



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ РОССИИ)

ПРОТОКОЛ

заседания межведомственной рабочей группы по внедрению
клиентоцентричности в государственное управление

22 мая 2025 г.

№ 49-АХ

Москва

Председательствовал:

ХЕРСОНЦЕВ	—	статс-секретарь	—	заместитель	Министра
Алексей Игоревич		экономического		развития	Российской
		Федерации			

От федеральных органов
исполнительной власти,
субъектов Российской
Федерации, АНО
«Аналитический центр
при Правительстве
Российской Федерации»:

В соответствии с прилагаемым списком

I. О статусе наполнения сведениями о государственных услугах в ФРГУ 3.0 федеральными и пилотными региональными органами исполнительной власти

(К.С. Албычев)

1. Заслушали доклад директора Департамента обеспечения качества предоставления государственных услуг населению и выполнения государственных функций Минэкономразвития России Албычева К.С.

2. Приняли к сведению информацию о статусе наполнения сведений о государственных услугах в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (ФРГУ) федеральными органами исполнительной власти и пилотными органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

II. О Методике разработки образов целевых состояний услуг (сервисов) в соответствии с единым образом описания целевого состояния государственной (муниципальной) услуги (сервиса)

(К.С. Албычев)

1. Заслушали доклад директора Департамента обеспечения качества предоставления государственных услуг населению и выполнения государственных функций Минэкономразвития России Албычева К.С.

2. Приняли к сведению информацию о Методике разработки образов целевых состояний услуг (сервисов) в соответствии с единым образом описания целевого состояния государственной (муниципальной) услуги (сервиса).

III. О проблемах при предоставлении некоторых федеральных услуг, выявленных по результатам мониторинга в информационно-аналитической системе МКГУ

(Е.В. Гладышев, А.Ю. Ульянов)

1. Заслушали доклад директора Департамента обеспечения качества предоставления государственных услуг населению и выполнения государственных функций Минэкономразвития России Албычева К.С.

2. Приняли к сведению информацию о государственных услугах, при предоставлении которых выявлены проблемы по результатам мониторинга в информационно-аналитической системе мониторинга качества предоставления государственных услуг.

IV. Об актуализации перечня типовых муниципальных услуг

(Е.В. Гладышев, А.М. Вартанов)

1. Заслушали доклад заместителя руководителя – руководителя центра разработок «Государство для людей» АНО «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации» (далее – Аналитический центр) Гладышева Е.В.

2. Заслушали доклад начальника управления «Правила, стандарты и культура» центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Вартанова А.М.

3. Приняли к сведению информацию об актуализации перечня типовых муниципальных услуг.

V. О перечне государственных услуг, подлежащих в 2025 году доработке в целях сокращения количества подаваемых документов, необходимых очных визитов и оказания услуг

(Е.В. Гладышев, А.М. Вартанов)

1. Заслушали доклад заместителя руководителя – руководителя центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Гладышева Е.В.

2. Заслушали доклад начальника управления «Правила, стандарты и культура» центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Вартанова А.М.

3. Приняли к сведению информацию о перечне государственных услуг, подлежащих в 2025 году доработке в целях сокращения количества подаваемых документов (до 1), необходимых очных визитов (до 0) и срока оказания услуг (до 1 рабочего дня).

VI. О статистике реализации работ в рамках региональных жизненных ситуаций

(Е.В. Гладышев, Ф.С. Кислицын)

1. Заслушали доклад заместителя руководителя – руководителя центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Гладышева Е.В.
2. Заслушали доклад начальника управления «Профиль клиента и реестр жизненных ситуаций» центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Кислицына Ф.С.
3. Приняли к сведению информацию о реализации работ в рамках региональных жизненных ситуаций.

VII. О деятельности лаборатории пользовательского тестирования государственными услугами и сервисами за 2024–2025 годы

(Е.В. Гладышев, С.В. Хахичев)

1. Заслушали доклад заместителя руководителя – руководителя центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Гладышева Е.В.
2. Заслушали доклад руководителя сети лабораторий тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами Аналитического центра Хахичева С.В.
3. Приняли к сведению информацию о реализации работ в рамках региональных жизненных ситуаций.

Разное

(Е.В. Гладышев)

1. Заслушали доклад временно исполняющего обязанности Министра цифрового развития и связи Курской области Кожевникова С.В. об описании целевого состояния услуги «Оформление выплат гражданам, жилые помещения которых утрачены в результате обстрелов со стороны вооруженных формирований Украины, и гражданам, проживающим в населенных пунктах,

которые подверглись или подвергаются таким обстрелам, на территории Курской области».

Решили

1. Утвердить Методику разработки образов целевых состояний услуг (сервисов) в соответствии с единым образом описания целевого состояния государственной (муниципальной) услуги (сервиса) (приложение № 1).

1.1. Федеральным органам исполнительной власти представить предложения по актуализации Методики разработки образов целевых состояний услуг (сервисов) в соответствии с единым образом описания целевого состояния государственной (муниципальной) услуги (сервиса) (при наличии).

1.2. Рекомендовать высшим исполнительным органам субъектов Российской Федерации представить предложения по актуализации Методики разработки образов целевых состояний услуг (сервисов) в соответствии с единым образом описания целевого состояния государственной (муниципальной) услуги (сервиса) (при наличии).

2. Утвердить актуализированный перечень типовых услуг, предоставляемых на муниципальном уровне (далее – перечень типовых муниципальных услуг) (приложение № 2).

2.1. Рекомендовать высшим исполнительным органам субъектов Российской Федерации:

обеспечить разработку проектов «дорожных карт» по доработке типовых муниципальных услуг в соответствии с перечнем типовых муниципальных услуг, их утверждение и направление в Аналитический центр.

Срок – 1 июля 2025 г.;

обеспечить завершение оптимизации типовых муниципальных услуг в соответствии с перечнем типовых муниципальных услуг и направление в Аналитический центр итогового отчета о результатах оптимизации типовых муниципальных услуг в соответствии с перечнем типовых муниципальных услуг.

Срок – 1 октября 2025 года.

3. Одобрить перечень государственных услуг, подлежащих в 2025 году доработке в целях сокращения количества подаваемых документов (до 1), необходимых очных визитов (до 0) и срока оказания услуг (до 1 рабочего дня) (приложение № 3).

3.1. Федеральным органам исполнительной власти представить в Аналитический центр:

предложения по замене услуг, включенных в перечень государственных услуг, подлежащих в 2025 году доработке в целях сокращения количества подаваемых документов (до 1), необходимых очных визитов (до 0) и срока оказания услуг (до 1 рабочего дня) (при наличии);

предложения по дополнению указанного перечня государственными услугами в целях сокращения количества подаваемых документов, необходимых очных визитов и срока оказания услуг.

Срок – 30 мая 2025 года.

3.2. Рекомендовать высшим исполнительным органам субъектов Российской Федерации представить в Аналитический центр:

предложения по замене услуг, включенных в перечень государственных услуг, подлежащих в 2025 году доработке в целях сокращения количества подаваемых документов (до 1), необходимых очных визитов (до 0) и срока оказания услуг (до 1 рабочего дня) (при наличии);

предложения по дополнению указанного перечня государственными услугами в целях сокращения количества подаваемых документов, необходимых очных визитов и срока оказания услуг.

Срок – 30 мая 2025 года.

3.3. Аналитическому центру при наличии предложений, представленных в рамках исполнения пунктов 3.1, 3.2 настоящего протокола, подготовить предложения по актуализации перечня государственных услуг, подлежащих в 2025 году доработке в целях сокращения количества подаваемых документов (до 1), необходимых очных визитов (до 0) и срока оказания услуг (до 1 рабочего дня), и представить их на рассмотрение межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление (далее – межведомственная рабочая группа).

Срок – до 10 июня 2025 года.

4. Утвердить перечень 49 государственных услуг «первой волны», подлежащих в 2025 году доработке в целях сокращения количества подаваемых документов (до 1), необходимых очных визитов (до 0) и срока оказания услуг (до 1 рабочего дня) (приложение № 4).

4.1. Федеральным органам исполнительной власти (приложение № 5):
разработать проекты «дорожных карт» по доработке государственных услуг, включенных в перечень 49 государственных услуг «первой волны», подлежащих в 2025 году доработке в целях сокращения количества подаваемых документов (до 1), необходимых очных визитов (до 0) и срока оказания услуг (до 1 рабочего дня) (далее – перечень государственных услуг «первой волны»), и направить их в Аналитический центр.

Срок – 20 июня 2025 г.;

обеспечить утверждение «дорожных карт» по доработке государственных услуг, включенных в перечень государственных услуг «первой волны».

Срок – 1 июля 2025 г.;

обеспечить направление в Аналитический центр отчета о ходе реализации «дорожных карт» по доработке государственных услуг, включенных в перечень государственных услуг «первой волны».

Срок – 5 августа 2025 г., далее – ежемесячно;

обеспечить завершение оптимизации государственных услуг, включенных в перечень государственных услуг «первой волны», и направление в Аналитический центр итогового отчета о результатах оптимизации государственных услуг, включенных в перечень государственных услуг «первой волны».

Срок – 1 декабря 2025 года.

4.2. Рекомендовать высшим должностным лицам субъектов Российской Федерации (приложение № 6):

разработать проекты «дорожных карт» по доработке государственных услуг, включенных в перечень государственных услуг «первой волны» (при наличии), и направить их в Аналитический центр.

Срок – 20 июня 2025 г.;

обеспечить утверждение «дорожных карт» государственных услуг, включенных в перечень государственных услуг «первой волны» (при наличии).

Срок – 1 июля 2025 г.;

обеспечить направление в Аналитический центр отчета о ходе реализации «дорожных карт» государственных услуг, включенных в перечень государственных услуг «первой волны» (при наличии).

Срок – 5 августа 2025 г., далее – ежемесячно;

обеспечить завершение оптимизации государственных услуг, включенных в перечень государственных услуг «первой волны», и направление в Аналитический центр итогового отчета о результатах оптимизации государственных услуг, включенных в перечень государственных услуг «первой волны».

Срок – 1 декабря 2025 года.

5. Одобрить описание целевого состояния услуги «Оформление выплат гражданам, жилые помещения которых утрачены в результате обстрелов со стороны вооруженных формирований Украины, и гражданам, проживающим в населенных пунктах, которые подверглись или подвергаются таким обстрелам, на территории Курской области» (приложение № 7).

6. Федеральным органам исполнительной власти совместно с Аналитическим центром провести анализ услуг, при предоставлении которых выявлены проблемы по результатам мониторинга в информационно-аналитической системе мониторинга качества предоставления государственных услуг, в том числе с использованием лаборатории пользовательского тестирования, тестирования государственными услугами и сервисами, и представить результаты и предложения по возможной оптимизации данных услуг на заседании межведомственной рабочей группы.

Срок – 11 июня 2025 года.

6.1. Минэкономразвития России направить федеральным органам исполнительной власти информацию о государственных услугах, при предоставлении которых выявлены проблемы по результатам мониторинга в информационно-аналитической системе мониторинга качества предоставления государственных услуг.

Срок – 29 мая 2025 года.

7. Рекомендовать высшим должностным лицам субъектов Российской Федерации, не приступившим к работе над жизненными ситуациями, а также

не внесшим жизненные ситуации в подсистему «Среда поддержки клиентоцентричного государства», обеспечить внесение всех региональных жизненных ситуаций.

Срок – 6 июня 2025 года.

8. Федеральным органам исполнительной власти обеспечить своевременное представление планов-графиков реализации рекомендаций лаборатории пользовательского тестирования пользования государственными услугами и сервисами Аналитического центра, их реализацию и ежемесячное направление информации по исполнению указанных в них контрольных точек (25 %, 50 %, 75 % и 100 %) в адрес Аналитического центра.

9. Рекомендовать высшим должностным лицам субъектов Российской Федерации обеспечить своевременное представление планов-графиков реализации рекомендаций лаборатории пользовательского тестирования пользования государственными услугами и сервисами Аналитического центра, их реализацию и ежемесячное направление информации по исполнению указанных в них контрольных точек (25 %, 50 %, 75 % и 100 %) в адрес Аналитического центра.

10. В рамках продолжения работы по наполнению сведениями об услугах в ФРГУ:

Минэкономразвития России провести вебинар с федеральными ведомствами по заполнению паспортов государственных услуг в ФРГУ.

Срок – 30 мая 2025 г.;

Минэкономразвития России провести вебинар с региональными ведомствами по заполнению карточек государственных услуг в ФРГУ.

Срок – 1 июля 2025 г.;

федеральным органам исполнительной власти обеспечить публикацию паспортов государственных услуг в ФРГУ.

Срок – 1 сентября 2025 г.;

пилотным органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации (приложение № 8) завершить публикацию карточек услуг в ФРГУ.

Срок – 1 июля 2025 г.;

Минцифры России обеспечить предоставление доступа к ФРГУ всем региональным ведомствам.

Срок – 10 июля 2025 г.;

рекомендовать органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, не являющимися пилотными, с 10 июля 2025 г. по 1 сентября 2025 г. обеспечить публикацию карточек услуг в ФРГУ.

Региональным центрам оптимизации обеспечить оказание методической поддержки региональным ведомствам по работе в ФРГУ с 1 июля 2025 года.

Минтрансу России обеспечить опубликование карточек государственных услуг в ФРГУ.

Срок – 1 июня 2025 года.

Приложение: на 68 л. в 1 экз., файлы в формате *xlsx*, презентация Министерства строительства Курской области.

Руководитель федерального проекта
«Государство для людей»

А.И. Херсонцев

Подлинник электронного документа, подписанного ЭП,
хранится в системе электронного документооборота
Министерства экономического развития Российской Федерации.

