



АДМИНИСТРАЦИЯ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 31.03.2022 № 199

О внесении изменений в постановление Администрации Смоленской области от 20.11.2013 № 926

Администрация Смоленской области постановляет:

Внести в постановление Администрации Смоленской области от 20.11.2013 № 926 «Об утверждении областной государственной программы «Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров» (в редакции постановлений Администрации Смоленской области от 27.01.2014 № 23, от 30.06.2014 № 471, от 22.07.2014 № 513, от 09.12.2014 № 824, от 26.12.2014 № 902, от 07.04.2015 № 171, от 05.06.2015 № 314, от 14.07.2015 № 412, от 14.09.2015 № 586, от 22.12.2015 № 829, от 29.12.2015 № 880, от 02.03.2016 № 113, от 29.06.2016 № 386, от 25.11.2016 № 684, от 28.12.2016 № 781, от 22.03.2017 № 158, от 18.07.2017 № 480, от 31.08.2017 № 604, от 15.11.2017 № 781, от 26.01.2018 № 43, от 26.04.2018 № 255, от 05.10.2018 № 635, от 19.12.2018 № 885, от 19.03.2019 № 119, от 25.07.2019 № 438, от 15.10.2019 № 601, от 27.12.2019 № 825, от 30.03.2020 № 152, от 28.05.2020 № 305, от 03.09.2020 № 545, от 23.10.2020 № 633, от 26.12.2020 № 869, от 04.03.2021 № 115, от 22.10.2021 № 676, от 19.11.2021 № 717, от 22.12.2021 № 832, от 29.12.2021 № 882) следующие изменения:

1) в преамбуле слова «постановлением Администрации Смоленской области от 19.09.2013 № 703 «Об утверждении Порядка принятия решения о разработке областных государственных программ, их формирования и реализации и Порядка проведения оценки эффективности реализации областных государственных программ» заменить словами «постановлением Администрации Смоленской области от 19.01.2022 № 5 «Об утверждении Порядка принятия решения о разработке областных государственных программ, их формирования и реализации»;

2) областную государственную программу «Повышение качества

предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров», утвержденную указанным постановлением, изложить в новой редакции (прилагается).

Губернатор
Смоленской области



В. Островский

УТВЕРЖДЕНА

постановлением Администрации
Смоленской области от 20.11.2013
№ 926 (в редакции постановлений
Администрации Смоленской области
от 27.01.2014 № 23, от 30.06.2014
№ 471, от 22.07.2014 № 513, от
09.12.2014 № 824, от 26.12.2014
№ 902, от 07.04.2015 № 171, от
05.06.2015 № 314, от 14.07.2015
№ 412, от 14.09.2015 № 586, от
22.12.2015 № 829, от 29.12.2015
№ 880, от 02.03.2016 № 113, от
29.06.2016 № 386, от 25.11.2016
№ 684, от 28.12.2016 № 781, от
22.03.2017 № 158, от 18.07.2017
№ 480, от 31.08.2017 № 604, от
15.11.2017 № 781, от 26.01.2018 № 43,
от 26.04.2018 № 255, от 05.10.2018
№ 635, от 19.12.2018 № 885, от
19.03.2019 № 119, от 25.07.2019
№ 438, от 15.10.2019 № 601, от
27.12.2019 № 825, от 30.03.2020
№ 152, от 28.05.2020 № 305, от
03.09.2020 № 545, от 23.10.2020
№ 633, от 26.12.2020 № 869, от
04.03.2021 № 115, от 22.10.2021
№ 676, от 19.11.2021 № 717, от
22.12.2021 № 832, от 29.12.2021
№ 882, от 31.03.2022 № 199)

**ОБЛАСТНАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ПРОГРАММА**

**«Повышение качества предоставления государственных
и муниципальных услуг, в том числе на базе
многофункциональных центров»**

