

Приложение № 3
к протоколу заседания
межведомственной рабочей группы
по внедрению клиентоцентричности
в государственное управление
от 21 апреля 2026 г.

**Методические рекомендации
по организации деятельности региональных центров оптимизации,
созданных в субъектах Российской Федерации**

I. Общие положения

1.1. Методические рекомендации разработаны в целях формирования единообразного подхода к организации деятельности региональных центров оптимизации, созданных в субъектах Российской Федерации (далее – Методические рекомендации, РЦО).

1.2. РЦО создаются и функционируют в соответствии со следующими положениями нормативных правовых актов:

1.2.1. пункт 4(2) Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

1.2.2. раздел 10 Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 27.05.2016 № 322 (далее – Минэкономразвития России, Методические рекомендации от 27.05.2016 № 322 соответственно);

1.2.3. пункт 7 плана-графика 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.

1.3. Для целей настоящих Методических рекомендаций используются следующие основные понятия и их определения, а также сокращения:

1.3.1. ОГВ – исполнительные органы государственной власти субъекта Российской Федерации.

1.3.2. ОМСУ – орган местного самоуправления.

1.3.3. МФЦ – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг субъекта Российской Федерации.

1.3.4. Проектная команда – рабочая группа, формируемая из работников уполномоченного МФЦ, МФЦ, территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ, обладающих знанием процессов деятельности МФЦ, в задачи которой входит оптимизация процессов и адаптация базовой процессной модели для получения максимального эффекта в существующих условиях работы МФЦ, картирование процессов, а также формирование предложений для стратегического совета по вопросам реализации проекта и совершенствованию процессов МФЦ¹.

1.3.5. Федеральный закон № 210-ФЗ – Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

¹ В соответствии с пунктом 3.1.1 Методических рекомендаций по внедрению процессного управления в деятельность многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на основе базовой процессной модели, утвержденных статс-секретарем – заместителем Министра экономического развития Российской Федерации А.И. Херсонцевым от 22.05.2023.

1.3.6. Услуга – государственная/муниципальная услуга.

1.3.7. ЕПГУ – федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.3.8. РПГУ – региональный портал государственных и муниципальных услуг.

1.3.9. ФРГУ – федеральная государственная информационная система «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.3.10. Реестр государственных (муниципальных) услуг - реестр услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, государственными корпорациями и акционерным обществом «Почта России», наделенными в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, органами государственных внебюджетных фондов, ОГВ, ОМСУ.

1.3.11. ОЦС – документ, содержащий структурированное изложение текущего состояния и предлагаемого к реализации целевого состояния процесса предоставления услуг и сервисов, учитывающий направления цифровой трансформации, автоматизации и оптимизации как общего, так и специального характера, предусмотренные проектами в соответствующей области, реализуемыми уполномоченными ОГВ, ОМСУ и организациями, предоставляющими услуги и участвующими в их предоставлении.

1.3.12. Унифицированное ОЦС – типовое описание целевого состояния услуги.

1.3.13. ИАС МКГУ – автоматизированная информационная система «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг».

1.3.14. Сертификация услуг – процесс подтверждения соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности.²

1.3.15. Типовая услуга – услуга, включенная в перечень типовых государственных и муниципальных услуг, предоставляемых ОГВ, государственными учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями, а также ОМСУ, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 18.09.2019 № 2113-р.

1.4. РЦО может быть организован на базе ОГВ или на базе МФЦ, а также в форме самостоятельной организации в соответствии с решением руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации.

1.5. При организации РЦО на базе МФЦ руководителю уполномоченного МФЦ субъекта Российской Федерации рекомендуется руководствоваться настоящими Методическими рекомендациями.

1.6. Настоящие Методические рекомендации также могут быть использованы в иных случаях (вариантах) организации РЦО или структур (структурных подразделений, самостоятельных организаций), реализующих функционал РЦО.

1.7. Методические рекомендации содержат следующие разделы³:

общие рекомендации к организации деятельности РЦО с учетом комплексного подхода;

рекомендации по функционалу РЦО в части оптимизации услуг;

рекомендации по функционалу РЦО в части реализации федерального проекта «Государство для людей»;

рекомендации по функционалу РЦО в части разработки, согласования, проведения экспертизы и утверждения проектов административных регламентов в электронной форме с использованием программно-технических средств ФРГУ;

рекомендации по функционалу РЦО в рамках участия в составе Проектной команды по внедрению процессного и бережливого управления в деятельность МФЦ;

рекомендации по дополнительному функционалу РЦО;

рекомендации к уровню квалификации работников РЦО.

² В соответствии с Правилами подтверждения соответствия государственных услуг, типовых государственных и муниципальных услуг и сервисов принципам и стандартам клиентоцентричности в целях их сертификации, утвержденных Протоколом от 08.08.2024 № 110-АХ.

³ Решение по реализации положений разделов III-VII Методических рекомендаций принимается руководителем уполномоченного МФЦ субъекта Российской Федерации.

1.8. Методические рекомендации содержат типовой план мероприятий («дорожная карта») для планирования текущей деятельности РЦО⁴. (Приложение).

1.9. Методические рекомендации содержат схемы взаимодействия РЦО с заинтересованными сторонами:

Схема № 1: Схема взаимодействия с ведомствами/организациями федерального и регионального уровня;

Схема № 2: Схема взаимодействия в части оптимизации государственных и муниципальных услуг;

Схема № 3: Схема взаимодействия в части реализации федерального проекта «Государство для людей»;

Схема № 4: Схема взаимодействия в части методического сопровождения ОГВ/ОМСУ по работе в ФРГУ;

Схема № 5: Схема взаимодействия в части внедрения процессного и бережливого управления в деятельность МФЦ.

II. Общие требования к организации РЦО

2.1. РЦО может быть создан в виде структурного подразделения (в т.ч. самостоятельной организации), проектного офиса, группы работников⁵.

2.2. По решению руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации рекомендуется включать структурные подразделения, осуществляющие функции РЦО, предусмотренные разделами III-VII настоящих Методических рекомендаций, в состав рабочих групп, осуществляющих оптимизацию услуг и цифровую трансформацию процессов их предоставления в рамках проектов, направленных, в том числе, на развитие проектного, бережливого и клиентоцентричного управления в субъекте Российской Федерации.

