель) национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» и федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

1.2. Субъектом официального статистического учета, ответственным за формирование и предоставление (распространение) официальной статистической информации по Показателю, является Минцифры России.

1.3. Показатель рассчитывается на федеральном уровне в целом по Российской Федерации.

1.4. Периодичность расчета Показателя – ежемесячная.

1.5. Минцифры России обеспечивает расчет значения Показателя и формирование официальной статистической информации не позднее 11-го рабочего дня месяца, следующего за отчетным.

1.6. Тип Показателя – возрастающий.

1.7. Показатель характеризует эффекты реализации национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» и федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

## II. Основные понятия и определения<sup>1</sup>

**2.1. Массовые социально значимые государственные и муниципальные услуги** – перечень государственных услуг федеральных органов исполнительной власти и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, услуг органов государственных внебюджетных фондов, муниципальных услуг органов местного самоуправления, услуг бюджетных учреждений, удовлетворяющий следующим критериям:

государственные услуги федеральных органов исполнительной власти, услуги органов государственных внебюджетных фондов, по которым по данным государственной автоматизированной информационной системы «Управление» (далее – ГАС «Управление») количество принятых заявлений превысило 100 тысяч за год;

государственные услуги органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, которые предоставляются в субъектах Российской Федерации и по которым по данным статистики от субъектов Российской Федерации и данным ГАС «Управление» количество принятых заявлений превысило 40 тысяч за год;

муниципальные услуги органов местного самоуправления, по которым по данным статистики от субъектов Российской Федерации и данным ГАС «Управление» количество принятых заявлений превысило 40 тысяч за год;

услуги бюджетных учреждений, по которым по данным статистики от субъектов Российской Федерации и данным ГАС «Управление» количество принятых заявлений превысило 40 тысяч за год;

иные социально значимые услуги.

Перечень массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг (сервисов) (далее – Перечень) утверждается протоколом президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности.

Перечень массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг (сервисов) регионального и муниципального уровней (далее – региональный Перечень) утверждается в каждом субъекте Российской Федерации. Региональный Перечень утверждается высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации в течение 30 календарных дней после формирования (актуализации) Перечня. Региональный Перечень формируется из услуг регионального и муниципального уровней, приведенных в Перечне. Разъяснения по формированию регионального Перечня приведены в приложении к Методике расчета показателя «Доля массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде, предоставляемых с использованием ЕПГУ, от общего количества таких услуг, предоставляемых в электронном виде».

**2.2. ЕПГУ<sup>2</sup>** – федеральная государственная информационная система «Единый

---

<sup>1</sup> Определения приводятся исключительно для целей настоящей Методики.

<sup>2</sup> ЕПГУ, в том числе и РПГУ, при условии соответствия РПГУ Единым требованиям по переводу массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронный формат, утвержденным протоколом президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для

портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

**2.3. Услуги федерального уровня** – государственные услуги федеральных органов исполнительной власти, услуги органов внебюджетных фондов.

**2.4. Услуги регионального и муниципального уровней** – государственные услуги органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, муниципальные услуги органов местного самоуправления и услуги бюджетных учреждений.

**2.5. Доступность услуги в электронном виде** – соответствие услуги Единым требованиям по переводу массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронный формат, утвержденным протоколом президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 25 июня 2021 г. № 19.

**2.6. Оценка уровня удовлетворенности качеством предоставления услуги с использованием ЕПГУ** – средняя оценка по услуге, получаемая на основе ответов пользователей ЕПГУ после предоставления данной услуги.

Оценка выставляется пользователем по пятибалльной шкале, где «1» – неудовлетворительно, а «5» – отлично.

### III. Источники информации

3.1. Источниками информации для расчета Показателя являются:

Перечень (в разрезе услуг федерального уровня и услуг регионального и муниципального уровней), для формирования которого в том числе используются данные Минэкономразвития России (ГАС «Управление») о количестве обращений по услугам с целью оценки возможности отнесения их к массовым социально значимым;

данные Минцифры России о реализованных в электронном виде на ЕПГУ услугах из Перечня (оцениваются Минцифры России самостоятельно, при необходимости запрашиваются данные от субъектов Российской Федерации в части услуг регионального и муниципального уровней);

данные ЕПГУ (средняя оценка качества предоставления услуг из Перечня на ЕПГУ, за исключением услуг, по которым анкетирование заявителей не предусмотрено).

