

П Р И К А З

от 31 октября 2022 г.

№ 252

О создании центра оптимизации государственных и муниципальных услуг

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. постановлений Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 968, от 07.05.2014 № 412, от 27.02.2015 № 175, от 08.07.2015 № 684, от 09.10.2015 № 1078, от 24.01.2017 № 64, от 17.02.2017 № 209, от 24.07.2017 № 873, от 31.07.2017 № 906, от 23.10.2017 № 1288, от 16.12.2017 № 1565, от 18.01.2018 № 19, от 11.05.2018 № 568, от 02.08.2018 № 903, от 28.01.2019 № 47, от 05.06.2019 № 725, от 21.01.2020 № 20, от 07.02.2020 № 109, от 14.08.2020 № 1215, от 16.11.2020 № 1839, от 24.11.2020 № 1905, от 05.07.2021 № 1114, от 19.10.2021 № 1775, от 03.11.2021 № 1913, от 27.11.2021 № 2066, от 07.05.2022 № 831, от 01.07.2022 № 1194, от 19.08.2022 № 1457, от 14.09.2022 № 1605), распоряжением Правительства Российской Федерации от 11.04.2022 № 837-р «О Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан», приказом Минэкономразвития России от 27.05.2016 № 322 «Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. приказа Минэкономразвития России от 26.09.2022 № 512) (далее – Методические рекомендации) **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Создать центр оптимизации государственных и муниципальных услуг Калужской области на базе государственного бюджетного учреждения Калужской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Калужской области» (далее – Центр оптимизации).

2. Утвердить Положение о Центре оптимизации согласно приложению к настоящему приказу.

3. Центру оптимизации осуществлять методическую поддержку оптимизации государственных и муниципальных услуг, в том числе в части разработки проектов описания целевого состояния государственных и муниципальных услуг.

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Заместитель Губернатора
Калужской области



Д.О. Разумовский

12.781
23 12 22

ПОЛОЖЕНИЕ
о центре оптимизации государственных и муниципальных услуг
Калужской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цели, основные задачи и функции центра оптимизации государственных и муниципальных услуг Калужской области (далее – Центр оптимизации), его права и обязанности, а также порядок взаимодействия Центра оптимизации с органами государственной власти и органами местного самоуправления Калужской области (далее – Положение).

1.2. В своей деятельности Центр оптимизации руководствуется законодательством Российской Федерации и Калужской области в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также настоящим Положением.

2. Цель и задачи Центра оптимизации

2.1. Целью создания и деятельности Центра оптимизации является методическая поддержка органов государственной власти и органов местного самоуправления Калужской области по применению инструментов оптимизации государственных и муниципальных услуг, организации разработки проектов описаний целевых состояний государственных и муниципальных услуг.

2.2. Основными задачами Регионального центра оптимизации являются:

2.2.1. Подготовка предложений по оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг, участие в разработке описаний целевых состояний государственных и муниципальных услуг в целях исключения необоснованных временных, финансовых, организационных и иных издержек, в том числе для заявителей, а также формализации и оцифровки внутренних процессов при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

2.2.2. Проведение анализа текущего состояния государственных и муниципальных услуг и сервисов, в том числе анализа обратной связи от заявителей, процессов, предшествующих обращению в органы власти и органы местного самоуправления Калужской области, предоставляющие услуги (сервисы), и процессы, связанные с использованием результата оказания услуг (сервисов).

2.2.3. Проектирование предусмотренных законодательством Российской Федерации вариантов получения государственных (муниципальных) услуг, адресованных всем возможным категориям заявителей с учетом их конкретных жизненных ситуаций.

2.2.4. Подготовка методологических и учебных материалов, проведение практических обучающих мероприятий для тиражирования передового и инновационного опыта оптимизации и цифровизации в сфере предоставления государственных (муниципальных) услуг (сервисов).

3. Функции Центра оптимизации

3.1. Для достижения цели и выполнения задач Центр оптимизации осуществляет следующие функции:

3.1.1. Участвует в переводе услуг органов власти и органов местного самоуправления Калужской области в электронный вид в федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) и (или) на портал государственных и муниципальных услуг (функций) Калужской области (далее – РПГУ) в части методической поддержки, проверки соответствия целевому состоянию, проведения в первоочередном порядке работ в отношении услуг, подлежащих оптимизации и составляющих абсолютное большинство государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю без необходимости личного присутствия гражданина, определяемых в соответствии с пунктом 1 плана-графика реализации Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия гражданина, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2022 № 837-р «О Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан» (в ред. распоряжения Правительства Российской Федерации от 24.10.2022 № 3138-р) (далее – План-график реализации Концепции).

3.1.2. Осуществляет формирование предложений по устранению выявленных проблем при получении услуг в электронном виде, в том числе по совершенствованию интерфейса ЕПГУ и (или) РПГУ, по упрощению форм услуг, а также по улучшению сервисов системы межведомственного электронного взаимодействия, в том числе на основании обратной связи от заявителей.