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 245893C397872E74151E2F8330803504
Владелец: Херсонцев Алексей Игоревич
Действителен: с 22.03.2024 до 15.06.2025

Приложение № 1
к протоколу заседания
межведомственной рабочей группы
по внедрению клиентоцентричности
в государственное управление
от 22 мая 2025 г. №

**Методика разработки образов целевых состояний
услуг (сервисов) в соответствии с единым образом описания
целевого состояния государственной (муниципальной)
услуги (сервиса)**

Глоссарий

Термин / Сокращение	Содержание/Расшифровка
Витрины данных	Инструмент межведомственного информационного взаимодействия в электронной форме, посредством которого обеспечивается получение сведений, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, в режиме близком к реальному времени
ВКУ	Автоматизированная система «Визуальный конструктор услуг», состоящая из набора сервисов, отвечающих за разработку, наполнение и публикацию новых услуг на ЕПГУ
ГАСУ	Государственная автоматизированная информационная система «Управление»
ГДЛ	Федеральный проект «Государство для людей», предусмотренный перечнем инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р
Дополнительные услуги	Государственные и муниципальные услуги, услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления оптимизируемой услуги и предоставляются организациями и уполномоченными в соответствии с законодательством Российской Федерации экспертами, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также услуги, предоставляемые коммерческими организациями, получение которых необходимо для получения оптимизируемой услуги
Единая (унифицированная) форма ОЦС	Единый образ описания целевого состояния государственной (муниципальной) услуги (сервиса), утвержденный протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 14.03.2024 № 53-АХ
ЕСИА	Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»
ЕПГУ	Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

ИС	Информационная система
Лаборатория пользовательского тестирования	Лаборатория пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами АНО «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации»
ЛК УВ	Информационный портал «Личный кабинет участника взаимодействия» (lkuv.gosuslugi.ru)
МФЦ	Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
НПА	Нормативный правовой акт
Основная подуслуга	Подуслуга, в рамках которой предоставляется основополагающий исходя из существа услуги результат ее предоставления
Официальный сайт ведомства	Сайт в сети «Интернет», владельцем которого является орган государственной власти, орган местного самоуправления или организация, уполномоченные на предоставление услуг, и который содержит информацию об этом органе или организации и его (ее) деятельности
Подуслуга	Цель обращения заявителя за предоставлением услуги, характеризующаяся уникальным результатом предоставления услуги
РД	Федеральный проект по оптимизации и автоматизации процессов разрешительной деятельности, в том числе лицензирования, реализуемый в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30.07.2021 № 1279
РПГУ	Региональные порталы предоставления государственных и муниципальных услуг
СМЭВ	Федеральная государственная информационная система «Единая система межведомственного электронного взаимодействия»
СМЭВ3	Подсистема обеспечения доступа к данным СМЭВ версии 3
СМЭВ4	Подсистема обеспечения доступа к данным СМЭВ версии 4
ТС	Текущее состояние
ФОИВ	Федеральный орган исполнительной власти
ФРГУ	Федеральная государственная информационная система «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»
ЦС	Целевое состояние

Введение

Единая (унифицированная) форма ОЦС (далее – ОЦС) представляет собой документ, содержащий структурированное изложение текущего состояния и предлагаемого к реализации целевого состояния процесса предоставления государственных и муниципальных услуг и сервисов (далее – услуги), учитывающий направления цифровой трансформации, автоматизации и оптимизации как общего, так и специального характера, предусмотренные проектами в соответствующей области, реализуемыми уполномоченными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, предоставляющими услуги и участвующими в их предоставлении.

В целях определения единых подходов к формированию целевого состояния услуг посредством ОЦС разработана настоящая Методика, содержащая основные рекомендации и практические примеры по оптимизации и трансформации услуг по всем важнейшим направлениям, предусмотренными проектами в области цифровизации и оптимизации услуг. Разделы настоящей Методики соответствуют разделам ОЦС и содержат пункты, описывающие последовательность действий при оптимизации услуг и последующем заполнении ОЦС, а также таблицы самопроверки по каждому разделу. Указанные таблицы самопроверки разработаны для обеспечения возможности проведения самостоятельной проверки разработчиком ОЦС результатов заполнения каждого раздела на предмет отражения всей необходимой информации. При этом заполнение таблиц самопроверки рекомендуется к использованию разработчиком ОЦС, однако не является обязательным в процессе формирования ОЦС.

Разработка целевого состояния услуг в соответствии с ОЦС и настоящей Методикой позволяет осуществлять планирование деятельности по реализации показателей целевых состояний с учетом всех необходимых мероприятий одновременно по каждой конкретной услуге.

ОЦС разработано в форме презентации, содержащей следующие направления по разделам:

1. [Титульный слайд.](#)
2. [Общая информация об услуге в текущем состоянии.](#)
3. [Основные направления и результаты трансформации.](#)
4. [Оптимизация сведений в составе запроса о предоставлении услуги.](#)
5. [Оптимизация перечня документов, представляемых заявителем самостоятельно.](#)
6. [Оптимизация административных процедур.](#)

7. [Перечень требуемых межведомственных обменов.](#)
8. [Взаимодействия заявителя с ведомством.](#)
9. [Упреждающий \(проактивный\) режим предоставления услуги. Сведения, являющиеся причиной запуска проактивного режима. Состав административных процедур при предоставлении услуги в проактивном режиме.](#)
10. [Результат предоставления услуги.](#)
11. [Исчерпывающий перечень оснований для отказа \(приостановления\).](#)
12. [План мероприятий по внесению изменений в НПА.](#)
13. [План технических мероприятий по достижению целевого состояния.](#)
14. [План организационных мероприятий по достижению целевого состояния.](#)
15. [Перечень заинтересованных органов и организаций.](#)
16. [Выполнение требований достижения целевого состояния \(чек-лист\).](#)
17. [Статус выполнения требований достижения целевого состояния.](#)
18. [Хронология изменений, внесенных в ОЦС на стадии разработки.](#)

Титульный слайд

На титульном (первом) слайде приводятся наименование федерального органа исполнительной власти, уполномоченного в сфере правового регулирования общественных отношений, в рамках которых предоставляется рассматриваемая услуга, и его логотип или наименование органа, предоставляющего услугу (для региональных и муниципальных услуг, в указанном случае приводится точное наименование органа или сфера его полномочий, к примеру, «Орган, уполномоченный в сфере природопользования»), уровень регулирования услуги (государственная или муниципальная услуга), полное наименование оптимизируемой услуги в соответствии с наименованиями услуг, установленными правовыми актами федерального, регионального или муниципального законодательства, а также сокращенное наименование услуги. Требование об отражении сокращенного наименования услуги, обусловлено тем, что зачастую возможность поиска услуги только по полному наименованию затруднена, в связи с чем возникает необходимость использования сокращенных наименований, которые впоследствии должны получить широкое распространение, а также ключевых слов для поиска заявителями интерактивных форм запросов о предоставлении услуг. При необходимости сокращенное наименование услуги, а также перечень ключевых слов могут быть приведены на отдельном слайде после титульного.

Также на рассматриваемом слайде отражается ID услуги в ФРГУ и ГАСУ (для региональных и муниципальных услуг), ID в ГАСУ для типовых услуг, ссылка на интерактивную форму запроса о предоставлении услуги на ЕПГУ, РПГУ или официальном сайте ведомства, предоставляющего услугу, и дата разработки ОЦС.

Таблица самопроверки по титульному слайду		
№	Критерий	Да/Нет/Не требуется
1.	Указано наименование федерального органа исполнительной власти, уполномоченного в сфере правового регулирования общественных отношений, в рамках которых предоставляется рассматриваемая услуга, и его логотип	
2.	Указан уровень регулирования услуги	
3.	Указано полное наименование оптимизируемой услуги	
4.	Указано сокращенное наименование оптимизируемой услуги	
5.	Указаны ID услуги в ФРГУ и ГАСУ (для региональных и муниципальных услуг), ID в ГАСУ для типовых услуг	
6.	Указана ссылка на интерактивную форму запроса о предоставлении услуги	
7.	Указана дата разработки ОЦС	

1. Общая информация об услуге в текущем состоянии

Рассматриваемый раздел содержит несколько важных блоков информации, отражение которых необходимо для понимания сущности услуги в текущем состоянии. Информация в разделе может быть приведена в различном виде, в шаблоне ОЦС представлен один из вариантов.

В указанном разделе, в первую очередь, конкретизируется уровень предоставления оптимизируемой услуги (федеральный, региональный или муниципальный), приводится указание на проект, в рамках которого осуществляется оптимизация услуги, а также отражается статус типизации услуги (в отношении региональных и муниципальных услуг).

Отдельным блоком приводится краткое описание услуги, в том числе категории заявителей, цели получения услуги (сфера общественных отношений и целесообразность получения результата предоставления услуги для заявителя), сроки предоставления услуги, информация о необходимости внесения платы за предоставление услуги, перечень дополнительных услуг или информация об отсутствии необходимости получения

дополнительных услуг. Кроме того, отражаются реквизиты нормативных правовых актов, регулирующих процесс предоставления оптимизируемой услуги.

В дополнение к краткому описанию услуги также приводится перечень всех подуслуг (их наименования), предоставляемых в рамках оптимизируемой услуги. При необходимости в соответствии с требованиями проектов, в рамках которых разрабатывается ОЦС по услуге, в данном разделе могут быть отражены все категории (признаки) заявителя, в зависимости от которых отличаются набор запрашиваемых документов и сведений, выполняемые административные процедуры, сроки их выполнения, а также иные параметры предоставления услуги, которые подлежат оптимизации. В указанном случае описание текущего состояния и формирование целевого состояния услуги в каждом разделе ОЦС осуществляется не только по подуслугам, но также с дополнительной детализацией приводимой информации по каждой обозначенной категории (признаку) заявителя.

Также отражается информация о фактически реализованных способах подачи запроса о предоставлении услуги в текущем состоянии, о фактическом наличии в текущем состоянии необходимых дополнительных взаимодействий заявителя с ведомством помимо подачи запроса и получения результата предоставления услуги, а также непосредственно о фактической форме, в которой заявителю направляется (выдается) результат предоставления услуги в текущем состоянии.

В рассматриваемом разделе также отражается информация об органах и организациях, уполномоченных на предоставление услуги, включая МФЦ. В отношении идентичных услуг, предоставление которых отнесено к полномочиям различных органов в регулируемой ими сфере общественных отношений, (к примеру, услуги, связанные с аттестацией, аккредитацией), необходимо привести информацию о таких органах (наименования и (или) количество). Соответствующая информация отражается в отношении услуг, предоставляемых территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, а также в отношении услуг, которые предоставляются одновременно несколькими органами (подобная модель предоставления услуг зачастую встречается на региональном и муниципальном уровнях). Указание такой информации направлено на обеспечение осуществления оптимизации схожих услуг в едином ключе, а также позволяет на начальном этапе оптимизации услуги обозначить особенности услуги, которые должны быть учтены на более поздних этапах для успешной оптимизации.

В отношении услуг, оптимизируемых в рамках проекта ГДЛ, в данном разделе отражается информация об оценке уровня соответствия принципам и стандартам

клиентоцентричности, сведения о прохождении сертификации, а также сведения о том, к каким жизненным ситуациям отнесена услуга.

Для обеспечения оптимизации услуги на основе текущего состояния и достигнутых ранее в рамках различных проектов результатов цифровой трансформации и оптимизации в рассматриваемом разделе приводится информация о том, разработана ли форма запроса о предоставлении оптимизируемой услуги в ВКУ. В отношении региональных и муниципальных услуг информация приводится на основании опыта субъекта Российской Федерации разработчика ОЦС.

В целях демонстрации целесообразности осуществляемой оптимизации услуги в разделе отражаются проблемные вопросы и особенности процесса предоставления услуги, препятствующие трансформации и оптимизации, включая информацию о нарушении сроков предоставления услуги, а также статистика обращений за предоставлением услуги за предшествующий год из ГАСУ.

Таким образом, в разделе отражается наиболее важная информация о процессе предоставления услуги в текущем состоянии, полученная по результатам проведенного анализа нормативных правовых актов и фактических процессов в рамках предоставления услуги, которая необходима для построения эффективной модели дальнейшей оптимизации.

Таблица самопроверки по разделу		
№	Критерий	Да/Нет/Не требуется
1.	Указан уровень предоставления оптимизируемой услуги	
2.	Указано наименование проекта	
3.	Указан статус типизации услуги (для региональных и муниципальных услуг)	
4.	Указано краткое описание услуги:	
4.1.	Указаны категории заявителей	
4.2.	Указаны цели получения услуги	
4.3.	Указаны сроки предоставления услуги	
4.4.	Указана информация о необходимости внесения платы за предоставление услуги	
5.	Указан перечень дополнительных услуг	
6.	Указаны реквизиты НПА	
7.	Указан перечень всех подуслуг	
8.	Указаны фактические способы подачи запроса	
9.	Указаны фактические обязательные дополнительные взаимодействия в текущем состоянии	
10.	Указана фактическая форма результата предоставления услуги в текущем состоянии	

11.	Указаны уполномоченные на предоставление услуги органы и организации	
12.	Указана оценка уровня соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности (в рамках проекта ГДЛ)	
13.	Указаны сведения о прохождении сертификации (в рамках проекта ГДЛ)	
14.	Указаны сведения об относимости к жизненной ситуации (в рамках проекта ГДЛ)	
15.	Указана информация о разработке формы запроса о предоставлении услуги в ВКУ	
16.	Указаны проблемные вопросы и особенности	
17.	Указана статистика из ГАСУ	

2. Основные направления и результаты трансформации

В разделе отражаются критерии цифровой трансформации и оптимизации, по которым достигается наиболее показательный положительный эффект в рамках основной подуслуги. Среди постоянных показателей выделяются срок предоставления услуги и количество документов, представляемых заявителем самостоятельно. По сроку предоставления услуги необходимо рассчитать процентное значение его изменения в ЦС в сравнении с ТС по формуле:

$$Пс = 100 - \left(\frac{С_{цс}}{С_{тс}} \times 100 \right),$$

где:

Пс – процентное значение, на которое изменился срок предоставления услуги (%);

С_{цс} – максимальный срок предоставления услуги в ЦС;

С_{тс} – максимальный срок предоставления услуги в ТС.

Также рассчитывается процентное значение изменения количества документов, представляемых заявителем самостоятельно, в ЦС в сравнении с ТС по формуле:

$$Пд = 100 - \left(\frac{Д_{цс}}{Д_{тс}} \times 100 \right),$$

где:

Пд – процентное значение, на которое изменилось количество документов (%);

Д_{цс} – общее количество всех документов, представляемых заявителем самостоятельно, (вне зависимости от варианта предоставления услуги) в ЦС;

Д_{тс} – общее количество всех документов, представляемых заявителем самостоятельно, (вне зависимости от варианта предоставления услуги) в ТС.

Кроме того, необходимо привести эффекты от предлагаемой оптимизации, уникальные для конкретной услуги (дистанционные формы проверки, проактивный режим

предоставления услуги, роботизированный процесс предоставления услуги, автоматическое межведомственное взаимодействие и т.д.). Все критерии оптимизации приведены в разделе 15 настоящей Методики, которым в том числе предусмотрено, что отдельные критерии к конкретной услуге могут быть не применимы. В части направлений и результатов оптимизации и трансформации приводится информация по тем критериям (за исключением срока предоставления услуги и количества документов, представляемых заявителем самостоятельно), которые являются уникальными для конкретной услуги, либо по которым в целевом состоянии предусмотрено существенное изменение в сравнении с текущим.

В отношении услуг, оптимизируемых в рамках проекта ГДЛ, в данном разделе требуется отражение показателя по результатам проведенной оценки услуги, информации о получении сертификата по итогам оценки в лаборатории пользовательского тестирования, а также результатов оптимизации по следующим критериям:

- обеспечение механизма обратной связи для заявителя;
- реализация механизма досудебного обжалования;
- обеспечение механизма мониторинга процесса и качества предоставления услуги.

Заполнение рассматриваемого раздела выполняется после завершения заполнения иных разделов ОЦС, так как в данном разделе приводится информация о результатах оптимизации услуги по направлениям трансформации, разделы с детальным описанием которых приводятся далее.