П А С П О Р Т

Государственной программы

Основные положения

Ответственный исполнитель Государственной программы	Департамент цифрового развития Смоленской области, начальник Департамента цифрового развития Смоленской области Рудометкин Андрей Николаевич
Период реализации Государственной программы	этап I: 2014 - 2021 годы этап II: 2022 - 2024 годы
Цели Государственной программы	повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг
Объемы финансового обеспечения за весь период реализации (по годам реализации и в разрезе источников финансирования на очередной финансовый год и первый, второй годы планового периода)	общий объем финансирования составляет 2 352 791,0 тыс. рублей, из них: 2014 – 2021 годы (всего) – 1 666 612,3 тыс. рублей; 2022 год (всего) - 235 700,4 тыс. рублей, из них: средства областного бюджета – 235 700,4 тыс. рублей; 2023 год (всего) – 220 992,0 тыс. рублей, из них: средства областного бюджета – 220 992,0 тыс. рублей; 2024 год (всего) – 229 486,3 тыс. рублей, из них: средства областного бюджета – 229 486,3 тыс. рублей
Влияние на достижение целей государственных программ Российской Федерации	повышение эффективности государственного управления

Показатели Государственной программы

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Базовое значение показателя (2021 год)	Планируемое значение показателя		
				5	6	7
1	2	3	4	5	6	7
1.	Уровень удовлетворенности граждан, проживающих на территории Смоленской области, качеством предоставления государственных и муниципальных услуг	процентов	97,2	97,2	97,2	97,2
2.	Уровень удовлетворенности граждан, проживающих на территории Смоленской области, качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе многофункциональных центров (далее также – МФЦ)	процентов	97,5	97,5	97,5	97,5

1	2	3	4	5	6	7
3.	Доля граждан, проживающих на территории Смоленской области, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг	процентов	95,7	95	95	95
4.	Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган исполнительной власти Смоленской области (орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности	единиц	2	2	2	2
5.	Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган исполнительной власти Смоленской области (орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области) для получения государственных (муниципальных) услуг	минут	5	13	13	13

Структура Государственной программы

№ п/п	Задача структурного элемента	Краткое описание ожидаемых эффектов от реализации задачи структурного элемента	Связь с показателями
1	2	3	4
1. Комплекс процессных мероприятий «Обслуживание населения по принципу «одного окна» в МФЦ»			
	Ответственный за выполнение комплекса процессных мероприятий – начальник Департамента цифрового развития Смоленской области Рудометкин Андрей Николаевич		
1.1.	Обеспечена деятельность смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (далее - СОГБУ МФЦ)	обеспечена деятельность не менее 304 окон обслуживания заявителей, включая представителей бизнеса, на основе выполнения соглашений о взаимодействии СОГБУ МФЦ с федеральными органами исполнительной власти, государственными внебюджетными фондами, органами исполнительной власти Смоленской области и органами местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области, иными организациями с учетом актуальных требований законодательства. Обеспечены функции государственного управления в области повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг посредством реализации мероприятий Государственной программы	уровень удовлетворенности граждан, проживающих на территории Смоленской области, качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе МФЦ; доля граждан, проживающих на территории Смоленской области, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг; среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган исполнительной власти Смоленской области (орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности
1.2.	Обеспечено развитие и техническое сопровождение автоматизированной	обеспечены развитие и техническое сопровождение	среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган

1	2	3	4
	информационной системы обеспечения деятельности МФЦ и интегрированных с ней информационных систем и приложений	автоматизированной информационной системы обеспечения деятельности МФЦ и интегрированных с ней информационных систем и приложений в соответствии с актуальными требованиями действующего законодательства	исполнительной власти Смоленской области (орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области) для получения государственных (муниципальных) услуг
1.3.	Проведена информатизация и автоматизация деятельности СОГБУ МФЦ	обеспечены техническая поддержка и сопровождение эксплуатации прикладного программного обеспечения и программно-технического комплекса «Криптобиокабина»	уровень удовлетворенности граждан, проживающих на территории Смоленской области, качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе МФЦ; среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган исполнительной власти Смоленской области (орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области) для получения государственных (муниципальных) услуг
1.4.	Осуществлено материально-техническое обеспечение СОГБУ МФЦ	проведено обеспечение автоматизированными рабочими местами и многофункциональными устройствами СОГБУ МФЦ и его филиалов	уровень удовлетворенности граждан, проживающих на территории Смоленской области, качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе МФЦ; среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган исполнительной власти Смоленской области (орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области) для получения государственных (муниципальных) услуг; среднее число обращений

