Приложение 1

к протоколу заседания рабочей группы по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае от 16.05.2018 № 7

**Методические рекомендации**

**по организации работы, направленной на повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае в соответствии с требованиями к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг**

версия: 1.0.

дата: 16.05.2018 года

Камчатский край

# **Таблица изменений**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Версия** | **Дата** | **Автор** | **Краткое описание изменений** |
| 1.0. | 16.05.2018 | А.В. Егоров,  С.А. Иваненко | Подготовлена первая редакция методических рекомендаций к утверждению на заседании Рабочей группы по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае |
|  |  |  |  |

# **1. Общие положения**

Настоящие Методические рекомендации по организации работы, направленной на повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае в соответствии с требованиями к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг (далее – Методические рекомендации) разработаны в целях методической поддержки исполнительных органов государственной власти Камчатского края при организации работы по повышению качества и доступности предоставления в электронной форме государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае.

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг» (далее – Требования), носят рекомендательный характер, являются дополнением к Методическим рекомендация по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в соответствии с Требованиями к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг и Концепцией развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, одобренным на заседании Подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 27.12.2016 г. № 558пр, и описывают специфику взаимодействия исполнительных органов государственной власти Камчатского края с Министерством экономического развития и торговли Камчатского края и Агентством по информатизации и связи Камчатского края.

Утверждение и внесение изменений в настоящие Методические рекомендации осуществляется протокольным решением Рабочей группы по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае, образованной распоряжением Правительства Камчатского края от 02.08.2017 № 318-РП.

Органам местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае при организации работы рекомендуется использовать положения настоящих Методических рекомендации при организации работы по повышению качества и доступности предоставления муниципальных услуг с учётом собственной специфики и полномочий.

# **2. Разработка и реализация сводных планов по приведению в соответствие с Требованиями нормативных правовых актов, устанавливающих порядок предоставления в электронной форме государственных и муниципальных услуг.**

Разработка и утверждение сводных планов по приведению в соответствие с требованиями нормативных правовых актов, устанавливающих порядок предоставления в электронной форме государственных и муниципальных услуг (далее – планы внесения изменений в административные регламенты) предусмотрена пунктом «б» части 3 Постановления Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг».

Планы внесения изменений в административные регламенты разрабатываются и утверждаются приказом в каждом исполнительном органе государственной власти Камчатского края (далее – ИОГВ), в полномочия которых входит нормативное правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг в отношении каждой государственной услуги.

В отношении органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае (далее – ОМСУ) рекомендуется разработать и утвердить сводные планы на уровне муниципальных районов (городских округов), включающие в себя в том числе приведение в соответствие административных регламентов предоставления муниципальных услуг в городских и сельских поселениях, входящих в состав муниципальных районов.

Рекомендуемая форма плана внесения изменений в административные регламенты:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуги (подуслуги) | ИОГВ/ОМСУ | Реквизиты Административного регламента | Срок внесения изменений | Ответственное должностное лицо |
|  |  |  |  |  |  |

При планировании сроков внесения изменений недопустимо указание срока, выходящего за 30.09.2018 года. Рекомендуется равномерно распределить работу по внесению изменений в административные регламенты на весь предстоящий период. В первую очередь необходимо планировать работу в отношении наиболее востребованных гражданами государственных и муниципальных услуг.

# **3. Предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг**

Одним из принципов предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации определена возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя (пункт 6 статьи 4 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ).

Таким образом, все государственные и муниципальные услуги должны быть представлены в электронной форме.

Пунктом «а» части 3 Постановления Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 № 236 установлен срок 31.12.2018 года, когда все государственные и муниципальные услуги должны быть доступны в электронной форме по выбору заявителя.

Частью 2 Требований установлено, что при предоставлении услуг в электронной форме заявителю обеспечивается:

1) получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;

2) запись на прием в орган (организацию), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр) для подачи запроса о предоставлении услуги (далее - запрос);

3) формирование запроса;

4) прием и регистрация органом (организацией) запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

5) оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее - оплата услуг);

6) получение результата предоставления услуги;

7) получение сведений о ходе выполнения запроса;

8) осуществление оценки качества предоставления услуги;

9) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего.

Для предоставления в электронной форме государственных и муниципальных услуг предусматривается последующее выполнение следующих действий:

1. одобрение состава действий;
2. внесение изменений в административный регламент;
3. внесение изменений в технологическую схему предоставления услуги;
4. актуализация информации в реестре государственных и муниципальных услуг Камчатского края;
5. разработка организационно-технического регламента предоставления услуги;
6. разработка и запуск электронной формы предоставления услуги на ЕПГУ и/или РПГУ.

