



Администрация Ненецкого автономного округа

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26 декабря 2022 г. № 375-п
г. Нарьян-Мар

О центре оптимизации государственных и муниципальных услуг

В соответствии с пунктом 4(2) Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, методическими рекомендациями по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденные приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 27.05.2016 № 322, пунктом 8 план-графика реализации Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 11.04.2022 № 837-р, в целях оказания методической поддержки исполнительным органам Ненецкого автономного округа и органам местного самоуправления муниципальных образований Ненецкого автономного округа по применению инструментов оптимизации государственных и муниципальных услуг, организации разработки проектов описаний целевых состояний государственных и муниципальных услуг Администрация Ненецкого автономного округа **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Установить, что функции по осуществлению методической поддержки оптимизации государственных и муниципальных услуг, в том числе в части разработки проектов описания целевого состояния государственных и муниципальных услуг, осуществляются казенным учреждением Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Утвердить Положение о центре оптимизации государственных и муниципальных услуг согласно Приложению.

3. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2023 года.

Губернатор
Ненецкого автономного округа



Ю.В. Безудный

Приложение
к постановлению Администрации
Ненецкого автономного округа
от 26.12.2022 № 375-п
«О центре оптимизации
государственных
и муниципальных услуг»

**Положение
о центре оптимизации государственных
и муниципальных услуг**

**Раздел I
Общие положения**

1. Настоящее Положение определяет цели, задачи и функции центра оптимизации государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами Ненецкого автономного округа (далее – государственная услуга, исполнительный орган), а также муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Ненецкого автономного округа (далее – муниципальная услуга, орган местного самоуправления), а также его права и обязанности.

2. В своей деятельности центр оптимизации государственных и муниципальных услуг (далее – центр оптимизации) руководствуется нормативными правовыми актами Российской Федерации в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг, их оптимизации и перевода в электронный формат.

**Раздел II
Цели, основные задачи и организация
деятельности центра оптимизации**

3. Центр оптимизации функционирует на базе казенного учреждения Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

4. Центр оптимизации создан в целях оказания методической поддержки исполнительным органам и органам местного самоуправления по применению инструментов оптимизации государственных и муниципальных услуг, организации разработки проектов описаний целевых состояний государственных и муниципальных услуг.

5. Основными задачами центра оптимизации являются:

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) проведение анализа текущего состояния государственных и муниципальных услуг, в том числе анализа обратной связи от заявителей, исполнительных органов, органов местного самоуправления, процессов, предшествующих обращению в исполнительные органы, органы местного самоуправления, и процессов, связанных с использованием результата предоставления государственных и муниципальных услуг;

3) проектирование предусмотренных законодательством Российской Федерации клиентских путей (вариантов) получения государственных и муниципальных услуг, адресованных всем возможным категориям заявителей с учетом их конкретных жизненных ситуаций;

4) подготовка методических и учебных материалов, проведение практических обучающих мероприятий для тиражирования передового и инновационного опыта оптимизации и цифровизации в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.

6. Для достижения цели и выполнения задач центр оптимизации осуществляет следующие функции:

1) участвует в переводе государственных и муниципальных услуг в электронную форму в федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) и (или) на региональный портал государственных и муниципальных услуг, 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 граждан, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 11.04.2022 № 837-р;

2) формирует предложения по устранению выявленных проблем при получении государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в том числе по совершенствованию интерфейса ЕПГУ, а также иных средств информационно-телекоммуникационных технологий, которые используются при предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме, по упрощению интерактивных форм государственных и муниципальных услуг, а также по улучшению сервисов системы

межведомственного электронного взаимодействия, в том числе на основании обратной связи от заявителей;

3) участвует совместно с исполнительными органами, органами местного самоуправления в мероприятиях по оптимизации государственных и муниципальных услуг;

4) разрабатывает проекты описаний целевых состояний государственных и муниципальных услуг (далее – ОЦС) с целью формирования характеристик государственных и муниципальных услуг, которые должны быть достигнуты по результатам их оптимизации, выполняя в том числе функции межведомственной координации;

5) рассматривает предложения исполнительных органов, органов местного самоуправления по совершенствованию проекта ОЦС не позднее 5 рабочих дней со дня их поступления;