Расчет итогового значения Показателя осуществляется автоматически по массовым социально значимым услугам, в рамках которых посредством ЕПГУ производится анкетирование заявителей о качестве предоставления услуги.

3.2. Первичные данные для верификации расчета Показателя сохраняются в ЕПГУ.

3.3. Возможность автоматизации формирования и подтверждения официальной статистической информации по Показателю осуществляется посредством ЕПГУ.

### IV. Алгоритм расчета Показателя

4.1. Показатель рассчитывается по формуле:

$$Оц_{ЕПГУ} = \left( \sum_{i=1}^{K_{ЕПГУ}} Оц_{ЕПГУ}^i \right) / K_{ЕПГУ},$$

где:

$Оц_{ЕПГУ}$  – уровень удовлетворенности качеством предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием ЕПГУ (баллов, код по ОКЕИ - 9642);

$Оц_{ЕПГУ}^i$  – средняя оценка качества предоставления  $i$ -й услуги с использованием ЕПГУ за период с начала отчетного года на конец отчетного месяца (если услуга реализована на ЕПГУ в течение отчетного года – то с момента такой реализации на конец отчетного месяца) (баллов, код по ОКЕИ - 9642);

$K_{ЕПГУ}$  – количество массовых социально значимых услуг из Перечня, доступных в электронном виде на ЕПГУ, по состоянию на начало отчетного месяца (единиц, код по ОКЕИ - 642).

4.2. Расчет Показателя ведется только по тем массовым социально значимым государственным и муниципальным услугам из Перечня, которые отвечали критерию доступности в электронном виде на ЕПГУ по состоянию на начало последнего месяца отчетного периода<sup>3</sup> и по которым предусмотрено анкетирование заявителей о качестве предоставления услуги.

4.3. В случаях, когда одной услуге регионального или муниципального уровня из Перечня соответствует несколько услуг (подуслуг), предоставляемых в субъекте Российской Федерации (услуг регионального Перечня), оценка по услуге рассчитывается как среднее из оценок по всем услугам (подуслугам), в нее входящим.

4.4. В расчет Показателя принимаются ответы пользователей ЕПГУ, поступившие на конец отчетного периода.

4.5. В случае отсутствия по услуге ответов пользователей за период с начала отчетного года по отчетный месяц (если услуга реализована на ЕПГУ в течение отчетного года – то с момента такой реализации), услуга исключается из расчета Показателя в отчетном периоде.

4.6. В качестве значения Показателя за отчетный год принимается значение Показателя за декабрь отчетного года.

---

<sup>3</sup> Например, если ведется расчет значения показателя за первое полугодие 2021 г., а услуга была реализована в электронном виде в середине июня 2021 г., то она не учитывается в расчете. Данное ограничение введено для того, чтобы к моменту расчета Показателя накопилась репрезентативная статистика по услуге.

## **МЕТОДИКА**

**расчета показателя «Уровень удовлетворенности качеством предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ)» для субъекта Российской Федерации**

### **I. Общие положения**

1.1. Настоящая Методика предназначена для расчета показателя «Уровень удовлетворенности качеством предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ)» (далее – Показатель) федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» на уровне субъекта Российской Федерации.

1.2. Субъектом официального статистического учета, ответственным за формирование информации по Показателю на основе административных данных, предоставляемых профильными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, и ее предоставление (распространение), является Минцифры России.

1.3. Показатель рассчитывается на уровне субъекта Российской Федерации.

1.4. Периодичность расчета Показателя – ежемесячная.

1.5. Профильный орган государственной власти субъекта Российской Федерации обеспечивает расчет значения Показателя не позднее 5-го рабочего дня месяца, следующего за отчетным.

Минцифры России обеспечивает формирование официальной статистической информации по Показателю не позднее 11-го рабочего дня месяца, следующего за отчетным.

1.6. Тип Показателя – возрастающий.

1.7. Показатель характеризует эффекты реализации федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» на уровне субъекта Российской Федерации.

### **II. Основные понятия и определения<sup>4</sup>**

**2.1. Массовые социально значимые государственные и муниципальные услуги** – перечень государственных услуг федеральных органов исполнительной власти и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, услуг органов государственных внебюджетных фондов, муниципальных услуг органов местного самоуправления, услуг бюджетных учреждений, удовлетворяющий следующим критериям:

государственные услуги федеральных органов исполнительной власти, услуги органов государственных внебюджетных фондов, по которым по данным государственной автоматизированной информационной системы «Управление»

---

<sup>4</sup> Определения приводятся исключительно для целей настоящей Методики.