2.3. Координацию деятельности РЦО рекомендуется осуществлять должностному лицу уровня должности не ниже заместителя руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации⁵.

Координация отдельных вопросов (направлений) деятельности РЦО может осуществляться профильными ОГВ, в ведении которых находятся вопросы оптимизации и предоставления услуг в электронном виде. Распределение отдельных вопросов (направлений) определяется решением высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации.

2.4. При реализации федеральных программ, задач, поставленных высшими исполнительными органами государственной власти Российской Федерации, а также федеральными исполнительными органами государственной власти в сфере предоставления услуг РЦО осуществляет свою деятельность в соответствии со следующими принципами:

а) прямые поручения высших исполнительных органов государственной власти Российской Федерации, вытекающие из норм действующего законодательства Российской Федерации, распорядительных актов по его реализации, исполняются РЦО непосредственно в соответствии с поручениями, распорядительными актами и/или в рамках планов деятельности, утверждаемых должностным лицом, координирующим деятельность РЦО в субъекте Российской Федерации;

б) поручения и методические рекомендации Минэкономразвития России в сфере оптимизации услуг и иных вопросов, с нею связанных, исполняются РЦО в соответствии с поручениями и/или в рамках планов деятельности, утверждаемых должностным лицом, координирующим деятельность РЦО в субъекте Российской Федерации, или профильным координирующим ОГВ.

поручения и методические рекомендации Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (далее – Минцифра России) в сфере предоставления услуг в электронном виде, разработки, доработки и сопровождения информационных систем и иных вопросов, с ними связанных, исполняются РЦО в соответствии

⁴ Заполнение блоков и разделов «Дорожной карты» осуществляется в соответствии с выполняемым функционалом РЦО.

⁵ В соответствии с Методическими рекомендациями от 27.05.2016 № 322.

с поручениями и/или в рамках планов деятельности, утверждаемых должностным лицом, координирующим деятельность РЦО в субъекте Российской Федерации или профильным координирующим ОГВ;

в) поручения (в тех или иных формах) иных федеральных исполнительных органов государственной власти в сфере предоставления услуг, вытекающие из полномочий и функционала этих ОГВ, направленные непосредственно в субъект Российской Федерации и/или оформленные решениями координирующих (совещательных) органов, исполняются РЦО в соответствии с поручениями и/или в рамках планов деятельности, утверждаемых должностным лицом, координирующим деятельность РЦО в субъекте Российской Федерации;

г) поручения и методические материалы, связанные с оптимизацией предоставления услуг, направленные иными организациями федерального уровня (в соответствии с полномочиями и обязанностями, определенными для них распорядительными документами уполномоченных ОГВ или программными документами), также исполняются РЦО в соответствии с поручениями и/или в рамках планов деятельности, утверждаемых должностным лицом, координирующим деятельность РЦО в субъекте Российской Федерации;

д) вопросы организации взаимодействия РЦО с ОГВ, ОМСУ определяются должностным лицом, координирующим деятельность РЦО в субъекте Российской Федерации, и рекомендуются к включению в планы деятельности РЦО оперативного и долгосрочного характера.

2.5. Структура РЦО подлежит согласованию с должностным лицом высшего органа исполнительной власти, координирующим деятельность РЦО в субъекте Российской Федерации.

Структуру РЦО, созданного на базе МФЦ, рекомендуется согласовывать с руководителем уполномоченного МФЦ субъекта Российской Федерации.

2.6. Функционал, предусмотренный настоящими Методическими рекомендациями и закрепляемый для выполнения РЦО, определяется субъектом Российской Федерации самостоятельно с учетом региональных особенностей, в зависимости от количества штатных единиц РЦО, уровня квалификации его сотрудников и тех целей и задач, которые ставятся перед РЦО.

При этом, в положении о РЦО (актах и решениях, которые принимаются уполномоченными органами и должностными лицами субъекта Российской Федерации) указывается/должен быть указан статус РЦО во взаимодействии с иными органами и организациями (а именно: ответственный орган; координирующая функция; участие в процессе реализации или иной).

2.7. Оборудование и оснащение РЦО должно соответствовать требованиям:

Трудового кодекса Российской Федерации;

Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

иные нормативные правовые акты, регулирующие соответствующие правоотношения.

III. Рекомендации по функционалу РЦО в части оптимизации услуг

3.1. Методическая поддержка ОГВ/ОМСУ по вопросам оптимизации услуг, в частности:

3.1.1. по переводу услуг в электронный вид на ЕПГУ и (или) РПГУ;

3.1.2. по формированию предложений для внесения изменений в нормативные правовые акты по предоставлению услуги для реализации ОЦС;

3.1.3. по достижению ОГВ/ОМСУ целевого состояния услуги в процессе ее оптимизации;

3.1.4. по формированию предложений по совершенствованию интерфейса ЕПГУ/РПГУ, а также по улучшению федеральных сервисов, созданию и улучшению региональных сервисов и видов сведений в системе межведомственного электронного взаимодействия.

3.2. Выполнение мероприятий по оптимизации услуг:

3.2.1. определение необходимости оптимизации услуги, в том числе на основании данных о качестве их предоставления, содержащихся ИАС МКГУ;

3.2.2. анализ текущего состояния услуги на наличие дублирующих действий, простоев, ручных операций, субъективных критериев принятия решений, избыточных процедур и других необоснованных временных, финансовых, организационных и иных издержек;

3.2.3. анализ выявленных потерь и проблем;

3.2.4. формирование предложений по оптимизации услуги;

3.2.5. оценка рисков реализации предлагаемых решений по оптимизации услуги;

3.2.6. разработка ОЦС на основе унифицированного ОЦС в целях учета региональных особенностей предоставления услуги. При этом разрабатываемое ОЦС не должно ухудшать положения заявителя относительно положения, предусмотренного унифицированным ОЦС;

3.2.7. разработка ОЦС услуг регионального уровня, по которым отсутствует унифицированное ОЦС, в соответствии с формой ОЦС, предлагаемой к использованию Минэкономразвития России (далее – форма ОЦС);

3.2.8. подготовка предложений по разработке или разработка регионального плана мероприятий по оптимизации услуги в соответствии с ОЦС.

