



# **ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

## **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 25 мая 2022 г. № 951

МОСКВА

### **О мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления и внесении изменений в Положение о федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)"**

Правительство Российской Федерации **п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить прилагаемый перечень видов услуг, в отношении которых проводится мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления.

2. Установить, что:

в целях формирования механизма непрерывного повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, Государственной корпорацией по атомной энергии "Росатом", Государственной корпорацией по космической деятельности "Роскосмос", акционерным обществом "Почта России", исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления, уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти проводится мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления (далее - мониторинг) в отношении видов услуг по перечню, утвержденному настоящим постановлением (далее - услуги);

мониторинг осуществляется в автоматизированной информационной системе "Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг" (далее - информационная система мониторинга).

3. Определить Министерство экономического развития Российской Федерации уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по проведению мониторинга.

4. Министерству экономического развития Российской Федерации совместно с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации в 5-месячный срок со дня вступления в силу настоящего постановления утвердить правила проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления и организации проведения исследований по изучению общественного мнения в области предоставления услуг, включая состав, формат и порядок представления в информационную систему мониторинга сведений о ходе предоставления услуг, сведений о качестве предоставления услуг, сведений по результатам автоматизированного мониторинга, осуществляемого в соответствии с пунктом 18 Положения о федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 "О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)" (далее - Положение о едином портале).

5. Министерству цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации в 3-месячный срок со дня утверждения правил, указанных в пункте 4 настоящего постановления, обеспечить техническую возможность направления в информационную систему мониторинга в ежедневном режиме:

сведений о ходе выполнения заявлений (запросов) о предоставлении услуг, направленных в федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" в соответствии с частью 3<sup>1</sup> статьи 21 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон) федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов

Российской Федерации, органами местного самоуправления, предоставляющими государственные и (или) муниципальные услуги, организациями, предоставляющими услуги, указанные в части 3 статьи 1 Федерального закона, многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляющими государственные и (или) муниципальные услуги в соответствии с частью 1<sup>3</sup> статьи 16 Федерального закона и (или) являющимися операторами государственных информационных систем, используемых при предоставлении услуг (далее соответственно - органы и организации, предоставляющие услуги, сведения о ходе предоставления услуг);

сведений о качестве предоставления услуг, сформированных по итогам сбора из федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" отзывов заявителей о ходе и качестве предоставления услуг в соответствии с подпунктом "в" пункта 1 Положения о едином портале (далее - сведения о качестве предоставления услуг);

сведений о ходе предоставления услуг и сведений о качестве предоставления услуг, полученных в соответствии с подпунктом "м" пункта 1 Положения о едином портале;

сведений по результатам автоматизированного мониторинга, осуществляемого в соответствии с пунктом 18 Положения о едином портале.

6. Министерству экономического развития Российской Федерации по истечении 12-месячного срока со дня вступления в силу настоящего постановления обеспечить:

проведение на постоянной основе мониторинга;

ежеквартальное представление в Правительство Российской Федерации доклада о результатах мониторинга и публикацию в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" результатов мониторинга.

7. Федеральным органам исполнительной власти в месячный срок со дня вступления в силу настоящего постановления:

определить должностное лицо в должности не ниже заместителя руководителя органа исполнительной власти, ответственное за качество предоставления услуг, предоставляемых соответствующим федеральным органом исполнительной власти;

определить должностных лиц, ответственных за качество предоставления каждой услуги, предоставляемой соответствующим федеральным органом исполнительной власти;

представить информацию о должностных лицах, указанных в абзацах втором и третьем настоящего пункта, в Министерство экономического развития Российской Федерации и Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

8. Федеральным органам исполнительной власти, являющимся операторами информационных систем, используемых при предоставлении услуг, в 10-месячный срок со дня вступления в силу настоящего постановления обеспечить представление сведений о ходе предоставления услуг, сведений о качестве предоставления услуг в информационную систему мониторинга.

9. Рекомендовать:

а) органам государственных внебюджетных фондов, Государственной корпорации по атомной энергии "Росатом", Государственной корпорации по космической деятельности "Роскосмос", акционерному обществу "Почта России":

определить должностное лицо в должности не ниже заместителя руководителя организации, ответственное за качество услуг, предоставляемых соответствующим органом государственного внебюджетного фонда, Государственной корпорацией по атомной энергии "Росатом", Государственной корпорацией по космической деятельности "Роскосмос", акционерным обществом "Почта России";

определить должностных лиц, ответственных за качество предоставления каждой услуги, предоставляемой соответствующим органом государственного внебюджетного фонда, Государственной корпорацией по атомной энергии "Росатом", Государственной корпорацией по космической деятельности "Роскосмос", акционерным обществом "Почта России";

представить информацию о должностных лицах, указанных в абзацах втором и третьем настоящего подпункта, в Министерство экономического развития Российской Федерации и Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;

б) органам государственных внебюджетных фондов, Государственной корпорации по атомной энергии "Росатом",

Государственной корпорации по космической деятельности "Роскосмос", акционерному обществу "Почта России", являющимся операторами информационных систем, используемых при предоставлении услуг, в 10-месячный срок со дня вступления в силу настоящего постановления обеспечить представление сведений о ходе предоставления услуг, сведений о качестве предоставления услуг в информационную систему мониторинга;

в) высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации:

в месячный срок со дня вступления в силу настоящего постановления:

определить должностное лицо в должности не ниже заместителя руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, ответственное за качество услуг, предоставление которых осуществляется исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органами местного самоуправления соответствующего субъекта Российской Федерации;

определить должностных лиц, ответственных за качество предоставления каждой услуги, предоставляемой исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органами местного самоуправления соответствующего субъекта Российской Федерации;