Таблица самопроверки по разделу		
№	Критерий	Да/Нет/Не требуется
1.	Указаны критерии цифровой трансформации и оптимизации, по которым достигается наиболее показательный положительный эффект	
2.	Указано процентное значение сокращения срока предоставления услуги	
3.	Указано процентное значение сокращения количества документов, представляемых заявителем самостоятельно	
4.	Указаны эффекты от предлагаемой оптимизации, уникальные для конкретной услуги	
5.	Указан показатель по результатам проведенной оценки услуги (для проекта ГДЛ)	
6.	Указана информация о сертификации (для проекта ГДЛ)	

7.	Указана информация об обеспечении механизма обратной связи для заявителя (для проекта ГДЛ)	
8.	Указана информация о реализации механизма досудебного обжалования (для проекта ГДЛ)	
9.	Указана информация об обеспечении механизма мониторинга процесса и качества предоставления услуги (для проекта ГДЛ)	

3. Оптимизация сведений в составе запроса о предоставлении услуги

3.1. Определение наличия интерактивной формы запроса

В первую очередь, для проведения оптимизации определяется наличие интерактивной формы запроса о предоставлении услуги на ЕПГУ. В случае отсутствия интерактивной формы запроса на ЕПГУ устанавливается наличие соответствующей формы на РПГУ или на официальном сайте ведомства, уполномоченного на предоставление услуги. При наличии интерактивной формы запроса оптимизация запрашиваемых сведений осуществляется с ее учетом, в приоритете из перечисленных – интерактивная форма запроса на ЕПГУ.

3.2. Анализ НПА

Также, в частности при отсутствии интерактивной формы запроса на ЕПГУ/РПГУ/официальном сайте ведомства, для определения перечня сведений, запрашиваемых в составе запроса о предоставлении услуги, проводится анализ нормативных правовых актов, регламентирующих порядок предоставления оптимизируемой услуги.

3.3. Последовательность действий при оптимизации состава сведений

В рассматриваемом разделе приводится полный (атрибутивный) состав сведений, входящих в запрос о предоставлении оптимизируемой услуги, каждое из которых соответствует полям интерактивной формы запроса, на основании ТС. В целях оптимизации состава сведений требуется:

- 1) отразить полный перечень сведений, входящих в состав запроса о предоставлении услуги в ТС. Перечень сведений в составе запроса в ТС определяется на основании проведенного анализа НПА и интерактивной формы запроса (при ее наличии);
- 2) установить наличие в составе запроса сведений, предлагаемых к заполнению заявителем вручную при наличии возможности заполнения соответствующих сведений иным способом (автоматически без участия заявителя, посредством выбора значений из справочников и т.д.).

В целях определения наличия в составе запроса сведений, предлагаемых к заполнению заявителем вручную, заполнение которых возможно обеспечить иным способом, в первую очередь, устанавливается, размещены ли такие сведения в информационных системах государственных и муниципальных органов и организаций, предоставляющих услуги и участвующих в их предоставлении, а также в личном кабинете заявителя на ЕПГУ/РПГУ/официальном сайте ведомства. При наличии соответствующих сведений в информационных системах или личном кабинете заявителя в ОЦС необходимо указать в способе заполнения в ЦС на их получение посредством межведомственного информационного взаимодействия, в том числе посредством СМЭВ и витрин данных, включая планируемые к созданию, а также профиля гражданина в ЕСИА с указанием конкретных источников таких сведений, и заполнение автоматически (автозаполнение) без участия заявителя, за исключением подтверждения заявителем таких сведений и возможности их редактирования при необходимости, о чем делаются пояснительные сноски. Также необходимо определить, возможно ли установить закрытый перечень значений, которыми заявитель может заполнить запрашиваемое в интерактивной форме запроса поле. В случае возможности определения такого перечня значений в плане технических мероприятия по достижению ЦС (раздел 12 ОЦС) предусматривается создание соответствующих справочников (каталогов) для заполнения полей интерактивной формы запроса посредством выбора заявителем значения из предлагаемого перечня, о чем также приводится указание в способе заполнения в ЦС.

Особое внимание необходимо уделить перечню сведений о заявителе, содержащихся в личном кабинете на ЕПГУ и предлагаемых к заполнению заявителем самостоятельно. В частности, если заявителем является физическое лицо, то автоматически должны заполняться такие сведения, как фамилия, имя, отчество (при наличии), контактные данные, сведения о документе, удостоверяющем личность, адрес регистрации заявителя, СНИЛС, ИНН. В отношении юридического лица, индивидуального предпринимателя должны автоматически заполняться: полное наименование организации, фамилия, имя, отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя, ОГРН/ОГРНИП, ИНН, контактные данные, адрес регистрации заявителя/почтовый адрес, сведения об уполномоченном лице. Указанная информация должна вноситься в соответствующие поля интерактивной формы автоматически с возможностью ее корректировки или подтверждения заявителем. При этом в ОЦС в способе заполнения в ЦС указывается на автоматическое заполнение из соответствующего источника, а также вводятся пояснительные сноски с информацией о возможности корректировки или подтверждения заявителем сведений.

По вопросу заполнения информации об адресах заявителя необходимо учитывать, что в целевом состоянии для заявителя должна быть обеспечена возможность указания на факт совпадения фактического адреса с адресом регистрации (для физических лиц) или юридическим адресом (для юридических лиц), которые заполняются автоматически из личного кабинета ЕСИА. Для этого в способе заполнения фактического адреса указывается значение «Автоматически» с пояснительной сноской о возможности корректировки сведений в случае несовпадения фактического адреса с адресом регистрации или юридическим адресом физического или юридического лица соответственно;

3) установить наличие в составе запроса избыточных сведений, то есть таких сведений, проверка которых не является необходимой для принятия решения о предоставлении услуги.

Избыточность сведений оценивается исходя из объективной необходимости их проверки для принятия решения о предоставлении услуги, а также перечня сведений, запрашиваемых уполномоченным на предоставление услуги органом в рамках межведомственного информационного взаимодействия, и перечня документов, представляемых заявителем самостоятельно (в целях исключения дублирования получаемой органом информации). Если будет установлено, что конкретные сведения не влияют на принятие решения или поступают в распоряжение ведомства каким-либо иным способом наряду с запросом о предоставлении услуги, то такие сведения из состава запроса должны быть исключены, о чем в ОЦС в способе заполнения в ЦС должно быть приведено соответствующее указание. В случаях, когда в перечне представляемых заявителем самостоятельно документов, а также перечне сведений, запрашиваемых в рамках межведомственного информационного взаимодействия отсутствуют виды сведений, запрашиваемые у заявителя в составе запроса, однако по существу такого вида сведений возникает предположение о его возможном наличии в распоряжении государственных и муниципальных органов и организаций, предоставляющих услуги и участвующих в их предоставлении, следует осуществить проверку такого предположения и сделать вывод о наличии или отсутствии соответствующего вида сведений в их распоряжении вне зависимости от возможности получения таких сведений посредством СМЭВ. Если будет установлено, что конкретные сведения находятся в распоряжении таких органов и организаций, то они должны быть исключены из состава запроса, о чем в ОЦС в способе заполнения в ЦС должно быть приведено соответствующее указание, и переведены в перечень сведений, запрашиваемых в рамках межведомственного информационного взаимодействия;

4) установить необходимость включения в состав запроса видов сведений, которые отсутствуют в составе запроса, однако проверка которых имеет существенное значение для принятия решения о предоставлении услуги.

Необходимость включения в состав запроса видов сведений, которые отсутствуют в текущем состоянии, определяется исходя из существа услуги и результатов оценки достаточности запрашиваемых сведений для принятия решения о предоставлении услуги. В случае установления недостаточности запрашиваемых сведений и необходимости проверки дополнительных сведений (например, для установления отнесения заявителя к соответствующей категории, выполнения определенного условия и т.д.) для принятия решения о предоставлении услуги, такие виды сведений включаются в состав запроса. При включении в состав запроса сведений, отсутствующих в ТС, в ОЦС в способе заполнения в ТС должно быть приведено указание на его отсутствие, в способе заполнения в ЦС должен быть указан определенный способ заполнения, а также посредством пояснительной сноски должна быть приведена информация о целях и причинах добавления соответствующего сведения в состав запроса.

Таким образом, в рамках рассматриваемого раздела ОЦС необходимо отразить полный перечень сведений в составе запроса, необходимый для принятия решения о предоставлении услуги.

3.4. Принцип форматно-логического контроля и использование подсказок

Для минимизации ошибок и предупреждения возможности ввода заявителем некорректной информации при определении сведений, заполняемых заявителем вручную в интерактивной форме запроса, необходимо применять принцип форматно-логического контроля в соответствующих полях, а также использовать подсказки, включая маски ввода, и примеры заполнения данных. В целях указания, в какой части производится оптимизация, в отношении сведения в составе интерактивной формы запроса следует ввести пояснительную сноску, содержащую указание на те или иные аспекты, требующие доработки для достижения ЦС.

К примеру, если поле сведения предполагает представление сведений в числовом выражении (массы, объема, количества и т.д.), но при этом позволяет ввести буквенные значения, в пояснительной сноске к соответствующему виду сведений требуется привести разъяснение в той части, которая требует оптимизации для повышения интуитивного понимания заявителем запрашиваемых сведений и исключения случаев представления некорректных сведений.

Также при определении сведений, заполняемых заявителем путем выбора значения из предлагаемых справочников и каталогов, по которым в рамках услуги есть ограничения,

необходимо предусмотреть техническую реализацию таких ограничений. К примеру, в полях интерактивной формы запроса, где из справочника должна быть выбрана определенная дата, ее значение должно попадать в определенный диапазон (если такие требования вытекают из существа услуги) – при выборе предполагаемой даты начала проведения работ, которые возможны только после получения разрешения, за получением которого обратился заявитель, форма не должна позволять указать дату, предшествующую дате подачи запроса. Также, в случае если предоставление услуги обусловлено необходимым минимальным возрастом получателя услуги или лица, от имени которого осуществляется обращение за получением услуги, выбор из справочника должен исключать возможность указания значения меньше требуемого. В таких случаях также необходимо привести соответствующий вид сведений в рассматриваемом разделе, а в пояснительной сноске требуется привести разъяснение в той части, которая требует оптимизации. Приведенные примеры указывают на возможные случаи, требующие оптимизации для исключения случаев представления заявителями недостоверной информации, однако не ограничивают круг потенциально возможных ситуаций, требующих особого внимания при оптимизации услуги.

Таким образом, по результатам оптимизации состава сведений интерактивная форма запроса должна стать интуитивно понятной для заявителя, а ее заполнение не должно создавать необходимость поиска заявителем решений в сети «Интернет» или нормативных правовых актах.

3.5. Информация, отражаемая в разделе ОЦС

В рассматриваемом разделе для каждого вида сведений приводится указание на его наличие и способ его заполнения в текущем состоянии, а также на его сохранение или исключение из состава запроса и способ заполнения в целевом состоянии с указанием конкретных источников получения сведений (при сохранении в целевом состоянии). В описании способа заполнения вида сведений в целевом состоянии также указывается на необходимость подтверждения и возможность редактирования заявителем сведения.

Оптимизация сведений в составе запроса производится в отношении каждой из подуслуг, предоставляемых в рамках оптимизируемой услуги. По итогам заполнения раздела указываются количество сведений в составе формы запроса, заполняемых заявителем вручную в текущем и целевом состоянии, а также итоговое количество сведений. При заполнении раздела необходимо использовать цветовые обозначения в соответствии с легендой, приведенной в шаблоне ОЦС.

В случае, если составы запросов для различных подуслуг совпадают, необходимо описывать их вместе с указанием наименований всех соответствующих подуслуг. В случае

их несовпадения для описания каждой подуслуги необходимо создавать отдельный слайд в рамках раздела с указанием требуемой информации.

Таблица самопроверки по разделу		
№	Критерий	Да/Нет/Не требуется
1.	Указан полный перечень сведений в составе запроса	
2.	Указано наименование каждого вида сведений	
3.	Указано наличие вида сведений в составе запроса в ТС и ЦС или информация об исключении	
4.	Указан способ заполнения каждого вида сведений в ТС и ЦС с указанием конкретных источников получения	
5.	Указано количество сведений, заполняемых заявителем вручную, в ТС и ЦС	
6.	Указано итоговое количество сведений в составе запроса	

4. Оптимизация перечня документов, представляемых заявителем самостоятельно

4.1. Установление исчерпывающего перечня документов

Для оптимизации процесса предоставления услуги по рассматриваемому направлению требуется определить исчерпывающий перечень документов, необходимых для принятия решения о предоставлении услуги по каждой из подуслуг. Определение такого перечня документов является важным элементом оптимизации, поскольку обеспечивает возможность разграничения документов, находящихся в распоряжении органов и организаций, предоставляющих услуги и участвующих в их предоставлении, а также документов, представление которых может обеспечить только заявитель самостоятельно. Необходимо учитывать, что к таким документам относятся любые документы, которые заявитель должен представить самостоятельно для совершения каких-либо действий сотрудником органа или организации, предоставляющей услугу.

4.2. Проверка наличия документов в распоряжении органов и организаций

В составе указанного перечня необходимо установить, какие документы отсутствуют в распоряжении органов власти, органов местного самоуправления и организаций, предоставляющих услуги и участвующих в их предоставлении, и должны быть представлены заявителем самостоятельно. При этом важно определить в соответствии с частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»), какие

документы отнесены к документам личного хранения (документы, которые находятся только в распоряжении гражданина), поскольку такие документы заявитель может представить исключительно самостоятельно. Одновременно если документы находятся в распоряжении вышеуказанных органов и организаций, в целевом состоянии их представление заявителем самостоятельно должно быть исключено, а их получение ведомством, уполномоченным на предоставление услуги, должно обеспечиваться в рамках межведомственного информационного взаимодействия, в том числе посредством СМЭВ или витрин данных. При этом в ОЦС должно быть приведено указание на их исключение в ЦС, а перечень требуемых межведомственных обменов (раздел 6 ОЦС) должен быть дополнен соответствующими запрашиваемыми сведениями.

В случаях, когда в перечне сведений, запрашиваемых в рамках межведомственного информационного взаимодействия, отсутствуют сведения, содержащиеся в документах, запрашиваемых у заявителя для представления самостоятельно, однако по существу такого вида сведений возникает предположение о его возможном наличии в распоряжении вышеуказанных органов и организаций, следует провести проверку такого предположения (то есть установить, кем создается соответствующий вид сведений и кем осуществляется их хранение) и сделать вывод о наличии или отсутствии соответствующих документов в их распоряжении вне зависимости от возможности получения таких сведений посредством СМЭВ или витрин данных. Если будет установлено, что документы находятся в распоряжении соответствующих органов и организаций, то они должны быть исключены из перечня документов, представляемых заявителем самостоятельно, и переведены в перечень сведений, запрашиваемых уполномоченным на предоставление услуги ведомством в рамках межведомственного информационного взаимодействия, в связи с чем в ОЦС в ЦС должна быть приведена соответствующая информация, в том числе с учетом необходимости создания соответствующего вида сведений в рамках межведомственного обмена (в случае его отсутствия).

4.3. Определение избыточности проверки документов

Оптимизация перечня документов, представляемых заявителем самостоятельно, требует также проведения оценки состава сведений, содержащихся в соответствующих документах, и определения необходимости проверки таких сведений и документов для принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) услуги. В случае если по результатам проведенной оценки установлено отсутствие необходимости проверки соответствующих документов, в целевом состоянии требуется исключить их представление заявителем. Дополнительно необходимо оценить возможность замены представления документов декларированием заявителем их наличия при заполнении запроса

о предоставлении услуги с последующим представлением для оценки при выездной проверке – по примеру лицензирования. В данном случае в перечне сведений, входящих в состав запроса о предоставлении услуги необходимо предусмотреть соответствующие сведения, подтверждающие наличие у заявителя необходимых документов, а в перечне документов, представляемых заявителем, следует исключить такие документы.

