**Приложение 3**

**Отчет о результатах работы регионального центра оптимизации государственных и муниципальных услуг Новосибирской области за 2023 год**

Региональный центр оптимизации государственных и муниципальных услуг Новосибирской области (далее – РЦО) создан на базе государственного автономного учреждения Новосибирской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – ГАУ НСО «МФЦ») в соответствии с распоряжением Правительства Новосибирской области от 20.02.2023 № 113-рп (далее – Положение[[1]](#footnote-1)). РЦО является структурным подразделением ГАУ НСО «МФЦ». РЦО создано с целью оказания методической поддержки исполнительных органов Новосибирской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области (далее – ИОГВ, ОМСУ) по применению инструментов оптимизации услуг, организации разработки проектов описаний целевых состояний (далее – ОЦС) услуг.

В 2023 году РЦО проведена следующая работа.

1. В соответствии с подпунктом 3 пункта 9 раздела II Положения в 2023 году проводились мероприятия по оптимизации предоставления государственной услуги министерства труда и социального развития Новосибирской области «Компенсация части родительской платы за присмотр и уход за детьми, выплачиваемой родителям (законным представителям) детей, посещающих образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования» (далее – Услуга, Минтруда и соцразвития НСО) и межведомственную координацию между ИОГВ.

Услуга является востребованной среди жителей Новосибирской области (согласно сведениям Минтруда и соцразвития НСО среднее количество обращений за 2022 год составляет 10 464 ед., за 9 месяцев 2023 года – 7 984 ед.) При этом в 2022 году 29,3% заявителей получили услугу посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ), за 9 месяцев 2023 года посредством ЕПГУ обратились 33,3% заявителей.

ОЦС[[2]](#footnote-2) Услуги установлены следующие показатели оптимизации:

- срок предоставления услуги на ЕПГУ – 2 рабочих дня;

- не более 11 запрашиваемых у гражданина сведений при заполнении заявления на ЕПГУ;

- исключение очных визитов в орган власти.

В целях выявления препятствий по достижению показателей оптимизации, установленных ОЦС Услуги:

- проведен анализ регионального законодательства;

- сформированы предложения по внесению изменений в раздел III административного регламента[[3]](#footnote-3) предоставления Услуги;

- пройден клиентский путь заявителя на ЕПГУ (рассмотрены 19 сценариев подачи заявления на предоставление услуги заявителем и его представителем);

- подготовлено описание текущего состояния Услуги.

По результатам анализа текущего состояния Услуги выявлено, что в запросе на ее предоставление менее половины сведений заполняется автоматически из профиля ЕСИА[[4]](#footnote-4), а 24 вида сведений заявителю при заполнении заявления на ЕПГУ требуется указать вручную (вместо 11, установленных ОЦС), что составляет 46 % от установленных ОЦС показателей оптимизации в целом. Например, сведения о доходах граждан для исчисления среднедушевого дохода семьи запрашиваются посредством системы межведомственного электронного взаимодействия, кроме некоторых сведений о доходах граждан в связи с отсутствием технической возможности (данные о доходах сотрудников «силовых» ведомств, самозанятых, данные о полученных алиментах и ведомственных пенсиях). Кроме того, срок предоставления Услуги на ЕПГУ в текущем состоянии составляет 6 рабочих дней, максимальный срок в соответствии с административным регламентом – 151 календарный день со дня регистрации заявления о предоставлении Услуги.

Согласно пункту 5 Методических рекомендаций по формированию ОЦС услуг, утвержденных протоколом Подкомиссии от 05.07.2023 № ЕК-П10-36пр, РЦО допускается разработка модифицированного ОЦС (далее – МОЦС) услуги регионального или муниципального уровня в случае, если не может быть достигнут результат, зафиксированный в ОЦС соответствующей услуги. В соответствии с проектом МОЦС Услуги сокращается срок предоставления услуги (с 6 до 5 рабочих дней) и количество запрашиваемых у гражданина сведений при заполнении заявления на ЕПГУ (с 24 до 11).

Так как при предоставлении Услуги в текущем состоянии возникает потребность запроса дополнительных видов сведений у заявителей, а в отдельных случаях предполагается очный визит в орган власти, что препятствует достижению ОЦС Услуги, подготовлен проект МОЦС Услуги и направлен на согласование в Минтруда и соцразвития НСО и в министерство цифрового развития и связи Новосибирской области (далее – Минцифры НСО). Вопрос об утверждении МОЦС Услуги будет вынесен на рассмотрение Комиссией в первом квартале 2024 года.

2. В целях исключения необоснованных временных издержек для заявителей, а также формализации внутренних процессов при предоставлении услуг (в соответствии с подпунктом 1 пункта 3 раздела I Положения) совместно с Минтруда и соцразвития НСО и Минцифрой НСО разработан лин-проект[[5]](#footnote-5), направленный на оптимизацию государственной услуги Минтруда и соцразвития НСО «Предоставление путевок для отдыха и оздоровления детей». (далее – Услуга), а также подготовлены описания текущего и целевого состояний Услуги.

По информации Минтруда и соцразвития НСО уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления Услуги составляет 3,67 баллов из 5 по Новосибирской области (по состоянию на 30.04.2023). Низкий уровень удовлетворенности обусловлен, прежде всего, общим дефицитом путевок для отдыха и оздоровления детей – потребность граждан в путевках обеспечена на 88,7% (на 1565 поступивших заявлений выдано 1388 путевки за период с 01.01.2023 по 31.05.2023). Доля заявлений, поступающих посредством ЕПГУ, составляет 17% от общего числа принятых заявлений. В текущем состоянии Услуги необходим очный визит в клиентские службы государственного казенного учреждения Новосибирской области «Центры социальной поддержки населения», поскольку отсутствует возможность получения результата Услуги в электронном виде.