3.3. Мониторинг выполнения мероприятий, предусмотренных планами по оптимизации услуг, в том числе с использованием ИАС МКГУ, и направление отчетных материалов по выполнению контрольных точек ответственному органу, по результатам проведения:

3.3.1. оценки степени соответствия оптимизированных услуг целевым моделям их оптимизации (ОЦС);

3.3.2. оценки соблюдения ОГВ/ОМСУ требований административных регламентов и иных нормативных правовых актов после внесения в них изменений в соответствии с ОЦС;

3.3.3. оценки уровня удовлетворенности качеством предоставления услуг после их оптимизации.

3.4. Формирование и направление предложений:

3.4.1. в Минэкономразвития России по вопросам, относящимся к сфере деятельности министерства, в том числе по совершенствованию формы ОЦС;

3.4.2. в Минэкономразвития России и Минцифры России, иные федеральные органы исполнительной власти по улучшению федеральных сервисов системы межведомственного электронного взаимодействия;

3.4.3. в ОГВ/ОМСУ по оптимизации процессов и административных процедур, необходимости сокращения документов, сроков, визитов, выявленных в том числе при экспертизе разработанных ОГВ/ОМСУ проектов административных регламентов предоставления услуг.

IV. Рекомендации по функционалу РЦО в части реализации федерального проекта «Государство для людей»⁶

4.1. Методическая поддержка ОГВ/ОМСУ в рамках реализации ими плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности (повышению уровня зрелости) в ОГВ/ОМСУ в том числе в части предоставления услуг:

4.1.1. при проведении мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг;

4.1.2. при формировании карт клиентских путей по услугам;

4.1.3. при формировании точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг;

4.1.4. при проведении сегментации клиентов по услугам;

4.1.5. при формировании планов мероприятий по доработке услуг;

4.1.6. при расчете плановых значений метрик образов целевых состояний услуг.

4.2. Адаптация типовых документов, разработанных АНО «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации», с учетом региональных особенностей субъекта Российской Федерации и доведение их до ОГВ/ОМСУ.

4.3. Методическое сопровождение ОГВ/ОМСУ при проведении оценки услуг, предоставляемых ОГВ/ОМСУ, на соответствие принципам и стандартам клиентоцентричности.

⁶ На период действия указанного федерального проекта.

4.4. Мониторинг выполнения мероприятий, предусмотренных планами достижения целевых показателей и оптимизации услуг, в том числе с использованием ИАС МКГУ, и направление отчетных материалов по выполнению контрольных точек ответственному за реализацию федерального проекта «Государство для людей».

4.5. Выполнение мероприятий в рамках сертификации услуг⁷:

4.5.1. по подготовке предложений по доработке целевой модели типовой услуги ответственному за клиентоцентричность в субъекте Российской Федерации;

4.5.2. по участию в разработке плана-графика сертификации типовых услуг;

4.5.3. по приведению типовых услуг в соответствии с целевой моделью типовой услуги;

4.5.4. по проведению процедуры сертификации услуг;

4.5.5. по проведению повторной сертификации типовых услуг.

4.6. Координация деятельности по разработке и реализации целевых образов жизненных ситуаций регионального уровня⁸:

4.6.1. подготовка проектов/предложений к проектам паспортов описаний целевых образов жизненных ситуаций регионального уровня:

4.6.1.1. проведение сегментации клиентов жизненной ситуации;

4.6.1.2. исследование текущего состояния, построение клиентского пути «как есть»;

4.6.1.3. разработка целевого состояния, построение клиентского пути «как будет»;

4.6.1.4. подготовка материалов для создания прототипа жизненной ситуации;

4.6.1.5. разработка макетов прототипа жизненной ситуации для последующей реализации на ЕПГУ/РПГУ, ином информационном ресурсе;

4.6.1.6. разработка информационных материалов для наполнения информацией жизненной ситуации на ЕПГУ/РПГУ, ином информационном ресурсе;

4.6.1.7. проведение оценки жизненной ситуации на соответствие принципам и стандартам клиентоцентричности;

4.6.2. методическое сопровождение ОГВ/ОМСУ при реализации жизненной ситуации в части:

4.6.2.1. актуализации информации на ЕПГУ/РПГУ, ином информационном ресурсе в рамках жизненной ситуации;

4.6.2.2. разработки методики сбора обратной связи в рамках жизненной ситуации;

4.6.2.3. сбора и анализа обратной связи, в том числе с использованием ИАС МКГУ;

4.6.2.4. реинжиниринга жизненной ситуации на основе обратной связи.

V. Рекомендации по функционалу РЦО в части методического сопровождения ОГВ/ОМСУ по работе в ФРГУ

5.1. Методическая поддержка ОГВ/ОМСУ при формировании Реестра услуг (заполнение карточек услуг, их согласование, публикация и изменение).

5.2. Методическая поддержка ОГВ/ОМСУ при заполнении сведений об услугах, их согласовании и публикации в ФРГУ, а также изменении опубликованных сведений (заполнение паспортов услуг).

5.3. Методическая поддержка ОГВ/ОМСУ при разработке, согласовании, проведении экспертизы и утверждении проектов административных регламентов в ФРГУ.

5.4. Методическая поддержка ОГВ/ОМСУ при ведении и актуализации справочников в ФРГУ.

5.5. Рассмотрение запросов на пополнение справочников ФРГУ и изменение уже имеющихся значений.

⁷ В соответствии с Правилами подтверждения соответствия государственных услуг, типовых государственных и муниципальных услуг и сервисов принципам и стандартам клиентоцентричности в целях их сертификации, утвержденных Протоколом от 08.08.2024 № 110-АХ.

⁸ В соответствии с методикой АНО «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации» или методикой АНО «Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов» и «Росатом».

5.6. Мониторинг выполнения мероприятий, предусмотренных планами, утвержденными, межведомственными рабочими группами, Минэкономразвития России, по:

5.6.1. ведению Реестра услуг;

5.6.2. заполнению сведений об услугах в ФРГУ;

5.6.3. разработке, согласованию, проведению экспертизы и утверждению проектов административных регламентов в ФРГУ.

5.7. Формирование и направление предложений в Минэкономразвития России и Минцифры России по совершенствованию ФРГУ.

5.8. Формирование и направление предложений в Минэкономразвития России по совершенствованию методических материалов по работе в ФРГУ.