1	2	3	4
			представителей бизнес-сообщества в орган исполнительной власти Смоленской области (орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности
2. Комплекс процессных мероприятий «Проведение регулярного мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе МФЦ»			
	Ответственный за выполнение комплекса процессных мероприятий – начальник Департамента цифрового развития Смоленской области Рудометкин Андрей Николаевич		
	Организован и проведен мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Смоленской области	организовано выявление оценки жителями Смоленской области качества государственных, муниципальных и иных услуг, предоставляемых органами государственной власти Смоленской области и органами местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области, в том числе услуг, предоставляемых на базе МФЦ	уровень удовлетворенности граждан, проживающих на территории Смоленской области, качеством предоставления государственных и муниципальных услуг
3. Комплекс процессных мероприятий «Формирование регионального и муниципальных реестров государственных и муниципальных услуг, регламентация государственных и муниципальных услуг»			
	Ответственный за выполнение комплекса процессных мероприятий – начальник Департамента цифрового развития Смоленской области Рудометкин Андрей Николаевич		
	Обеспечено ведение реестров государственных услуг Смоленской области и муниципальных услуг Смоленской области в федеральном реестре государственных и муниципальных услуг и на Едином портале государственных и муниципальных услуг	обеспечены формирование и актуализация в федеральном реестре государственных и муниципальных услуг реестра государственных услуг и реестра муниципальных услуг. Обеспечена реализация плана-графика поэтапного приведения административных регламентов	уровень удовлетворенности граждан, проживающих на территории Смоленской области, качеством предоставления государственных и муниципальных услуг

1	2	3	4
		предоставления государственных услуг органов исполнительной власти Смоленской области, государственных и муниципальных услуг органов местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области в соответствии с требованиями Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»	
4. Комплекс процессных мероприятий «Организация и проведение мероприятий по обеспечению доступа к Государственной системе правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации»			
	Ответственный за выполнение комплекса процессных мероприятий – начальник Департамента цифрового развития Смоленской области Рудометкин Андрей Николаевич		
	Обеспечен доступ к Государственной системе правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации»	обеспечен доступ к Государственной системе правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации» посредством официального сайта Администрации Смоленской области и официальных сайтов органов исполнительной власти Смоленской области	уровень удовлетворенности граждан, проживающих на территории Смоленской области, качеством предоставления государственных и муниципальных услуг

Финансовое обеспечение Государственной программы

Источник финансового обеспечения	Объем финансового обеспечения по годам реализации (тыс. рублей)			
	всего	2022 год	2023 год	2024 год
В целом по Государственной программе, в том числе:	686 178,7	235 700,4	220 992,0	229 486,3
федеральный бюджет	-	-	-	-
областной бюджет	686 178,7	235 700,4	220 992,0	229 486,3
местный бюджет	-	-	-	-
внебюджетные средства	-	-	-	-

Приложение
к паспорту Государственной
программы

СВЕДЕНИЯ
о показателях Государственной программы

№ п/п	Наименование показателя	Методика расчета показателя или источник получения информации о значении показателя (наименование формы статистического наблюдения, реквизиты документа об утверждении методики и т.д.)
1	2	3
1.	Уровень удовлетворенности граждан, проживающих на территории Смоленской области, качеством предоставления государственных и муниципальных услуг	методика расчета показателя утверждена приказом начальника Департамента цифрового развития Смоленской области от 27.01.2022 № 4
2.	Уровень удовлетворенности граждан, проживающих на территории Смоленской области, качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе многофункциональных центров	методика расчета показателя утверждена приказом начальника Департамента цифрового развития Смоленской области от 27.01.2022 № 4
3.	Доля граждан, проживающих на территории Смоленской области, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг	методика расчета показателя утверждена приказом начальника Департамента цифрового развития Смоленской области от 27.01.2022 № 4

