

Инструкция по внесению сведений в форму мониторинга системы внутреннего контроля (self-audit)

1. [ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ](#)
2. [ОПИСАНИЕ](#)
3. [ПОДГОТОВКА СВЕДЕНИЙ ДЛЯ ЗАПОЛНЕНИЯ ФОРМЫ МОНИТОРИНГА \(SELF-AUDIT\)](#)
4. [ВНЕСЕНИЕ СВЕДЕНИЙ В ФОРМУ МОНИТОРИНГА](#)
5. [АНАЛИЗ ПОЛУЧЕННЫХ ДАННЫХ](#)

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

ЕПГУ	Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
РПГУ	Региональный портал государственных и муниципальных услуг
ГАС «Управление»	Государственная автоматизированная информационная система «Управление»
ПГС	Платформа государственных сервисов Единого портала государственных и муниципальных услуг
Техническая часть РПГУ (ЕИТП)	Государственная информационная система «Единая информационно-технологическая платформа Республики Саха (Якутия)»

2. ОПИСАНИЕ

Настоящая инструкция прилагается к форме мониторинга (**self-audit**), предназначенной обеспечить самостоятельный и оперативный контроль показателей данных, входящих в мониторинг качества предоставления государственных услуг Республики Саха (Якутия) в электронном (цифровом) виде на ЕПГУ и РПГУ, органами государственной власти РС (Я), предоставляющими наиболее востребованные услуги, вошедшие в Перечень МСЗУ РС(Я).

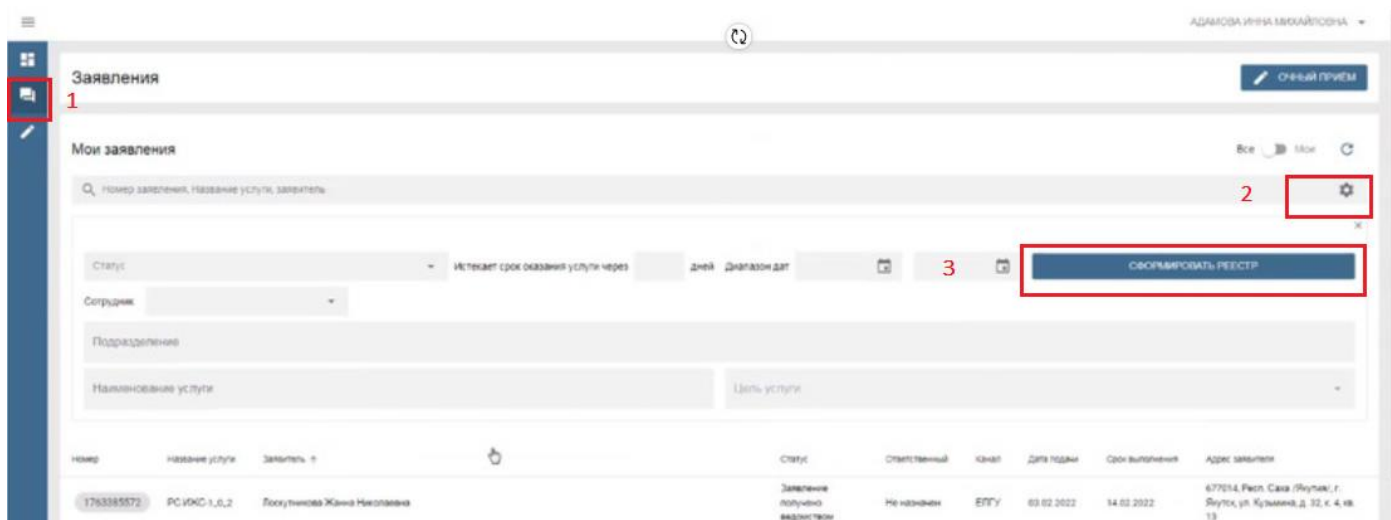
Периодичность расчета значений показателей - **еженедельная**. Отчет об итогах должен быть представлен на планерках по ЦТ, согласно плану-графику предоставления отчета.

МЕТОДИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ФОРМЫ осуществляется уполномоченной организацией по мониторингу - ГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Саха (Якутия)» по номеру телефона **+7 (4112) 506-146**.