(далее – ГАС «Управление») количество принятых заявлений превысило 100 тысяч за год;

государственные услуги органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, которые предоставляются в субъектах Российской Федерации и по которым по данным статистики от субъектов Российской Федерации и данным ГАС «Управление» количество принятых заявлений превысило 40 тысяч за год;

муниципальные услуги органов местного самоуправления, по которым по данным статистики от субъектов Российской Федерации и данным ГАС «Управление» количество принятых заявлений превысило 40 тысяч за год;

услуги бюджетных учреждений, по которым по данным статистики от субъектов Российской Федерации и данным ГАС «Управление» количество принятых заявлений превысило 40 тысяч за год;

иные социально значимые услуги.

Перечень массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг (сервисов) (далее – Перечень) утверждается протоколом президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности.

Перечень массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг (сервисов) регионального и муниципального уровней (далее – региональный Перечень) утверждается в каждом субъекте Российской Федерации. Региональный Перечень утверждается высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации в течение 30 календарных дней после формирования (актуализации) Перечня. Региональный Перечень формируется из услуг регионального и муниципального уровней, приведенных в Перечне. Разъяснения по формированию регионального Перечня приведены в приложении к Методике расчета показателя «Доля массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде, предоставляемых с использованием ЕПГУ, от общего количества таких услуг, предоставляемых в электронном виде».

2.2. ЕПГУ<sup>5</sup> – федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

2.3. РПГУ – портал государственных и муниципальных услуг субъекта Российской Федерации (региональный портал государственных и муниципальных услуг).

2.4. Услуги федерального уровня – государственные услуги федеральных органов исполнительной власти, услуги органов внебюджетных фондов.

2.5. Услуги регионального и муниципального уровней – государственные услуги органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, муниципальные услуги органов местного самоуправления и услуги бюджетных учреждений.

---

<sup>5</sup> ЕПГУ, в том числе и РПГУ, при условии соответствия РПГУ Единым требованиям по переводу массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронный формат, утвержденным протоколом президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 25 июня 2021 г. № 19.

**2.6. Доступность услуги в электронном виде** – соответствие услуги Единым требованиям по переводу массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронный формат, утвержденным протоколом президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 25 июня 2021 г. № 19.

**2.7. Оценка уровня удовлетворенности качеством предоставления услуги с использованием ЕПГУ** – средняя оценка по услуге, получаемая на основе ответов пользователей ЕПГУ и РПГУ после предоставления данной услуги.

Оценка выставляется пользователем по пятибалльной шкале, где «1» – неудовлетворительно, а «5» – отлично.

### **III. Источники информации**

3.1. Источниками информации для расчета Показателя являются:

Перечень (в части услуг регионального и муниципального уровней), для формирования которого в том числе используются данные Минэкономразвития России (ГАС «Управление») о количестве обращений по услугам с целью оценки возможности отнесения их к массовым социально значимым;

данные профильного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, ответственного за расчет Показателя, о количестве услуг из регионального Перечня, предоставляемых в субъекте Российской Федерации;

данные о количестве реализованных в электронном виде на ЕПГУ и РПГУ услугах из регионального Перечня, предоставляемых в субъекте Российской Федерации, которые самостоятельно оцениваются профильным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, ответственным за расчет Показателя;

данные ЕПГУ (средняя оценка качества предоставления региональных услуг из Перечня на ЕПГУ и РПГУ, за исключением услуг, по которым анкетирование заявителей не предусмотрено), выгрузку которых обеспечивает профильный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, ответственный за расчет Показателя.

Расчет итогового значения Показателя осуществляется автоматически по массовым социально значимым услугам, в рамках которых посредством ЕПГУ производится анкетирование заявителей о качестве предоставления услуги.

3.2. Первичные данные для верификации расчета Показателя сохраняются в ЕПГУ (РПГУ).

3.3. Возможность автоматизации формирования и подтверждения официальной статистической информации по Показателю осуществляется посредством ЕПГУ и РПГУ.

