



**МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИКЫН  
ВИКТЕРЖЕ  
ПУНЧАЛ**

**ПРАВИТЕЛЬСТВО  
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 11 сентября 2024 г. № 338

г. Йошкар-Ола

**О создании центра оптимизации государственных  
и муниципальных услуг и развития клиентоцентричности**

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», Концепцией перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2022 г. № 837-р, приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 27 мая 2016 г. № 322 «Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» Правительство Республики Марий Эл **п о с т а н о в л я е т**:

1. Создать центр оптимизации государственных и муниципальных услуг и развития клиентоцентричности (далее - Центр) на базе автономного учреждения Республики Марий Эл «Дирекция многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл» (далее - Учреждение) в виде проектного офиса.

2. Утвердить прилагаемое Положение о центре оптимизации государственных и муниципальных услуг и развития клиентоцентричности.

3. Министерству цифрового развития Республики Марий Эл, осуществляющему функции и полномочия учредителя Учреждения, внести изменения в Устав Учреждения, предусмотрев в нем функции и полномочия Центра и штатное расписание Учреждения, обеспечив создание Центра в структуре Учреждения в виде проектного офиса с 3 штатными единицами.

4. Органам исполнительной власти Республики Марий Эл, осуществляющим предоставление государственных услуг и (или) контроль за осуществлением отдельных государственных полномочий, переданных органам местного самоуправления в Республике Марий Эл, обеспечить, а органам местного самоуправления в Республике Марий Эл рекомендовать:

определить лиц, ответственных за взаимодействие с Центром при осуществлении деятельности по оптимизации процессов организации предоставления государственных (муниципальных) услуг и сервисов;

обеспечить информационно-консультационное содействие Центру в сфере нормативного правового регулирования порядка предоставления государственных (муниципальных) услуг, а также представление сведений и материалов, необходимых для реализации цифровой трансформации государственных (муниципальных) услуг и сервисов.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Заместителя Председателя Правительства Республики Марий Эл Троицкого Д.А.

И.о. Председателя Правительства  
Республики Марий Эл



М.Васютин

**УТВЕРЖДЕНО**  
постановлением Правительства  
Республики Марий Эл  
от 11 сентября 2024 г. № 338

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о центре оптимизации государственных и муниципальных услуг и развития клиентоцентричности**

#### **I. Общие положения**

1. Настоящее Положение определяет цели, задачи и порядок деятельности центра оптимизации государственных и муниципальных услуг и развития клиентоцентричности (далее - Центр), созданного на базе автономного учреждения Республики Марий Эл «Дирекция многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл» (далее - Учреждение) в виде проектного офиса.

2. Целью создания Центра является методическая поддержка органов исполнительной власти Республики Марий Эл, органов местного самоуправления в Республике Марий Эл посредством методологического, методического и организационного сопровождения оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг, применения передовых инструментов обеспечения клиентоцентричности при цифровизации процессов предоставления государственных и муниципальных услуг и сервисов, внедрения Регионального социального стандарта.

3. В своей деятельности Центр руководствуется:

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2024 г. № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 г. № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»;

перечнем типовых государственных и муниципальных услуг, предоставляемых исполнительными органами субъектов

Российской Федерации, государственными учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями, а также органами местного самоуправления, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2019 г. № 2113-р; постановлением Правительства Республики Марий Эл от 11 июля 2022 г. № 301 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Республики Марий Эл и о признании утратившими силу некоторых постановлений Правительства Республики Марий Эл»;

правовыми актами Республики Марий Эл; стандартами клиентоцентричности, одобренными межведомственной рабочей группой по внедрению клиентоцентричности в государственное управление;

методическими документами автономной некоммерческой организации «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации» и автономной некоммерческой организации «Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов».

4. Координацию Центра осуществляет должностное лицо, на которое Главой Республики Марий Эл возложены функции регионального сервисного уполномоченного.

## **II. Задачи и функции Центра**

5. Основными задачами Центра 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, органов исполнительной власти Республики Марий Эл, органов местного самоуправления в Республике Марий Эл, процессов, предшествующих обращению в органы исполнительной власти Республики Марий Эл и органы местного самоуправления в Республике Марий Эл, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, и процессов, связанных с использованием результата оказания государственных и муниципальных услуг;

3) проектирование предусмотренных законодательством

Российской Федерации клиентских путей 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;

5) координация и контроль внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в государственном и муниципальном управлении в Республике Марий Эл;

6) осуществление функций аппарата регионального сервисного уполномоченного;

7) координация и контроль внедрения в Республике Марий Эл проектов Национальной социальной инициативы, Регионального социального стандарта.

6. Для реализации поставленных задач Центр осуществляет функции в сфере оптимизации государственных и муниципальных услуг и функции в сфере развития клиентоцентричности.

