**Опрос и оценка цифровой зрелости государственных услуг для малых и средних предприятий –   
вопросник для представителей государственных органов**

Данный опрос и оценка цифровой зрелости государственных услуг для малых и средних предприятий (МСП) разработаны в рамках проекта ЭСКАТО ООН по укреплению цифровых государственных услуг (ЦГУ) для МСП в Северной и Центральной Азии в рамках Плана действий АТИС на 2022–2026 гг.

Оценка зрелости цифровых государственных услуг производится на основе опроса двух категорий респондентов – (1) представителей ответственных государственных органов власти, и (2) представителей МСП. Данный вопросник посвящен опросу представителей государственных органов власти, состоит из 10 вопросов, и разбит на несколько уровней – инфраструктурный уровень, государственный уровень, уровень бизнеса, персональный уровень и уровень экосистемы.

В рамках данного опроса, просим выбрать один вариант ответа на 10 вопросов по каждой категории услуг – открытие бизнеса, регистрация в качестве МСП, подача заявки на получение кредита/грантовой поддержки. При отсутствии удовлетворяющего ответа, пожалуйста, предоставьте в форме заполнения расширенный комментарий.

Пожалуйста, заполните вопросники и перешлите в Секретариат ЭСКАТО ([karazhanova@un.org](mailto:karazhanova@un.org)) с копией ([zorikto.gomboin1@un.org](mailto:zorikto.gomboin1@un.org)) и ([golubevav@nic-t.ru](mailto:golubevav@nic-t.ru)) до **ХХХ**. Уточняющие вопросы также могут быть направлены по указанным адресам.

**Информация о заполняющем лице:**

|  |  |
| --- | --- |
| Страна: |  |
| Организация: |  |
| ФИО и должность: |  |
| Адрес эл. почты |  |