4.4. Определение необходимости проверки отсутствующих документов

Также устанавливается, существует ли необходимость включения в целевом состоянии в состав документов, представляемых заявителем самостоятельно, дополнительных документов, проверка которых требуется для принятия решения о предоставлении услуги и которые отсутствуют в текущем состоянии. Необходимость включения в перечень дополнительных документов для представления заявителями самостоятельно, которые отсутствуют в текущем состоянии, определяется исходя из существа услуги и результатов оценки достаточности запрашиваемых документов для принятия решения о предоставлении услуги. В случае установления недостаточности запрашиваемых документов и необходимости проверки дополнительных сведений для принятия решения о предоставлении услуги, такие документы включаются в перечень с учетом отсутствия соответствующих документов в распоряжении органов и организаций, предоставляющих услуг и участвующих в их предоставлении.

4.5. Представление документов в электронной форме

В случае если невозможно исключить представление заявителем тех или иных документов самостоятельно, в целевом состоянии необходимо предусмотреть представление всех возможных документов в электронной форме, в том числе посредством представления электронных дубликатов в соответствии с 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».

4.6. Информация, отражаемая в разделе ОЦС

В рассматриваемом разделе отражается полный перечень документов, представляемых заявителем самостоятельно, на основании ТС, информация о способах и формах представления необходимых документов в ТС (электронный документ / бумажный документ / документ отсутствует) и в ЦС (электронный документ / бумажный документ / исключается), об источниках получения документов (в случае их получения в целевом состоянии посредством СМЭВ или витрин данных). При определении формы представления документов необходимо учитывать положения федерального

законодательства, документы по стандартизации и определения высших судебных органов. Наименования источников получения документов, в частности информационных систем, приводятся в соответствии с НПА, регламентирующими порядок их функционирования, а также на основании информации от ведомств, являющихся их операторами. При изменении способа представления или получения соответствующих документов или сведений необходимо привести информацию, влияющую на реализацию предлагаемых мероприятий (сроки реализации, требуемые технические доработки и т.д.) посредством сносок. Также с учетом положительного эффекта для заявителя (например, если влечет сокращение срока предоставления услуги) разработчиком ОЦС посредством введения сносок могут быть отмечены документы, которые заявитель по собственному желанию может представить в электронной форме (необязательное поле загрузки файлов). Такие документы не учитываются при подсчете общего количества документов, представляемых заявителем самостоятельно.

При формировании целевого состояния услуги необходимо учитывать, что полная оптимизация по данному направлению считается выполненной, если по результатам предлагаемых мероприятий отсутствуют документы, требуемые для представления заявителем самостоятельно, а также в случае, если проведена оптимизация по всем возможным документам и представление заявителем оставшихся из них невозможно исключить, при этом требуется приведение объективных обоснований невозможности сокращения таких документов посредством введения пояснительных сносок. При наличии указанных обоснований критерий оптимизации также считается выполненным. Наиболее распространенными случаями невозможности исключения необходимости представления заявителем, чаще всего заявителем-юридическим лицом, документов самостоятельно являются случаи, когда сам заявитель является разработчиком соответствующего документа, представляемого для утверждения (к примеру, проект нормативов допустимых сбросов веществ и микроорганизмов в водные объекты при обращении за утверждением таких нормативов). В случае, если перечень представляемых заявителем самостоятельно документов сокращен на некоторое количество, но не полностью, и отсутствуют объективные обоснования невозможности дополнительного сокращения, критерий считается выполненным частично. В случае, если перечень документов, представляемых заявителем самостоятельно в целевом состоянии не сокращен в сравнении с текущим состоянием, и при этом не приведены объективные обоснования невозможности его сокращения, критерий считается невыполненным.

После заполнения таблицы информацией о перечне представляемых заявителем самостоятельно документов в последней строке указывается общее количество документов,

представляемых заявителем самостоятельно в текущем и целевом состояниях (вне зависимости от варианта предоставления услуги). При заполнении раздела используются цветовые обозначения в соответствии с легендой, приведенной в шаблоне ОЦС.

В случае, если перечни документов, представляемых заявителем самостоятельно, для различных подуслуг совпадают, необходимо описывать их вместе с указанием наименований всех соответствующих подуслуг. В случае их несовпадения для описания каждой подуслуги необходимо создавать отдельный слайд в рамках раздела с указанием требуемой информации.

Таблица самопроверки по разделу		
№	Критерий	Да/Нет/Не требуется
1	Указан исчерпывающий перечень документов, представляемых заявителем самостоятельно	
2	Указан способ представления заявителем / источник получения в ТС и ЦС	
3	Указано количество документов, предоставляемых заявителем, в ТС и ЦС	
4	Указаны цветовые обозначения в соответствии с легендой к слайду	
5	Указаны объективные обоснования невозможности исключения документов	

5. Оптимизация административных процедур

5.1. Административные процедуры

Состав административных процедур в целевом состоянии устанавливается, в первую очередь, в соответствии с Порядком разработки и утверждения административных регламентов, предусмотренным частью 13.1 статьи 13 Федерального закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» закрепляющим типовые административные процедуры, характерные для большинства услуг. Данный подход позволяет исключить избыточные процедуры, выполняемые органами и организациями, предоставляющими услуги и участвующими в их предоставлении, и взаимодействия с заявителем, автоматизировать их, сократить сроки предоставления услуг, а также обуславливает возможность разработки стандартов предоставления услуг в едином ключе с использованием типовых формулировок, в том числе в части составления и актуализации цифровых административных регламентов.

5.2. Определение полного перечня административных процедур

При разработке ОЦС в рассматриваемой части требуется определить перечень административных процедур, выполнение которых является необходимым для целей предоставления конкретной услуги по всем подуслугам в рамках ее предоставления, в том числе установить необходимость выполнения отдельных административных процедур, предполагающих применение сотрудниками ведомств, ответственных за предоставление услуг, специальных знаний или компетенций. Одновременно проводится оценка перечня административных процедур, выполняемых в текущем состоянии, на предмет наличия избыточных, обуславливающих необоснованное увеличение срока предоставления услуги и взаимодействия должностных лиц уполномоченного на предоставление услуги органа (организации) с заявителем, для определения возможности их исключения. Избыточность административных процедур определяется исходя из возможности их исключения без потери качества процесса предоставления услуги, в том числе в части проверки соблюдения обязательных требований, ухудшения пользовательского опыта получения услуги, а также с точки зрения потенциальных последствий, которые могут быть вызваны их исключением, таких как угроза государственным и общественным интересам, окружающей среде и т.д.

5.3. Автоматизация административных процедур

Для достижения целей цифровой трансформации и оптимизации услуг необходимо предусматривать в их целевых состояниях автоматический характер выполнения всех административных процедур (за исключением случаев, когда участие сотрудника ведомства не может быть исключено по объективным причинам, в том числе при необходимости применения специальных знаний или компетенций). В целях определения возможности выполнения административных процедур в автоматическом режиме без участия сотрудника уполномоченного органа требуется учитывать степень формализации критериев принятия решения. Это связано с тем, что обеспечение их машиночитаемости и бинарности (при отсутствии необходимости выполнения экспертной оценки) указывает на возможности автоматизации административных процедур в части проведения проверки выполнения установленных требований на основании определенных вариантов положительного и отрицательного результата без выполнения дополнительного анализа. Вместе с тем в случае установления необходимости выполнения административных процедур сотрудником уполномоченного на предоставление услуги органа и невозможности их автоматизации требуется привести в ОЦС обоснования невозможности исключения участия сотрудника посредством введения пояснительных сносок.

5.4. Сокращение общих сроков

Сокращение общих сроков предоставления услуг также является одним из важнейших аспектов цифровой трансформации и оптимизации услуг. Оптимизация в части сроков предоставления услуги при этом обеспечивается за счет автоматизации административных процедур и (или) сокращения срока выполнения каждой из них, а также путем исключения избыточных административных процедур. Общий срок предоставления услуги не должен превышать сумму сроков выполнения всех административных процедур в рамках предоставления услуги, выполняемых последовательно. При этом в общий срок предоставления услуги не включается период приостановления предоставления услуги, когда требуется выполнение каких-либо действий от заявителя, который на слайде отмечается серым цветом. Одновременно при формировании целевого состояния требуется предусмотреть в ОЦС максимальный срок, на который возможно приостановление услуги, исходя из основания принятия решения, определенного в соответствии с разделом 10 настоящих Методических рекомендаций, и оценки времени, необходимого для устранения заявителем причин приостановления предоставления услуги.

В целях оптимизации услуги и формирования ОЦС в части сокращения сроков выполнения административных процедур и общего срока предоставления услуги проводится оценка соразмерности срока, предусмотренного в текущем состоянии на выполнение конкретной административной процедуры, и проводимых в ее рамках действий уполномоченными лицами, а также определяется соответствие совокупности сроков выполнения всех административных процедур при предоставлении услуги общему сроку ее предоставления. Для эффективного сокращения сроков выполнения административных процедур необходимо внедрять различные инструменты, в том числе способствующие исключению очных взаимодействий заявителя с ведомством, к примеру видео-конференц-связь, видеозаписи, декларирование заявителем соответствия требованиям и т.д. При применении таких подходов в ОЦС требуется привести указание на это, например, посредством введения пояснительных сносок.

5.5. Оптимизация приема запроса о предоставлении услуги

В целевом состоянии необходимо обеспечить автоматическое выполнение административной процедуры по приему и регистрации запроса о предоставлении услуги. Для информационных услуг, а также иных услуг, в процессе предоставления которых автоматизирована административная процедура по принятию решения о предоставлении услуги, не предусматривающая участие сотрудника ведомства в ее выполнении, срок выполнения рассматриваемой административной процедуры устанавливается «в режиме

реального времени». Срок данной административной процедуры не учитывается в сроке предоставления услуги.

5.6. Оптимизация межведомственного информационного взаимодействия

При оптимизации административной процедуры, связанной с межведомственным информационным взаимодействием, требуется обеспечить автоматическое направление межведомственных запросов при поступлении запроса о предоставлении услуги, а также соответствие срокам, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 23 июня 2021 г. № 963 в Правилах межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Согласно указанным Правилам, срок межведомственного обмена в электронной форме не должен превышать 48 часов с момента направления межведомственного запроса. Также установлено, что нормативными правовыми актами Российской Федерации может быть предусмотрено представление сведений в режиме реального времени, при котором время с момента отправления межведомственного запроса до момента получения ответа на этот запрос не превышает 2 секунд. В этой связи необходимо определить наличие электронных межведомственных обменов, в том числе витрин данных, или планы по обеспечению таких обменов в электронной форме. По результатам проведенного в соответствии с данными шагами анализа требуется установить источник получаемых в рамках межведомственного информационного взаимодействия сведений, информация о котором позволит определить время выполнения рассматриваемой административной процедуры.

5.7. Оптимизация направления результата заявителю

В целевом состоянии административная процедура по предоставлению заявителю результата услуги должна осуществляться путем автоматического направления в личный кабинет заявителя на ЕПГУ/РПГУ/официальном сайте ведомства необходимых документов, являющихся результатом предоставления услуги, в электронной форме непосредственно после принятия решения. При этом вместе с направлением результата предоставления услуги заявитель также уведомляется о принятом решении на ЕПГУ/РПГУ/официальном сайте ведомства. В этой связи срок выполнения указанной административной процедуры устанавливается «в режиме реального времени».

В случае если по результатам исследования услуги определена необходимость предоставления заявителю результата услуги в материальной форме, то рассматриваемую административную процедуру требуется детализировать, посредством разделения на административные действия по направлению уведомления о принятом решении и по выдаче непосредственно результата в материальной форме. В этом случае направление уведомления о принятом решении также осуществляется автоматически в электронной

форме непосредственно после принятия решения в личный кабинет заявителя на ЕПГУ/РПГУ/официальном сайте ведомства, а для выдачи результата в материальной форме определяется срок, равный 1 рабочему дню. При этом если выдача результата услуги заявителю в материальной форме не является обязательной и осуществляется в соответствии с желанием самого заявителя, срок выдачи заявителю результата в материальной форме не включается в общий срок предоставления услуги. Одновременно ОЦС должно содержать мероприятия по обеспечению записи заявителя на прием в ведомство (МФЦ, специализированную организацию, если предусмотрено услугой) для получения результата предоставления услуги. Такие мероприятия требуется предусмотреть в зависимости от их характера (внесение изменений в НПА, технические или организационные мероприятия) в соответствующих разделах ОЦС согласно рекомендациям, содержащимся в разделах 11, 12, 13 настоящей Методики.

5.8. Информация, отражаемая в разделе ОЦС

В данном разделе по каждой подуслуге, предоставляемой в рамках оптимизируемой услуги, отражается перечень административных процедур с их наименованиями, сроками их выполнения как в текущем, так и в целевом состояниях, а также итоговым (общим) сроком предоставления услуги. Наименования выполняемых административных процедур в текущем состоянии указываются в соответствии с действующим порядком предоставления услуги, утвержденным административным регламентом или иным НПА. Сроки выполнения административных процедур приводятся в рабочих днях, однако если срок выполнения административной процедуры занимает менее 1 рабочего дня, такой срок необходимо отразить в часах, а если менее 1 часа – в минутах. Для административных процедур, выполнение которых предусмотрено в автоматическом режиме, в значении срока выполнения необходимо указать «в режиме реального времени». При необходимости допускается детализация административных процедур посредством указания административных действий, выполняемых в рамках административной процедуры, с указанием срока выполнения каждого административного действия.

В случае если административные процедуры для различных подуслуг совпадают, необходимо описывать их вместе с указанием наименований всех соответствующих подуслуг. В случае их несовпадения для описания каждой подуслуги необходимо создавать отдельный слайд в рамках раздела с указанием требуемой информации.

Таблица самопроверки по разделу		
№	Критерий	Да/Нет/Не требуется
1.	Указан полный перечень административных процедур в ТС и ЦС	

2.	Указаны наименования административных процедур в ТС и ЦС	
3.	Указаны сроки выполнения каждой административной процедуры в ТС и ЦС	
4.	Указаны общие сроки предоставления услуги	
5.	Указана информация о сроке приостановления предоставления услуги (в соответствующих случаях)	

6. Перечень требуемых межведомственных обменов

6.1. Установление исчерпывающего перечня документов и сведений

Для оптимизации процесса предоставления услуги по рассматриваемому направлению требуется определить исчерпывающий перечень документов и сведений, необходимых для принятия решения о предоставлении услуги по каждой из подуслуг, а также установить необходимость включения в перечень межведомственных обменов дополнительных сведений и наличие в нем избыточных сведений на основании текущего состояния процесса предоставления услуги.

6.2. Проверка наличия сведений в распоряжении органов и организаций

В составе указанного перечня необходимо определить, какие сведения находятся в распоряжении органов власти, органов местного самоуправления и организаций, участвующих в предоставлении услуг, и могут запрашиваться и поступать в уполномоченный на предоставление услуги орган в рамках межведомственного информационного взаимодействия посредством СМЭВ и (или) витрин данных, и определить конкретные источники их получения. При этом необходимо учитывать, что если для получения необходимых сведений предполагается использование витрин данных, то такая информация поступает в режиме реального времени.