В рамках лин-проекта разработан план мероприятий (см. Приложение 2), направленный на разработку региональной портальной формы заявления Услуги на ЕПГУ, доработку региональных информационных систем и внесение изменений в региональное законодательство с целью замены путевки в бумажном виде на путевку в электронном виде (далее – План).

Проработан раздел III Плана в части организации приема заявителей в ГАУ НСО «МФЦ» с определением ключевых технических и иных мероприятий, направленных на внесение изменений в нормативные правовые акты предоставления Услуги и обеспечение электронного взаимодействия при оказании Услуги.

Исполнение мероприятий Плана планируется в 2024 году, в результате чего будут исключены очные обращения в клиентские службы государственного казенного учреждения Новосибирской области «Центры социальной поддержки населения» и процесс предоставления Услуги станет полностью электронным, кроме того у заявителей появится возможность подать заявление на предоставление путевки в филиалах ГАУ НСО «МФЦ» (в том числе, через секторы пользовательского сопровождения). Вопрос об утверждении Плана будет вынесен на рассмотрение Комиссией в 1 квартале 2024 года.

3. В соответствии с подпунктом 7 пункта 9 раздела II Положения в 2023 году на согласование поступило 14 цифровых административных регламентов ИОГВ (далее – ЦАР) посредством подсистемы Конструктор цифровых регламентов федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – КЦР).

Направлены предложения в министерство экономического развития Новосибирской области (далее – Минэкономразвития НСО) по доработке 14 ЦАР в части соблюдения последовательности и полноты шагов административных процедур, а также обязательного включения ГАУ НСО «МФЦ» в разделы «Информирование о порядке предоставления услуги», «Досудебный порядок обжалования», «Показатели доступности и качества», «Способы обращений» и «Предварительная запись».

4. В соответствии с постановлением[[6]](#footnote-6) Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 высшим исполнительным органам субъектов РФ рекомендовано обеспечить разработку и утверждение планов мероприятий (далее – План), необходимых для перевода очных обращений граждан за предоставлением государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами субъектов РФ, в многофункциональные центры.

Подготовлены и направлены предложения в Минэкономразвития НСО по формированию Плана о поэтапном переводе к 2030 году 100% государственных услуг исполнительных органов государственной власти Новосибирской области (далее – ИОГВ) в МФЦ. План утвержден Комиссией по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг Новосибирской области 30.06.2023 (протокол № 33).

Во исполнение пункта 1 Плана проведен анализ регионального законодательства и сформирован дополнительный перечень (см. Приложение 3) государственных услуг ИОГВ, которые могут предоставляться в МФЦ (далее – дополнительный перечень). В дополнительный перечень включены 20 услуг Минтруда и соцразвития НСО и министерства природных ресурсов и экологии Новосибирской области, 15 из которых могут предоставляться на базе МФЦ в соответствии с утвержденными административными регламентами. В 2024 году РЦО планируется работа по оптимизации услуг, включенных в дополнительный перечень и организация их предоставления в МФЦ.

5. В соответствии с подпунктом 2 пункта 9 раздела II Положения в 2023 году проведен сравнительный анализ муниципальных услуг ОМСУ, предоставляемых на базе МФЦ. Рассмотрено 30 муниципальных услуг из 91 (более 600 административных регламентов), входящих в Типовой (рекомендуемый) перечень,[[7]](#footnote-7) в целях унификации муниципальных услуг, обеспечения электронного взаимодействия между МФЦ и ОМСУ, разработки единой формы заявления в государственной информационной системе Новосибирской области «Центр приема государственных услуг».

В ходе анализа выявлены расхождения в наименованиях муниципальных услуг, формах заявлений, сроках предоставления муниципальных услуг, перечне пакетов документов, необходимых для их получения.

В настоящее время разрабатывается проект плана мероприятий о поэтапном переводе к 2030 году 100% муниципальных услуг ОМСУ в МФЦ и разработке типовых форм цифровых административных регламентов в КЦР. Вопрос об утверждении Плана будет вынесен на рассмотрение Комиссией в первом квартале 2024 года.

Предлагается членам Комиссии принять к сведению отчет Регионального центра оптимизации государственных и муниципальных услуг Новосибирской области.

1. Концепция перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг (далее – услуг) без необходимости личного присутствия граждан, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 11.04.2022 № 837-р [↑](#footnote-ref-1)
2. Описание целевого состояния Услуги утверждено протоколом подкомиссии 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 от 31.01.2023 № ЕК-П10-7пр. [↑](#footnote-ref-2)
3. Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Компенсация части родительской платы за присмотр и уход за детьми, выплачиваемой родителям (законным представителям) детей, посещающих образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования», утвержденный приказом министерства труда и социального развития Новосибирской области от 07.02.2023 № 150-НПА. [↑](#footnote-ref-3)
4. Единая система идентификации и аутентификации. [↑](#footnote-ref-4)
5. В переводе с английского языка «lean» – «бережливый». В соответствии с методологией бережливого управления процессами лин-проект направлен на выявление и устранение всех видов «потерь» в процессе – шагов, не создающих ценность для клиента/заявителя. [↑](#footnote-ref-5)
6. «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 или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями». [↑](#footnote-ref-6)
7. Типовой (рекомендуемый) перечень муниципальных услуг органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, утвержденный Комиссией по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг Новосибирской области. [↑](#footnote-ref-7)