6) согласовывает проекты нормативных правовых актов Ненецкого автономного округа, регламентирующих предоставление государственных услуг, муниципальных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальных услуг;

7) формирует предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты Ненецкого автономного округа, муниципальные правовые акты, необходимых для реализации ОЦС, и направляет их в адрес исполнительных органов, органов местного самоуправления;

8) участвует в качестве обязательно привлекаемого эксперта при разработке типовых форм административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе основанных на машиночитаемом описании процедур предоставления соответствующих государственных и муниципальных услуг (далее – цифровой административный регламент), шаблонов, проектов, иных документов и соответствующих рекомендаций по их применению;

9) предоставляет на основании запросов и обращений федеральных органов исполнительной власти, а также их территориальных органов, исполнительных органов, органов местного самоуправления необходимые сведения по вопросам, относящимся к сфере деятельности центра оптимизации;

10) рассматривает проекты ОЦС, разработанные центрами оптимизации других субъектов Российской Федерации, формирует совместно с исполнительными органами, органами местного самоуправления предложения по совершенствованию ОЦС;

11) организует и проводит в рамках своих полномочий консультации, обучающие семинары, вебинары, в установленной сфере деятельности для сотрудников исполнительных органов, органов местного самоуправления, центров оптимизации других субъектов Российской Федерации, иных организаций;

12) организует и проводит обучающие и иные мероприятия для граждан, направленные на популяризацию государственных и муниципальных услуг,

предоставляемых в электронной форме, и повышение компьютерной (цифровой) грамотности жителей Ненецкого автономного округа.

7. Центр оптимизации вправе:

1) определять перечень и последовательность мероприятий по оптимизации государственных и муниципальных услуг по согласованию с заместителем губернатора Ненецкого автономного округа, ответственным за цифровую трансформацию в Ненецком автономном округе;

2) запрашивать у исполнительных органов, органов местного самоуправления и организаций информацию и материалы, необходимые для выполнения возложенных на центр оптимизации задач;

3) организовывать и проводить конференции, совещания, круглые столы и иные формы экспертных обсуждений в рамках участия в мероприятиях по оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг и подготовке проектов ОЦС;

4) привлекать к реализации мероприятий центра оптимизации специалистов заинтересованных исполнительных органов, органов местного самоуправления и иных организаций (по согласованию с указанными организациями);

5) привлекать к работе центра оптимизации внешних экспертов, в том числе в качестве соисполнителей по установленной сфере деятельности, включая привлечение на возмездной основе;

6) принимать необходимые меры для повышения квалификации своих сотрудников.

8. Функционирование центра оптимизации осуществляется на основании следующих принципов:

1) перечень коммерческих и некоммерческих организаций, участвующих в организации предоставления государственных и муниципальных услуг, требования к ним и критерии их отбора, условия предоставления государственных и муниципальных услуг определяются в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) на всех этапах с согласия заявителя государственные и муниципальные услуги предоставляются без личного присутствия заявителя в исполнительных органах и органах местного самоуправления или в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг;

3) получение 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 или муниципальной услуги, и в случае отказа в предоставлении государственной и муниципальной услуги – исчерпывающего обоснования такого решения;

4) отсутствие обязанности предоставления заявителем документов и сведений, которые имеются в распоряжении исполнительных органов и органов местного самоуправления, его личном кабинете на ЕПГУ;

5) обеспечение возможности взаимодействия заявителя с исполнительными органами и органами местного самоуправления, предоставляющими государственную и муниципальную услугу, по любым наиболее удобным для него каналам взаимодействия;

6) обеспечение возможности заявителю оплаты государственной пошлины или иной платы посредством ЕПГУ;

7) максимально возможное сокращение сроков предоставления государственных и муниципальных услуг и отдельных административных процедур в их составе;

8) применение формализованных критериев принятия решения об оказании государственной и муниципальной услуги и исчерпывающих перечней оснований для отказа в предоставлении государственной и муниципальной услуги;

9) обеспечение автоматизации процессов предоставления государственной и муниципальной услуги, исключающих участие человека (роботизация);

10) обеспечение информационной безопасности и защиты персональных данных заявителя при предоставлении государственных и муниципальных услуг в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

11) формирование результатов предоставления государственных и муниципальных услуг в виде электронных реестров, обеспечение доступности таких результатов для заявителей, указанных ими третьих лиц, исполнительных органов и органов местного самоуправления (при наличии оснований);

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.