представить информацию о должностных лицах, указанных в абзацах третьем и четвертом настоящего подпункта, в Министерство экономического развития Российской Федерации и Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;

в 12-месячный срок со дня вступления в силу настоящего постановления организовать представление в ежедневном режиме сведений о ходе предоставления услуг, сведений о качестве предоставления услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в информационную систему мониторинга;

г) коммерческим и некоммерческим организациям, организующим предоставление государственных услуг в соответствии с частью 1<sup>2</sup> статьи 7 Федерального закона, в 12-месячный срок со дня вступления в силу настоящего постановления обеспечить представление сведений о ходе

предоставления услуг и сведений о качестве предоставления услуг в информационную систему мониторинга;

д) организациям, предоставляющим услуги, указанные в части 3 статьи 1 Федерального закона, в месячный срок со дня вступления в силу настоящего постановления:

определить лицо в должности не ниже заместителя руководителя организации, ответственное за качество предоставления услуг, предоставляемых соответствующей организацией;

определить лиц, ответственных за качество предоставления каждой услуги, предоставляемой соответствующей организацией;

представить информацию об ответственных лицах, указанных в абзацах втором и третьем настоящего подпункта, в Министерство экономического развития Российской Федерации и Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;

в 12-месячный срок со дня вступления в силу настоящего постановления организовать представление в ежедневном режиме сведений о ходе предоставления услуг, сведений о качестве предоставления услуг, предоставляемых в соответствии с частью 3 статьи 1 Федерального закона, в информационную систему мониторинга.

10. Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в Положение о федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 "О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 44, ст. 6274; 2013, № 45, ст. 5807; 2015, № 1, ст. 283; № 8, ст. 1175; 2017, № 20, ст. 2913; № 32, ст. 5065; № 41, ст. 5981; 2018, № 15, ст. 2121; № 40, ст. 6142; 2019, № 47, ст. 6675; 2020, № 46, ст. 7286; 2021, № 4, ст. 685; № 27, ст. 5435; № 37, ст. 6498; № 45, ст. 7498).

Председатель Правительства  
Российской Федерации

М.Мишустин

УТВЕРЖДЕН  
постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 25 мая 2022 г. № 951

## П Е Р Е Ч Е Н Ь

**видов услуг, в отношении которых проводится мониторинг качества  
предоставления государственных и муниципальных услуг  
независимо от формы их предоставления**

1. Государственные услуги, предоставляемые федеральными органами исполнительной власти, государственными корпорациями, акционерным обществом "Почта России", органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации.

2. Услуги, предусмотренные перечнем услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, государственными корпорациями, наделенными в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, государственных услуг и предоставляются организациями и уполномоченными в соответствии с законодательством Российской Федерации экспертами, участвующими в предоставлении государственных услуг, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 352 "Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, государственными корпорациями, наделенными в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, государственных услуг и предоставляются организациями и уполномоченными в соответствии с законодательством Российской Федерации экспертами, участвующими в

предоставлении государственных услуг, и определении размера платы за их оказание".

3. Услуги, предусмотренные перечнем услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 г. № 729-р.

4. Услуги, предоставляемые участвующими в предоставлении государственных услуг учреждениями (организациями) и включенные в утверждаемые высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации перечни услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации.

5. Услуги, оказываемые в субъекте Российской Федерации государственными и муниципальными учреждениями и иными организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) субъекта Российской Федерации или муниципальное задание (заказ), и включенные в утверждаемые высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации перечни таких услуг.

6. Муниципальные услуги, предоставляемые органами местного самоуправления.

---



УТВЕРЖДЕНЫ  
постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 25 мая 2022 г. № 951

**ИЗМЕНЕНИЯ,**  
**которые вносятся в Положение о федеральной государственной**  
**информационной системе "Единый портал государственных**  
**и муниципальных услуг (функций)"**

1. Подпункт "в" пункта 1 изложить в следующей редакции:

"в) учет обращений заявителей, связанных с функционированием единого портала, в том числе возможность для заявителей оставить в электронной форме отзыв о качестве предоставления государственных и муниципальных услуг (осуществления функций), предоставления таких услуг учреждениями (организациями) посредством опросных форм, размещаемых оператором единого портала;"

2. Пункт 18 изложить в следующей редакции:

"18. Оператор единого портала обеспечивает автоматизированный мониторинг и анализ качества и сроков осуществления процедур, указанных в пункте 7 настоящего Положения, а также предусмотренных частью 3<sup>1</sup> статьи 21 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", с возможностью фиксации инцидентов в рамках осуществления мониторинга и анализа.

Оператор единого портала обеспечивает доступ к результатам автоматизированного мониторинга:

Министерству экономического развития Российской Федерации;  
федеральным органам исполнительной власти, органам государственных внебюджетных фондов, исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации, органам местного самоуправления, организациям, указанным в части 2<sup>1</sup> статьи 1 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", организациям, предоставляющим услуги, указанные в части 3 статьи 1 Федерального закона "Об организации

предоставления государственных и муниципальных услуг", в части, касающейся услуг, предоставляемых соответствующим органом или организацией.

Доступ к результатам автоматизированного мониторинга предоставляется уполномоченным лицам органов и организаций, указанных в абзацах третьем и четвертом настоящего пункта, после прохождения ими процедуры регистрации и авторизации с использованием единой системы идентификации и аутентификации.

В случае если по результатам проведения автоматизированного мониторинга выявлены нарушения работоспособности интерактивной формы, не позволяющие осуществлять предусмотренные интерактивной формой процедуры, оператор единого портала ограничивает заявителям доступ к такой интерактивной форме до момента устранения выявленных нарушений и восстановления работоспособности интерактивной формы."

---