# **3.1. Матрица составов действий**

В отношении каждой государственной и муниципальной услуги определяется состав действий. Перечень услуг и определение состава действий в отношении каждой услуги (подуслуги) образует матрицу составов действий.

В матрице составов действие используются следующие условные обозначения:

«0» – действие не предоставляется в электронной форме;

«1» – действие предоставляется в электронной форме;

«-» – действие не предусматривается при предоставлении услуги (подуслуги).

Форма матрицы состава действий:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуги | Наименование подуслуги | ИОГВ | 1\* | 2\* | 3\* | 4\* | 5\* | 6\* | 7\* | 8\* | 9\* | Примечание |
| 1. | Услуга | Подуслуга | Агентство | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |

\* 1-9 - наименование действий согласно Требований.

# **3.1.1. Приоритетные государственные и муниципальные услуги**

В отношении отдельных (приоритетных) государственных и муниципальных услуг, включённых в примерный перечень государственных и муниципальных услуг, подлежащих первоочередной оптимизации, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления или другими организациями, в которых размещается государственное или муниципальное задание (заказ) (приложение № 2 к Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утверждённой Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.12.2013 № 2516-р (ред. от 13.10.2017) матрица составов действий одобряется Подкомиссией по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности.

Протоколом заседания Подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 22.11.2017 № 540пр одобрена матрица состава действий в отношении приоритетных региональных услуг.

# **3.1.2. Государственные услуги в Камчатском крае**

Предложения в отношении каждой услуги и состава действий, предоставляемых в электронной форме, вырабатывают исполнительные органы государственной власти Камчатского края и направляют в Агентство по информатизации и связи Камчатского края на согласование.

Предложения по составу действий должны вырабатываться с учётом принципов и критериев для определения состава действий и иных положений настоящих Методических рекомендаций.

Агентство по информатизации и связи Камчатского края составляет матрицу составов действий в отношении всех государственных услуг Камчатского края по предложениям исполнительных органов государственной власти Камчатского края и выносит её к рассмотрению на очередное заседание Рабочей группы по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае.

Матрица составов действий в отношении государственных услуг исполнительных органов государственной власти Камчатского края одобряется протокольным решением Рабочей группы.

Внесение изменений в матрицу составов действий выполняется аналогично составлению первоначальном матрицы.

# **3.1.3. Муниципальные услуги в Камчатском крае**

Матрица составов действий в отношении муниципальных услуг разрабатывается и одобряется на уровне муниципального района (городского округа) с учётом муниципальных услуг, предоставляемых городскими и сельскими поселениями, входящими в состав района.

Предложения по составу действий в отношении муниципальных услуг должны вырабатываться с учётом принципов и критериев для определения состава действий и иных положений настоящих Методических рекомендаций.

# **3.1.4. Принципы и критерии для определения состава действий**

# **3.1.4.1. получение информации о порядке и сроках предоставления услуги**

Действие является обязательным для всех государственных и муниципальных услуг.

Выполнение данного действия предусматривает размещение информации о порядке и сроках предоставления услуги в РРГУ Камчатского края и дальнейшее опубликование информации о порядке и сроках предоставления услуги на ЕПГУ и РПГУ Камчатского края.

# **3.1.4.2. запись на прием**

Данное действие в электронной форме указывается на усмотрение исполнительного органа государственной власти Камчатского края в случае, если ведётся личный приём граждан при подаче заявлений граждан на оказание услуг непосредственно в органе (организации), оказывающем (ей) услугу (не в МФЦ).

# **3.1.4.3. формирование запроса**

Данное действие является обязательным для государственных и муниципальных услуг, число обращений по которым превышает 100 в год при условии возможности предоставления услуги на основании заявления и иных документов, направленных заявителем в электронной форме и подписанных простой и/или квалифицированной электронной подписью заявителя без необходимости очного предоставления оригиналов документов личного хранения.

В случае, если число обращений за получением государственных и муниципальных услуг превышает 100 в год и отсутствует возможность предоставления услуги на основании заявления и иных документов, направленных заявителем в электронной форме и подписанных простой и/или квалифицированной электронной подписью заявителя без необходимости очного предоставления оригиналов документов личного хранения, действие не указывает («0»), а к проекту состава действий (матрицы) прикладывается пояснительная записка с описанием и прямыми отсылками на федеральное законодательства (подпункт, пункт, часть, статья, реквизиты НПА), предусматривающее невозможность оказания услуги на основании документов, направленных заявителем в электронной форме без очного предоставления оригиналов документов.