### **IV. Алгоритм расчета Показателя**

4.1. Показатель рассчитывается по формуле:

$$Оц_{ЕПГУ\_рег} = \left( \sum_{i=1}^{K_{ЕПГУ\_рег}} Оц_{ЕПГУ\_рег}^i \right) / K_{ЕПГУ\_рег},$$

где:

$Оц_{ЕПГУ\_рег}$  – уровень удовлетворенности качеством предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием ЕПГУ и РПГУ в субъекте Российской Федерации (баллов, код по ОКЕИ - 9642);

$Оц_{ЕПГУ\_рег}^i$  – средняя оценка качества предоставления  $i$ -й услуги с использованием ЕПГУ и РПГУ за период с начала отчетного года на конец отчетного месяца (если услуга реализована на ЕПГУ и РПГУ в течение отчетного года – то с момента такой реализации на конец отчетного месяца) (баллов, код по ОКЕИ - 9642);

$K_{ЕПГУ\_рег}$  – количество массовых социально значимых услуг из регионального Перечня, предоставляемых в субъекте Российской Федерации и доступных в электронном виде на ЕПГУ и РПГУ, по состоянию на начало отчетного месяца (единиц, код по ОКЕИ - 642).

4.2. Расчет Показателя ведется только по тем массовым социально значимым услугам из регионального Перечня, которые отвечали критерию доступности в электронном виде на ЕПГУ и РПГУ по состоянию на начало последнего месяца отчетного периода<sup>6</sup> и по которым предусмотрено анкетирование заявителей о качестве предоставления услуги.

4.3. В случаях, когда одной услуге регионального или муниципального уровня из Перечня соответствует несколько услуг (подуслуг), предоставляемых в субъекте Российской Федерации (услуг регионального Перечня), оценка по услуге рассчитывается как среднее из оценок по всем услугам (подуслугам), в нее входящим.

4.4. В расчет Показателя принимаются ответы пользователей ЕПГУ, поступившие на конец отчетного периода.

4.5. В случае отсутствия по услуге ответов пользователей за период с начала отчетного года по отчетный месяц (если услуга реализована на ЕПГУ в течение отчетного года – то с момента такой реализации), услуга исключается из расчета Показателя в отчетном периоде.

4.6. В качестве значения Показателя за отчетный год принимается значение Показателя за декабрь отчетного года.

## **V. Распределение ответственности за достижение целевых значений**

5.1. Ответственность за достижение целевых значений Показателя на уровне субъекта Российской Федерации распределяется между федеральными органами исполнительной власти, включая Минцифры России, и органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации.

5.2. Федеральные органы исполнительной власти, включая Минцифры России,

---

<sup>6</sup> Например, если ведется расчет значения показателя за первое полугодие 2021 г., а услуга была реализована в электронном виде в середине июня 2021 г., то она не учитывается в расчете. Данное ограничение введено для того, чтобы к моменту расчета показателя накопилась репрезентативная статистика по услуге.

способствуют повышению уровня удовлетворенности качеством предоставления услуг регионального и муниципального уровней на ЕПГУ за счет повышения удобства использования электронных форм и инструментов совершения пользователем различных действий при получении услуг в электронном виде на ЕПГУ (в том числе при разработке форм-концентраторов на ЕПГУ для услуг регионального и муниципального уровней из Перечня и при реализации на базе облачной цифровой платформы обеспечения оказания государственных (муниципальных) услуг и сервисов типовых процессов оказания услуг регионального и муниципального уровней из Перечня).

5.3. Органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации способствуют повышению уровня удовлетворенности качеством предоставления услуг регионального и муниципального уровней на ЕПГУ и РПГУ за счет сокращения сроков оказания услуг, сокращения количества отказов, обеспечения своевременного отображения статусов о ходе рассмотрения поданного на ЕПГУ и РПГУ заявления в режиме онлайн.



**МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ  
КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПРИКАЗ**

*28.02.2022*

№

*143*

Москва

**Об утверждении методик расчета показателей федеральных проектов национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» и признании утратившими силу некоторых приказов Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации об утверждении методик расчета показателей федеральных проектов национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»**

В целях обеспечения расчета значений показателей федеральных проектов «Информационная инфраструктура», «Кадры для цифровой экономики», «Информационная безопасность», «Цифровые технологии» и «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» (далее – Национальная программа)

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

**1. Утвердить прилагаемые:**

Методики расчета показателей федерального проекта «Информационная инфраструктура» Национальной программы;

Методики расчета показателей федерального проекта «Кадры для цифровой экономики» Национальной программы;

Методики расчета показателей федерального проекта «Информационная безопасность» Национальной программы;

Методики расчета показателей федерального проекта «Цифровые технологии» Национальной программы;

Методики расчета показателей федерального проекта «Цифровое государственное управление» Национальной программы.