7. В сфере оптимизации государственных и муниципальных услуг Центр осуществляет следующие функции:

1) участие в переводе государственных услуг органов исполнительной власти Республики Марий Эл и муниципальных услуг органов местного самоуправления в Республике Марий Эл в электронный вид в федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ЕПГУ) 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 планом-графиком реализации Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2022 г. № 837-р;

2) формирование предложений 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 форм государственных и муниципальных услуг, а также по улучшению сервисов системы межведомственного электронного взаимодействия, в том числе на основании обратной связи от заявителей;

3) участие совместно с органами исполнительной власти Республики Марий Эл и органами местного самоуправления в Республике Марий Эл 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, выполнение в том числе функции межведомственной координации;

4) участие совместно с органами исполнительной власти Республики Марий Эл и органами местного самоуправления в Республике Марий Эл в формировании предложений по внесению в нормативные правовые акты изменений, необходимых для реализации описаний целевых состояний государственных и муниципальных услуг;

5) предоставление на основании запросов и обращений федеральных органов исполнительной власти, а также их территориальных органов, органов исполнительной власти Республики Марий Эл и органов местного самоуправления в Республике Марий Эл необходимых сведений по вопросам, относящимся к сфере деятельности Центра;

6) 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;

7) участие в качестве обязательно привлекаемого эксперта 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;

8) организация и проведение в рамках своих полномочий консультаций, обучающих семинаров, вебинаров, тренингов, конференций в установленной сфере деятельности для представителей органов исполнительной власти Республики Марий Эл и органов местного самоуправления в Республике Марий Эл, центров оптимизации государственных и муниципальных услуг других

субъектов Российской Федерации, иных организаций;

9) организация проведения обучающих и иных мероприятий для граждан, направленных на популяризацию государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде, и повышение компьютерной (цифровой) грамотности населения Республики Марий Эл;

10) согласование разработанных органами исполнительной власти Марий Эл и органами местного самоуправления в Республике Марий Эл проектов административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг и описаний целевого состояния государственных и муниципальных услуг.

8. В сфере развития клиентоцентричности Центр осуществляет следующие функции:

1) выполнение функций оператора реестра жизненных ситуаций при реализации федерального проекта «Государство для людей»;

2) разработка и совершенствование стратегических, организационных и методических документов по вопросам внедрения клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении в Республике Марий Эл;

3) методическое и консультационное сопровождение деятельности Администрации Главы Республики Марий Эл, органов исполнительной власти Республики Марий Эл, органов местного самоуправления в Республике Марий Эл по внедрению клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении в Республике Марий Эл;

4) координация деятельности должностных лиц органов исполнительной власти Республики Марий Эл и органов местного самоуправления в Республике Марий Эл, ответственных за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности;

5) сопровождение кросс-функциональных команд из представителей органов исполнительной власти Республики Марий Эл, органов местного самоуправления в Республике Марий Эл, организаций, разработчиков прототипов государственных и муниципальных услуг и сервисов, иных экспертов;

6) определение приоритетных жизненных ситуаций для внедрения клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении в Республике Марий Эл;

7) выявление и изучение потребностей клиентов для определения приоритетных жизненных ситуаций;

8) мониторинг, контроль и анализ внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в государственном и муниципальном управлении в Республике Марий Эл;

9) подготовка аналитических и иных информационных

материалов о состоянии и развитии клиентоцентричности в государственном и муниципальном управлении в Республике Марий Эл;

10) разработка совместно с органами исполнительной власти Республики Марий Эл, органами местного самоуправления в Республике Марий Эл решений по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг в социальной сфере с применением методологии сервис-дизайна и мониторинг внедрения их в практику;

11) внедрение методологии сервис-дизайна в государственное и муниципальное управление в Республике Марий Эл;

12) мониторинг внедрения в Республике Марий Эл Регионального социального стандарта, разработанного автономной некоммерческой организацией «Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов»;

13) взаимодействие с автономной некоммерческой организацией «Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов» по внедрению в Республике Марий Эл Национальной социальной инициативы, Регионального социального стандарта, института регионального сервисного уполномоченного.

### **III. Права Центра**

9. Для достижения поставленных задач Центр вправе:

1) организовывать и участвовать в обучающих мероприятиях по вопросам, входящим в сферу деятельности Центра;

2) участвовать в региональных, межрегиональных, общероссийских и международных форумах, семинарах, конференциях и иных мероприятиях по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, развития клиентоцентричности и сервис-дизайна;

3) взаимодействовать с органами исполнительной власти Республики Марий Эл и органами местного самоуправления в Республике Марий Эл, подведомственными им организациями, предоставляющими государственные и муниципальные услуги;

4) взаимодействовать с центрами оптимизации государственных и муниципальных услуг других субъектов Российской Федерации, в том числе с целью обмена опытом проведения экспертизы разработанных ими целевых состояний государственных и муниципальных услуг;

5) запрашивать у органов исполнительной власти Республики Марий Эл и органов местного самоуправления в Республике Марий Эл и организаций информацию и материалы, необходимые для выполнения возложенных на Центр задач.



#### IV. Порядок организации деятельности Центра

10. Центр в своей деятельности подчиняется директору Учреждения. Начальник Центра назначается на должность и освобождается от должности директором Учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации, уставом Учреждения по согласованию с Министерством цифрового развития Республики Марий Эл, осуществляющим функции и полномочия учредителя Учреждения.

11. Начальник Центра осуществляет следующие функции:

- 1) осуществляет оперативное руководство Центром;
- 2) представляет Центр по вопросам, входящим в сферу деятельности Центра, в органах и организациях;
- 3) представляет в республиканскую межведомственную комиссию по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - Комиссия) ежегодный отчет один раз в год на первое заседание Комиссии;
- 4) выполняет иные обязанности, предусмотренные законодательством, Уставом Учреждения, должностной инструкцией.

12. Центр осуществляет свою деятельность в соответствии с планами, утверждаемыми региональным сервисным уполномоченным, разрабатываемыми на основании планов мероприятий по внедрению стандартов и принципов клиентоцентричности в деятельность органов власти Республики Марий Эл, поручений Министерства экономического развития Российской Федерации, автономной некоммерческой организации «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации» и автономной некоммерческой организации «Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов».

13. Центр создается и ликвидируется на основании решения Правительства Республики Марий Эл.

---