VI. Рекомендации по функционалу РЦО в рамках участия в составе Проектной команды по внедрению процессного и бережливого управления в деятельность МФЦ

6.1. Формирование, ведение и актуализация перечня процессов МФЦ.

6.2. Составление и актуализация описания каждого процесса, включая: название, владельца, исполнителей, статус и показатели эффективности процесса, а также входы и выходы процесса, требования к входам и выходам процесса.

6.3. Формирование, ведение и актуализация архитектуры процессов МФЦ (процессная модель МФЦ), представляющую структурированное описание системы взаимосвязанных процессов, отражающих оптимальную деятельность МФЦ, разработанную с учетом практического опыта, географических, региональных и других особенностей организации деятельности МФЦ.

6.4. Формирование, ведение и актуализация матрицы распределения ответственности с соотносением полномочий руководителей в организационной структуре МФЦ и владельцами процессов МФЦ.

6.5. Формирование предложений по:

6.5.1. вопросам внедрения процессного управления в деятельность МФЦ;

6.5.2. совершенствованию процессов МФЦ;

6.5.3. согласованию процессной модели МФЦ, в том числе при внесении изменений;

6.5.4. матрице распределения ответственности, в том числе актуализированной в соответствии с измененной процессной моделью МФЦ;

6.5.5. реализации проектов по реинжинирингу процессов либо по проектированию новых процессов, в том числе по формированию календарного плана с определением промежуточных сроков мероприятий и распределением обязанностей и задач.

6.6. Проведение и документирование хода реализации проектов.

6.7. Реинжиниринг существующих процессов, включая:

6.7.1. описание схемы текущего состояния процесса на основании углубленного анализа процесса, в том числе с учетом сформированной практикой порядка осуществления процесса с использованием инструментов картирования и интервью с участниками процесса;

6.7.2. анализ эффективности процесса, в том числе на основании анализа существующей практики реализации аналогичных процессов и потребностей клиентов, с целью выявления составляющих, не удовлетворяющих принципам клиентоцентричности;

6.7.3. описание целевой модели процесса с учетом решений по совершенствованию процесса;

6.7.4. разработка прототипа процесса на основании целевой модели;

6.7.5. тестирование прототипа процесса на целевой аудитории потенциальных участников процесса;

6.7.6. сбор обратной связи от участников процесса о прототипе процесса и выработанных решениях;

6.7.7. внедрение процесса, в том числе в рамках эксперимента.

6.8. Проектирование (моделирование) новых процессов, включая:

- 6.8.1. анализ данных мониторинга, а также по исследованию потребностей внутренних клиентов, анализ существующей практики реализации аналогичных процессов;
- 6.8.2. описание целевой модели процесса;
- 6.8.3. разработка и тестирование прототипа процесса.
- 6.9. Формирование, ведение и актуализация базы знаний по процессному и бережливому управлению.
- 6.10. Выстраивание системы мониторинга (периодичность: год, квартал, месяц), включающую анализ удовлетворенности внутренних клиентов и эффективности каждого процесса.
- 6.11. Для осуществления функционала РЦО в рамках участия в составе Проектной команды по внедрению процессного и бережливого управления в деятельность МФЦ рекомендуется использовать методические рекомендации⁹ и примеры лучших практик, размещенные в базе знаний по внедрению базовой процессной модели МФЦ¹⁰.

VII. Рекомендации по дополнительному функционалу РЦО

7.1. В рамках оказания методической поддержки ОГВ/ОМСУ и с целью обмена опытом с РЦО других субъектов Российской Федерации работники РЦО осуществляют:

7.1.1. Проведение (участие в проведении, в зависимости от функционала, закрепленного за РЦО) обучающих семинаров, вебинаров, тренингов и иных обучающих мероприятий в установленной сфере деятельности РЦО.

7.1.2. Участие в конференциях, совещаниях, круглых столах и иных формах обсуждений по проектам федерального и регионального уровня в целях обмена опытом оптимизации и цифровизации в сфере предоставления услуг.

7.1.3. Экспертную деятельность, в том числе путем создания профессиональных сообществ межрегионального характера из числа сотрудников РЦО в целях:

содействия повышению качества отработки нормативно-правовых актов, методических документов, программ, в том числе программных продуктов, и иных документов в сфере предоставления услуг; учета мнения и накопленного положительного опыта деятельности ОГВ, ОМСУ и организаций при предоставлении ими услуг;

содействия в формировании общедоступной базы знаний, содержащей положительные и наиболее эффективные практики в области оптимизации процессов предоставления услуг.

Для достижения указанных целей экспертное профессиональное сообщество осуществляет:

проведение экспертизы проектов нормативно-правовых актов и иных документов в сфере регулирования порядков предоставления услуг;

подготовку предложений, в т.ч. экспертных заключений, по развитию федеральных государственных информационных систем и системы межведомственного электронного взаимодействия, связанных с предоставлением услуг, а также по иным вопросам, связанным с задачами в рамках федеральных проектов и инициатив в указанной сфере деятельности;

обобщение положительного и наиболее эффективного опыта деятельности РЦО, ОГВ, ОМСУ, иных организаций в области оптимизации процессов предоставления услуг; содействие распространению и внедрению указанного опыта в субъектах Российской Федерации.

7.2. Рекомендуется наделять РЦО полномочиями по реализации следующего функционала по всем направлениям деятельности:

7.2.1. сбор обратной связи (замечаний, предложений и иного), в том числе с использованием ИАС МКГУ, от участников процесса, ОГВ и ОМСУ, потребителей и получателей услуг и иных

⁹ Методические рекомендации по внедрению процессного управления в деятельность многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на основе базовой процессной модели, утвержденные статс-секретарем – заместителем Министра экономического развития Российской Федерации А.И. Херсонцевым 22.05.2023.

¹⁰ База знаний по внедрению базовой процессной модели МФЦ [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://wiki.yandex.ru/?skipPromo=1&utm_referrer=https%3A%2F%2Fwiki.yandex.ru%2F (заявка для регистрации пользователей направляется на адрес электронной почты: bpm.mfc@yandex.ru)

субъектов, принимающих участие в реализации процессов и процедур, относящихся к функционалу РЦО. Сбор и анализ информации о результативности (эффективности) внедрений в процесс реализации функционала, предоставления услуг. Анализ получаемой информации, ее обработка, в том числе, с целью выдачи рекомендаций;

7.2.2. предоставление на основании запросов и обращений федеральных органов исполнительной власти, государственных внебюджетных фондов, а также их территориальных органов, ОГВ/ОМСУ необходимых сведений по вопросам, относящимся к сфере деятельности РЦО.