9. Руководитель центра оптимизации назначается директором казенного учреждения Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» из числа его сотрудников.

10. Руководитель центра оптимизации:

1) осуществляет оперативное руководство центром оптимизации;

2) представляет интересы центра оптимизации в исполнительных органах, органах местного самоуправления и организациях, с которыми взаимодействует в рамках выполнения целей и задач.

11. Координация деятельности центра оптимизации осуществляется заместителем губернатора Ненецкого автономного округа, ответственным за цифровую трансформацию в Ненецком автономном округе.

Раздел III

Порядок взаимодействия с центром оптимизации

12. При реализации мероприятий по оптимизации государственных услуг исполнительные органы:

1) представляют в центр оптимизации информацию о лицах, ответственных за взаимодействие с центром оптимизации, по каждой государственной услуге, подлежащей оптимизации;

2) рассматривают проекты ОЦС и направляют в центр оптимизации предложения по совершенствованию проекта ОЦС не позднее 5 рабочих дней со дня его поступления;

3) утверждают ОЦС;

4) представляют информацию и сведения по запросу центра оптимизации не позднее 5 рабочих дней со дня его поступления;

5) направляют в центр оптимизации для согласования проекты нормативных правовых актов Ненецкого автономного округа, принимаемых губернатором Ненецкого автономного округа, Администрацией Ненецкого автономного округа, исполнительным органом, регламентирующих порядок предоставления государственных услуг, цифровых административных регламентов, а также учитывают предложения центра оптимизации;

6) принимают участие в иных мероприятиях по оптимизации государственных услуг.

13. При реализации мероприятий по оптимизации муниципальных услуг органы местного самоуправления:

1) представляют в центр оптимизации информацию о лицах, ответственных за взаимодействие с центром оптимизации, по каждой муниципальной услуге, подлежащей оптимизации;

2) рассматривают проекты ОЦС и направляют в центр оптимизации предложения по совершенствованию проекта ОЦС не позднее 5 рабочих дней со дня его поступления;

3) представляют информацию и сведения по запросу центра оптимизации не позднее 5 рабочих дней со дня его поступления;

4) утверждают ОЦС;

5) направляют в центр оптимизации для согласования проекты муниципальных правовых актов, регламентирующих порядок предоставления муниципальных услуг, цифровых административных регламентов, учитывают предложения центра оптимизации;

6) принимают участие в иных мероприятиях по оптимизации муниципальных услуг.

14. Центр оптимизации для достижения цели и выполнения задач вправе взаимодействовать:

1) с организациями, предоставляющими услуги изучения клиентского опыта, проведения социологических и маркетинговых исследований;

2) с организациями, предоставляющими консалтинговые услуги в сфере цифровой трансформации, потребительского поведения, пользовательского тестирования;

3) с образовательными организациями;

4) с центрами оптимизации других субъектов Российской Федерации с целью обмена опытом, в том числе о работе в конструкторе цифровых административных регламентов федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», рассмотрения проектов нормативных правовых актов, затрагивающих отношения, возникающие при предоставлении государственных и муниципальных услуг, и рассмотрения разработанных ими проектов описаний целевых состояний государственных и муниципальных услуг.

15. При взаимодействии между сотрудниками центра оптимизации и лицами, указанными в подпункте 1 пункта 12, подпункте 1 пункта 13 настоящего Положения, допускается использование программ для общения нескольких пользователей в режиме реального времени, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также сервисов для мгновенного обмена сообщениями (мессенджеров).

16. Разрешение разногласий, возникших при проведении мероприятий по оптимизации государственных и муниципальных услуг, осуществляется на совещании под руководством заместителя губернатора Ненецкого автономного округа, ответственного за цифровую трансформацию в Ненецком автономном округе, на котором принимается окончательное решение. Указанное совещание организует и проводит Департамент цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Ненецкого автономного округа в срок не позднее 5 рабочих дней со дня получения от центра оптимизации, исполнительного органа, органа местного самоуправления информации о наличии разногласий.