3.1.3. Участвует совместно с органами власти и органами местного самоуправления Калужской области в мероприятиях по оптимизации государственных и муниципальных услуг, подготовки проектов описаний целевых состояний государственных и муниципальных услуг с целью формирования характеристик государственных и муниципальных услуг, которые должны быть достигнуты по результатам их оптимизации, выполняя в том числе функции межведомственной координации.

3.1.4. Участвует совместно с органами власти и органами местного самоуправления Калужской области в формировании предложений по внесению изменений в нормативные правовые акты, необходимых для реализации описаний целевых состояний государственных и муниципальных услуг.

3.1.5. Осуществляет рассмотрение проектов описаний целевых состояний государственных и муниципальных услуг, разработанных центрами оптимизации других субъектов Российской Федерации, а также вносит предложения по их совершенствованию.

3.1.6. Участвует в качестве обязательно привлекаемого эксперта в разработке проектов описаний целевых состояний государственных и муниципальных услуг и типовых форм административных регламентов, в том числе основанных на машиночитаемом описании процедур предоставления соответствующих государственных и муниципальных услуг, шаблонов, проектов, иных документов и соответствующих рекомендаций по их применению.

3.1.8. В рамках своих полномочий организует и проводит консультации, обучающие семинары, вебинары, конференции в установленной сфере деятельности для представителей органов власти, органов местного самоуправления Калужской области и иных организаций.

3.1.9. Организует проведение обучающих и иных мероприятий для граждан, направленных на популяризацию государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде, и повышение компьютерной (цифровой) грамотности населения Калужской области.

4. Принципы проведения оптимизации государственных и муниципальных услуг

4.1. При выполнении задач и функций Центр оптимизации руководствуется следующими принципами:

4.1.1. Перечень коммерческих и некоммерческих организаций, участвующих в организации предоставления государственных и муниципальных услуг, требования к ним и критерии их отбора, условий предоставления государственных и муниципальных услуг определяются в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

4.1.2. Предоставление на всех этапах с согласия заявителя государственных и муниципальных услуг без личного присутствия заявителя в органах власти и органах местного самоуправления Калужской области или в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

4.1.3. Получение каждым заявителем детальной информации о процессе получения государственной и муниципальной услуги с учетом его конкретной жизненной ситуации, в том числе разъяснений о решении (результате) предоставления государственной и муниципальной услуги, и в случае отказа органами власти Калужской области в предоставлении государственной и муниципальной услуги - исчерпывающего обоснования такого решения.

4.1.4. Отсутствие обязанности предоставления заявителем документов и сведений, которые имеются в распоряжении органов власти и органов местного самоуправления Калужской области, его личном кабинете на ЕПГУ.

4.1.5. Обеспечение возможности взаимодействия заявителя с органами власти и органами местного самоуправления Калужской области, предоставляющими государственную (муниципальную) услугу, по любым наиболее удобным для него каналам доступа, в том числе замены органа власти и органа местного самоуправления Калужской области или иной организации в процессе получения государственной (муниципальной) услуги.

4.1.6. Обеспечение возможности заявителю оплаты государственной пошлины или иной платы посредством ЕПГУ.

4.1.7. Максимально возможное сокращение сроков предоставления государственных и муниципальных услуг и отдельных административных процедур в их составе.

4.1.8. Применение формализованных критериев принятия решения об оказании государственной и муниципальной услуги и исчерпывающих перечней оснований для отказа в предоставлении государственной и муниципальной услуги.

4.1.9. Обеспечение автоматизации процессов предоставления государственной и муниципальной услуги, исключающих участие человека (роботизация).

4.1.10. Обеспечение информационной безопасности и защиты персональных данных заявителя при предоставлении государственных и муниципальных услуг в соответствии с федеральными законами от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

4.1.11. Формирование результатов предоставления государственных и муниципальных услуг в виде электронных реестров, обеспечение доступности таких

результатов для заявителей, указанных ими третьих лиц, а также при наличии законных оснований органов власти и органами местного самоуправления Калужской области (при наличии оснований).

4.1.12. Обеспечение хранения и доступности электронных документов, в том числе дубликатов документов и информации личного хранения, в цифровом профиле в личном кабинете заявителя на ЕПГУ.

5. Права и обязанности Центра оптимизации

5.1. Центр оптимизации имеет право:

5.1.1. Определять перечень и последовательность работ с государственными и муниципальными услугами и сервисами, подлежащими оптимизации, по согласованию с должностным лицом, определенным ответственным за качество государственных и муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется органами власти и органами местного самоуправления Калужской области в соответствии с постановлением Правительства Калужской области от 19.09.2022 № 713 (далее – ответственное должностное лицо Калужской области).

5.1.2. Запрашивать у органов власти и органов местного самоуправления Калужской области или иных организаций сведения и материалы, необходимые для выполнения возложенных на Центр оптимизации задач.