2. Признать утратившими силу:

приказ Минцифры России от 21 декабря 2020 г. № 728 «Об утверждении методик расчета показателей федерального проекта «Информационная инфраструктура» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»;

приказ Минцифры России от 21 декабря 2020 г. № 729 «Об утверждении методик расчета показателей федерального проекта «Кадры для цифровой экономики» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»;

приказ Минцифры России от 21 декабря 2020 г. № 730 «Об утверждении методик расчета показателей федерального проекта «Информационная безопасность» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»;

приказ Минцифры России от 21 декабря 2020 г. № 731 «Об утверждении методик расчета показателей федерального проекта «Цифровые технологии» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»;

приказ Минцифры России от 14 января 2021 г. № 10 «О внесении изменений в некоторые приказы Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации об утверждении методик расчета показателей федеральных проектов национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»;

пункты 1 – 6 приказа Минцифры России от 29 октября 2021 г. № 1113 «Об утверждении методики расчета показателя «Количество осуществленных внедрений цифровых сервисов и решений, созданных на базе цифровых платформ, в организациях, осуществляющих образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования, нарастающий итог» федерального проекта «Кадры для цифровой экономики» и методик расчета показателей федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», а также о внесении изменений в некоторые приказы Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации об утверждении методик расчета показателей федеральных проектов национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

Министр

М.И. Шадаев

## **МЕТОДИКА**

### **расчета показателя «Уровень удовлетворенности качеством предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ)»**

#### **I. Общие положения**

1.1. Настоящая Методика предназначена для расчета показателя «Уровень удовлетворенности качеством предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ)» (далее – Показатель) национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» и федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

1.2. Субъектом официального статистического учета, ответственным за формирование и предоставление (распространение) официальной статистической информации по Показателю, является Минцифры России.

1.3. Показатель рассчитывается на федеральном уровне в целом по Российской Федерации.

1.4. Периодичность расчета Показателя – ежемесячная.

1.5. Минцифры России обеспечивает расчет значения Показателя и формирование официальной статистической информации не позднее 11-го рабочего дня месяца, следующего за отчетным.

#### **II. Основные понятия и определения<sup>7</sup>**

**2.1. Массовые социально значимые государственные и муниципальные услуги** – перечень государственных услуг федеральных органов исполнительной власти и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, услуг органов государственных внебюджетных фондов, муниципальных услуг органов местного самоуправления, услуг бюджетных учреждений, удовлетворяющий следующим критериям:

государственные услуги федеральных органов исполнительной власти, услуги органов государственных внебюджетных фондов, по которым по данным государственной автоматизированной информационной системы «Управление» (далее – ГАС «Управление») количество принятых заявлений превысило 100 тысяч за год;

государственные услуги органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, которые предоставляются в субъектах Российской Федерации и по которым по данным статистики от субъектов Российской Федерации и данным ГАС «Управление» количество принятых

---

<sup>7</sup> Определения приводятся исключительно для целей настоящей Методики.

заявлений превысило 40 тысяч за год;

муниципальные услуги органов местного самоуправления, по которым по данным статистики от субъектов Российской Федерации и данным ГАС «Управление» количество принятых заявлений превысило 40 тысяч за год;

услуги бюджетных учреждений, по которым по данным статистики от субъектов Российской Федерации и данным ГАС «Управление» количество принятых заявлений превысило 40 тысяч за год;

иные социально значимые услуги.

Перечень массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг (сервисов) (далее – Перечень) утвержден протоколом президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 10 декабря 2021 г. № 44.

Перечень массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг (сервисов) регионального и муниципального уровней (далее – региональный Перечень) утверждается в каждом субъекте Российской Федерации.

**2.2. ЕПГУ<sup>8</sup>** – федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

**2.3. Услуги федерального уровня** – государственные услуги федеральных органов исполнительной власти, услуги органов внебюджетных фондов.

**2.4. Услуги регионального и муниципального уровней** – государственные услуги органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, муниципальные услуги органов местного самоуправления и услуги бюджетных учреждений.

**2.5. Доступность услуги в электронном виде** – соответствие услуги Единым требованиям по переводу массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронный формат, утвержденным протоколом президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 25 июня 2021 г. № 19.