Иные случаи могут быть рассмотрены на заседании Рабочей группы.

# **3.1.4.4. прием и регистрация органом (организацией) запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги**

Действие указывается при наличии действия 3.1.4.3. «формирование запроса».

# **3.1.4.5. оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей**

Действие указывается в отноше**н**ии всех услуг, предполагающих уплату государственной пошлины и/или иных платежей в доход бюджетов бюджетной системы Российской Федерации.

# **3.1.4.6. получение результата предоставления услуги**

Действие указывается при наличии действия 3.1.4.3. «формирование запроса».

# **3.1.4.7. получение сведений о ходе выполнения запроса**

Действие указывается при наличии действия 3.1.4.3. «формирование запроса».

# **3.1.4.8. осуществление оценки качества предоставления услуги**

Действие указывается для всех государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае.

# **3.1.4.9. досудебное (внесудебное) обжалование**

Действие указывается для всех государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае.

# **3.2. Внесение изменений в административный регламент**

Изменения в административные регламенты вносятся в соответствии с Постановлением Правительства Камчатского края от 5 августа 2011 года № 321-П «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти камчатского края» (далее – Постановление от 05.08.2011 № 321-П).

Разработка проекта административного регламента осуществляется в соответствии с одобренной матрицей составов действий. В проекте административного регламента предоставления услуги описывается состав, последовательность и сроки выполнения действий в электронной форме, а также требования к порядку их выполнения.

# **3.2.1. Подготовка изменений в административный регламент**

Подготовка изменений в административный регламент, осуществляется в соответствии с порядком, утвержденным Постановлением от 05.08.2011   
№ 321-П.

В случае, если в процессе разработки проекта административного регламента выявлено, что оказание услуги в электронной форме возможно при условии соответствующих изменений нормативных правовых актов Камчатского края, то совместно с проектом административного регламента подготавливаются изменения в соответствующие нормативные правовые акты Камчатского края.

# **3.2.2. Согласование изменений в административный регламент**

Проект административного регламента согласует в порядке, предусмотренном Постановлением от 05.08.2011 № 321-П.

При поступлении проекта административного регламента в Министерство экономического развития и торговли Камчатского края, Министерство совместно с Агентством проводит экспертизу проекта административного регламента.

# **3.2.3. Утверждение изменений, вносимых в административный регламент**

Утверждение изменений, вносимых в административный регламент осуществляется в соответствии с Постановлением от 05.08.2011 № 321-П.

# **3.3. Внесение изменений в технологические схемы оказания услуг**

Технологические схемы оказания услуг составляются для услуг, предоставляемых в МФЦ.

Составление и изменения в технологические схемы предоставления государственных и муниципальных услуг вносятся в соответствии с методическими рекомендациями по формированию и утверждению технологических схем предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными протоколом совместного заседания Комиссии по обеспечению повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий и Рабочей группы по координации деятельности органов государственной власти Камчатского края по реализации Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», от 04.12.2017 № 7.

# **3.4. Внесение изменений в паспорт государственной или муниципальной услуги в Реестре государственных и муниципальных услуг Камчатского края**

На основании утвержденного административного регламента предоставления государственной или муниципальной услуги в паспорт услуги в Реестре государственных и муниципальных услуг Камчатского края вносятся соответствующие изменения, в соответствии с положением о федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденным постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861.

Срок внесения изменений в паспорт услуги в Реестре государственных и муниципальных услуг Камчатского края составляет не более 10 календарных дней с даты утверждения административного регламента, с учетом внесенных изменений.

Размещение информации в РГУ Камчатского края осуществляется в соответствии с Методическими рекомендациями по заполнению форм Реестра государственных и муниципальных услуг Камчатского края.

# **3.5. Разработка и согласование организационно-технического регламента (далее – ОТР)**

ОТР разрабатывается Агентством по информатизации и связи Камчатского края после обращения ИОГВ/ОМСУ о необходимости реализации услуги в электронной форме при условии наличия принятого актуального административного регламента в соответствии с Требованиями.

