



ПРАВИТЕЛЬСТВО ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28 декабря 2022 г. № 990
г. Воронеж

Г

О создании регионального центра оптимизации государственных и муниципальных услуг Воронежской области

Г

В соответствии с пунктом 4² Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, пунктами 7, 8 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, Законом Воронежской области от 27.12.2012 № 177-ОЗ «О государственной поддержке создания и деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Воронежской области» правительство Воронежской области **п о с т а н о в л я е т:**

1. Наделить автономное учреждение Воронежской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – АУ «МФЦ») полномочиями по осуществлению методической поддержки оптимизации государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами Воронежской области, и муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Воронежской области, в том числе в части

разработки проектов описаний целевых состояний государственных и муниципальных услуг.

2. В целях реализации полномочий, указанных в пункте 1 настоящего постановления, департаменту цифрового развития Воронежской области обеспечить создание регионального центра оптимизации государственных и муниципальных услуг Воронежской области (далее – Центр оптимизации) на базе АУ «МФЦ».

3. Утвердить Примерное положение о региональном центре оптимизации государственных и муниципальных услуг Воронежской области согласно приложению к настоящему постановлению.

4. Заместителю председателя правительства Воронежской области Верховцеву А.Ю. осуществлять координацию деятельности Центра оптимизации.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя председателя правительства Воронежской области Верховцева А.Ю.

Губернатор
Воронежской области



А.В. Гусев

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

постановлением

правительства

Воронежской области

от 28 декабря 2022 г. № 990

Примерное положение о региональном центре оптимизации государственных и муниципальных услуг Воронежской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Примерное положение о региональном центре оптимизации государственных и муниципальных услуг Воронежской области (далее соответственно – Положение, Центр оптимизации) определяет цель создания Центра оптимизации, его задачи, функции, права и обязанности, принципы оптимизации им государственных и муниципальных услуг в Воронежской области.

1.2. Центр оптимизации является структурным подразделением автономного учреждения Воронежской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – АУ «МФЦ»).

1.3. В своей деятельности Центр оптимизации руководствуется нормативными правовыми актами Российской Федерации, Воронежской области, настоящим Положением, а также принимаемыми в соответствии с ними локальными актами АУ «МФЦ».

2. Цель и задачи Центра оптимизации

2.1. Целью создания Центра оптимизации является методическая поддержка исполнительных органов Воронежской области (далее – ИОВО) и органов местного самоуправления муниципальных образований

Воронежской области (далее – ОМСУ) по оптимизации государственных и муниципальных услуг, в том числе по разработке проектов описаний целевых состояний государственных и муниципальных услуг.

2.2. Основными задачами 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, в том числе анализа обратной связи от заявителей, ИОВО, ОМСУ, процессов, предшествующих обращению в ИОВО и ОМСУ, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и процессов, связанных с использованием результатов оказания государственных и муниципальных услуг.

2.2.3. Проектирование предусмотренных законодательством Российской Федерации клиентских путей получения государственных и муниципальных услуг, адресованных всем возможным категориям заявителей с учетом их конкретных жизненных ситуаций.

2.2.4. 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.

3. Функции Центра оптимизации

3.1. Для достижения определенной настоящим Положением цели и выполнения установленных задач Центр оптимизации осуществляет следующие функции:

3.1.1. Участие в переводе услуг ИОВО и ОМСУ в электронный вид в федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ЕПГУ) и (или) информационную систему «Портал Воронежской области в сети Интернет» (далее – Портал Воронежской области) в части методической поддержки, проверки соответствия целевому состоянию.

3.1.2. Формирование предложений по устранению выявленных проблем при получении государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в том числе по совершенствованию интерфейса ЕПГУ, Портала Воронежской области, а также иных средств информационно-телекоммуникационных технологий, которые используются при предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме, по упрощению форм государственных и муниципальных услуг, а также по улучшению сервисов системы межведомственного электронного взаимодействия, в том числе на основании обратной связи от заявителей.

3.1.3. Участие совместно с ИОВО, ОМСУ в мероприятиях по оптимизации государственных и муниципальных услуг, подготовке проектов описаний целевых состояний государственных и муниципальных услуг с целью формирования характеристик государственных и муниципальных услуг, которые должны быть достигнуты по результатам их оптимизации, в том числе выполнение функции межведомственной координации.

3.1.4. Участие совместно с ИОВО, ОМСУ в формировании предложений по внесению изменений в нормативные правовые акты, необходимых для реализации описаний целевых состояний государственных и муниципальных услуг.

3.1.5. Рассмотрение проектов описаний целевых состояний государственных и муниципальных услуг, разработанных центрами оптимизации государственных и муниципальных услуг других субъектов

Российской Федерации, а также внесение предложений по их совершенствованию.

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

3.1.7. Организация и проведение в рамках своих полномочий обучающих семинаров, вебинаров, тренингов, конференций по оптимизации государственных и муниципальных услуг для представителей ИОВО, ОМСУ, центров оптимизации государственных и муниципальных услуг других субъектов Российской Федерации, иных организаций.

4. Принципы оптимизации государственных и муниципальных услуг Центром оптимизации

4.1. При выполнении возложенных задач Центр оптимизации руководствуется следующими принципами:

4.1.1. Определение перечня коммерческих и некоммерческих организаций, участвующих в организации предоставления государственных и муниципальных услуг, требований к ним и критериев их отбора, условий предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется 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 ИОВО и ОМСУ или в АУ «МФЦ».

4.1.3. 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 ИОВО и ОМСУ в предоставлении государственной или муниципальной услуги - исчерпывающего обоснования такого решения.

4.1.4. Отсутствие обязанности предоставления заявителем документов и сведений, которые имеются в распоряжении ИОВО и ОМСУ, его личном кабинете на ЕПГУ.

4.1.5. Обеспечение возможности взаимодействия заявителя с ИОВО и ОМСУ, предоставляющими государственную и муниципальную услугу, по любым наиболее удобным для него каналам доступа.

4.1.6. Обеспечение заявителю возможности оплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных или муниципальных услуг 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, исключая 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», 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 ИОВО и ОМСУ.

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 Центра оптимизации

5.1. В целях выполнения возложенных задач и функций Центр оптимизации вправе:

5.1.1. Определять перечень и последовательность работ по оптимизации государственных и муниципальных услуг по согласованию с заместителем председателя правительства Воронежской области, осуществляющим координацию деятельности Центра оптимизации.

5.1.2. Запрашивать у ИОВО, ОМСУ, организаций информацию 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 предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.1.4. Взаимодействовать с:

- ИОВО и ОМСУ;
- 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 государственных и муниципальных услуг других субъектов Российской Федерации с целью обмена опытом и рассмотрения разработанных ими проектов описаний целевых состояний государственных и муниципальных услуг.

6. Обязанности Центра оптимизации

6.1. В целях выполнения возложенных задач и функций Центр оптимизации обязан:

6.1.1. Проводить в первоочередном порядке работы по оптимизации подлежащих оптимизации государственных или муниципальных услуг, включенных в перечень, одобренный подкомиссией по совершенствованию процессов предоставления государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности.

6.1.2. Предоставлять на основании запросов и обращений федеральных государственных органов и их территориальных органов, ИОВО, ОМСУ необходимые сведения по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности.

6.1.3. Обеспечивать консультирование ИОВО, ОМСУ по вопросам проведения мероприятий по оптимизации государственных и муниципальных услуг, подготовки проектов описаний целевых состояний государственных и муниципальных услуг.

6.1.4. Ежегодно не позднее 10 февраля года, следующего за отчетным, представлять отчеты о проделанной работе в Комиссию по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг в Воронежской области.