6.3. Межведомственный обмен без СМЭВ

Также на данном этапе требуется определить невозможность осуществления межведомственного информационного взаимодействия в электронной форме и необходимость его осуществления на бумажном носителе, если запрашиваемые сведения в связи с требованиями федерального законодательства или техническими ограничениями не могут быть переведены в электронную форму. При этом невозможность запроса и получения сведений, находящихся в распоряжении органов и организаций, в электронной форме не является основанием для установления требований об их представлении заявителем самостоятельно. В целях реализации соответствующих обменов необходимо предусматривать в ОЦС выполнение мероприятий, направленных на перевод

всех требуемых сведений в электронную форму и внедрение ведомственных информационных систем или витрин данных.

6.4. Определение достаточности межведомственных обменов

Необходимость включения в перечень межведомственных обменов сведений, которые отсутствуют в текущем состоянии, определяется исходя из существа услуги и результатов оценки достаточности сведений, получаемых в рамках межведомственного информационного взаимодействия, для принятия решения о предоставлении услуги. В случае установления недостаточности запрашиваемых документов и сведений и необходимости проверки дополнительных сведений для принятия решения о предоставлении услуги, такие сведения включаются в перечень.

6.5. Определение избыточности межведомственных обменов

Избыточность межведомственных обменов необходимо оценивать исходя из их объективной необходимости для принятия решения о предоставлении результата услуги. Если будет установлено, что проверка конкретных сведений не влияет на принятие решения, то запрос таких сведений должен быть исключен, о чем в ОЦС приводится соответствующее указание на исключение в ЦС.

6.6. Информация, отражаемая в разделе ОЦС

В рассматриваемом разделе отражается информация о сведениях, запрашиваемых и получаемых в рамках межведомственного информационного взаимодействия для принятия решения о предоставлении оптимизируемой услуги, а также, в случае если результат предоставления оптимизируемой услуги является видом сведений, запрашиваемым в рамках межведомственного информационного взаимодействия для предоставления других услуг, в рассматриваемом разделе указывается на это в соответствии с шаблоном ОЦС. Одновременно необходимо приводить ссылки на существующие виды сведений в ЛК УВ (при их наличии).

Данный раздел предполагает отражение информации о наименовании поставщика сведений (уполномоченного органа (организации), в распоряжении которого находится необходимый вид сведений), наименование запрашиваемого вида сведений, включая его атрибутивный состав, информацию о реализации вида сведений и способ его получения в текущем и целевом состояниях, а также срок реализации вида сведений в целевом состоянии (в случае если в текущем состоянии вид сведений не реализован). При заполнении раздела необходимо использовать цветовые обозначения в соответствии с легендой, приведенной в шаблоне ОЦС.

При заполнении информации о текущем состоянии необходимо указать, реализован вид сведений или не реализован. Если вид сведений реализован в электронной форме,

требуется привести наименование информационной системы, из которой поступают такие сведения, а также указать способ их получения. Наименования информационных систем приводятся в соответствии с НПА, регламентирующими порядок их функционирования, а также на основании информации от ведомств, являющихся их операторами. Если межведомственный обмен таким видом сведений не реализован в текущем состоянии, указывается статус «Не реализован». Если межведомственный обмен соответствующим видом сведений реализован без СМЭВ, указывается статус «Межведомственный обмен без СМЭВ», срок выполнения которого в соответствии с частью 3 статьи 7.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» не может превышать 5 рабочих дней. Необходимо обратить внимание, что данный статус приравнивается к статусу «Не реализовано», поскольку одной из целей цифровой трансформации услуг является обеспечение межведомственного взаимодействия при предоставлении услуг исключительно в электронной форме.

В отношении существующих межведомственных обменов, в том числе осуществляемых посредством витрин данных, приводится указание наименования вида сведений, соответствующее наименованию, указанному в ЛК УВ. Также при использовании в качестве источников получения информации планируемых к созданию витрин данных необходимо руководствоваться Планом-графиком создания ведомственных витрин данных, одобряемым президиумом Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности. Если соответствующая витрина данных не включена в указанный План-график, однако ее реализации целесообразна и поддерживается ведомством, в распоряжении которого находятся сведения, планируемые к размещению на такой витрине данных, необходимо включить мероприятие по разработке такой витрины данных в план технических мероприятий по достижению ЦС (раздел 12 ОЦС). В случае отсутствия витрин данных, а также отсутствия планов по их реализации, в качестве способа получения сведения в электронной форме используется СМЭВ3.

При заполнении информации о целевом состоянии, если статус реализации, источник и способ получения вида сведений совпадают с текущим состоянием, то информация дублируется, а вместо срока реализации указывается статус «Реализовано». Если в текущем состоянии вид сведений не реализован, а в целевом планируется к реализации, в данном разделе необходимо привести наименование ИС, которая будет источником получения вида сведений, способ его получения, а также срок реализации вида сведений с указанием источника получения информации о нем (ведомство, план-график

создания информационных систем/витрин данных, и т.д.). Сроки реализации запланированных к созданию видов сведений приводятся на основании информации, указанной в Планах-графиках или представленной органом государственной власти или органом местного самоуправления, в распоряжении которого находятся соответствующие виды сведений. Необходимо учитывать, что в целевом состоянии приоритетным способом получения сведений является СМЭВ4.

Для реализованных видов сведений приводится полный атрибутивный состав в соответствии с технической документацией, размещенной в ЛК УВ. В случае использования видов сведений, запланированных к реализации, однако к моменту формирования ОЦС не реализованных, в атрибутивном составе указываются сведения, необходимые по мнению разработчика ОЦС для проверки в составе соответствующего вида сведений. При использовании видов сведений регионального и муниципального уровней информация об атрибутивном составе запрашивается в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченном в сфере информационных технологий, при этом атрибутивный состав отражается в ОЦС также полностью.

В случае если перечни запрашиваемых сведений для различных подуслуг совпадают, необходимо описывать их вместе с указанием наименований всех соответствующих подуслуг. В случае их несовпадения для описания каждой подуслуги необходимо создавать отдельный слайд в рамках раздела с указанием требуемой информации.

Таблица самопроверки по разделу		
№	Критерий	Да/Нет/Не требуется
1.	Указан результат предоставления оптимизируемой услуги в качестве вида сведений для межведомственного обмена (если такой вид сведений необходим для принятия решения о предоставлении иных услуг)	
2.	Указан исчерпывающий перечень видов сведений, получаемых в рамках межведомственных обменов	
3.	Указаны наименования поставщиков сведений	
4.	Указаны наименования видов сведений	
5.	Указан атрибутивный состав видов сведений	
6.	Указана информация о реализации видов сведений	
7.	Указан способ получения видов сведений в ТС и ЦС	

8.	Указаны наименования ИС, в том числе планируемых к созданию в ЦС (если межведомственные обмены предполагается осуществлять в электронной форме)	
9.	Учтено приоритетное значение «СМЭВ4» для способа получения видов сведений в ЦС	
10.	Указан срок реализации видов сведений в ЦС (если в ТС не реализованы)	
11.	Указаны цветовые обозначения в соответствии с легендой к слайду	
12.	Указаны ссылки на существующие виды сведений на информационном портале «Личный кабинет участника взаимодействия» (lkuv.gosuslugi.ru)	

7. Взаимодействия заявителя с ведомством

7.1. Минимизация очных визитов

В целях оптимизации услуги в части взаимодействий заявителя с уполномоченным на предоставление услуги ведомством и его сотрудниками необходимо установить полный перечень обязательных очных взаимодействий, предусмотренных в текущем состоянии процесса предоставления услуги.

В первую очередь, устанавливается наличие обязательных очных визитов в ведомство, предоставляющее услугу, или в МФЦ, а также иные организации, участвующие в предоставлении услуги. Далее определяется, являются ли такие очные визиты необходимым условием для принятия решения о предоставлении услуги. Необходимость очных визитов может возникать для получения результата услуги, представления оригиналов документов, участия в экспертных процедурах, экзаменах и т.д. При формировании целевого состояния следует исходить из того, что приоритетным результатом оптимизации является минимизация очных взаимодействий заявителя с указанными органами и организациями и их сотрудниками. При невозможности исключения таких взаимодействий (помимо подачи запроса и получения результата предоставления услуги) ввиду характера предоставляемой услуги необходимо обеспечить их осуществление с использованием средств информационно-коммуникационных (дистанционных) технологий с учетом условия, что данный подход не приведет к преднамеренным искажениям или сокрытию сведений, имеющих существенное значение для принятия решения о предоставлении услуги.

Одновременно в случаях, если в процессе формирования целевого состояния установлена невозможность исключения очных визитов для подачи запроса о предоставлении услуги и документов, а также для получения результата предоставления услуги, требуется предусмотреть выполнение указанных процедур посредством МФЦ без посещения заявителем органа, уполномоченного на предоставление услуги, поскольку возможность обращения за получением услуги или ее результата в МФЦ обеспечивает широкую территориальную доступность услуг для граждан, позволяет заявителям воспользоваться дополнительными консультациями при взаимодействии с сотрудниками МФЦ, которые применяют клиентоцентричный подход при предоставлении услуг населению.

7.2. Применение дистанционных способов взаимодействий

В целях цифровой трансформации и оптимизации услуг требуется обеспечить использование электронных каналов подачи всех необходимых документов одновременно с запросом о предоставлении услуги, предоставление результата услуги в форме электронного документа (с учетом далее приведенных принципов в части результата предоставления услуги), а также проведение экзаменационных процедур, проверок, экспертиз дистанционно с использованием средств информационно-коммуникационных технологий.

При этом необходимо учитывать особенности проектов, в рамках которых осуществляется оптимизация услуги. К примеру, в соответствии с требованиями проекта ГДЛ для заявителя должна быть обеспечена возможность подачи запроса о предоставлении услуги и получения результата в МФЦ, однако данный канал подачи запроса не может являться единственным и должен реализовываться наряду с электронным для обеспечения возможности получения услуги заявителями посредством личного обращения. При реализации возможности получения услуги в ведомстве или МФЦ, в том числе в части получения результата на бумажном носителе, соответствующие сведения о взаимодействиях заявителя с МФЦ также должны быть отражены в рассматриваемом разделе.

7.3. Информация, отражаемая в разделе ОЦС

В рассматриваемом разделе приводится указание на цели очных взаимодействий, количество каждого из них, форму осуществления в текущем и целевом состояниях, а также общее количество очных взаимодействий в ТС и ЦС, необходимых в рамках предоставления услуги, и детализацию общего количества очных и дистанционных взаимодействий в ЦС, поскольку такая детализация позволит оценить количество очных

взаимодействий из ТС, которые исключены или переведены на дистанционные методы осуществления в ЦС.

Для взаимодействий, осуществляемых в ТС, указывается очная форма, а в ЦС – очная или дистанционная. В случае если взаимодействие исключается в ЦС, вместо указания формы взаимодействия приводится указание на его исключение. При этом посредством добавления сносок необходимо обосновать причины невозможности исключения очных визитов или их замены дистанционными методами взаимодействия (при установлении такой невозможности), привести иную необходимую информацию.

Если перечни взаимодействий для различных подслуг в рамках оптимизируемой услуги совпадают, необходимо описывать их вместе с указанием наименований всех соответствующих подслуг. В случае их несовпадения для описания каждой подслуги необходимо создавать отдельный слайд в рамках раздела с указанием требуемой информации.

Таблица самопроверки по разделу		
№	Критерий	Да/Нет/Не требуется
1.	Указан полный перечень обязательных очных взаимодействий заявителя с ведомством	
2.	Указаны цели очных взаимодействий	
3.	Указано количество взаимодействий в ТС и ЦС	
4.	Указана форма взаимодействий в ТС и ЦС	
5.	Указано общее количество очных взаимодействий в ТС и ЦС	
6.	Указана детализация по количеству очных и дистанционных взаимодействий в ЦС	
7.	Указаны объективные обоснования при невозможности исключения	

8. Упреждающий (проактивный) режим предоставления услуги. **Сведения, являющиеся причиной запуска проактивного режима. Состав** **административных процедур при предоставлении услуги в проактивном** **режиме**

8.1. Общая информация по разделу

Внедрение упреждающего (проактивного) режима предоставления услуги является новейшей составляющей усовершенствования процесса предоставления услуги

для заявителей и демонстрирует стремление к переходу к модели предоставления услуг без участия заявителей. Использование механизмов упреждающего (проактивного) предоставления услуг позволяет повысить эффективность деятельности государственных и муниципальных органов, организаций, предоставляющих услуги, а также исключить необходимость выполнения заявителями излишних и обременительных действий.

8.2. Условия реализации проактивного режима

Предоставление услуг в упреждающем (проактивном) режиме предполагает проведение уполномоченными на предоставление услуг органами мероприятий, направленных на подготовку результатов предоставления услуг, при наступлении событий, являющихся основаниями для предоставления таких услуг, после чего заявитель уведомляется о возможности подать запрос о предоставлении соответствующей услуги для немедленного получения результата предоставления такой услуги, либо при условии наличия запроса заявителя о предоставлении государственных или муниципальных услуг, в отношении которых у заявителя могут появиться основания для их предоставления ему в будущем, результат предоставления соответствующей услуги формируется и предоставляется заявителю с использованием ЕПГУ. Одновременно необходимо учитывать, что предоставление услуг в упреждающем (проактивном) режиме представляется возможным только при условии наличия всех необходимых сведений о фактах и событиях, достаточных для принятия решения о предоставлении результата услуги, в распоряжении органов власти, органов местного самоуправления и организаций и отсутствия необходимости подтверждения соответствия отдельным требованиям заявителем самостоятельно.

В целях определения возможности предоставления услуги в проактивном режиме устанавливается полный перечень требований, которые должны быть соблюдены для принятия решения о предоставлении услуги (положительного результата) заявителю по каждой из подуслуг в рамках оптимизируемой услуги, а также определяется потенциальное наличие сведений, подтверждающих соблюдение выполнения соответствующих требований, в распоряжении ведомства, уполномоченного на предоставление услуги. Также требуется установить, находятся ли такие сведения в распоряжении иных органов и организаций, предоставляющих услуги и участвующих в их предоставлении, и возможность их направления в ведомство, уполномоченное на предоставление соответствующей услуги. Необходимо обратить внимание, что упреждающий (проактивный) режим предоставления может быть реализован не только относительно всей услуги, но и в части отдельных подуслуг, к примеру, в случаях

возобновления приостановленной выплаты при устранении лицом причин, являвшихся основаниями для приостановления осуществления выплаты.

При формировании целевых состояний услуг и принятии решения о внедрении упреждающего (проактивного) режима предоставления услуг необходимо принимать во внимание следующие факторы: статистическая популярность услуг среди граждан, соотношение затрачиваемых на реализацию такого режима ресурсов, в том числе финансовых и технических, и выгод для граждан и государства от его реализации, предоставление услуги в режиме реального времени.