**Форма заполнения ответов на вопросник**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Открытие бизнеса | Регистрация в качестве МСП | Подача заявки на получение кредита/грантовой поддержки |
|  | 4 | 4 | 6 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Вопросник и варианты ответов:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Вопросы** | **Примеры ответов** |
|  | ***Инфраструктурный уровень*** | |
|  | Какова онлайн доступность услуги? | 1) Услугу можно получить только при физическом присутствии заявителя в министерстве/ведомстве.  2) Услуга частично доступна на веб-портале министерства/ведомства (например, запись на получение услуги).  3) Услугу можно получить при физическом присутствии заявителя в центрах предоставления ЦГУ и/или специализированных центрах поддержки бизнеса/МСП.  4) Услуга доступна в режиме онлайн на едином портале государственных услуг.  5) Услуга доступна также в мобильном приложении Единого портала государственных услуг и/или на специализированной платформе для бизнеса/МСП.  6) Услуга также доступна в мобильных приложениях третьих сторон (банковские приложения, мессенджеры и пр.). |
|  | Как организован обмен информацией по данной услуге между ответственными ведомствами/министерствами? | 1) Обмен документами полностью осуществляется на бумажных носителях с использованием почты.  2) Большая часть обмена документами (60-90%) осуществляется на бумажных носителях, некоторые процессы организованы с помощью электронных средств межведомственной коммуникации.  3) Существует межведомственная система электронного документооборота, но обмен документами по данной услуге, по большей части, все еще происходит через обмен бумажными носителями информации.  4) Обмен документами по данной услуге организован через специализированную (60-90%); некоторые процессы все еще требуют бумажного носителя, например, для юридически значимого обмена (особенно, на региональном/муниципальных уровнях).  5) Обмен документами с полным юридическим признанием по данной услуге организован через единую специализированную систему электронного документооборота.  6) Ответственные ведомства/министерства используют для предоставления услуги хранилища данных/ витрины данных для получения актуальных данных в режиме реального времени. |
|  | ***Государственный уровень*** | |
|  | Существует ли норма, стандарт или другой документ, описывающий или регламентирующий предоставление услуги? | 1) Единого регламента предоставления услуг нет.  2) Предоставление данной услуги основано на общей для всех услуг процедуре или регламенте.  3) Услуга имеет свой собственный регламент/процедуру  4) Услуга имеет свою собственную общедоступную процедуру или регламент, которые предусматривают сроки предоставления, основания для отказа или задержки рассмотрения, определяют ответственное лицо, содержат условия для проактивного предоставления услуги. |
|  | Может ли заявитель получить услугу с использованием документов (заявления, сопутствующих документов), подписанных электронной подписью? | 1) Нет, такой функционал отсутствует.  2) Да, заявитель может получить услугу, используя электронную подпись, выпущенную аккредитованным центром.  3) Да, заявитель может получить услугу, используя мобильное приложение третьих сторон (например, банковские приложения).  4) Да, заявитель может получить услугу с помощью электронной системы идентификации, предоставляемой МСП со стороны государства, без затрат на выпуск электронной подписи в аккредитованных центрах. |
|  | ***Уровень бизнеса*** | |
|  | Имеет ли услуга функцию автоматического заполнения информации? | 1) Нет, такого функционала нет.  2) Да, в форме заявки автоматически заполняется общая информация о личности заявителя и регистрационные данные компании.  3) Да, в форме заявки автоматически заполняется общая информация, а также дополнительная информация необходимая для предоставления услуги (например, банковские реквизиты, информация о наличии лицензии, налоговая информация и пр.).  4) Да, вся дополнительная информация добавляется путем ссылки на личный кабинет/регистрацию заявителя в государственной информационной системе. |
|  | Как был оптимизирован процесс предоставления данной услуги, чтобы ускорить сроки ее предоставления? | 1) Услуга предоставляется в рамках нескольких государственных услуг  на порталах или с физическим присутствием в нескольких ответственных ведомствах/агентствах. Услуга должна быть запрошена несколько раз.  2) Услуга предоставляется в рамках нескольких государственных услуг в режиме «одного окна». Услуга должна быть запрошена несколько раз.  3) Услуга включена в «суперсервис» с упрощенной онлайн подачей заявления и сопутствующих оригиналов цифровых документов в «один клик». |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***Персональный уровень*** | |
|  | Есть ли возможность подать заявление на данную услугу и сопутствующие документы в цифровом виде? | 1) Физические копии заявления на получение услуги и сопутствующих документов.  2) Цифровое заявление на получение услуги и физические копии сопутствующих документов.  3) Цифровое заявление на получение услуги на едином портале госуслуг и цифровые копии сопутствующих документов.  4) Цифровое заявление и цифровые оригиналы сопутствующих документов. |
|  | Каково среднее время предоставление услуги? | 1) 20-30 дней.  2) 10-19 дней.  3) 5-9 дней.  4) 1-4 дней.  5) Несколько часов. |
|  | ***Уровень экосистемы*** | |
|  | Где представители МСП могут узнать информацию о получении необходимой ему услуги? | 1) Через телефонные горячие линии государственных органов.  2) На веб-страницах государственных органов.  3) На веб-страницах Единого портала государственных услуг.  4) В специализированных чат-ботах на Едином портале государственных услуг или через социальные сети/мессенджеры.  5) В мобильных приложениях третьих сторон. |
|  | Учет международной практики и возможность трансграничного обмена данными по результату предоставления услуги | 1) Результаты оказания услуги доступны только на государственном языке, трансграничный обмен данными не предусмотрен  2) Результаты оказания услуги доступны в справочном режиме на других кроме государственного языках, трансграничный обмен данными не предусмотрен.  3) Результаты оказания услуги доступны в справочном режиме на других кроме государственного языках, трансграничный обмен данными между системами электронного правительства осуществляется на основе существующих межгосударственных соглашений. |

|  |
| --- |
| **Форма для предложений и замечаний по развитию ЦГУ для МСП:** |
|  |

Настоящий специальный раздел посвящен сопряжению цифровых государственных услуг (ЦГУ) и тем раннего предупреждения и уменьшения опасности бедствий, режима интеллектуальной собственности в образовании, а также применения систем хранения цифровых медицинских данных. Пожалуйста, ответьте на вопросы, если они входят в область Вашей профессиональной экспертизы.