**2.6. Оценка уровня удовлетворенности качеством предоставления услуги с использованием ЕПГУ** – средняя оценка по услуге, получаемая на основе ответов пользователей ЕПГУ в процессе и после предоставления данной услуги, по следующим пунктам анкеты (в рамках мониторинга качества государственных услуг):

«Доступность электронных форм и инструментов совершения в электронном виде платежей, необходимых для получения услуги»;

«Время ожидания ответа на подачу заявления, промежуточных и итоговых результатов предоставления услуги»;

---

<sup>8</sup> ЕПГУ, в том числе и РПГУ, при условии соответствия РПГУ Единым требованиям по переводу массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронный формат, утвержденным протоколом президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 25 июня 2021 г. № 19.

«Удобство подачи заявления, записи на прием, оплаты необходимых платежей, получения промежуточных и итоговых результатов предоставления услуги».

Оценка выставляется пользователем по пятибалльной шкале, где «1» – неудовлетворительно, а «5» – отлично.

### **III. Источники информации и регламент расчета**

3.1. Источниками информации для расчета Показателя являются:

Перечень (в разрезе услуг федерального уровня и услуг регионального и муниципального уровней), для формирования которого в том числе используются данные Минэкономразвития России (ГАС «Управление») о количестве обращений по услугам с целью оценки возможности отнесения их к массовым социально значимым;

данные Минцифры России о реализованных в электронном виде на ЕПГУ услугах из Перечня (оцениваются Минцифры России самостоятельно, при необходимости запрашиваются данные от субъектов Российской Федерации в части услуг регионального и муниципального уровней);

данные ЕПГУ (средняя оценка качества предоставления каждой услуги из Перечня на ЕПГУ), выгрузку которых обеспечивает Минэкономразвития России.

Расчет итогового значения Показателя осуществляется автоматически.

3.2. Первичные данные для верификации расчета Показателя сохраняются в ЕПГУ.

3.3. Возможность автоматизации формирования и подтверждения официальной статистической информации по Показателю осуществляется посредством государственной информационной системы – единой межведомственной информационной системы, положение о которой утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 26 мая 2010 г. № 367 «О единой межведомственной информационно-статистической системе».

### **IV. Алгоритм расчета Показателя**

4.1. Показатель рассчитывается по формуле:

$$Оц_{ЕПГУ} = (\sum_{i=1}^{K_{ЕПГУ}} Оц_{ЕПГУ}^i) / K_{ЕПГУ},$$

где:

$Оц_{ЕПГУ}$  – уровень удовлетворенности качеством предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием ЕПГУ (баллов);

$Оц_{ЕПГУ}^i$  – средняя оценка качества предоставления  $i$ -й услуги с использованием ЕПГУ за период с начала отчетного года по отчетный месяц (если услуга реализована на ЕПГУ в течение отчетного года – то с момента такой реализации) (баллов);

$K_{ЕПГУ}$  – количество массовых социально значимых услуг из Перечня, доступных в электронном виде на ЕПГУ по состоянию на начало последнего месяца отчетного периода (единиц).

4.2. Расчет Показателя ведется только по тем массовым социально значимым государственным и муниципальным услугам из Перечня, которые отвечали критерию доступности в электронном виде на ЕПГУ по состоянию на начало последнего месяца отчетного периода<sup>9</sup>.

4.3. В случаях, когда одной услуге регионального или муниципального уровня из Перечня соответствует несколько услуг (подуслуг), предоставляемых в субъекте Российской Федерации (услуг регионального Перечня), оценка по услуге рассчитывается как среднее из оценок по всем услугам (подуслугам), в нее входящим.

4.4. В расчет Показателя принимаются ответы пользователей ЕПГУ, поступившие на конец отчетного периода.

4.5. В случае отсутствия по услуге ответов пользователей за период с начала отчетного года по отчетный месяц (если услуга реализована на ЕПГУ в течение отчетного года – то с момента такой реализации), услуга исключается из расчета Показателя в отчетном периоде.

---

<sup>9</sup> Например, если ведется расчет значения показателя за первое полугодие 2021 г., а услуга была реализована в электронном виде в середине июня 2021 г., то она не учитывается в расчете. Данное ограничение введено для того, чтобы к моменту расчета показателя накопилась репрезентативная статистика по услуге.

## **МЕТОДИКА**

**расчета показателя «Уровень удовлетворенности качеством предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ)» для субъекта Российской Федерации**

### **I. Общие положения**

1.1. Настоящая Методика предназначена для расчета показателя «Уровень удовлетворенности качеством предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ)» (далее – Показатель) регионального проекта «Цифровое государственное управление».