1	2	3
4.	Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в органы исполнительной власти Смоленской области (орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности	методика расчета показателя утверждена приказом начальника Департамента цифрового развития Смоленской области от 27.01.2022 № 4
5.	Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в органы исполнительной власти Смоленской области (орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области) для получения государственных (муниципальных) услуг	методика расчета показателя утверждена приказом начальника Департамента цифрового развития Смоленской области от 27.01.2022 № 4

1. Стратегические приоритеты в сфере реализации Государственной программы

Основными приоритетными направлениями реализации Государственной программы являются:

- развитие сети МФЦ, расположенных на территории Смоленской области;
- обслуживание населения по принципу «одного окна» в МФЦ;
- совершенствование и оптимизация процедур оказания государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна»;
- разработка и принятие административных регламентов предоставления государственных (муниципальных) услуг, формирование регионального и муниципальных реестров государственных и муниципальных услуг;
- проведение регулярного мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе МФЦ;
- организация и проведение мероприятий по обеспечению доступа к Государственной системе правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Работа по созданию сети филиалов МФЦ и территориально обособленных структурных подразделений МФЦ в соответствии со схемой размещения МФЦ в Смоленской области и согласно требованиям федерального законодательства была завершена в 2016 году. Начиная с 2017 года проводится работа по развитию сети МФЦ, в результате чего на территории Смоленской области по состоянию на 1 января 2022 года:

- действует 102 точки доступа к государственным и муниципальным услугам; работает 27 МФЦ (количество окон обслуживания – 193); 75 офисов «Мои документы» (количество окон обслуживания – 106). Дополнительно открыто 5 центров оказания услуг для бизнеса, специализирующихся на предоставлении услуг юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям и гражданам, планирующим начать предпринимательскую деятельность. Общее количество окон обслуживания заявителей – 304, включая представителей бизнеса;

- предоставляются по принципу «одного окна» 770 видов государственных, муниципальных и иных услуг, в том числе 127 видов государственных услуг региональных органов исполнительной власти, 535 видов муниципальных услуг, 73 вида государственных услуг федеральных органов государственной власти и 35 иных услуг.

В результате работы МФЦ сокращены сроки получения государственных и муниципальных услуг, повышена комфортность и удовлетворенность граждан взаимодействием с органами исполнительной власти Смоленской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области.

Обеспечено достижение основного целевого показателя «доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг», предусмотренного Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»: 96,8 % – в 2018 – 2019 годах, 96,7 % – в 2020 году, 95,7 % – в 2021 году.

В 2018 году реализована возможность получения в МФЦ результатов услуг, предоставляемых федеральными органами власти, документы на получение которых были поданы с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ). Аналогичная возможность была реализована и в отношении ряда государственных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Смоленской области, документы на получение которых были поданы с использованием региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» (далее – РПГУ).

Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе МФЦ является необходимым мероприятием по повышению качества предоставления наиболее массовых и общественно значимых услуг всех уровней власти: федерального, регионального, муниципального. Необходимо продолжать совершенствование государственного управления и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг. В

целях обеспечения принципа экстерриториальности необходимо расширять перечень государственных и муниципальных услуг, которые должны предоставляться на базе МФЦ по принципу «одного окна» по месту пребывания заявителя.

В период с 2018 по 2021 год проведена работа в целях обеспечения предоставления в многофункциональных центрах государственной услуги, оказываемой Министерством внутренних дел Российской Федерации, по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронный носитель информации, предусмотренной пунктом 4^б постановления Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления». В филиалах СОГБУ МФЦ в городах Смоленске и Вязьме функционируют два программно-технических комплекса, предназначенных для приема документов, обработки, включая сбор и хранение, передачи и проверки персональных данных граждан Российской Федерации, в том числе биометрических персональных данных, в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в целях организации оказания в этих центрах государственной услуги по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронный носитель информации (далее - ПТК «Криптобиокабина»), включая аппаратно-программные средства защиты каналов связи, используемых для ПТК «Криптобиокабина». В 2022 году будет обеспечена техническая поддержка и сопровождение эксплуатации прикладного программного обеспечения и ПТК «Криптобиокабина».