7.2.3. мониторинг выполнения мероприятий, предусмотренных планами по выполнению соответствующих государственных проектов федерального и регионального уровня в которых предусмотрено участие РЦО, и направление отчетных материалов по выполнению контрольных точек ответственному органу.

VIII. Рекомендации к уровню квалификации работников РЦО

В целях реализации функций, предусмотренных разделами III-VII настоящих Методических рекомендаций:

8.1. Работники РЦО должны знать и руководствоваться в своей работе:

8.1.1. законодательством и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и субъекта Российской Федерации, применяемыми в текущей деятельности РЦО;

8.1.2. видами и сферами предоставляемых услуг, а также функциями, предусмотренными действующим законодательством Российской Федерации и субъекта Российской Федерации;

8.1.3. структурой ОГВ, ОМСУ и организаций, участвующих в предоставлении услуг;

8.1.4. правилами и требованиями подготовки ОЦС и типовых форм административных регламентов предоставления услуг, правилами работы в ФРГУ, а также нормативными правовыми актами в сфере оптимизации предоставления услуг;

8.1.5. принципами и правилами процессного подхода, а также требованиями графической визуализации (картирования) и описания процессов.

8.2. Работникам РЦО рекомендуется **владеть:**

8.2.1. коммуникативными навыками и умением использовать их в работе;

8.2.2. умением анализировать и использовать в работе справочную и нормативную документацию;

8.2.3. навыками техники делового письма, подготовки деловой корреспонденции и служебных документов;

8.2.4. навыками картирования – анализа процесса на основе составления карты процесса, на которой посредством схематического и графического представления отображается последовательность действий процесса, время их протекания, дублирующие действия, возвраты, узкие места и другие потери;

8.2.5. навыками работы опытного пользователя на персональном компьютере: Word, Excel, Outlook, электронные базы данных, печать, работа с периферийным оборудованием.

Примечание (о порядке доступа к общей Базе знаний в сфере деятельности РЦО):

Присоединиться к рабочему процессу в базе знаний (БЗ) в качестве пользователя можно следующим способом:

1) отправить запрос на предоставление доступа к БЗ на адрес электронной почты: rcoc@csr.ru (в запросе указать адрес электронной почты работника, которому будет предоставлен доступ, субъект Российской Федерации, а также занимаемую должность);

2) вступить с указанного адреса электронной почты в БЗ по направленному на адрес электронной почты приглашению.

Типовой план мероприятий («дорожная карта») для планирования текущей деятельности регионального центра оптимизации

№	Мероприятие	Срок	Результат
1.	Организационные мероприятия		
Задача: создание и организация деятельности РЦО/приведение функционала РЦО в соответствии с Методическими рекомендациями			
1.1.	Принятие решения высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации о создании РЦО, определение должностного лица, координирующего деятельность РЦО	Устанавливается регионом	НПА субъекта Российской Федерации о создании РЦО, об утверждении Положения об РЦО
1.2.	Утверждение структуры и штатной численности РЦО/пересмотр структуры и штатной численности в соответствии необходимым функционалом РЦО	Устанавливается регионом	Правовой акт об утверждении структуры и штатной численности РЦО
1.3.	Утверждение плана работы РЦО	Устанавливается регионом	Решение координатора РЦО
1.4.	Обучение сотрудников РЦО	Устанавливаются РАНХиГС	Сертификаты о прохождении обучения
2.	Оптимизация услуг		
Задача: оптимизировать услуги с параметрами, установленными планами/программами, принятыми Правительством РФ, уполномоченными ФОИВ, МРГ			
2.1.	Разработка и утверждение «дорожных карт» по доработке услуг	Устанавливается регионом с учетом сроков, утвержденных МРГ	«Дорожные карты» по доработке государственных услуг
2.2.	Оптимизация услуг в соответствии с мероприятиями, предусмотренными «дорожными картами»	Устанавливается регионом с учетом сроков, утвержденных МРГ	Отчет о доработке государственных услуг
Задача: оптимизировать услуги, не соответствующие Стандарту реализации услуги			
2.3.	Разработка описаний целевых состояний услуг (ОЦС), не соответствующих Стандарту реализации услуги	Устанавливается регионом с учетом	Утвержденные ОЦС

		сроков, утвержденных МРГ	
2.4.	Разработка и утверждение «дорожных карт» по доработке услуг, в отношении которых разработаны ОЦС	Устанавливается регионом с учетом сроков, утвержденных МРГ	«Дорожные карты» по достижению целевого состояния услуги
2.5.	Оптимизация услуг в соответствии с мероприятиями «дорожных карт»	Устанавливается регионом с учетом сроков, утвержденных МРГ	Отчет о соответствии государственных услуг Стандарту реализации услуги
Задача: оптимизировать типовые муниципальные услуг			
2.6.	Разработка и утверждение «дорожных карт» по доработке типовых муниципальных услуг	Устанавливается регионом с учетом сроков, утвержденных МРГ	«Дорожные карты» по оптимизации муниципальных услуг
2.7.	Оптимизация типовых муниципальных услуг в соответствии с мероприятиями, предусмотренными «дорожными картами»	Устанавливается регионом с учетом сроков, утвержденных МРГ	Отчет о соответствии типовых муниципальных услуг ОЦС
3.	Федеральный проект «Государство для людей»		
3.1.	Обеспечить оказание методической поддержки ОГВ/ОМСУ субъекта РФ в рамках реализации плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в ОГВ/ОМСУ субъекта РФ	Устанавливается регионом	Консультации и методические материалы
3.2.	Обеспечить проведение адаптации типовых документов, разработанных АНО «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации», с учетом региональных особенностей субъекта Российской Федерации»	Устанавливается регионом с учетом сроков, утвержденных МРГ	Методические материалы и типовые документы
3.3.	Обеспечить проведение, в том числе с использованием ИАС МКГУ, мониторинга выполнения мероприятий, предусмотренных планами мероприятий («дорожными	Устанавливается регионом с учетом	Отчет о выполнении мероприятий, предусмотренных планом мероприятий по