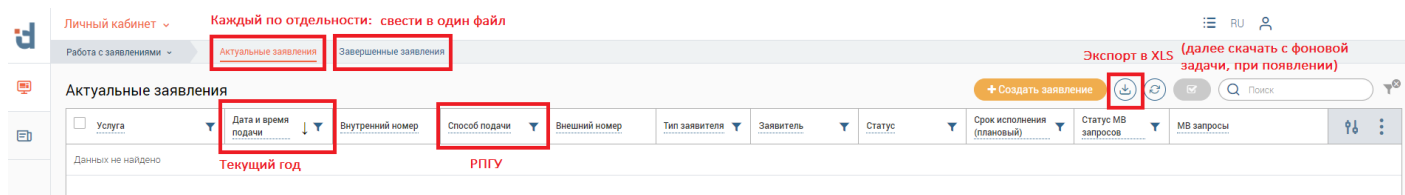
3. ПОДГОТОВКА СВЕДЕНИЙ ДЛЯ ЗАПОЛНЕНИЯ ФОРМЫ МОНИТОРИНГА (SELF-AUDIT)

Для заполнения формы мониторинга, необходимо еженедельно выгружать данные о поступивших обращениях за отчетный период из ПГС и технической части РПГУ (ЕИТП)- по всем услугам ОГВ и вносить сведения форму мониторинга. Сохраняйте текущее состояние мониторинга (отдельными файлами) для просмотра динамики.

Выгрузка ПГС:



Выгрузка РПГУ:



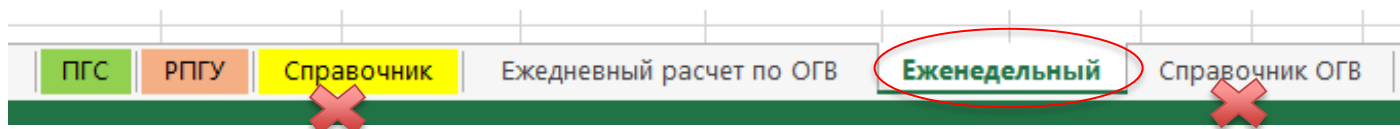
Дополнительно: Запросить роль контролера ОГВ в тех.части ЕИТП, для формирования общей выгрузки можно заявкой в ГБУ РС(Я) «РЦИТ».

4. ВНЕСЕНИЕ СВЕДЕНИЙ В ФОРМУ МОНИТОРИНГА.

Форма мониторинга (self-audit) представляет собой файл в формате Microsoft Excel, состоящий из 6 листов.

! Внимание: листы «Справочник», «Справочник ОГВ» - не редактируются.

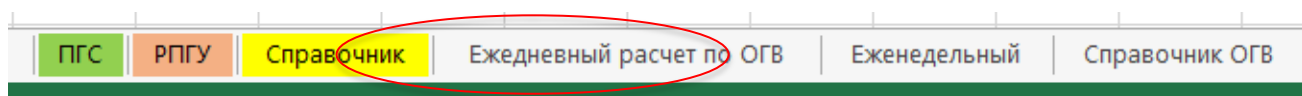
! Внимание: отчетный период с 01 января 2022 г.



Информация по показателям, необходимым для анализа и осуществления контроля отражается во вкладке «Еженедельный» - **вкладка полностью автоматизирована**. Рекомендуется сохранять файлы по отдельности за отчетные периоды для просмотра динамики показателей.

Для верного отображения необходимо произвести следующие действия в трех листах:

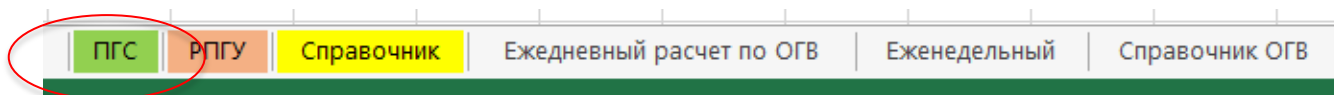
1. Лист «Ежедневный расчет по ОГВ»



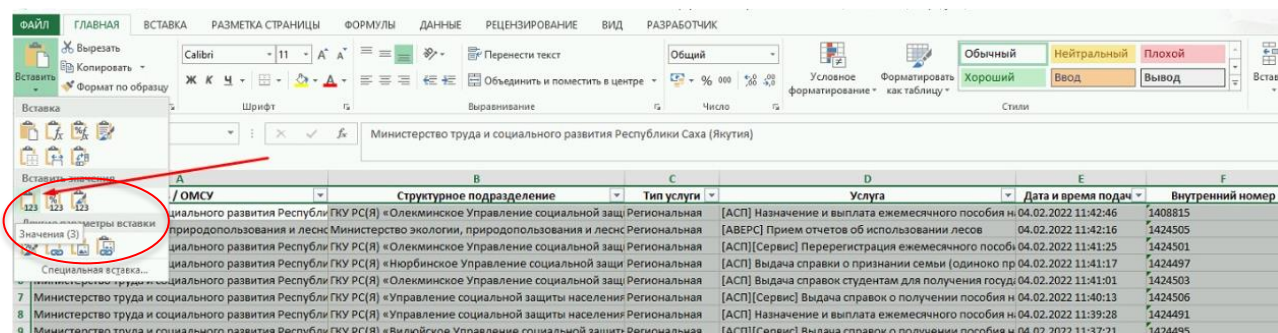
В данном листе в ячейках R2 и S2 (крайние столбцы справа) выберите из списка наименование ОГВ, например:

