



Ростелеком
Больше возможностей

РЕГИСТРАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ И СЕРВИСОВ УЧАСТНИКОВ МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ.



**ЭЛЕКТРОННОЕ
ПРАВИТЕЛЬСТВО**



Запросы РОИВ на регистрацию сервисов

➤ ЗАЯВКИ, НАПРАВЛЯЕМЫЕ В СЛУЖБУ ТЕХПОДДЕРЖКИ СМЭВ НЕ СООТВЕТСТВУЮТ РЕГЛАМЕНТИРОВАННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ, СОДЕРЖАТ НАРУШЕНИЯ МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ, ЧТО ПРИВОДЯТ К НЕОБХОДИМОСТИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПРОВЕРОК ЗАЯВОК И МНОГОЧИСЛЕННЫМ ИТЕРАЦИЯМ ВОЗВРАТА ЗАЯВОК ИНИЦИАТОРУ НА ДОРАБОТКУ – ПОРЯДКА 30% ЗАЯВОК НАПРАВЛЯЮТСЯ НА ДОРАБОТКУ ЗАЯВИТЕЛЮ.

В РЕЗУЛЬТАТЕ - **УВЕЛИЧЕНИЕ СРОКОВ ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК.**
В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ В СРЕДНЕМ ТРАТИТСЯ 3,5 ДНЯ НА АНАЛИЗ ЗАЯВКИ И ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ ВОЗМОЖНОСТИ ЕЕ РЕШЕНИЯ.
ЦЕЛЕВОЙ СРОК НА ПЕРВИЧНУЮ ОБРАБОТКУ - 1 РАБОЧИЙ ДЕНЬ.

| | Возврат заявок на доработку (%) | Возврат | Среднее время обработки заявки | |
|--------------------|---------------------------------|-----------|--------------------------------|----------|
| | | | РТК | РОИВ |
| В настоящее время* | 30% от общего количества | До 11 раз | 3,5 р.д. | 3,7 р.д. |
| Цель | ≤ 3% | 1-2 раза | 1 р.д. | 2 р.д. |

* Анализируются заявки зарегистрированные с 01.08.2013 по 24.10.2013

Взаимодействие с ОИВ

- **НЕ ДОСТАТОЧНО ОПЕРАТИВНАЯ РЕАКЦИЯ** СО СТОРОНЫ ВЕДОМСТВ - ВЛАДЕЛЬЦЕВ СЕРВИСОВ НА ЗАПРОСЫ СЛУЖБЫ ТЕХПОДДЕРЖКИ СМЭВ (ПРОБЛЕМЫ С ДОСТУПНОСТЬЮ СЕРВИСА, СОГЛАСОВАНИЕ ПРАВ ДОСТУПА К СЕРВИСУ).

ОСНОВНЫЕ ДОЛЖНИКИ **ФОИВ**:
МВД, ПФР, ФСИН, ФМС, РОСРЕЕСТР.

ОСНОВНЫЕ ДОЛЖНИКИ **РЕГИОНАЛЬНЫЕ**:
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ (29 ЗАЯВОК ОЖИДАЮТ СОГЛАСОВАНИЕ ДОСТУПА)

| Общее кол-во | Среднее время обработки заявок на стороне Участников | Нарушение сроков обработки |
|--------------------|--|--|
| В настоящее время* | 19 дней | 150 заявок ожидают решения 50 заявок ожидают согласования |
| Цель | Инциденты до 2 дней Согласование доступа ≤ 3 дня | 0 |

Повышение качества и оперативности

- **1. КОНТРОЛЬ СОБЛЮДЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ РЕГЛАМЕНТА И МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ СО СТОРОНЫ УЧАСТНИКОВ, ПРИ НАПРАВЛЕНИИ ЗАЯВОК В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ СМЭВ.**



НА ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМ ПОРТАЛЕ СМЭВ ЕЖЕДНЕВНО ПУБЛИКУЕТСЯ ОТЧЕТ ПО ЗАЯВКАМ ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫМ СЛУЖБОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ СМЭВ.