8.3. Общая информация по подразделам

Подразделы «Сведения, являющиеся причиной запуска проактивного режима» и «Состав административных процедур при предоставлении услуги в проактивном режиме» посвящены описанию межведомственных взаимодействий в части поступления в уполномоченное на предоставление услуги ведомство сведений, являющихся основаниями для запуска проактивного предоставления услуги, а также административных процедур, выполняемых при проактивном предоставлении услуги. При их формировании необходимо руководствоваться положениями разделов «Перечень требуемых межведомственных обменов» и «Оптимизация административных процедур» Методических рекомендаций соответственно с учетом нижеописанных особенностей.

Указанные подразделы приводятся в ОЦС только в случае наличия в текущем состоянии или внедрения в целевом состоянии проактивного режима предоставления услуги. В ином случае отражение данных разделов в ОЦС не требуется.

8.4. Информация, отражаемая в разделе и подразделах ОЦС

В разделе «Проактивный режим предоставления услуги» приводится полный перечень сведений, являющихся основаниями для запуска проактивного режима предоставления услуги, указание на категорию заявителей, в отношении которой соответствующий вид сведений подтверждает наличие факта или наступление события, подтверждающего соблюдение условий, позволяющих принять решение о предоставлении услуги. Кроме того, указывается источник получения соответствующих сведений, при этом если сведения поступают из информационных систем органов и организаций, приводится наименование такой системы и наименование ведомства, являющегося ее оператором. Также указывается способ поступления сведений в информационную систему органа, предоставляющего услугу (вручную сотрудником при поступлении в ведомство сведений или автоматически посредством функциональности системы, позволяющей обработать поступающие сведения и включить их в собственную базу данных). С учетом способа поступления сведений в информационную систему органа, предоставляющего услугу,

требуется определить способ запуска проактивного режима предоставления услуги (сотрудником при мониторинге поступивших в информационную систему сведений или автоматически с использованием функциональности системы при поступлении в ее базу данных сведений, являющихся основанием для предоставления услуги). Приоритетным значением при оптимизации услуги в рамках рассматриваемого направления в целевом состоянии является автоматизация проактивного режима предоставления услуги с использованием функциональных возможностей информационной системы ведомства.

В случае если в рамках предоставления оптимизируемой услуги в целевом состоянии не применяется проактивный режим, то в данном разделе приводится указание о неприменимости проактивного режима и обоснование невозможности его реализации.

При заполнении подраздела «Сведения, являющиеся причиной запуска проактивного режима» приводится информация по перечню сведений, являющихся основаниями для запуска проактивного режима предоставления услуги и отраженных в разделе.

В подразделе «Состав административных процедур при предоставлении услуги в проактивном режиме» указывается информация о перечне административных процедур, выполняемых при предоставлении услуги в проактивном режиме как в текущем, так и в целевом состояниях. В случае если в текущем состоянии проактивный режим предоставления услуги не применяется, в рассматриваемом подразделе необходимо отразить только предлагаемый перечень административных процедур в целевом состоянии. При этом перечень административных процедур необходимо привести в той последовательности, в которой предлагается их выполнение в целевом состоянии фактически с момента поступления необходимых сведений в уполномоченный на предоставление услуги орган (организацию).

Если порядки реализации проактивного режима для различных подуслуг в рамках оптимизируемой услуги совпадают, необходимо описывать их вместе с указанием наименований всех соответствующих подуслуг. В случае их несовпадения для описания каждой подуслуги необходимо создавать отдельный слайд в рамках раздела с указанием требуемой информации.

Таблица самопроверки по разделу, включая подразделы		
№	Критерий	Да/Нет/Не требуется
Раздел		
1.	Указан полный перечень сведений, являющихся основаниями для запуска проактивного предоставления услуги	

2.	Указаны категории заявителей, для которых реализуется проактивный режим	
3.	Указаны информационные системы, в которые поступают сведения	
4.	Указаны способы поступления данных в информационные системы	
5.	Указаны способы запуска проактивного режима	
Подраздел по сведениям		
6.	Указан перечень сведений, соответствующий перечню в разделе 8	
7.	Указаны наименования поставщиков сведений	
8.	Указаны наименования видов сведений	
9.	Указан атрибутивный состав видов сведений	
10.	Указана информация о реализации видов сведений	
11.	Указан способ получения видов сведений в ТС и ЦС	
12.	Указаны наименования ИС, в том числе планируемых к созданию в ЦС (если межведомственные обмены предполагается осуществлять в электронной форме)	
13.	Учтено приоритетное значение «СМЭВ4» для способа получения видов сведений в ЦС	
14.	Указан срок реализации видов сведений в ЦС (если в ТС не реализованы)	
15.	Указаны цветовые обозначения в соответствии с легендой к слайду	
16.	Указаны ссылки на существующие виды сведений на информационном портале «Личный кабинет участника взаимодействия» (lkuv.gosuslugi.ru)	
Подраздел по административным процедурам		
17.	Указан перечень административных процедур в ТС и ЦС	
18.	Указаны наименования административных процедур	
19.	Указаны сроки выполнения административных процедур	
20.	Указан общий срок предоставления услуги в ТС и ЦС	

9. Результат предоставления услуги

9.1. Общая информация по разделу. Электронная форма результата

При формировании целевого состояния услуги по оптимизации результата предоставления услуги необходимо предусматривать электронную форму результата предоставления оптимизируемой услуги в качестве приоритетной. При этом под электронной формой результата понимается электронный документ, сформированный уполномоченным на предоставление услуги органом или от его имени и подписанный усиленной квалифицированной электронной подписью, направляемый в личный кабинет заявителя на ЕПГУ/РПГУ/официальном сайте ведомства. Направление электронных документов в адрес заявителя посредством электронной почты, а также направление скан-копии результата предоставления услуги, оформленного на бумажном носителе, не является электронным результатом. При этом такие опции могут быть предусмотрены только в качестве дополнительных вариантов доведения информации о результате предоставления услуги по желанию заявителя, не являющихся альтернативными по отношению к основной форме результата. Кроме того, в качестве дополнительного способа получения результата предоставления услуги должно быть предусмотрено получение заявителем по его желанию результата предоставления услуги на бумажном носителе. В указанном случае на бумажном носителе ведомством может быть составлен документ, подтверждающий содержание электронных документов. Такой подход позволяет осуществить переход к электронному результату с сохранением возможности предоставления заявителю результата услуги в удобной для него форме.

9.2. Обязательность результата на материальном носителе

Одновременно в процессе оптимизации услуги на основании анализа общественных отношений, в рамках которых применяются ее результаты, требуется определить, существует ли объективная необходимость сохранения обязательности выдачи результата предоставления услуги на материальном, в том числе бумажном носителе (к примеру, при наличии соответствующих требований в международных договорах, участником которых является Российская Федерация, при необходимости соблюдения и защиты государственных и общественных интересов и т.д.). Для результатов предоставления услуг, которые не могут быть предоставлены заявителю в электронной форме, требуется предусмотреть возможность доставки такого результата лично заявителю с использованием средств почтовой связи, постаматов, услуг курьеров или в МФЦ.

9.3. Реестровая модель

Одним из важнейших направлений оптимизации процесса предоставления услуг в части результата услуг является внедрение в соответствии со статьей 7.4 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» реестровой модели учета результатов их предоставления, предполагающей осуществление учета и подтверждение результатов предоставления услуг посредством внесения органами сведений о принятом решении в электронной форме в государственные и муниципальные информационные системы (далее – реестровая модель). Несмотря на то, что федеральным законодательством в настоящее время предусматривается реестровая модель в качестве инструмента учета и подтверждения результатов предоставления услуг, лучшей практикой является формирование результатов предоставления услуг в виде юридически значимых реестровых записей в электронных реестрах, что обеспечивает доступность таких результатов для заявителей, указанных ими третьих лиц, а также при наличии законных оснований органов власти и местного самоуправления и обуславливает отказ от необходимости получения заявителем результата предоставления услуги на бумажном носителе. При этом необходимо обратить внимание, что внедрение реестровой модели возможно только в отношении государственных и муниципальных услуг, результатом предоставления которых являются возникновение, изменение, прекращение прав и обязанностей заявителя и иных лиц (часть 3 статьи 7.4 вышеуказанного Федерального закона).

Одновременно установление на основании существа услуги необходимости выдачи результата предоставления услуги на бумажном носителе автоматически не влечет полный отказ от реализации реестровой модели. В таких случаях переход к реестровой модели осуществляется в части учета и подтверждения результатов предоставления услуги, однако в качестве формы результата нормативно закрепляется результат предоставления услуги, выданный на бумажном носителе на основании части 2 статьи 7.4 вышеуказанного Федерального закона.

9.4. Региональные особенности реализации реестровой модели

В отношении государственных услуг, предоставляемых исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных законами субъектов Российской Федерации, и муниципальных услуг, предоставляемых органом местного самоуправления, целесообразность реализации реестровой модели может быть приведена органом, предоставляющим услугу, с учетом планируемого финансирования или с учетом возможности использования централизованного реестра

(например, ТОР КНД, Единая цифровая платформа и др.). Вместе с тем при наличии обоснования невозможности перехода к реестровой модели уполномоченные на предоставление услуг органы должны обеспечить направление заявителю электронного результата (при отсутствии обстоятельств, влекущих объективную необходимость выдачи результата на бумажном носителе).

9.5. Информация, отражаемая в разделе ОЦС

В разделе отражается полный перечень результатов предоставления услуги по каждой из подуслуг в рамках оптимизируемой услуги как в текущем, так и в целевом состояниях, включая информацию: об их наименованиях, о форме результата, в том числе её подробное описание, о способах их получения заявителем, в том числе наименование места хранения результата, включая наименования информационных систем, об отсутствии обязанности получения результата на бумажном носителе и о способе его получения заявителем при его желании. В описании также может быть указано на возможность направления результата по месту требования, а также иная информация, отражающая особенности в текущем состоянии, или информация, необходимая для реализации целевого состояния.

Если результаты предоставления услуги для различных подуслуг в рамках оптимизируемой услуги совпадают, необходимо описывать их вместе с указанием наименований всех соответствующих подуслуг. В случае их несовпадения для описания каждой подуслуги необходимо создавать отдельный слайд в рамках раздела с указанием требуемой информации.

Таблица самопроверки по разделу		
№	Критерий	Да/Нет/Не требуется
1.	Указан полный перечень результатов предоставления услуги	
2.	Указаны наименования результатов предоставления услуги	
3.	Указана форма результатов предоставления услуги	
4.	Указаны способы получения результатов заявителем, в том числе наименование места хранения результата, включая наименования информационных систем	
5.	Указана информация об обязанности получения результата на бумажном носителе	
6.	Указан способ получения результата по желанию заявителя на материальном носителе	

7.	Указана целесообразность (ее отсутствие) реализации реестровой модели (для региональных и муниципальных услуг)	
----	--	--

10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа (приостановления)

10.1. Общая информация по разделу

В целях обеспечения цифровой трансформации и оптимизации процесса предоставления услуг, включая автоматизацию административных процедур и сокращение сроков предоставления услуг, а также внедрения клиентоцентричных подходов при предоставлении услуг и повышения уровня удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг, в том числе посредством реализации мероприятий, направленных на сокращение количества отказов в приеме документов и в предоставлении услуг, важным этапом выступает определение исчерпывающих перечней оснований для отказа в приеме запроса о предоставлении услуги и документов, оснований для приостановления предоставления услуги и оснований для отказа в предоставлении услуги на основе взаимосвязанных принципов формальной определенности, бинарности и машиночитаемости.

10.2. Принцип формальной определенности

Принцип формальной определенности при формировании оснований для отказа (приостановления) подразумевает точное обозначение порождающих правовые последствия обстоятельств, исключающих возможность совершения органами (организациями) и их должностными лицами неправомерных действий в отношении граждан и организаций, включая установление необоснованных исключений из общих правил, принятие решений по своему усмотрению, предъявление трудновыполнимых и обременительных требований к гражданам и организациям. Таким образом, принцип формальной определенности направлен на обеспечение предельно четкой и ясной формулировки основания для отказа (приостановления), не допускающей ее неоднозначного толкования лицами, принимающими решения, в зависимости от их тех или иных обстоятельств или личных предпочтений.

10.3. Принцип бинарности

Принцип бинарности при формировании оснований для отказа (приостановления) направлен на создание условий для автоматизации административных процедур, в том числе по принятию решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) услуги, посредством описания оснований исходя из наличия или отсутствия одного и того же

признака обстоятельства, то есть основание принятия решения должно быть сформулировано таким образом, при котором его проверка позволяет ответить на поставленный вопрос только значениями «Да» или «Нет».

10.4. Принцип машиночитаемости

Принцип машиночитаемости при формировании оснований для отказа (приостановления) дополняет принципы формальной определенности и бинарности, поскольку определенность основания и его бинарность позволяют осуществлять проверку его применимости посредством функциональных возможностей информационных систем без участия сотрудников ведомства. Машиночитаемость обеспечивается за счет построения логических связей между условиями, при выполнении которых заявителю предоставляется результат услуги, и основаниями для отказа (приостановления), обеспечивающих возможность автоматической проверки выполнения конкретного условия на основании представленных заявителем документов и сведений, сведений, имеющихся в распоряжении ведомства, а также сведений, полученных в рамках межведомственного информационного взаимодействия. При этом для обеспечения машиночитаемости все необходимые сведения и документы должны быть представлены в форме, обеспечивающей возможность декодирования (распознавания) содержащейся в них информации программным или аппаратным обеспечением. Машиночитаемость предусматривает возможность автоматизированного извлечения, анализа и использования информации с учетом требований программного обеспечения для автоматизации обработки данных.

10.5. Шаги по формированию перечней оснований

Для формирования целевого состояния процесса предоставления услуги по рассматриваемому направлению определяется полный перечень требований, выполнение которых необходимо для принятия решения о приеме документов, о приостановлении услуги, о предоставлении услуги. Далее устанавливается, связаны ли критерии принятия решения, предусмотренные в текущем состоянии, с такими требованиями. В случае если такая взаимосвязь отсутствует, то есть установленное в текущем состоянии основание не взаимосвязано ни с одним из требований, его необходимо исключить в целевом состоянии. На основании перечня требований в рамках оптимизируемой услуги устанавливается отсутствие оснований принятия решений по какому-либо из них, то есть делается вывод, проверяется ли выполнение всех требований, влияющих на принятие соответствующего решения. При отсутствии основания, позволяющего проверить выполнение какого-либо из требований, необходимо дополнить перечень таким основанием в целевом состоянии. Взаимосвязь требований

и основания отражается в столбце «№ пункта из состава запроса, перечня док-в, межведомственных обменов, условие».

10.6. Информация, отражаемая в разделе ОЦС

В разделе отражаются исчерпывающие перечни оснований для отказа в приеме запроса и документов, оснований для приостановления предоставления услуги и оснований для отказа в предоставлении услуги с указанием на наличие каждого из таких оснований в текущем и целевом состояниях. Одновременно требуется привести указание на взаимосвязь каждого из таких оснований с документами и сведениями, по результатам проверки которых возможно оценить выполнение условия, заложенного в то или иное основание, обуславливающего принятие решения об отказе в приеме запроса и документов, о приостановлении предоставления услуги или об отказе в предоставлении услуги. Также в рассматриваемом разделе необходимо указать форму оценки выполнения таких условий (сотрудником или автоматически), при этом приоритетная форма для целевого состояния – автоматическая. Необходимо учитывать, если ОЦС предусматривает автоматическое выполнение каких-либо административных процедур, то оценка выполнения условий, заложенных в основания для отказа (приостановления), выявляемых в рамках таких административных процедур, также осуществляется автоматически (в режиме реального времени) При этом автоматическая проверка возможна только в случае обеспечения принципов формальной определенности, бинарности и машиночитаемости.