**Форма заполнения ответов на вопросы специальных разделов 1, 2 и 3**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Специальный раздел 1. Системы раннего предупреждения и уменьшения опасности бедствий** | | |
|  | Интегрирована ли система раннего оповещения о различных опасностях (MHEWS) в систему предоставления цифровых государственных услуг (ЦГУ)? | 1. Не интегрирована  2. Интеграция обсуждается/обсуждается план имплементации  3. Частично интегрирована/запущены пилотные проекты в отдельных регионах или для отдельных ведомств.  4. Интегрирована, но с ограниченным функционалом или охватом  5. Полностью интегрирована, используется, и в полной мере стандартизирована. |
|  | Существуют ли стандартизированные документы или руководства для MHEWS в рамках системы предоставления (ЦГУ)? | 1. Стандартов, руководств или нормативных документов не существует.  2. Проекты находятся в стадии разработки или обсуждения, но официально ничего не утверждено.  3. Существуют предварительные или отраслевые стандарты, применимые только в ограниченном контексте.  4. Официально утвержденные стандарты/руководства используются в отдельных ведомствах или регионах.  5. Национальные или региональные стандарты официально приняты и применяются во всей системе предоставления услуг ЦГУ. |
| **Специальный раздел 2. Режим интеллектуальной собственности в образовании** | | |
|  | Могут ли образовательные учреждения и предприятия напрямую регистрировать свою интеллектуальную собственность через цифровую платформу, доступную для регистрации институционального контента и интеллектуальной собственности в области EdTech? | 1. Доступ отсутствует  2. Подача только через государственных посредников  3. Процесс подачи офлайн  4. Онлайн-подача с аутентификацией  5. Полностью цифровизированный процесс подачи заявлений |
|  | Позволяет ли платформа размещать различные типы интеллектуальной собственности в сфере образования, такие как учебные документы, приложения EdTech и учебные пособия? | 1. Платформа не поддерживает отправку контента для регистрации прав интеллектуальной собственности.  2. Поддержка отправки контента находится в стадии планирования или разработки.  3. Можно отправить только несколько определённых типов контента (например, только текстовый контент).  4. Можно отправить наиболее распространённые типы образовательного и EdTech-контента.  5. Широкий спектр типов контента, включая учебные программы, программное обеспечение, инструменты и документацию, можно отправить и защитить в цифровом виде. |
|  | Обеспечивает ли платформа отслеживание в режиме реального времени и автоматизированные обновления для IP-приложений? | 1. Система отслеживания статуса заявки отсутствует.  2. Отслеживание осуществляется вручную или доступно только офлайн.  3. Некоторые этапы можно отслеживать, но обновления происходят нерегулярно или с задержкой.  4. Большинство этапов отслеживаются в цифровом формате, а уведомления отправляются по электронной почте или SMS.  5. Все этапы отслеживаются в режиме реального времени с помощью панели управления пользователя и автоматических оповещений. |
| **Специальный раздел 3. ЦГУ и системы хранения цифровых медицинских данных** | | |
|  | Поддерживает ли платформа цифровых медицинских карт несколько учреждений, включая больницы, клиники, лаборатории и аптеки? | 1. Охват ограничен несколькими учреждениями.  2. Расширение охвата на большее количество учреждений, но покрытие неполное.  3. Умеренное покрытие по всем типам учреждений.  4. Широкое покрытие, включающее большинство типов учреждений в некоторых регионах.  5. Полная поддержка многопрофильного покрытия по всей стране. |
|  | Могут ли поставщики медицинских услуг беспрепятственно отправлять, обновлять и извлекать данные о здоровье пациентов в цифровом виде через платформу? | 1. Отсутствуют возможности цифровой отправки и поиска.  2. Цифровая отправка доступна, но с ручной или офлайн-обработкой.  3. Частично реализованы функции цифровой отправки и поиска.  4. В основном, цифровая отправка и поиск с некоторыми ограничениями.  5. Полностью цифровая, бесперебойная отправка, обновление и поиск с синхронизацией в реальном времени. |
|  | В какой степени платформа цифровых медицинских карт совместима с другими национальными системами медицинской информации и поставщиками медицинских услуг? | 1. Интеграция с другими системами здравоохранения отсутствует.  2. Интеграция запланирована, но не реализована.  3. Частичная интеграция с отдельными системами.  4. Полуавтоматическая интеграция с основными базами данных здравоохранения.  5. Полная интеграция и взаимодействие со всеми соответствующими системами здравоохранения. |