[HTTP://SMEV.GOSUSLUGI.RU/PORTAL/API/FILES/GET/18291](http://smev.gosuslugi.ru/portal/api/files/get/18291)

ОТЧЕТ ОТОБРАЖАЕТ:

- КОЛИЧЕСТВО ИТЕРАЦИЙ С ОТКЛОНЕНИЕМ ЗАЯВОК В СВЯЗИ С НЕОБХОДИМОСТЬЮ ИХ ДОРАБОТКИ
 - ВРЕМЯ ОБРАБОТКИ ЗАЯВКИ НА СТОРОНЕ ЗАЯВИТЕЛЯ И СТП СМЭВ
- ДАННЫЙ ОТЧЕТ ОБНОВЛЯЕТСЯ ЕЖЕДНЕВНО ПО РАБОЧИМ ДНЯМ

- **2. ПЕРЕДАЧА КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ПРОВЕРКЕ ПОЛНОТЫ И КОРРЕКТНОСТИ ЗАЯВОК СМЭВ НА ПЕРВУЮ ЛИНИЮ ТП.**

ПРОВЕДЕНО ОБУЧЕНИЕ СОТРУДНИКОВ, ПОПОЛНЕНА БАЗА ЗНАНИЙ , УВЕЛИЧЕНО КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ.

НОМЕР ДОСТУПА – 8 (495) 727-00-99

E-MAIL - smev@gosuslugi.ru



Повышение качества и оперативности

- 3. ПОДГОТОВЛЕНЫ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕРКЕ ПРАВИЛЬНОСТИ ОФОРМЛЕНИЯ ЗАЯВОК ПЕРЕД НАПРАВЛЕНИЕМ НЕ РЕГИСТРАЦИЮ В СЛУЖБУ ТЕХПОДДЕРЖКИ СМЭВ. РЕКОМЕНДАЦИИ ОПУБЛИКОВАНЫ НА ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМ ПОРТАЛЕ СМЭВ В РАЗДЕЛЕ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ



- 4. ДИСТАНЦИОННОЕ ОБУЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННЫХ СОТРУДНИКОВ УЧАСТНИКОВ МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО ЭЛЕКТРОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ.

ГОТОВНОСТЬ К ОБУЧЕНИЮ – 18 НОЯБРЯ.

РЕКОМЕНДУЕМ УЧАСТИЕ В ВЕБИНАРЕ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМ РЕГИОНОВ, С ПОКАЗАТЕЛЕМ ОТКЛОНЕНИЯ ЗАЯВОК НА ДОРАБОТКУ ВЫШЕ СРЕДНЕГО.



Повышение качества и оперативности

➤ 5. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ЗАПОЛНЕНИЯ ЗАЯВКИ И РЕГИСТРАЦИЯ ON-LINE ЧЕРЕЗ WEB ФОРМУ НА ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМ ПОРТАЛЕ СМЭВ.



1-Й ЭТАП – ВКЛЮЧЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗАПОЛНЕНИЯ НЕОБХОДИМЫХ ПОЛЕЙ. **СРОК - 05.11.2013**

2-Й ЭТАП – РЕАЛИЗАЦИЯ ФОРМАТНО-ЛОГИЧЕСКОГО КОНТРОЛЯ ЗАПОЛНЕНИЯ ПОЛЕЙ. **СРОК - 30.11.2013**

3-Й ЭТАП – ВКЛЮЧЕНИЕ КОНТРОЛЯ НАЛИЧИЯ ОШИБОК В ПРИЛОЖЕННЫХ К ЗАЯВКЕ ДОКУМЕНТАХ, С ПОМОЩЬЮ ВНЕШНИХ СЕРВИСОВ. **СРОК - 31.12.2013**

- ПРОВЕРКА СЕРТИФИКАТА;
- ПРОВЕРКА ПОДПИСИ СООБЩЕНИЯ;
- ПРОВЕРКА СООТВЕТСТВИЯ XML-ЗАПРОСОВ УКАЗАННОЙ ВЕРСИИ МР;