R	S
Выбор ОГВ ПГС	Выбор ОГВ РПГУ
Министерство экологии, природопользования и лесного хозяйства Республики Саха (Якутия)	Министерство экологии, природопользования и лесного хозяйства Республики Саха (Якутия)

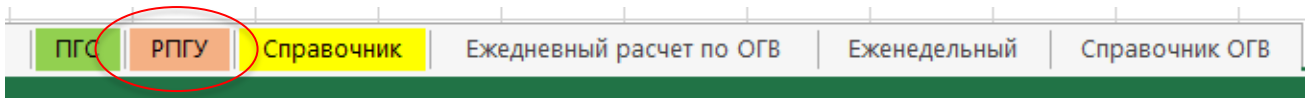
2. Лист «ПГС»



В отдельной выгрузке с ПГС нажмите на ячейку A2, затем одновременно нажмите на клавиатуре сочетание CTRL+SHIFT+END, далее перейдите в файл мониторинга и в листе «ПГС» и наведите курсором на ячейку A2, далее выбираете вставку как указано на картинке ниже:



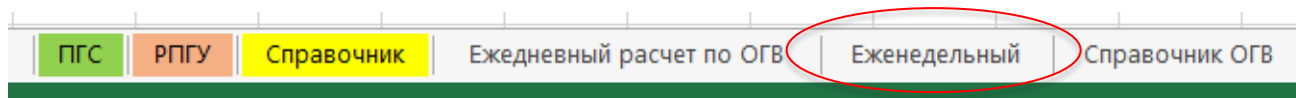
3. Лист «РПГУ»



В данную вкладку необходимо вставить выгрузку из РПГУ за отчетный период следующим образом.

В отдельной выгрузке с ЕИТП нажмите на ячейку **A2**, затем одновременно нажмите на клавиатуре сочетание CTRL+SHIFT+END, далее перейдите в файл мониторинга и в листе «РПГУ» и наведите курсором на ячейку **A2**, далее выбираете вставку (как в ПГС). Сохраните файл.

5. АНАЛИЗ ПОЛУЧЕННЫХ ДАННЫХ



При анализе полученной информации в листе «Еженедельный» необходимо акцентировать внимание на следующих критериях, входящих в мониторинг качества предоставления государственных услуг Республики Саха (Якутия) в электронном (цифровом) виде на ЕПГУ и РПГУ:

Доля отказов по обращениям из общего количества обращений, где полученное значение, дифференцируется по следующей схеме:

- «Зеленая» - если меньше 15%;
- «Желтая» - если меньше 30%;
- «Красная» - если более 30%.

Доля просрочек по обращениям из общего количества обращений, где полученное значение дифференцируется по следующей схеме.

- «Зеленая» - если меньше 15%;
- «Желтая» - если меньше 20%;
- «Красная» - если более 20%.

В случае, если загорелся красный индикатор в еженедельном отчете, означает, что количество заявлений с нарушением срока предоставления услуги либо отказов превысило установленные показатели входящие в оценку уровня «цифровой зрелости» государственного управления в целях мониторинга показателя «Достижение «цифровой зрелости» ключевых отраслей экономики и социальной сферы, в том числе здравоохранения и образования, а также государственного управления» национальной цели «Цифровая трансформация» Указа Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» на уровне субъекта Российской Федерации.

Дополнительно отражены доли для учета в работе:

Доля положительных решений по обращениям из общего количества обращений, где полученное значение, дифференцируется по следующей схеме.

- «Зеленая» - если более 95%;
- «Желтая» - если более 90%, но меньше 95%%;
- «Красная» - если меньше 90%.

Доля незарегистрированных обращений из общего количества обращений, где полученное значение, дифференцируется по следующей схеме.

- «Зеленая» - если меньше 15%;
- «Желтая» - если меньше 20%;
- «Красная» - если более 30%.

В случае необходимости получения консультации либо методической помощи, просим обращаться в ГАУ «МФЦ РС(Я)» по номер телефона +7 (4112) 506-146, к ответственным аналитикам отдела коммуникаций и электронных услуг.