В целях оказания поддержки субъектам малого бизнеса и предпринимательства, в том числе информирования и улучшения качества обслуживания, организовано предоставление государственных, муниципальных, дополнительных (сопутствующих) услуг в центрах оказания услуг для бизнеса (далее также – ЦОУ), созданных на базе инфраструктуры Публичного акционерного общества «Сбербанк России» (в городах Смоленске и Дорогобуже) и Банка ВТБ (публичное акционерное общество), на базе Союза «Смоленская Торгово-промышленная палата», а также на базе автономной некоммерческой организации «Центр поддержки предпринимательства Смоленской области» (центр «Мой бизнес»). В Промышленном МФЦ – филиале СОГБУ МФЦ в городе Смоленске создано 2 специализированных окна обслуживания для бизнеса.

Создание на территории Смоленской области ЦОУ нормативно закреплено постановлением Администрации Смоленской области от 20.04.2018 № 250 «О создании на территории Смоленской области центров оказания услуг для бизнеса».

Всего за 2018 год в ЦОУ оказано более 9,2 тыс. услуг субъектам малого бизнеса и предпринимательства, в 2019 году – более 14,5 тыс. услуг, в 2020 году – более 23,7 тыс. услуг, в 2021 году – более 28 тыс. услуг.

Реализуется соглашение о взаимодействии между акционерным обществом «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства» (далее – АО «Корпорация «МСП») и СОГБУ МФЦ от 17.03.2016 № С-94. В рамках указанного соглашения во всех 27 филиалах СОГБУ МФЦ реализовано предоставление 8 услуг АО «Корпорация «МСП». За 2018 год СОГБУ МФЦ предоставлено субъектам малого и среднего предпринимательства 6 511 услуг АО «Корпорация «МСП», за 2019 год – более 8 000 услуг, за 2020 год – более 5 600 услуг, за 2021 год – более 5 800 услуг.

Функционирование и развитие МФЦ являются необходимыми условиями для формирования информационного общества, так как МФЦ должны не только обеспечивать доступ к порталам государственных и муниципальных услуг, но и содействовать повышению уровня компьютерной и правовой грамотности населения, преодолению цифрового неравенства. МФЦ должны стать точкой доступа населения к электронным государственным и муниципальным услугам.

В целях автоматизации деятельности МФЦ внедрена автоматизированная информационная система, которая соответствует установленным нормативными правовыми актами требованиям и обеспечивает контроль деятельности сотрудников МФЦ. С учетом того, что требования к количеству и качеству услуг, предоставляемых в МФЦ, повышаются, необходимо осуществлять техническую поддержку автоматизированной информационной системы обеспечения деятельности МФЦ, а также развивать автоматизированную систему с целью обеспечения автоматизации деятельности учреждения в полном объеме.

Перспективными направлениями развития деятельности МФЦ на 2022-2024 годы являются:

- создание заверенных усиленной квалифицированной подписью уполномоченного должностного лица МФЦ электронных дубликатов документов и информации (преобразование в электронную форму документов и информации на бумажном носителе с сохранением их содержания и (при наличии) реквизитов), необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе документов, предусмотренных частью 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и документов, предоставляемых в результате оказания услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг) и представленных гражданами на бумажных носителях, в порядке, установленном правилами организации деятельности МФЦ, а также направление указанных электронных дубликатов в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, и указанным гражданам с использованием ЕПГУ и (или) РПГУ. Перечень таких документов и информации и порядок создания и направления их электронных дубликатов в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, установлен постановлением Правительства Российской Федерации от 25.10.2021 № 1818 «Об отдельных вопросах, связанных с электронными дубликатами документов и информации, заверенными усиленной квалифицированной электронной подписью

уполномоченного должностного лица многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- размещение или обновление в единой системе идентификации и аутентификации сведений, необходимых для регистрации физических лиц в данной системе, размещение биометрических персональных данных в единой информационной системе персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица с использованием программно-технических комплексов;

- информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством комплексного запроса, в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, комплексных запросов, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ и через порталы государственных и муниципальных услуг, в том числе путем оборудования в МФЦ рабочих мест, предназначенных для обеспечения доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Проведенные в рамках реализации первого этапа Государственной программы сокращение административных барьеров, а также оптимизация процессов предоставления государственных и муниципальных услуг обеспечены благодаря проведению органами исполнительной власти Смоленской области и органами местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области стандартизации и регламентации предоставления государственных и муниципальных услуг. Разработка соответствующей нормативной правовой базы позволила органам исполнительной власти Смоленской области и органам местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области систематизировать перечни государственных и муниципальных услуг, исключить дублирование функций указанных органов власти, закрепить ответственность должностных лиц за предоставление государственных и муниципальных услуг, сократить количество представляемых заявителями документов, а также сделать процесс предоставления этих услуг прозрачным.

В результате проведенной работы:

- сокращены сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;
- сокращено количество истребуемых от заявителя документов;
- выявлены и исключены избыточные и дублирующие административные процедуры;
- обеспечено межведомственное и межуровневое взаимодействие, позволяющее сократить количество обращений заявителя в органы государственной власти, органы местного самоуправления;
- усовершенствовано нормативно-правовое регулирование порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

- закреплен перечень оснований и состав процедур установления ответственности за ненадлежащее предоставление государственных и муниципальных услуг;

- проведена работа по переводу государственных и муниципальных услуг в электронный вид;

- организовано межведомственное взаимодействие в рамках реализации долгосрочной областной целевой программы «Развитие информационного общества и формирование электронного правительства в Смоленской области» на 2011-2012 годы, утвержденной постановлением Администрации Смоленской области от 28.09.2010 № 584, а также областной государственной программы «Информационное общество Смоленской области», утвержденной постановлением Администрации Смоленской области от 08.11.2013 № 906.

Одним из приоритетных направлений Государственной программы является работа по формированию регионального и муниципальных реестров государственных и муниципальных услуг. В целях повышения доступности государственных и муниципальных услуг органами исполнительной власти Смоленской области и органами местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области на регулярной основе проводится работа по размещению информации о государственных и муниципальных услугах в ЕПГУ. Работа в этом направлении проводится на региональном и муниципальном уровнях в рамках ведения региональных государственных информационных систем «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области», РПГУ.

По состоянию на 1 января 2022 года количество государственных и муниципальных услуг (функций), опубликованных в федеральном реестре государственных и муниципальных услуг (функций), составило 3 149, в 2021 году – 3 069, в 2020 году – 3 069, в 2019 году данный показатель составил 3 545 государственных и муниципальных услуг (функций), в 2018 году – 3 856 государственных и муниципальных услуг (функций).

В Смоленской области необходимо продолжать процесс регламентации государственных и муниципальных услуг, необходимо совершенствовать утвержденные порядки оказания государственных и муниципальных услуг и регламенты в части закрепления административных процедур, связанных с межведомственным взаимодействием, формированием административных регламентов в машиночитаемом формате, возможностью предоставления в МФЦ двух и более государственных и (или) муниципальных услуг при однократном обращении заявителя с запросом о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг, в том числе касающихся жизненных ситуаций, в целях обеспечения принципа «одного окна».

При регламентации государственных и муниципальных услуг органам исполнительной власти Смоленской области и органам местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области необходимо проводить оптимизацию (повышение качества) предоставления услуг, в том числе необходимо предусмотреть возможность предоставления услуг в упреждающем (проактивном) режиме, многоканальность и экстерриториальность получения государственных услуг, описание всех вариантов предоставления государственной услуги

(профилирование услуг), устранение избыточных административных процедур и сроков их осуществления, а также документов и (или) информации, требуемых для получения государственной услуги, внедрение реестровой модели предоставления государственных услуг, а также внедрение иных принципов предоставления государственных услуг, предусмотренных Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

В целях оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг, выбора приоритетов для реформирования государственного управления, а также для оценки последствий комплексной оптимизации порядка предоставления государственных и муниципальных услуг целесообразно продолжить мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Целью мониторинга является определение реального количества обращений, масштабов временных и материальных издержек получения заявителем конечного результата обращения к государственным органам и организациям (в целом по государственной и муниципальной услуге и по каждому обращению). Результаты мониторинга должны использоваться для оценки проводимых преобразований в сфере государственного управления.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 № 316 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика» приоритетом региональной государственной политики в сфере реализации Государственной программы является повышение эффективности государственного и муниципального управления при предоставлении государственных и муниципальных услуг путем внедрения принципа «одного окна», в том числе на базе МФЦ, а также дальнейшее совершенствование органами исполнительной власти Смоленской области и органами местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области стандартов и административных процедур предоставления государственных и муниципальных услуг.