	картами») по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность ОГВ/ОМСУ	сроков, утвержденных МРГ	повышению уровня клиентоцентричности в субъекте РФ
3.4.	Обеспечить выполнение мероприятий по сертификации услуг субъекта РФ	Устанавливается регионом с учетом сроков, утвержденных МРГ	Отчет о сертификации государственных и муниципальных услуг
3.5.	Обеспечить разработку и реализацию целевых образов жизненных ситуаций регионального уровня	Устанавливается регионом с учетом сроков, утвержденных МРГ	Утверждена «дорожная карта» по реализации региональных жизненных ситуаций
3.6.	Обеспечить актуализацию региональных жизненных ситуаций	Устанавливается регионом с учетом сроков, утвержденных МРГ	Региональные жизненные ситуации соответствуют "Стандарту жизненной ситуации"
3.7.	Обеспечить проведение оценки услуг на соответствие Стандарту реализации услуги	Устанавливается регионом с учетом сроков, утвержденных МРГ	Отчет о проведении оценки услуг
4.	Методического сопровождения ОГВ/ ОМСУ по работе в ФРГУ		
4.1.	Обеспечить оказание методологами субъекта Российской Федерации методической поддержки органам власти субъекта Российской Федерации, в котором создан РЦО, по разработке карточек государственных услуг и паспортов государственных услуг	На постоянной основе	Ежеквартальный отчет о ходе оказания методической поддержки (включая информацию о количестве опубликованных карточек и паспортов услуг)
4.2.	Обеспечить оказание методологами субъекта Российской Федерации методической поддержки органам местного самоуправления в субъекте Российской Федерации, в котором создан РЦО, по разработке карточек муниципальных услуг и паспортов муниципальных услуг	На постоянной основе (с момента подключения ОМС к ФРГУ)	Ежеквартальный отчет о ходе оказания методической поддержки (включая информацию о количестве опубликованных карточек и паспортов услуг)
4.3.	Обеспечить оказание методологами субъекта Российской Федерации методической поддержки	На постоянной основе	Ежеквартальный отчет о ходе оказания методической поддержки (включая информацию о

	органам власти субъекта Российской Федерации, в котором создан РЦО, по разработке административных регламентов предоставления государственных услуг		количестве вступивших в силу административных регламентов)
4.4.	Обеспечить оказание методологами субъекта Российской Федерации методической поддержки органам местного самоуправления в субъекте Российской Федерации, в котором создан РЦО, по разработке административных регламентов предоставления муниципальных услуг	На постоянной основе (с момента подключения ОМС к ФРГУ)	Ежеквартальный отчет о ходе оказания методической поддержки (включая информацию о количестве вступивших в силу административных регламентов)
4.5.	Обеспечить рассмотрение методологами субъекта Российской Федерации запросов на пополнение справочников, изменение имеющихся справочных значений в ФРГУ	На постоянной основе	Ежегодный отчет о ходе рассмотрения запросов на пополнение справочников, изменение имеющихся справочных значений в ФРГУ
4.6.	Обеспечить подготовку и направление в Минэкономразвития России предложений по совершенствованию ФРГУ	Ежеквартально (не позднее 15 дней до истечения отчетного квартала)	Письмо в Минэкономразвития России
4.7.	Обеспечить подготовку и направление в Минэкономразвития России предложений по совершенствованию методических материалов по работе в ФРГУ	Ежеквартально (не позднее 15 дней до истечения отчетного квартала)	Письмо в Минэкономразвития России
4.8.	Обеспечить оказание методологами субъекта Российской Федерации методической поддержки органам местного самоуправления по заведению карточек и паспортов услуг на основании шаблонов карточек и шаблонов паспортов по 56 типовым муниципальным услугам	По отдельному плану-графику (на постоянной основе)	Ежеквартальный отчет о ходе оказания методической поддержки органам местного самоуправления (включая информацию о количестве карточек и паспортов услуг, заведенных на основании шаблонов)
5.	Внедрение процессного и бережливого управления в деятельность МФЦ		
5.1.	Обеспечить прохождение обучения процессному и бережливому управлению сотрудниками РЦО (при необходимости)	По отдельному плану-графику	Перечень сотрудников, получивших удостоверения о повышении квалификации
5.2.	Обеспечить реализацию мероприятий по внедрению процессного и бережливого управления при включении	По отдельному плану-графику	Отчет по результатам реализации плана мероприятий по совершенствованию процессов

	в состав Проектной команды по внедрению процессного и бережливого управления в деятельность МФЦ		
5.3.	Оказать техническую и / или методическую поддержку при разработке схем процессов МФЦ	по запросу	Схемы процессов
6.	Иные мероприятия		

Роли:

-  Методическая и техническая поддержка (со стороны разработчиков ФРГУ)
-  Уполномоченное лицо, ответственное за организацию и координацию работы при реализации федерального проекта «Государство для людей» в субъекте РФ
-  Уполномоченный орган, курирующий реализацию федерального проекта «Государство для людей» (орган курирующий КЦ в субъекте)
-  ОГВ/ОМСУ
-  Орган субъекта РФ, осуществляющий функции в сфере информатизации и цифровизации, технические специалисты
-  ОГВ, курирующий деятельность РЦО
-  РЦО
-  Стратегический совет (совещательный орган из числа руководителей МФЦ)
-  Проектная команда (работники РЦО входят в состав Проектной команды)
-  Рабочая группа (в состав входят работники структурных подразделений, участвующих в пилоте)
-  Технические специалисты (работники структурных подразделений МФЦ, обеспечивающие функционирование информационно-телекоммуникационной инфраструктуры и информационных систем МФЦ, и осуществляющие разработку и внедрение технических мероприятий по автоматизации перестраиваемых процессов)

Схема № 1: Схема взаимодействия с ведомствами/организациями федерального и регионального уровня

