**Приложение 4**

**Отчет о результатах работы регионального центра оптимизации государственных и муниципальных услуг Новосибирской области за 2024 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). 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 государственных и муниципальных услуг, организации разработки проектов описаний целевых состояний (далее – услуг, ОЦС).

В 2024 году РЦО проведена следующая работа.

1. В соответствии с пунктом 3 протокола заседания межведомственной рабочей группы (далее – МРГ) по внедрению клиентоцентричности в Новосибирской области от 11.04.2024 РЦО является региональным куратором по реализации жизненных ситуаций Новосибирской области в рамках федерального проекта «Государство для людей» в части организации клиентоцентричного подхода при предоставлении услуг.

РЦО совместно с ИОГВ разработаны ОЦС 5 региональных жизненных ситуаций: «Целевая помощь малоимущим», «Установление инвалидности», «Управление многоквартирным домом», «Дошкольник», «Внешкольная занятость детей» для реализации до конца 2025 года.

Разработанные ОЦС, получившие высокую положительную экспертную оценку автономной некоммерческой организации «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации» (далее – Аналитический центр РФ), направлены на:

1) реализацию исчерпывающего информирования граждан,

2) сокращение очных визитов ИОГВ, ОМСУ,

3) сокращение времени предоставления услуг,

4) сокращение количества документов, предоставляемых гражданами для оказания услуг.

1. Также в рамках федерального проекта «Государство для людей» РЦО включен в составы рабочих групп по обеспечению реализации до конца 2025 года федеральных жизненных ситуаций «Замена документов (в том числе при замужестве и разводе)» и «Переезд в другой регион» согласно протоколу МРГ по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 15.12.2023 № 142-АХ.

Во исполнение пункта 20 Протокола[[1]](#footnote-2) совещания у Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации Д.Ю. Григоренко РЦО сформированы предложения по формированию ОЦС и «дорожных карт» по реализации указанных федеральных жизненных ситуаций, рассмотренные и одобренные Аналитическим центром РФ.

1. В целях приведения к целевому состоянию[[2]](#footnote-3) 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 – Минтруда и соцразвития НСО, Услуга), а также в связи с отсутствием возможности достижения результата, описанного в ОЦС, РЦО совместно с Минтруда и соцразвития НСО, министерством цифрового развития и связи Новосибирской области проведены мероприятия по подготовке проекта модифицированного ОЦС (далее – МОЦС) в соответствии с Методическими рекомендациями[[3]](#footnote-4).

Проект МОЦС предусматривает сокращение срока предоставления Услуги (с 6 до 5 рабочих дней), учитывает региональную специфику в части необходимости предоставления сведений о доходах граждан для исчисления среднедушевого дохода семьи, а также подразумевает необходимость увеличения сроков на реализацию технической возможности предзаполнения интерактивной формы заявления на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) сведениями о составе семьи по причине отсутствия соответствующего вида сведений в системе межведомственного электронного взаимодействия.

Проект МОЦС Услуги утвержден протоколом заседания комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области от 29.03.2024 № 35.

1. В соответствии с подпунктом 7 пункта 9 раздела II Положения в 2024 году на согласование РЦО поступило 16 цифровых административных регламентов предоставления услуг ИОГВ (далее – ЦАР) посредством подсистемы Конструктор цифровых регламентов федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)».

По результату рассмотрения указанных ЦАР, направлены предложения в министерство экономического развития Новосибирской области по доработке в части соблюдения последовательности и полноты шагов административных процедур, а также обязательного включения МФЦ в разделы «Информирование о порядке предоставления услуги», «Досудебный порядок обжалования», «Показатели доступности и качества», «Способы обращений» и «Предварительная запись».

1. Во исполнение контрольной точки 1.5.99 паспорта федерального проекта «Государство для людей» (далее – ФП ГДЛ)[[4]](#footnote-5) РЦО проверены на соответствие принципам и стандартам клиентоцентричности листы самопроверки следующих государственных услуг ИОГВ Новосибирской области:

- «Ежегодная денежная выплата гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком «Почетный донор СССР» (далее – Услуга 1);

- «Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных

услуг» (далее – Услуга 2);

- «Государственная регистрация тракторов, самоходных дорожно-строительных и иных машин и прицепов к ним, а также выдача на них государственных регистрационных знаков (кроме машин, подконтрольных другим органам)» (далее – Услуга 3).

По результатам перепроверки Услуги 1 и 2 соответствуют принципам и стандартам клиентоцентричности на 85 % (оценки «Б» - средний уровень клиентоцентричности).

Услуга 3 соответствуют принципам и стандартам клиентоцентричности на 67 % (оценка «В» - низкий уровень клиентоцентричности), что является основанием для её оптимизации.

1. В целях внедрения клиентоцентричности на муниципальном уровне и в соответствии с запросом Аналитического центра РФ от 22.10.2024 № 01-12/10619 РЦО подготовлены 20 описаний текущих состояний (далее – ОТС) муниципальных услуг Новосибирской области для проведения их оценки на соответствие принципам и стандартам клиентоцентричности.

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

1. Протокол совещания у Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации – Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации Д.Ю. Григоренко от 21.12.2023 № 41пр-П36-ДГ. [↑](#footnote-ref-2)
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-3)
3. Методические рекомендации по формированию ОЦС услуг, утвержденных протоколом Подкомиссии от 05.07.2023 № ЕК-П10-36пр. [↑](#footnote-ref-4)
4. Утвержден протоколом заочного голосования членов проектного комитета федерального проекта «Государство для людей» от 26.06.2024 № 2пр. [↑](#footnote-ref-5)