Мониторинг качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна», в 2016 году показал, что уровень удовлетворенности качеством предоставления гражданам государственных и муниципальных услуг в результате обращения через филиалы СОГБУ МФЦ в муниципальных образованиях Смоленской области в целом составил 96,6 %. В 2017 году указанный показатель составил 95,9 %, в 2018 году – 96,7 %, в 2019 году – 95,4 %, в 2020 году – 96,3 %, в 2021 году – 97,5 %.

В целях повышения правовой грамотности населения совместно с Центром специальной связи и информации Федеральной службы охраны Российской Федерации в Смоленской области осуществляются мероприятия по обеспечению доступа к Государственной системе правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации» посредством официального сайта Администрации Смоленской области, официальных сайтов органов исполнительной власти Смоленской области, а также через сеть МФЦ.

**2. ПАСПОРТА
комплексов процессных мероприятий**

**ПАСПОРТ
комплекса процессных мероприятий
«Обслуживание населения по принципу «одного окна» в МФЦ»**

Общие положения

Ответственный за выполнение комплекса процессных мероприятий	начальник Департамента цифрового развития Смоленской области Рудометкин Андрей Николаевич
Связь с Государственной программой	областная государственная программа «Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров»

Показатели реализации комплекса процессных мероприятий

№ п/п	Наименование показателя реализации	Единица измерения	Базовое значение показателя реализации (2021 год)	Планируемое значение показателя реализации на очередной финансовый год и плановый период		
				2022 год	2023 год	2024 год
1	2	3	4	5	6	7
1.	Количество предоставленных государственных и муниципальных услуг населению в МФЦ	единиц	719 348	662 390	662 390	662 390
2.	Соблюдение МФЦ нормативов оказания услуги (в соответствии с требованиями к качеству и порядку предоставления государственной услуги)	процентов	100	100	100	100
3.	Среднее время ожидания заявителем в очереди при предоставлении государственной услуги в МФЦ (с момента отметки о посещении организации до момента приема)	минут	5	13	13	13

1	2	3	4	5	6	7
4.	Доля жалоб от общего числа обращений граждан	процентов	0,02	3	3	3
5.	Обеспечено развитие и техническое сопровождение автоматизированной информационной системы обеспечения деятельности МФЦ и интегрированных с ней информационных систем и приложений в соответствии с актуальными требованиями действующего законодательства	условных единиц 0/1	1	1	1	1
6.	Обеспечена техническая поддержка и эксплуатация прикладного программного обеспечения и программно-технического комплекса «Криптобиокабина»	условных единиц 0/1	-	1	1	1
7.	Осуществлено оснащение СОГБУ МФЦ и его филиалов автоматизированными рабочими местами и многофункциональными устройствами	условных единиц 0/1	-	1	1	1

ПАСПОРТ
комплекса процессных мероприятий
«Проведение регулярного мониторинга качества и доступности
предоставления государственных и муниципальных услуг,
в том числе на базе МФЦ»

Общие положения

Ответственный за выполнение комплекса процессных мероприятий	начальник Департамента цифрового развития Смоленской области Рудометкин Андрей Николаевич
Связь с Государственной программой	областная государственная программа «Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров»

Показатели реализации комплекса процессных мероприятий

Наименование показателя реализации	Единица измерения	Базовое значение показателя реализации (2021 год)	Планируемое значение показателя реализации на очередной финансовый год и плановый период		
			2022 год	2023 год	2024 год
Доля муниципальных образований Смоленской области (муниципальных районов, городских округов), в которых проводится мониторинг качества исполнения государственных функций, предоставления государственных услуг	процентов	70	50	4	4

