

## АДМИНИСТРАЦИЯ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

## П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 31.03.2022 № 199

## ТРАЦИЯ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

О внесении изменений в постановление Администрации Смоленской области от 20.11.2013

№ 926

Администрация Смоленской области п о с т а н о в л я е т:

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 **А.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 | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  | Уровень удовлетворенности граждан, проживающих на территории Смоленской области, качеством предоставления государственных и муниципальных услуг | процентов | 97,2 | 97,2 | 97,2 | 97,2 |
|  | 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 |
|  | 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 |
|  | 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 |
|  | 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 информационной системы обеспечения деятельности МФЦ и интегрированных с ней информационных систем и приложений | обеспечены 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 | 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 |
| 1.3. | 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 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 предоставления государственных услуг органов исполнительной власти Смоленской области, государственных и муниципальных услуг органов местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области в соответствие с требованиями Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» | уровень удовлетворенности граждан, проживающих на территории Смоленской области, качеством 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 кГосударственной 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 |
| 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 | 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 орган 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 46 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 | Базовоезначение 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 Государ-ственной 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 автоматизирован-ной 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 |
| 1. 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 | Департа-мент цифро-вого развития Смолен-ской области | областной бюджет | 228,2 | 214,0 | 7,1 | 7,1 |
| 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** |  |