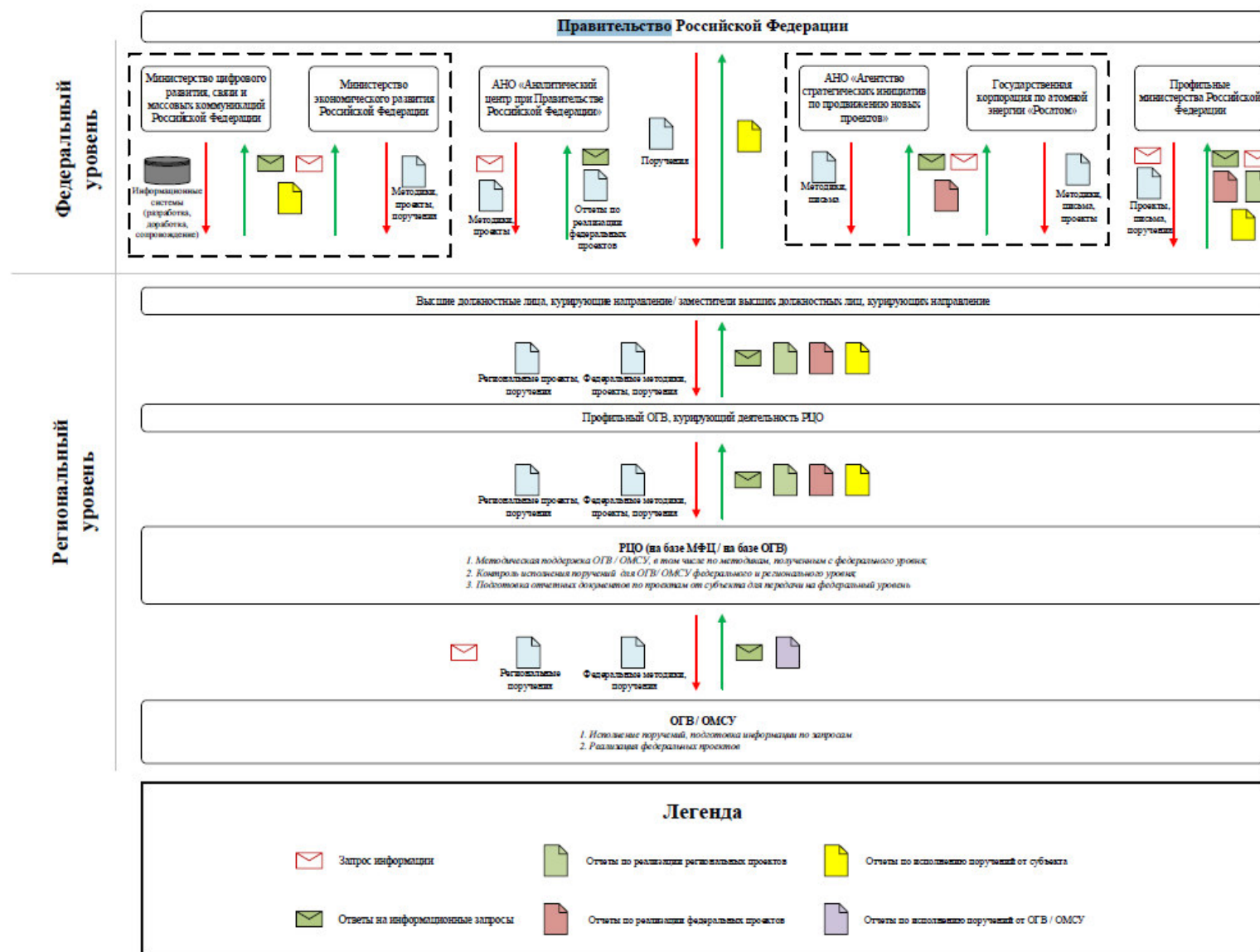
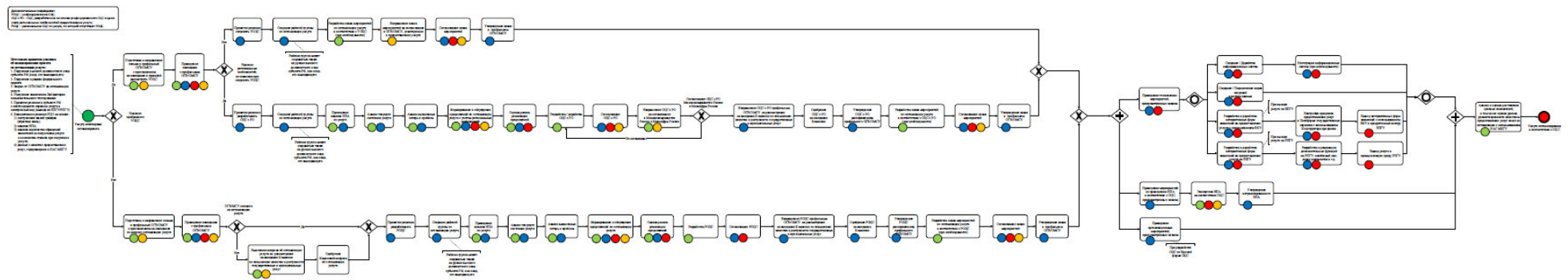


Схема № 2: Схема взаимодействия в части оптимизации государственных и муниципальных услуг