Если перечни оснований для отказа (приостановления) для различных подуслуг в рамках оптимизируемой услуги совпадают, необходимо описывать их вместе с указанием наименований всех соответствующих подуслуг. В случае их несовпадения для описания каждой подуслуги необходимо создавать отдельный слайд в рамках раздела с указанием требуемой информации.

Таблица самопроверки по разделу		
№	Критерий	Да/Нет/Не требуется
1.	Указан исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме запроса и документов	
2.	Указан исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления услуги	
3.	Указан исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги	
4.	Указана информация о взаимосвязи оснований с требованиями (документами и сведениями, условиями)	

5.	Указаны сведения о наличии каждого из оснований в ТС и ЦС	
6.	Указана форма проверки применимости оснований	

11. План мероприятий по внесению изменений в НПА

В разделе отражаются мероприятия, связанные с принятием нормативных правовых актов, регламентирующих процесс предоставления услуги, внесением в них изменений, признанием нормативных правовых актов утратившими силу, которые необходимо реализовать для достижения целевого состояния услуги по всем направлениям оптимизации.

В целях формирования перечня мероприятий по доработке нормативных правовых актов требуется провести анализ правового регулирования на федеральном уровне, в том числе ведомственных актов, региональном (для региональных и муниципальных услуг) и муниципальном уровнях (для муниципальных услуг). Также необходимо установить наличие пробелов в правовом регулировании, то есть отсутствие нормативных правовых актов или норм в актах, непосредственно регулирующих общественные отношения, затрагиваемые в процессе предоставления оптимизируемой услуги.

В рассматриваемом разделе приводятся реквизиты нормативных правовых актов (вид, наименование органа, принявшего акт, дата принятия, регистрационный номер, наименование акта, а в отношении актов, предлагаемых к принятию – только наименование акта или описание предмета регулирования акта); критерии оптимизации, реализация которых требует выполнения соответствующего мероприятия; а также непосредственно содержание изменений в нормативном правовом регулировании, предлагаемых к реализации.

При описании каждого из мероприятий указывается в отношении каких структурных единиц нормативных правовых актов предлагается проведение соответствующих мероприятий, а также цели, на достижение которых направлено мероприятие (реализация проактивного предоставления услуги, исключение бумажного результата и т.д.).

Мероприятия в отношении одного нормативного правового акта допускается оформлять в виде пунктов и подпунктов мероприятия.

Таблица самопроверки по разделу		
№	Критерий	Да/Нет/Не требуется
1	Указан полный перечень НПА, которые необходимо принять/ признать утратившими силу или в которые необходимо внести изменения	

2	Указаны все требуемые реквизиты НПА	
3	Указаны все критерии оптимизации, на реализацию которых направлены мероприятия	
4	Указано содержание предлагаемых изменений в НПА	

12. План технических мероприятий по достижению целевого состояния

В разделе приводится перечень технических мероприятий, направленных на достижение целевого состояния, с предметным разделением: «Мероприятия по доработке инфраструктуры электронного правительства», «Мероприятия по доработке информационных систем и электронных сервисов органов, участвующих в предоставлении услуги», «Мероприятия по доработке информационных систем и электронных сервисов органа, предоставляющего услугу».

Перечень необходимых к реализации технических мероприятий определяется исходя из изменений в процессе предоставления услуги, предлагаемых в целевом состоянии в сравнении с текущим состоянием и требующих усовершенствования подходов к предоставлению услуги, включая реализацию дополнительных технических инструментов. Помимо явных мероприятий, основанных на новшествах в процессе предоставления услуги (например, при формировании нового вида сведений требуется обеспечить техническую реализацию такого предложения), необходимо учитывать также скрытые потребности в реализации технических мероприятий (к примеру, если услуга предполагает возможность замены заявителем документов или представления недостающих, то необходимо предусмотреть техническое мероприятие по обеспечению такой замены/представления недостающих документов в электронной форме, а также записи в ведомство для их представления (при невозможности их дистанционного представления или по желанию заявителя).

При формировании перечня технических мероприятий необходимо принимать во внимание планы мероприятий либо иные документы ведомств, являющихся исполнителями мероприятий в соответствии с ОЦС, содержащие указание на реализацию идентичных мероприятий, для избежания дублирования мероприятий.

По каждому мероприятию приводятся его наименование (например, «Создание информационной системы «наименование ФОИВ»»), позволяющее определить содержание и цель мероприятия с указанием конкретных информационных и иных систем, требующих создания или доработок, а также ссылка на положение ОЦС, которое требует выполнения соответствующего мероприятия, наименования ответственных за выполнение мероприятия исполнителя и соисполнителей (органы государственной власти и органы местного

самоуправления, уполномоченные в соответствующей сфере общественных отношений), предполагаемый срок реализации мероприятия (определяется разработчиком совместно с ответственным исполнителем по мероприятию), а также комментарии (при их наличии).

Таким образом, раздел 12 должен отражать полный перечень технических мероприятий, необходимых для достижения целевого состояния рассматриваемой услуги, исходя из конкретных пунктов ОЦС, предусматривающих элементы цифровой трансформации и оптимизации по сравнению с текущим состоянием процесса предоставления услуги.

Таблица самопроверки по разделу		
№	Критерий	Да/Нет/Не требуется
1.	Указан полный перечень технических мероприятий, необходимых для достижения ЦС	
2.	Указаны структурные единицы ОЦС, требующие выполнения мероприятия	
3.	Указаны наименования ответственных исполнителей и соисполнителей по каждому мероприятию	
4.	Указан срок реализации мероприятий	

13. План организационных мероприятий по достижению целевого состояния

13.1. Общая информация по разделу

В разделе приводится перечень организационных мероприятий, реализация которых необходима для достижения целевого состояния, с предметным разделением: «Общие организационные мероприятия», «Мероприятия по обеспечению консультационной поддержки заявителей» (раздел приводится, если в рамках услуги предполагается функционирование консультационной линии), «Мероприятия, направленные на обеспечение предоставления услуги в МФЦ» (раздел приводится, если ОЦС предусматривает предоставление услуги в МФЦ). Разработчиком ОЦС могут быть приведены иные разделы при наличии специальных организационных мероприятий.

13.2. Общие организационные мероприятия

В перечне общих организационных мероприятий предусматриваются такие мероприятия, реализация которых обусловлена изменениями в целевом состоянии процесса

предоставления услуги в сравнении с текущим состоянием. Примерами организационных мероприятий могут быть:

- реализация механизма персонализированных рассылок с согласия заявителя и выбора им их частоты с возможностью отписаться от них;
- реализация механизма сбора и анализа предложений заявителей о доработке услуги, включая направление заявителю результатов их рассмотрения, а также дальнейшего использования результатов такого анализа для выявления и изучения потребностей заявителей, проектирования и реинжиниринга услуги (сервиса), включая разработку плана улучшения клиентского пути, в том числе с учетом выявляемых потребностей заявителей;
- реализация механизма досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа или должностного лица.

Указанные мероприятия также могут быть предусмотрены при оптимизации услуг в рамках иных проектов. Помимо приведенных обязательных мероприятий необходимо указать иные мероприятия, требуемые для достижения целевого состояния.

13.3. Мероприятия, обеспечивающие функционирование консультационной линии

Для услуг, в рамках которых предусмотрено создание и функционирование консультационной линии, предусматриваются следующие мероприятия:

- создание консультационной линии по вопросам предоставления услуги (функционирования сервиса);
- обеспечение функционирования консультационной линии в режиме 24/7;
- обеспечение контроля среднего времени ожидания ответа от сотрудника консультационной линии;
- обеспечение контроля количества запросов на консультационную линию, оставшихся без ответа;
- разработка алгоритма консультирования, включая требования к диалогу, скрипты ответов с учетом требований клиентоцентричности и возможных нестандартных ситуаций, включая оскорбления и использование нецензурной лексики заявителем;
- обеспечение обучения сотрудников по вопросам предоставления услуги в целях исключения многократных переключений на других сотрудников для решения вопроса заявителя (не более 2 раз) и контроль количества таких переключений;
- обеспечение доступности консультаций для лиц с нарушениями речи, в том числе в части взаимодействия с помощью клавиатуры телефона;

- обеспечение функционирования голосовых помощников, включая ответы на типовые вопросы.

Необходимо обратить внимание, что создание и функционирование консультационной линии является одним из направлений оптимизации в рамках проекта ГДЛ. Данное направление также может быть реализовано в рамках иных проектов с учетом приведенных обязательных мероприятий. При этом помимо указанных мероприятий указываются иные мероприятия, требуемые для достижения целевого состояния по данному направлению.

13.4. Мероприятия, обеспечивающие предоставление услуг в МФЦ

Для услуг, в рамках предоставления которых в целевом состоянии предусматривается их предоставление в МФЦ, необходимо отразить следующие обязательные мероприятия:

- заключение соглашения о взаимодействии;
- обеспечение технического взаимодействия ведомства с МФЦ (исключительно электронное взаимодействие);
- организация и обеспечение проведения ответственным за взаимодействие с МФЦ сотрудником ведомства обучения сотрудников МФЦ по вопросам предоставления услуги, в том числе взаимодействия с заявителями в части информирования о порядке и сроках получения услуги.

Предоставление услуг в МФЦ является одним из важнейших критериев оптимизации в рамках проекта ГДЛ. Одновременно данное направление может быть реализовано в рамках иных проектов с учетом приведенных обязательных мероприятий. При этом помимо обязательных мероприятий указываются так же иные мероприятия, требуемые для обеспечения предоставления услуги в МФЦ.

13.5. Информация, отражаемая в разделе ОЦС

По каждому мероприятию приводятся его наименование, позволяющее определить содержание и цель мероприятия, наименования ответственных за выполнение мероприятия исполнителя и соисполнителей (органы государственной власти и органы местного самоуправления, уполномоченные в соответствующей сфере общественных отношений), предполагаемый срок реализации мероприятия (определяется разработчиком совместно с ответственным исполнителем по мероприятию), а также комментарии, в том числе касающиеся обоснования необходимости реализации мероприятия (при их наличии).

Таким образом, рассматриваемый раздел должен содержать полный перечень организационных мероприятий, необходимых для достижения целевого состояния рассматриваемой услуги, исходя из конкретных пунктов ОЦС, предусматривающих

элементы цифровой трансформации и оптимизации по сравнению с текущим состоянием процесса предоставления услуги.

Таблица самопроверки по разделу		
№	Критерий	Да/Нет/Не требуется
1.	Указан полный перечень организационных мероприятий, необходимых для достижения ЦС	
2.	Указаны наименования ответственных исполнителей и соисполнителей по каждому мероприятию	
3.	Указаны сроки реализации мероприятий	

14. Перечень заинтересованных органов и организаций

В разделе приводится полный перечень участвующих в процессе предоставления услуги органов и организаций для целей согласования и обеспечения реализации положений ОЦС.

В первую очередь, указывается наименование органа (организации), являющегося разработчиком ОЦС. Далее приводится наименование уполномоченного на предоставление услуги органа (организации). Необходимо также указать наименование органа, уполномоченного на регулирование сферы общественных отношений, в рамках которых предоставляется оптимизируемая услуга. Кроме того, требуется привести полный перечень органов (организаций), участвующих в процессе предоставления услуги (к примеру, в рамках межведомственного информационного взаимодействия). Для услуг, оптимизируемых в рамках проекта ГДЛ, указывается наименование органа (организации), проводящего сертификацию (для всех услуг и сервисов – АНО «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации», для типовых услуг регионального и муниципального уровней, включенных в перечень типовых государственных и муниципальных услуг, - дополнительно указываются региональные центры оптимизации). Помимо указанных также приводится наименование органа (организации), проводящего экспертизу административного регламента (Министерство экономического развития Российской Федерации – для услуг федерального уровня; уполномоченный орган государственной власти субъекта Российской Федерации – для услуг регионального и муниципального уровней).

Таблица самопроверки по разделу		
№	Критерий	Да/Нет/Не требуется
1.	Указано наименование органа (организации) – разработчика ОЦС	
2.	Указано наименование уполномоченного на предоставление услуги органа (организации)	
3.	Указано наименование органа, уполномоченного в сфере правового регулирования	
4.	Указан полный перечень органов (организаций), участвующих в процессе предоставления услуги	
5.	Указано наименование органа (организации), проводящего сертификацию услуги (для проекта ГДЛ)	
6.	Указано наименование органа (организации), проводящего экспертизу административного регламента	

15. Выполнение требований достижения целевого состояния

15.1. Общая информация по разделу

В разделе отражается сводная информация (чек-лист) достижения критериев оптимизации процессов предоставления услуги для каждой подуслуги в рамках рассматриваемой услуги. Невозможность достижения критериев оптимизации в целевом состоянии должна иметь объективные обоснования, которые приводятся в сноске к соответствующему значению критерия.

15.2. Общие критерии

К общим для всех услуг критериям относятся:

1. Обращение в электронной форме (возможность подачи запроса и всех требуемых документов посредством ЕПГУ, официальных сайтов, информационных систем органов власти, предоставляющих услуги, мобильного приложения «Госуслуги», информационных систем коммерческих и некоммерческих организаций, участвующих в организации предоставления государственных и муниципальных услуг, иных веб-интерфейсов информационных систем и программного обеспечения без необходимости дальнейшего представления оригиналов документов в ведомство):

- 1) посредством ЕПГУ;
- 2) посредством официальных сайтов, информационных систем органов власти, предоставляющих услуги;
- 3) посредством мобильного приложения «Госуслуги» / иного мобильного приложения;

4) посредством иных информационных систем, в том числе коммерческих и некоммерческих организаций.

Для рассматриваемых критериев и подкритериев необходимо указать (по каждому из них):

- значение «Да» в случае их выполнения;
- значение «Нет» в случае их невыполнения;
- значение «-», если критерий к услуге неприменим, с приведением обоснования.

2. Обеспечена возможность подачи заявления на получение услуги (сервиса) в МФЦ.

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения.

3. Упреждающее (проактивное) предоставление услуги (сервиса).

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения;
- значение «-», если критерий к услуге неприменим, с приведением обоснования.

4. Реализована возможность выбора заявителем способа взаимодействия (получения уведомлений, получения результата) вне зависимости от канала обращения за услугой (сервисом).

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения;
- значение «-», если критерий к услуге неприменим, с приведением обоснования.

5. Отсутствует необходимость получения дополнительных услуг, необходимых для получения услуги (сервиса).

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения;
- значение «-», если критерий к услуге неприменим, с приведением обоснования.

Необходимо учитывать, что значения «Да» и «Нет» (для ЦС) приводятся в случаях, когда ТС предоставления оптимизируемой услуги (сервиса) предусматривает необходимость получения сопутствующих услуг. В случаях, когда в ТС отсутствует такая необходимость, критерий неприменим (указывается значение «-»).

6. Обеспечена возможность замены и (или) внесения недостающих документов (административные процедуры).

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения;
- значение «-», если критерий к услуге неприменим, с приведением обоснования.

