Проект

постановления Правительства

Новосибирской области

О внесении изменений в постановление Правительства Новосибирской области от 09.12.2014 № 477-п

Правительство Новосибирской области **п о с т а н о в л я е т**:

Внести в постановление Правительства Новосибирской области от 09.12.2014 № 477-п «О государственной программе Новосибирской области «Повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области» (далее – постановление) следующие изменения:

1. В государственной программе Новосибирской области «Повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области» (далее – государственная программа):

1) раздел I «Паспорт государственной программы Новосибирской области» изложить в следующей редакции:

**«I. Стратегические приоритеты в сфере реализации**

**государственной программы Новосибирской области «Повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области»**

**1. Оценка текущего состояния сферы реализации государственной**

**программы**

В рамках проводимой в Российской Федерации с 2006 года реформы государственного управления, направленной на повышение качества и доступности предоставления услуг населению, оптимизацию функций и полномочий органов власти, повышение эффективности их деятельности, была создана существующая модель оказания услуг с участием многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ), работающих по принципу «одного окна». С развитием процессов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме МФЦ постепенно становятся универсальным местом очного взаимодействия граждан и бизнеса с государством.

К 2024 году в Новосибирской области оказание государственных, муниципальных и иных услуг в режиме «одного окна» гражданам и юридическим лицам осуществляется в:

43 стационарных филиалах государственного автономного учреждения Новосибирской области «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области»;

52 территориально обособленных структурных подразделениях и 8 мобильных офисах учреждения;

14 специализированных окнах, ориентированных на предоставление государственных, муниципальных и дополнительных (сопутствующих) услуг субъектам малого и среднего предпринимательства.

Офисы МФЦ размещены во всех городских округах и муниципальных районах Новосибирской области и осуществляют деятельность в соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, и Стандартом обслуживания заявителей в многофункциональном центре организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области, утвержденным постановлением Правительства Новосибирской области от 11.12.2018 № 513-п. С 2014 года офисы МФЦ оформляются в едином фирменном стиле «Мои Документы».

За прошедший период реализации государственной программы (2015-2023 годы) достигнуты следующие результаты:

в МФЦ организовано предоставление более 400 государственных, муниципальных услуг и иных социально значимых услуг, в том числе:

100% регламентированных государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов;

более 90% государственных услуг, предоставляемых областными исполнительными органами Новосибирской области (не имеющих законодательно установленных ограничений для предоставления в МФЦ);

муниципальных услуг всех администраций городских округов, муниципальных районов и административных центров муниципальных районов области;

доступ к получению услуг по принципу «одного окна» обеспечен не менее чем для 90% населения Новосибирской области, что соответствует целевому значению показателя, предусмотренного подпнуктом «б» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее – Указ Президента РФ № 601);

ежегодно в МФЦ оказывается более 1,7 млн услуг гражданам и бизнесу, из них более 1 млн – в электронной форме;

общее количество обрабатываемых в МФЦ обращений составляет не менее 3 млн единиц в год;

создана эффективная система консультирования граждан по вопросам предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, в том числе:

организована работа единой справочной службы МФЦ «052» (контакт-центр), ежедневно обслуживающая 1 200 звонков. Коэффициент дозвона в контакт-центр МФЦ составляет 97%, среднее время ожидания на линии не превышает 1 минуты;

в деятельность контакт-центра внедрена система голосового самообслуживания – робот-консультант «Николай». Робот консультирует по 31 направлению, предоставляет справочную информацию о статусе готовности документов и графике работы филиалов МФЦ, ведет переписку в чат-боте на официальном сайте МФЦ (mfc-nso.ru), обслуживает 49% входящих звонков;

на официальном сайте МФЦ запущен онлайн-сервис «Видеоконсультация», позволяющий гражданам получить необходимую информацию в режиме видеосвязи;

во всех филиалах МФЦ созданы секторы пользовательского сопровождения (далее – СПС) – 63 специально оборудованных рабочих места с компьютерами, печатающими и сканирующими устройствами. В зонах СПС для граждан реализована возможность получения услуг через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) и иные государственные сервисы;

в трех филиалах МФЦ (г. Новосибирска «Зыряновский», г. Бердска и г. Искитима) запущены в эксплуатацию программно-технические комплексы «Криптобиокабины», предназначенные для оформления биометрического заграничного паспорта сроком на 10 лет без помощи профильных сотрудников МВД России;

осуществляются выездное обслуживание заявителей работниками МФЦ для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставка результатов их предоставления;

среднее время ожидания заявителей в очереди при обращении в областные исполнительные органы Новосибирской области, органы местного самоуправления, МФЦ не превышает нормативно установленные 15 минут, что соответствует целевому значению показателя, предусмотренного подпунктом «д» пункта 1 Указа Президента РФ № 601;

среднее число обращений представителей бизнес-сообщества для получения одной государственной (муниципальной) услуги составляет не более 2, что соответствует целевому значению показателя, предусмотренного подпунктом «г» пункта 1 Указа Президента РФ № 601;

уровень удовлетворенности жителей Новосибирской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в МФЦ, ежегодно составляет не менее 90%, что соответствует целевому значению показателя, предусмотренного подпунктом «а» пункта 1 Указа Президента РФ № 601.

В целом сеть МФЦ является высоко востребованной среди жителей региона и имеет высокий потенциал развития как в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, так и в области реализации иных социально значимых проектов и форм обслуживания граждан и бизнеса.