5.1.3. Организовывать и проводить конференции, совещания, круглые столы и иные формы экспертных обсуждений в рамках участия в мероприятиях по оптимизации государственных (муниципальных) услуг и подготовке проектов описаний целевых состояний услуг, отнесенным к компетенции Центра оптимизации.

5.1.4. Привлекать к работе Центра оптимизации специалистов заинтересованных органов власти и органов местного самоуправления Калужской области и иных организаций.

5.1.5. Привлекать к работе Центра оптимизации внешних экспертов, в том числе в качестве соисполнителей, по установленной сфере деятельности, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5.1.6. Взаимодействовать с:

- организациями, предоставляющими услуги изучения клиентского опыта, проведения социологических и маркетинговых исследований;
- организациями, предоставляющими консалтинговые услуги в сфере цифровой трансформации, потребительского поведения, пользовательского тестирования;
- образовательными организациями;
- центрами оптимизации других субъектов Российской Федерации с целью обмена опытом и рассмотрения разработанных ими проектов описаний целевых состояний государственных (муниципальных) услуг.

5.2. Обязанности Центра оптимизации:

5.2.1. Проводить в первоочередном порядке работы в отношении государственных и муниципальных услуг, подлежащих оптимизации и составляющих абсолютное большинство государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю без необходимости личного присутствия гражданина, определяемых в соответствии с пунктом 1 Плана-графика реализации Концепции.

5.2.2. Предоставлять на основании запросов и обращений федеральных государственных органов и их территориальных органов, органов власти и органов местного самоуправления Калужской области необходимые сведения по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности.

5.2.3. Обеспечить согласование разработанных органами власти и органами местного самоуправления Калужской области проектов административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг и описаний целевого состояния государственных и муниципальных услуг.

6. Порядок взаимодействия Центра оптимизации с органами власти и органами местного самоуправления Калужской области

6.1. Формы взаимодействия Центра оптимизации с органами власти и органами местного самоуправления Калужской области:

- проведение совместных мероприятий;
- обмен информацией (сведениями), необходимой для реализации полномочий Центра оптимизации, в том числе предложениями по оптимизации предоставления услуг;
- консультирование по вопросам оптимизации государственных (муниципальных) услуг, разработки проектов описаний целевых состояний услуг, а также проектов административных регламентов предоставления государственных (муниципальных) услуг и по другим вопросам в рамках настоящего Положения.

6.2. Центр оптимизации совместно с органами власти и органами местного самоуправления Калужской области определяют перечень и последовательность работы с государственными и муниципальными услугами, подлежащими оптимизации, в соответствии с подпунктом 5.1.1 пункта 5.1 настоящего Положения.

6.3. Органы власти и органы местного самоуправления Калужской области определяют лиц, ответственных за взаимодействие с Центром оптимизации, и направляют информацию об ответственных лицах (с указанием ФИО, должности и контактных данных указанных лиц) в Центр оптимизации.

6.4. Органы власти и органы местного самоуправления Калужской области оказывают информационно-консультационное содействие Центру оптимизации по вопросам порядка предоставления услуг, а также обеспечивают представление сведений и материалов по запросу Центра оптимизации в сроки, указанные в запросе.

6.5. Порядок взаимодействия при оптимизации конкретной государственной или муниципальной услуги:

6.5.1. В целях оптимизации конкретной государственной (муниципальной) услуги Центром оптимизации запрашиваются в заинтересованном органе власти и органе местного самоуправления Калужской области сведения и материалы о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги, предложения по её оптимизации, а также сведения об ответственных за взаимодействие с Центром оптимизации лицах органа власти и органа местного самоуправления Калужской области.

6.5.2. Центр оптимизации осуществляет анализ полученных сведений и инициирует проведение рабочего совещания с заинтересованным органом власти и органом местного самоуправления Калужской области в целях выработки совместных предложений по оптимизации услуги, определения критериев её оптимизации.

6.6. В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня проведения совещания Центр оптимизации обеспечивает подготовку проекта описания целевого состояния услуги, либо предложений по внесению изменений в имеющийся проект, а также предложений по типизации административного регламента по предоставлению услуги.

6.6.1. Центр оптимизации направляет проект описания целевого состояния услуги на согласование в орган власти и орган местного самоуправления Калужской области, а также лицу, ответственному за взаимодействие с Центром оптимизации, на

адрес его электронной почты либо иным способом, позволяющим подтвердить получение информации.

6.6.2. В целях рассмотрения проекта описания целевого состояния услуги организуется очередное рабочее совещание с участием Центра оптимизации, представителей органа власти и органа местного самоуправления Калужской области, осуществляющего предоставление услуги, а также иных заинтересованных органов власти и организаций (при необходимости).

6.6.3. В ходе рабочего совещания участники рассматривают проект описания целевого состояния, обсуждают предложения о его доработке, а в случае отсутствия замечаний, согласовывают проект. В случае принятия решения о доработке проекта, Центр оптимизации обеспечивает его доработку в срок не более 2 (двух) рабочих дней со дня проведения совещания.