1.2. Субъектом официального статистического учета, ответственным за формирование информации по Показателю на основе административных данных, предоставляемых профильными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, и ее предоставление (распространение), является Минцифры России.

1.3. Показатель рассчитывается на уровне субъекта Российской Федерации.

1.4. Периодичность расчета Показателя – ежемесячная.

1.5. Профильный орган государственной власти субъекта Российской Федерации обеспечивает расчет значения Показателя не позднее 5-го рабочего дня месяца, следующего за отчетным.

Минцифры России обеспечивает формирование официальной статистической информации по Показателю не позднее 11-го рабочего дня месяца, следующего за отчетным.

### **II. Основные понятия и определения<sup>10</sup>**

**2.1. Массовые социально значимые государственные и муниципальные услуги** – перечень государственных услуг федеральных органов исполнительной власти и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, услуг органов государственных внебюджетных фондов, муниципальных услуг органов местного самоуправления, услуг бюджетных учреждений, удовлетворяющий следующим критериям:

государственные услуги федеральных органов исполнительной власти, услуги органов государственных внебюджетных фондов, по которым по данным государственной автоматизированной информационной системы «Управление» (далее – ГАС «Управление») количество принятых заявлений превысило 100 тысяч за год;

государственные услуги органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, которые предоставляются в субъектах

<sup>10</sup> Определения приводятся исключительно для целей настоящей Методики.

Российской Федерации и по которым по данным статистики от субъектов Российской Федерации и данным ГАС «Управление» количество принятых заявлений превысило 40 тысяч за год;

муниципальные услуги органов местного самоуправления, по которым по данным статистики от субъектов Российской Федерации и данным ГАС «Управление» количество принятых заявлений превысило 40 тысяч за год;

услуги бюджетных учреждений, по которым по данным статистики от субъектов Российской Федерации и данным ГАС «Управление» количество принятых заявлений превысило 40 тысяч за год;

иные социально значимые услуги.

Перечень массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг (сервисов) (далее – Перечень) утвержден протоколом президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 10 декабря 2021 г. № 44.

Перечень массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг (сервисов) регионального и муниципального уровней (далее – региональный Перечень) утверждается в каждом субъекте Российской Федерации.

2.2. **ЕПГУ**<sup>11</sup> – федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

2.3. **РПГУ** – портал государственных и муниципальных услуг субъекта Российской Федерации (региональный портал государственных и муниципальных услуг).

2.4. **Услуги федерального уровня** – государственные услуги федеральных органов исполнительной власти, услуги органов внебюджетных фондов.

2.5. **Услуги регионального и муниципального уровней** – государственные услуги органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, муниципальные услуги органов местного самоуправления и услуги бюджетных учреждений.

2.6. **Доступность услуги в электронном виде** – соответствие услуги Единым требованиям по переводу массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронный формат, утвержденным протоколом президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 25 июня 2021 г. № 19.

2.7. **Оценка уровня удовлетворенности качеством предоставления услуги с использованием ЕПГУ** – средняя оценка по услуге, получаемая на основе ответов пользователей ЕПГУ и РПГУ в процессе и после предоставления данной услуги, по следующим пунктам анкеты (в рамках мониторинга качества государственных услуг):

---

<sup>11</sup> ЕПГУ, в том числе и РПГУ, при условии соответствия РПГУ Единым требованиям по переводу массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронный формат, утвержденным протоколом президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 25 июня 2021 г. № 19.

«Доступность электронных форм и инструментов совершения в электронном виде платежей, необходимых для получения услуги»;

«Время ожидания ответа на подачу заявления, промежуточных и итоговых результатов предоставления услуги»;

«Удобство подачи заявления, записи на прием, оплаты необходимых платежей, получения промежуточных и итоговых результатов предоставления услуги».

Оценка выставляется пользователем по пятибалльной шкале, где «1» – неудовлетворительно, а «5» – отлично.