ОТР не разрабатывается для приоритетных государственных и муниципальных услуг, включенных в примерный перечень услуг, подлежащих первоочередной оптимизации, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления или другими организациями, в которых размещается государственное или муниципальное задание (заказ), в соответствии с приложением №2 к Концепции.

ОТР разрабатывается по услугам, по которым предусматривается действие «3.1.4.3.формирование запроса» в электронной форме и другие взаимоувязанные действия.

Для услуг, не включенных в примерный перечень услуг, подлежащих первоочередной оптимизации, Агентство по информатизации и связи Камчатского края в течении 30 календарных дней, с момента поступления утвержденного административного регламента предоставления государственной или муниципальной услуги, осуществляет разработку ОТР. ОТР содержит в себе подробное описание портальной формы заявления на предоставление государственной или муниципальной услуги, описание формы документа, являющего результатом оказания услуги, перечень необходимых межведомственных запросов, осуществляемых в рамках оказания услуги, состава и порядка действий органа или организации при оказании государственной или муниципальной услуги в электронной форме, включая описание регламентных процедур по приему и обработке заявлений в ведомственной информационной системе или в АИС «Портал поставщиков услуг».

Срок разработки ОТР может быть увеличен до 60 календарных дней в случае поступления в разработку более 5-ти административных регламентов.

Согласование ОТР осуществляется путем подписания протокола согласования организационно-технического регламента реализации состава действий при предоставлении государственной или муниципальной услуги в электронной форме органом или организацией, предоставляющего государственную или муниципальную услуги, с одной стороны и Агентством по информатизации и связи Камчатского края, с другой стороны.

# **3.6. Реализация в электронной форме состава действий при предоставлении государственной или муниципальной услуги**

Реализация в электронной форме состава действий при предоставлении государственной или муниципальной услуги осуществляется в следующем порядке:

1) Реализация в электронной форме состава действий при предоставлении государственной или муниципальной услуги.

В соответствии с согласованным организационно-техническим регламентом в течении 14 рабочих дней с даты согласования ОТР КГАУ «Информационно-технологический центр Камчатского края» реализует в электронном виде утвержденный состав действий, включая портальную форму запроса на предоставление государственной или муниципальной услуги, а также реализует в электронном виде порядок действий, выполняемый органом или организацией, предоставляющей государственную или муниципальную услугу.

2) Тестирование состава действий при предоставлении государственной или муниципальной услуги в электронной форме посредством тестового стенда РПГУ.

В целях проверки реализации в электронной форме действий при предоставлении государственной или муниципальной услуги на соответствие согласованному ОТР и актуальной версии административного регламента, проводится совместное тестирование реализованных в электронной форме действий при предоставлении услуги. Тестирование осуществляется в составе комиссии с участием представителей Агентства по информатизации и связи камчатского края, КГАУ «Информационно-технологический центр Камчатского края» и органа или организации, участвующих в предоставлении государственной или муниципальной услуги.

В случае, наличия замечаний к реализации действий в электронной форме при предоставлении государственной или муниципальной услуги или к последовательности действий органа или организации при оказании услуги, по результатам совместного тестирования составляется протокол совместного тестирования с перечнем замечаний и сроками их устранения. При наличии существенных замечаний, устанавливается дата повторного совместного тестирования.

В случаях отсутствия замечаний к реализации действий в электронной форме при предоставлении государственной или муниципальной услуги, по результатам совместного тестирования составляется протокол совместного тестирования, с указанием даты вывода реализованных в электронной форме действий на продуктивном стенде РПГУ Камчатского края.

3) Устранение проблем, выявленных в ходе совместного тестирования действий в электронной форме при предоставлении государственной или муниципальной услуги.

Замечания, выявленные в ходе совместного тестирования и зафиксированные в протоколе совместного тестирования, устраняются КГАУ «Информационно-технологический центр Камчатского края» не позднее 14 календарных дней с даты подписания протокола совместного тестирования.

После устранения существенных замечаний, повторное совместное тестирование проводится в сроки, указанные в протоколе совместного тестирования действий в электронной форме при предоставлении государственной или муниципальной услуги.

4) Вывод реализованных в электронной форме действий на РПГУ.

Вывод реализованных в электронной форме действий на продуктивном стенде РПГУ Камчатского края осуществляется КГАУ «Информационно-технологический центр Камчатского края» в срок, установленный сторонами в протоколе совместного тестирования без дополнительного уведомления органа или организации, участвующего в предоставлении государственной или муниципальной услуги.

Результаты реализации услуги в электронной форме могут быть рассмотрены на заседании Рабочей группы.