7. Электронный результат предоставления услуги (сервиса) в режиме 24/7.

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения;
- значение «-», если критерий к услуге неприменим (например, если результатом является материальный объект или действие), с приведением обоснования.

8. Обеспечены мероприятия, направленные на подготовку ответов с учетом требований клиентоцентричности при отказе в приеме заявления или в предоставлении услуги (сервиса).

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения;
- значение «-», если критерий к услуге неприменим, с приведением обоснования.

9. Обеспечены мероприятия, направленные на создание консультационной линии по вопросам предоставления услуги (функционирования сервиса).

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения;
- значение «-», если критерий к услуге неприменим, с приведением обоснования.

10. Возможность оценки услуги заявителем, в том числе онлайн, включая каждый отдельный этап предоставления услуги.

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения.

11. Онлайн оплата государственной пошлины.

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения;
- значение «-», если критерий к услуге неприменим, с приведением обоснования.

12. Автоматическое направление заявителю уведомлений о действиях и их результатах в ходе предоставления услуги на каждом этапе (в том числе о приеме и регистрации запроса, о подтверждении оплаты, о записи на прием в ведомство/МФЦ, включая уведомление о предстоящей записи за сутки и за 2 часа, о ходе рассмотрения и т.д.).

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения.

13. Раздел с полной и актуальной информацией о порядке предоставления услуги (НПА, сроки, пошлина, документы, формы заявлений и т.д.) (на ЕПГУ/сайте ведомства/иной ИС/ПО в зависимости от способа подачи запроса).

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения.

14. Раздел, содержащий ответы на часто задаваемые вопросы по услуге (на ЕПГУ/сайте ведомства/иной ИС/ПО в зависимости от способа подачи запроса).

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения.

15. Информирование заявителя о предстоящих шагах и действиях, в том числе посредством подсказок в интерактивной форме запроса.

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения.

16. Экстерриториальность получения услуги.

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения;
- значение «-», если критерий к услуге неприменим, с приведением обоснования.

17. Реализована возможность записи в ведомство для подачи запроса в удобное для заявителя время.

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения;
- значение «-», если критерий к услуге неприменим, с приведением обоснования.

18. Реализована возможность записи в ведомство для обязательного личного взаимодействия (осмотр, экзамен и т.д.)

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения;
- значение «-», если критерий к услуге неприменим, с приведением обоснования.

19. Реализован механизм досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа или должностного лица

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения.

20. Услуга (сервис) подлежит типизации (применимо для регионального/муниципального уровня).

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения.

21. Мгновенная регистрация запроса и документов и начало исчисления срока предоставления услуги непосредственно после их подачи заявителем.

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения;
- значение «-», если критерий к услуге неприменим, с приведением обоснования.

22. Реестровая модель учета результатов предоставления услуги.

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения;
- значение «-», если критерий к услуге неприменим (например, если результатом является материальный объект или действие или реестровая модель не применима в соответствии с федеральным законодательством), с приведением обоснования.

23. Исключительно электронное взаимодействие с заявителем в ходе получения услуги.

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения;
- значение «-», если критерий к услуге неприменим, с приведением обоснования.

24. Сокращение перечня документов, представляемых заявителем самостоятельно.

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да», если количество представляемых заявителем документов составляет «0» (отсутствуют документы) или имеются документы и приведено объективное обоснование невозможности их исключения;
- значение «Частично», если количество документов сокращено на некоторое количество;
- значение «Нет», если имеются документы в текущем состоянии и их количество не сокращено в целевом состоянии при отсутствии объективного обоснования невозможности их исключения.

25. Установлен исчерпывающий перечень документов и сведений, представляемых заявителем самостоятельно (Да/Нет)

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения.

26. Сведения, заполняемые заявителем в составе запроса о предоставлении услуги.

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да», если количество заполняемых заявителем сведений составляет «0» (отсутствуют сведения к заполнению) или имеются такие сведения и приведено объективное обоснование невозможности их исключения;
- значение «Частично», если количество сведений сокращено на некоторое количество;
- значение «Нет», если имеются сведения к заполнению в текущем состоянии и их количество не сокращено в целевом состоянии при отсутствии объективного обоснования невозможности их исключения.

27. Сокращение сроков предоставления услуги.

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да», если услуга предоставляется в срок, установленный в качестве приоритетного значения соответствующим проектом, либо приведены объективные обоснования невозможности его сокращения;
- значение «Частично», если срок сокращен на некоторое количество;
- значение «Нет», если срок в текущем состоянии не соответствует приоритетному значению соответствующего проекта и не сокращен в целевом состоянии при отсутствии объективного обоснования невозможности его сокращения.

28. Все сведения и документы, имеющиеся у государства, получают в рамках межведомственного информационного взаимодействия (в т.ч. посредством получения сведений, содержащихся в опубликованных реестрах, доступ к которым не ограничен).

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения;
- значение «-», если критерий к услуге неприменим, с приведением обоснования.

29. Автоматическое осуществление межведомственного (внутриведомственного) взаимодействия.

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения;
- значение «-», если критерий к услуге неприменим, с приведением обоснования.

30. Установлен исчерпывающий перечень формально определенных бинарных оснований для отказа в приеме запроса и документов.

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения;
- значение «-», если критерий к услуге неприменим, с приведением обоснования.

31. Установлен исчерпывающий перечень формально определенных бинарных оснований для приостановления предоставления услуги.

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения;
- значение «-», если критерий к услуге неприменим, с приведением обоснования.

32. Установлен исчерпывающий перечень формально определенных бинарных оснований для отказа в предоставлении услуги.

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения;
- значение «-», если критерий к услуге неприменим, с приведением обоснования.

33. Автоматическое принятие решения о предоставлении услуги.

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения;

- значение «-», если установлена объективная необходимость действий сотрудника ведомства, с приведением обоснования.

34. Автоматическое направление заявителю результата предоставления услуги в электронной форме (по аналогии с подачей запроса) сразу после принятия решения.

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения.

35. Роботизация административных процедур (автоматическое выполнение всех административных процедур в процессе предоставления услуги без участия сотрудника ведомства/МФЦ).

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения;
- значение «-», если установлена объективная необходимость действий сотрудника ведомства, с приведением обоснования.

15.3. Критерии при наличии мобильного приложения

Для услуг, ОЦС которых предусматривают их предоставление посредством мобильного приложения (отличного от «Госуслуги»), необходимо также выполнить проверку реализации следующих критериев:

36. Обеспечено предоставление через мобильное приложение всех административных процедур и составляющих услуги (сервиса).

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения.

37. Идентификация и аутентификация посредством ЕСИА осуществляется в приложении однократно.

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения.

38. Обеспечен доступ к технической поддержке и информации о способах ее получения.

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения.

39. Приложение содержит обучающие инструкции для пользователей.

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения.

15.4. Критерии РД

Для услуг, оптимизируемых в рамках проекта РД, необходим выполнить проверку реализации следующих критериев:

40. Отмена или замена вида разрешительной деятельности уведомительным порядком, иными формами государственного регулирования.

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения;
- значение «-», если критерий к услуге неприменим, с приведением обоснования.

41. Форма оценки соответствия обязательным требованиям (кроме режима по утверждению (согласованию) документов).

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае дистанционной формы, или документарной, если дистанционная невозможна (с приведением обоснования), или выездной, если дистанционная и документарная невозможны (с приведением обоснования);
- значение «Нет» в случае документарной или выездной формы при отсутствии обоснования невозможности их замены дистанционной, а также документарной (для выездной формы);
- значение «-», если критерий к услуге неприменим, с приведением обоснования.

42. Возможность использования заявителем всех видов электронной подписи. (УКЭП, УНЭП, ПЭП как юридического лица, так и физического лица).

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае доступности всех возможных видов подписей;
- значение «Нет» в случае недоступности всех возможных видов подписей.

43. Срок действия разрешения (аккредитации, аттестации и т.д.).

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да», если установлена бессрочность действия или срок действия ограничен международными актами;
- значение «Нет», если срок действия ограничен.

44. Механизм пролонгации действия разрешения по упрощенной процедуре (данный критерий оценивается, если критерий 42 не выполнен; данный критерий не применяется для разрешительного режима по государственной регистрации).

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да», если предусмотрена пролонгация в автоматическом режиме, включая репутационную модель;
- значение «Нет», если требуются действия от заявителя;
- значение «-», если критерий к услуге неприменим, с приведением обоснования.

45. Присвоение номера производится в Едином реестре учета лицензий (разрешений).

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае выполнения;
- значение «Нет» в случае невыполнения;
- значение «-», если критерий к услуге неприменим, с приведением обоснования.

46. Целесообразность получения результата предоставления услуги в случае экспорта товаров (услуг) (данный критерий применяется для всех разрешительных режимов, кроме аттестации).

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да» в случае определения целесообразности, а также в случае определения нецелесообразности при условии, что из существа услуги такая целесообразность не вытекает;
- значение «Нет» в случае определения нецелесообразности при условии, что из существа услуги вытекает такая целесообразность.

47. Срок прекращения действия лицензии (данный критерий применяется только для разрешительного режима по лицензированию).

Для рассматриваемого критерия необходимо указать:

- значение «Да», если срок не превышает 5 рабочих дней;
- значение «Нет», если срок превышает 5 рабочих дней.

15.5. Цветовые обозначения в разделе ОЦС

Показатели достигнутых критериев оптимизации необходимо отмечать зеленым цветом, при частичном достижении критерия оптимизации – оранжевым цветом, при недостижении критериев – красным цветом.

Таблица самопроверки по разделу		
№	Критерий	Да/Нет/Не требуется
1.	Указан полный перечень применимых критериев	
2.	Указаны значения по каждому критерию в ТС и ЦС	

3.	Указаны цветовые обозначения в соответствии с легендой к слайду	
4.	Указаны специальные критерии по проектам	
5.	Указаны объективные обоснования неприменимости критериев (в соответствующих случаях)	
6.	Указаны объективные обоснования невозможности достижения критериев (в соответствующих случаях)	

16. Статус выполнения требований достижения целевого состояния

В разделе отражаются статусы выполнения требований достижения целевого состояния по основной под услуге. В целях отражения необходимых сведений по результатам заполнения чек-листа указывается на реализацию критериев согласно значениями, приведенными в разделе 15, с соответствующим цветовым обозначением. Далее выполняются расчеты с указанием количества критериев, выполненных по каждому из проектов. Также рассчитывается процентное значение выполненных критериев по формуле:

$$Пвк = \frac{Квк}{Окпк} \times 100,$$

где:

Пвк – процентное значение выполненных критериев (%);

Квк – количество выполненных критериев по конкретному проекту;

Окпк – общее количество применимых критериев по конкретному проекту.

При этом применимость критерия определяется в соответствии со значениями, приведенными в разделе 15.

Таким образом, для заполнения раздела 16 выполняются следующие шаги:

- определение общего количества критериев по каждому из проектов;
- установление общего количества применимых критериев из общего количества критериев по каждому из проектов;
- определение количества выполненных критериев по каждому из проектов относительно общего количества применимых критериев по каждому из проектов;
- расчет процентного значения количества выполненных критериев относительно общего количества применимых критериев.

Таблица самопроверки по разделу		
№	Критерий	Да/Нет/Не требуется
1.	Указан полный перечень применимых критериев	
2.	Указаны значения по каждому критерию в ЦС	
3.	Указаны цветовые обозначения в соответствии с разделом 14	
4.	Указана разбивка выполненных критериев по проектам	
5.	Указано общее количество применимых критериев по проектам	
6.	Указано количество выполненных критериев по проектам	
7.	Указано процентное значение выполненных критериев по проектам	

17. Хронология изменений, внесенных в ОЦС на стадии разработки

В разделе отражается полный перечень наиболее существенных и концептуальных предложений, которые были представлены разработчику в процессе согласования ОЦС с заинтересованными органами и организациями и по результатам рассмотрения которых были внесены изменения в ОЦС, в случае если такие изменения затрагивают и влияют на реализацию критериев, приведенных в чек-листе. При этом отражение в данном разделе несущественных предложений и правок, в частности технических, не требуется.

В целях отображения вышеназванной информации указываются даты внесения изменения, наименования органа (организации), выступившего с предложением, структурную единицу ОЦС, в которую предложено внести изменения, кратко описать суть предложенных изменений, описание возникших разногласий по представленному предложению, форму представления предложения (реквизиты письма, дата и время проведенного рабочего совещания и т.д.), а также наименование органа (организации), внесшего изменения в ОЦС.

Приложение № 5
к протоколу заседания
межведомственной рабочей группы
по внедрению клиентоцентричности
в государственное управление
от 22 мая 2025 г. №

Список 1. Федеральные ведомства

1. МВД России
2. Росалкогольтабакконтроль
3. Росреестр

Приложение № 6
к протоколу заседания
межведомственной рабочей группы
по внедрению клиентоцентричности
в государственное управление
от 22 мая 2025 г. №

Список 2. Субъекты Российской Федерации

1. Республика Адыгея (Адыгея)
2. Республика Алтай
3. Республика Башкортостан
4. Республика Бурятия
5. Республика Дагестан
6. Республика Ингушетия
7. Кабардино-Балкарская Республика
8. Республика Калмыкия
9. Карачаево-Черкесская Республика
10. Республика Карелия
11. Республика Коми
12. Республика Крым
13. Республика Марий Эл
14. Республика Мордовия
15. Республика Саха (Якутия)
16. Республика Северная Осетия – Алания
17. Республика Татарстан (Татарстан)
18. Республика Тыва
19. Удмуртская Республика
20. Республика Хакасия
21. Чеченская Республика
22. Чувашская Республика – Чувашия
23. Алтайский край
24. Забайкальский край
25. Камчатский край
26. Краснодарский край
27. Красноярский край
28. Пермский край
29. Приморский край
30. Ставропольский край
31. Хабаровский край
32. Амурская область
33. Архангельская область

34. Астраханская область
35. Белгородская область
36. Брянская область
37. Владимирская область
38. Волгоградская область
39. Вологодская область
40. Воронежская область
41. Ивановская область
42. Иркутская область
43. Калининградская область
44. Калужская область
45. Кемеровская область – Кузбасс
46. Кировская область
47. Костромская область
48. Курганская область
49. Курская область
50. Ленинградская область
51. Липецкая область
52. Магаданская область
53. Московская область
54. Мурманская область
55. Нижегородская область
56. Новгородская область
57. Новосибирская область
58. Омская область
59. Оренбургская область
60. Орловская область
61. Пензенская область
62. Псковская область
63. Ростовская область
64. Рязанская область
65. Самарская область
66. Саратовская область
67. Сахалинская область
68. Свердловская область
69. Смоленская область
70. Тамбовская область
71. Тверская область
72. Томская область
73. Тульская область
74. Тюменская область
75. Ульяновская область

- 76. Челябинская область
- 77. Ярославская область
- 78. Город федерального значения Санкт-Петербург
- 79. Город федерального значения Севастополь
- 80. Еврейская автономная область
- 81. Ненецкий автономный округ
- 82. Ханты-Мансийский автономный округ – Югра
- 83. Чукотский автономный округ
- 84. Ямало-Ненецкий автономный округ