ПАСПОРТ

комплекса процессных мероприятий

«Формирование регионального и муниципальных реестров государственных и муниципальных услуг, регламентация государственных и муниципальных услуг»

Общие положения

Ответственный за выполнение комплекса процессных мероприятий	начальник Департамента цифрового развития Смоленской области Рудометкин Андрей Николаевич
Связь с Государственной программой	областная государственная программа «Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров»

Показатели реализации комплекса процессных мероприятий

№ п/п	Наименование показателя реализации	Единица измерения	Базовое значение показателя реализации (2021 год)	Планируемое значение показателя реализации на очередной финансовый год и плановый период		
				2022 год	2023 год	2024 год
1	2	3	4	5	6	7
1.	Доля государственных услуг, информация о которых содержится в федеральном реестре государственных и муниципальных услуг и на Едином портале государственных и муниципальных услуг	процентов	100	100	100	100

1	2	3	4	5	6	7
2.	Доля муниципальных услуг, информация о которых содержится в федеральном реестре государственных и муниципальных услуг и на Едином портале государственных и муниципальных услуг	процентов	99,8	100	100	100
3.	Доля регламентированных государственных услуг в соответствии с актуальными требованиями действующего законодательства	процентов	100	100	100	100
4.	Доля регламентированных муниципальных услуг в соответствии с актуальными требованиями действующего законодательства	процентов	100	100	100	100

ПАСПОРТ
комплекса процессных мероприятий
«Организация и проведение мероприятий по обеспечению доступа к
Государственной системе правовой информации «Официальный интернет-
портал правовой информации»

Общие положения

Ответственный за выполнение комплекса процессных мероприятий	начальник Департамента цифрового развития Смоленской области Рудометкин Андрей Николаевич
Связь с Государственной программой	областная государственная программа «Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров»

Показатели реализации комплекса процессных мероприятий

Наименование показателя реализации	Единица измерения	Базовое значение показателя реализации (2021 год)	Планируемое значение показателя реализации на очередной финансовый год и плановый период		
			2022 год	2023 год	2024 год
Обеспечен доступ к Государственной системе правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации» посредством официального сайта Администрации Смоленской области, официальных сайтов органов исполнительной власти Смоленской области	условных единиц 0/1	1	1	1	1

3. СВЕДЕНИЯ
о финансировании структурных элементов областной государственной
программы «Повышение качества предоставления государственных
и муниципальных услуг, в том числе на базе
многофункциональных центров»

№ п/п	Наименование	Участник Государственной программы	Источник финансового обеспечения	Объем средств на реализацию Государственной программы на очередной финансовый год и плановый период (тыс. рублей)			
				всего	2022 год	2023 год	2024 год
1	2	3	4	5	6	7	8
1. Комплекс процессных мероприятий «Обслуживание населения по принципу «одного окна» в МФЦ»							
1.1.	Обеспечение деятельности областных государственных учреждений	СОГБУ МФЦ	областной бюджет	680 544,9	230 415,4	220 817,6	229 311,9
1.2.	Развитие и техническое сопровождение автоматизированной информационной системы обеспечения деятельности МФЦ	СОГБУ МФЦ	областной бюджет	3 776,8	3 543,0	116,9	116,9
1.3.	Информатизация и автоматизация деятельности СОГБУ МФЦ	СОГБУ МФЦ	областной бюджет	433,8	407,0	13,4	13,4
1.4.	Материально-техническое обеспечение СОГБУ МФЦ	СОГБУ МФЦ	областной бюджет	1 195,0	1 121,0	37,0	37,0
Итого по комплексу процессных мероприятий			областной бюджет	685 950,5	235 486,4	220 984,9	229 479,2
2. Комплекс процессных мероприятий «Проведение регулярного мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе МФЦ»							
	Организация и проведение мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Смоленской области	Департамент цифрового развития Смоленской области	областной бюджет	228,2	214,0	7,1	7,1

1	2	3	4	5	6	7	8
	Итого по комплексу процессных мероприятий		областной бюджет	228,2	214,0	7,1	7,1
	Всего по Государственной программе		областной бюджет	686 178,7	235 700,4	220 992,0	229 486,3