**2. Приоритеты и цели государственной политики в сфере реализации**

**государственной программы**

Приоритеты государственной политики в сфере реализации государственной программы определены с учетом положений Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 11.04.2022 № 837-р, и Стратегии социально-экономического развития Новосибирской области на период до 2030 года, утвержденной постановлением Правительства Новосибирской области от 19.03.2019 № 105-п.

В условиях цифровой трансформации сферы предоставления государственных и муниципальных услуг на базу МФЦ поэтапно будут переведены все услуги, предоставление которых невозможно в упреждающем (проактивном) режиме и (или) исключительно в электронном виде. МФЦ станет единой площадкой для очного взаимодействия с заявителем при его обращении за государственными и муниципальными услугами и при получении результатов их предоставления. Кроме того, офисы МФЦ будут выполнять роль находящихся в шаговой доступности для заявителя точек очного присутствия для решения его вопросов, связанных с предоставлением услуг в электронной форме. Это позволит устранить препятствия в получении необходимых услуг заявителями, не имеющими цифровых навыков, и обеспечить:

доступ к СПС для получения услуг через ЕПГУ, а также консультационное сопровождение при получении услуг в электронной форме;

возможность пройти регистрацию в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» и в единой информационной системе персональных данных, обеспечивающей обработку, в том числе, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица, получить сертификат ключа электронной подписи;

юридически значимое взаимное преобразование документов на бумажном носителе и документов в электрок государственной программе «Сводные финансовые затраты государственной программы Новосибирской области «Повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области»нном виде с размещением последних в личном кабинете заявителя на ЕПГУ;

персонализированное информирование заявителей по телефону, в режиме видеосвязи, а также по иным каналам о порядке получения государственных и муниципальных услуг;

проверку и фиксацию фактов нарушения прав заявителей при получении государственных и муниципальных услуг, содействие в обращении с жалобой в органы государственной власти и органы местного самоуправления, предоставляющие государственные и муниципальные услуги.

Цель государственной политики в сфере реализации государственной программы – обеспечение уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ Новосибирской области до 2030 года – не менее 90%.

**3. Сведения о взаимосвязи со стратегическими приоритетами, целями и**

**показателями государственных программ Российской Федерации**

Взаимосвязи государственной программы со стратегическими приоритетами, целями и показателями государственных программ Российской Федерации не имеется.

**4. Задачи (направления) государственной программы, способы их эффективного решения**

Задачей государственной программы является обеспечение доступности и комфортности получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ Новосибирской области.

Решение указанной задачи будет осуществляться путем:

обеспечения необходимых организационных, кадровых, финансовых и материально-технических условий для эффективного функционирования сети МФЦ;

применения клиентоориентировнного подхода к обслуживанию заявителей;

внедрения новых информационно-коммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;

обеспечения экстерриториального принципа предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».»;

2) раздел II «Обоснование необходимости реализации государственной программы», раздел IV «Система основных мероприятий государственной программы» признать утратившими силу;

3) приложение № 1 к государственной программе «Цели, задачи и целевые индикаторы государственной программы Новосибирской области «Повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области» изложить в редакции согласно приложению № 1 к настоящему постановлению;

4) приложение № 2 к государственной программе «Основные мероприятия государственной программы Новосибирской области «Повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области» признать утратившим силу;

5) приложение № 2.1 к государственной программе «Основные мероприятия государственной программы Новосибирской области «Повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области» изложить в редакции согласно приложению № 2 к настоящему постановлению;

6) приложение № 3 к государственной программе «Сводные финансовые затраты государственной программы Новосибирской области «Повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области» изложить в редакции согласно приложению № 3 к настоящему постановлению.

2. В порядке финансирования мероприятий, предусмотренных государственной программой Новосибирской области «Повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области»:

пункт 4 изложить в следующей редакции:

«4. Финансирование мероприятий государственной программы осуществляется путем предоставления субсидий государственному автономному учреждению Новосибирской области «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области»:

1) на реализацию мероприятий государственной программы в соответствии с Порядком определения объема и условиями предоставления из областного бюджета Новосибирской области субсидии на иные цели государственному автономному учреждению Новосибирской области «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области», установленными постановлением Правительства Новосибирской области от 07.04.2021 № 110-п;

2) на финансовое обеспечение выполнения государственного задания в соответствии с Порядком предоставления из областного бюджета Новосибирской области субсидий государственным бюджетным учреждениям Новосибирской области и государственным автономным учреждениям Новосибирской области на финансовое обеспечение выполнения ими государственного задания, утвержденным постановлением Правительства Новосибирской области от 14.10.2013 № 435-п «О субсидиях государственным бюджетным учреждениям Новосибирской области и государственным автономным учреждениям Новосибирской области».».

3. Установить, что приложение № 1 к государственной программе «Цели, задачи и целевые индикаторы государственной программы Новосибирской области «Повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области», приложение № 2.1 к государственной программе «Основные мероприятия государственной программы Новосибирской области «Повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области», приложение № 3 к государственной программе «Сводные финансовые затраты государственной программы Новосибирской области «Повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области»:

1) в редакции настоящего постановления действуют по 31.05.2024;

2) признаются утратившими силу с 01.06.2024.

Губернатор Новосибирской области А.А. Травников

Л.Н. Решетников

238 66 81

СОГЛАСОВАНО:

Первый заместитель

Председателя Правительства

Новосибирской области В.М. Знатков

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.

Заместитель Председателя

Правительства Новосибирской области –

министр финансов и налоговой политики

Новосибирской области В.Ю. Голубенко

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.

Министр экономического развития

Новосибирской области Л.Н. Решетников

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.

Министр юстиции

Новосибирской области Т.Н. Деркач

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.