### **III. Источники информации и регламент расчета**

3.1. Источниками информации для расчета Показателя являются:

Перечень (в части услуг регионального и муниципального уровней), для формирования которого в том числе используются данные Минэкономразвития России (ГАС «Управление») о количестве обращений по услугам с целью оценки возможности отнесения их к массовым социально значимым;

данные профильного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, ответственного за расчет Показателя, о количестве услуг из регионального Перечня, предоставляемых в субъекте Российской Федерации;

данные о количестве реализованных в электронном виде на ЕПГУ и РПГУ услугах из регионального Перечня, предоставляемых в субъекте Российской Федерации, которые самостоятельно оцениваются профильным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, ответственным за расчет Показателя;

данные ЕПГУ (средняя оценка качества предоставления каждой региональной услуги из Перечня на ЕПГУ и РПГУ), выгрузку которых обеспечивает профильный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, ответственный за расчет Показателя.

Расчет итогового значения Показателя осуществляется автоматически.

3.2. Первичные данные для верификации расчета Показателя сохраняются в ЕПГУ (РПГУ).

3.3. Возможность автоматизации формирования и подтверждения официальной статистической информации по Показателю осуществляется посредством государственной информационной системы – единой межведомственной информационной системы, положение о которой утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 26 мая 2010 г. № 367 «О единой межведомственной информационно-статистической системе».

### **IV. Алгоритм расчета Показателя**

4.1. Показатель рассчитывается по формуле:

$$O_{CEПГУ\_per} = \left( \sum_{i=1}^{K_{EПГУ\_per}} O_{CEПГУ\_per}^i \right) / K_{EПГУ\_per},$$

где:

$O_{\text{ЕПГУ\_рег}}$  – уровень удовлетворенности качеством предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием ЕПГУ и РПГУ в субъекте Российской Федерации (баллов);

$O_{\text{ЕПГУ\_рег}}^i$  – средняя оценка качества предоставления  $i$ -й услуги с использованием ЕПГУ и РПГУ за период с начала отчетного года по отчетный месяц (если услуга реализована на ЕПГУ и РПГУ в течение отчетного года, то с момента такой реализации) (баллов);

$K_{\text{ЕПГУ\_рег}}$  – количество массовых социально значимых услуг из регионального Перечня, предоставляемых в субъекте Российской Федерации и доступных в электронном виде на ЕПГУ и РПГУ по состоянию на начало последнего месяца отчетного периода (единиц).

4.2. Расчет Показателя ведется только по тем массовым социально значимым услугам из регионального Перечня, которые отвечали критерию доступности в электронном виде на ЕПГУ и РПГУ по состоянию на начало последнего месяца отчетного периода<sup>12</sup>.

4.3. В случаях, когда одной услуге регионального или муниципального уровня из Перечня соответствует несколько услуг (подуслуг), предоставляемых в субъекте Российской Федерации (услуг регионального Перечня), оценка по услуге рассчитывается как среднее из оценок по всем услугам (подуслугам), в нее входящим.

4.4. В расчет Показателя принимаются ответы пользователей ЕПГУ, поступившие на конец отчетного периода.

4.5. В случае отсутствия по услуге ответов пользователей за период с начала отчетного года по отчетный месяц (если услуга реализована на ЕПГУ в течение отчетного года – то с момента такой реализации), услуга исключается из расчета Показателя в отчетном периоде.

## **V. Распределение ответственности за достижение целевых значений**

5.1. Ответственность за достижение целевых значений Показателя на уровне субъекта Российской Федерации распределяется между федеральными органами исполнительной власти, включая Минцифры России, и органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации.

5.2. Федеральные органы исполнительной власти, включая Минцифры России, способствуют повышению уровня удовлетворенности качеством предоставления услуг регионального и муниципального уровней на ЕПГУ за счет повышения удобства использования электронных форм и инструментов совершения пользователем различных действий при получении услуг в электронном виде на ЕПГУ (в том числе при разработке форм-концентраторов на ЕПГУ для услуг регионального и муниципального уровней из Перечня и при реализации на базе облачной цифровой платформы обеспечения оказания государственных

<sup>12</sup> Например, если ведется расчет значения показателя за первое полугодие 2021 г., а услуга была реализована в электронном виде в середине июня 2021 г., то она не учитывается в расчете. Данное ограничение введено для того, чтобы к моменту расчета показателя накопилась репрезентативная статистика по услуге.

(муниципальных) услуг и сервисов типовых процессов оказания услуг регионального и муниципального уровней из Перечня).

5.3. Органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации способствуют повышению уровня удовлетворенности качеством предоставления услуг регионального и муниципального уровней на ЕПГУ и РПГУ за счет сокращения сроков оказания услуг, сокращения количества отказов, обеспечения своевременного отображения статусов о ходе рассмотрения поданного на ЕПГУ и РПГУ заявления в режиме онлайн.