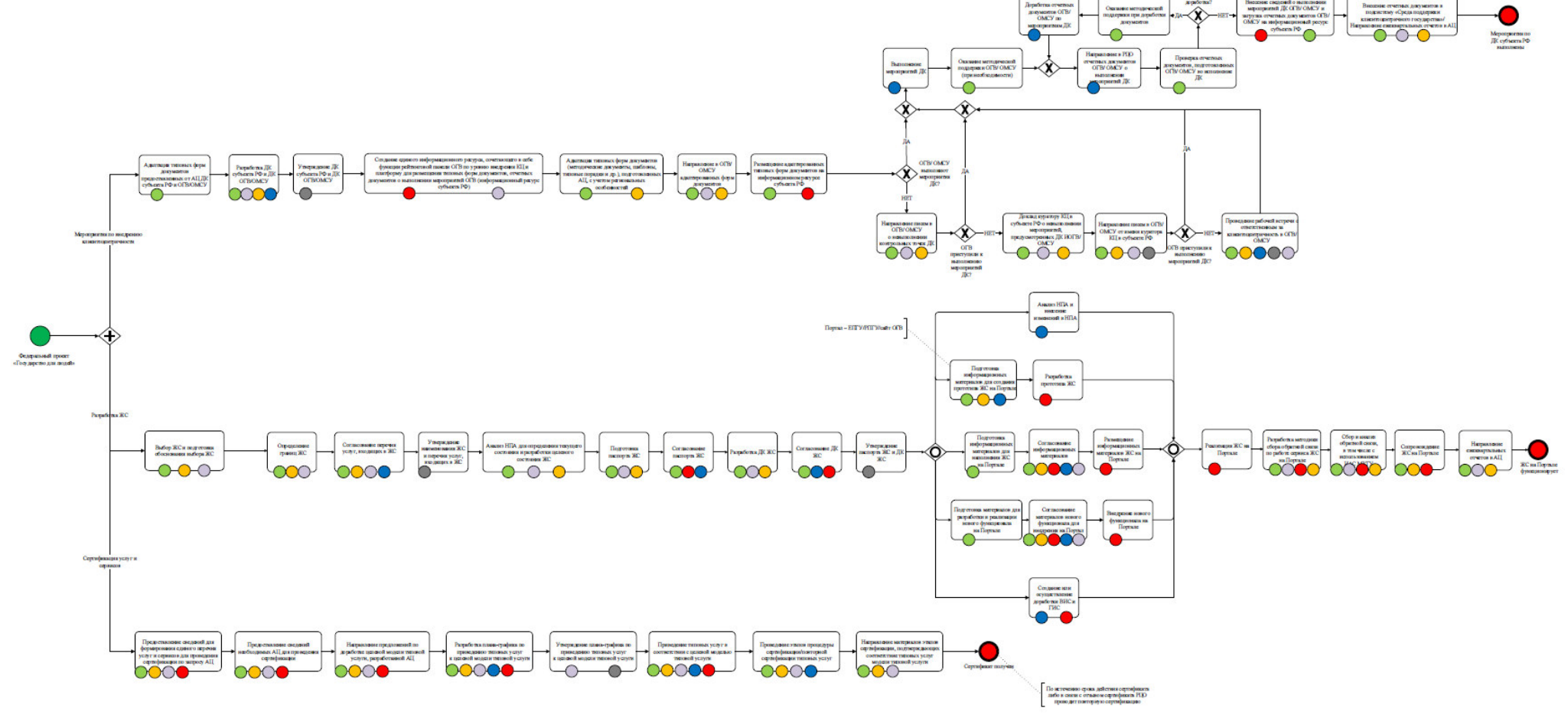


Схема № 4: Схема взаимодействия в части разработки, согласования, проведения экспертизы и утверждения проектов административных регламентов в электронной форме с использованием программно-технических средств ФРГУ

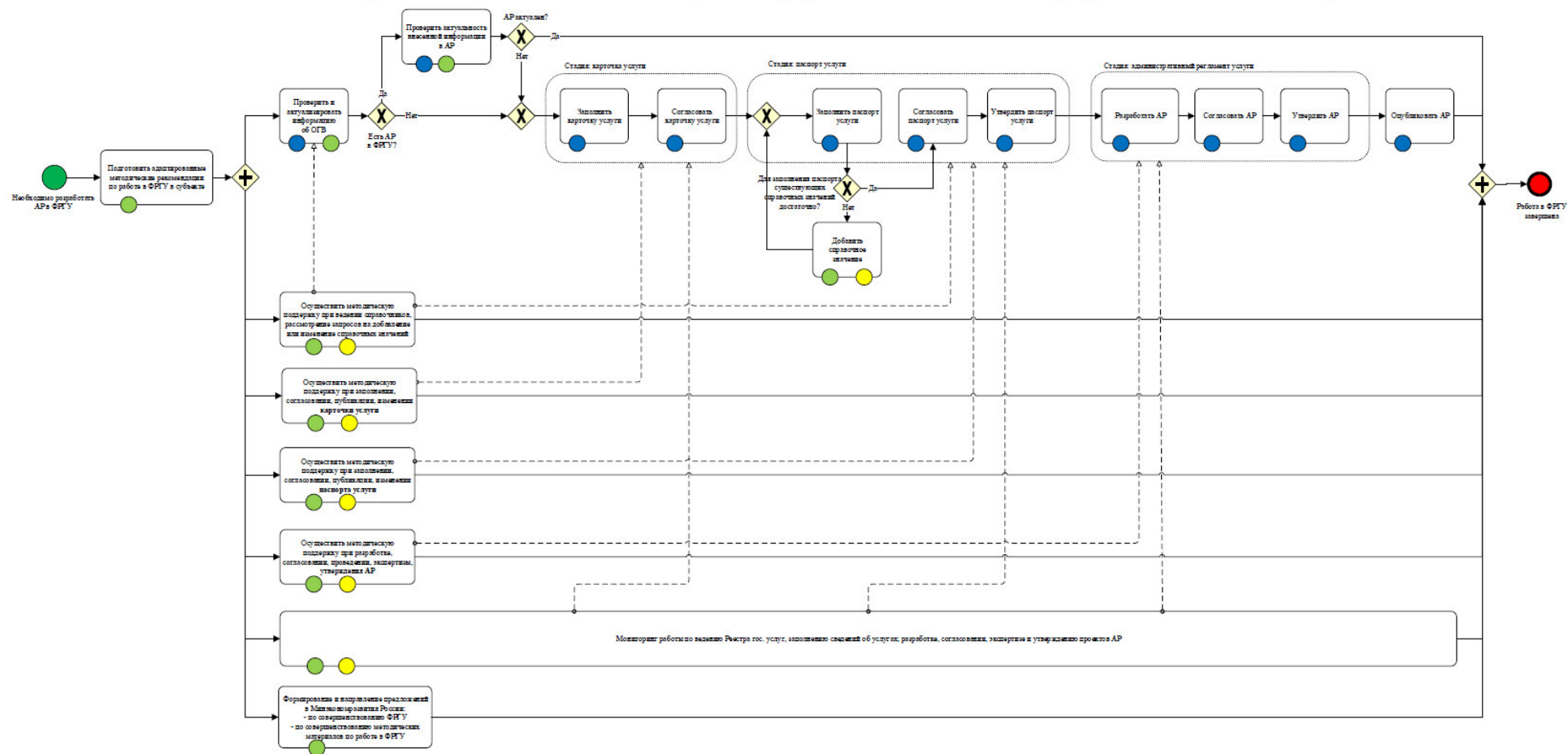


Схема № 5: Схема взаимодействия в части внедрения процессного и бережливого управления в деятельность МФЦ

