МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ И СВЯЗИ
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

24 ноября 2022 года № 65-51/22-мпр

Иркутск

Об утверждении положения о региональном 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 декабря 2012 года № 1376, 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 года № 837-р, разделом X Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 27 мая 2016 года № 322, распоряжением Правительства Иркутской области от 1 ноября 2022 года № 598-рп «О создании регионального Центра оптимизации государственных и муниципальных услуг на базе Государственного автономного учреждения «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь статьей 21 Устава Иркутской области, Положением о министерстве цифрового развития и связи Иркутской области, утвержденным постановлением Правительства Иркутской области от 27 мая 2021 года № 368-пп,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить положение о региональном Центре оптимизации государственных и муниципальных услуг (прилагается).

2. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию в сетевом издании «Официальный интернет-портал правовой информации Иркутской области» (ogirk.ru), а также на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

Министр цифрового развития и связи
Иркутской области И.А. Рыморенко

УТВЕРЖДЕНО
приказом министерства цифрового развития и связи Иркутской области
от 24.11.2022 № 65-51/22-мпр

ПОЛОЖЕНИЕ О РЕГИОНАЛЬНОМ ЦЕНТРЕ ОПТИМИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с пунктом 4^2 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376, разделом X Методических рекомендации по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 27 мая 2016 года № 322 и устанавливает задачи, функции, принципы проведения оптимизации государственных и муниципальных услуг, а также права регионального Центра оптимизации государственных и муниципальных услуг (далее – Центр оптимизации).

1.2. Центр оптимизации создается на базе Государственного автономного учреждения «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – ГАУ «МФЦ ИО») с целью методической поддержки исполнительных органов государственной власти Иркутской области (далее – органы власти) и органов местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области (далее – органы местного самоуправления) по применению инструментов оптимизации, организации разработки проектов описаний целевых состояний государственных и муниципальных услуг.

2. Задачи Центра оптимизации

2.1. Основными задачами Центра оптимизации являются:

2.1.1. Подготовка предложений по оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг, разработка описаний целевых состояний государственных и муниципальных услуг с целью исключения необоснованных временных, финансовых, организационных и иных издержек, в том числе для заявителей, формализация и оцифровка внутренних процессов при предоставлении государственных и муниципальных услуг (сервисов), в том числе участие в разработке интерактивных форм в государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2.1.2. Проведение анализа текущего состояния государственных и муниципальных услуг и сервисов, в том числе анализа обратной связи

от заявителей, органов власти, органов местного самоуправления, процессов, предшествующих обращению в органы власти и органы местного самоуправления, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, и процессов, связанных с использованием результата оказания государственных и муниципальных услуг;

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

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

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 в электронный вид на ЕПГУ в части разработки интерактивных форм, 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 года № 837-р;

3.1.2. Участвует в формировании 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;

3.1.3. Участвует совместно с органами власти, органами местного самоуправления 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, выполняя в том числе функции межведомственной координации;

3.1.4. Участвует совместно с органами власти, органами местного самоуправления в формировании предложений по внесению изменений в

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 или в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг;

4.1.3. Получение заявителем детальной информации о процессе получения государственной и муниципальной услуги с учетом его конкретной жизненной ситуации, в том числе разъяснений решения по результату предоставления государственной и муниципальной услуги, и в случае отказа органами власти и органами местного самоуправления 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, его личном кабинете на ЕПГУ;

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

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. Центр оптимизации имеет право:

5.1.1. Самостоятельно определять перечень и последовательность работы с государственными и муниципальными услугами, подлежащими оптимизации, с

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 или в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг;

4.1.3. Получение заявителем детальной информации о процессе получения государственной и муниципальной услуги с учетом его конкретной жизненной ситуации, в том числе разъяснений решения по результату предоставления государственной и муниципальной услуги, и в случае отказа органами власти и органами местного самоуправления 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, его личном кабинете на ЕПГУ;

4.1.5. Обеспечение возможности взаимодействия заявителя с органами власти и органами местного самоуправления, предоставляющими государственную и муниципальную услугу, по любым наиболее удобным для него каналам доступа, в том числе замены органа власти и органа местного самоуправления в процессе получения государственной и муниципальной услуги (омниканальность получения государственной и 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 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и от 27 июля 2006 года № 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 местного самоуправления;

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. Центр оптимизации имеет право:

5.1.1. Самостоятельно определять перечень и последовательность работы с государственными и муниципальными услугами, подлежащими оптимизации, с

определением ответственного за согласование разработанных органами власти, органами местного самоуправления в рамках оптимизации описания целевого состояния государственных и муниципальных услуг, и разработанные на их основании проекты административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.1.2. Запрашивать у органов власти, органов местного самоуправления и 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 предоставления государственных и муниципальных услуг;

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

5.1.5 Центр оптимизации для достижения цели и выполнения задач вправе взаимодействовать с:

органами власти субъекта, органами местного самоуправления;

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, в том числе о работе в конструкторе цифровых регламентов федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», рассмотрения нормативных правовых актов, затрагивающих отношения, возникающие при предоставлении государственных и муниципальных услуг, и рассмотрения разработанных ими проектов описаний целевых состояний государственных (муниципальных) услуг.

6. Взаимодействие Центра оптимизации с органами власти и органами местного самоуправления

6. Центр оптимизации:

6.1. Предоставляет на основании запросов и обращений федеральных государственных органов и их территориальных органов, органов власти, органов местного самоуправления необходимые сведения по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности;

6.2. Участвует в качестве обязательно привлекаемого согласующего в разработке проектов описаний целевых состояний услуг и согласовании проектов административных регламентов по предоставлению услуг органов государственной власти Иркутской области, органов местного самоуправления;

6.3. Консультирует органы государственной власти, органы местного самоуправления по вопросам, относящимся к результатам работ, выполняемых в рамках своих полномочий.