

ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ДЛЯ ГРАЖДАН И БИЗНЕСА

Статс-секретарь — заместитель Министра
экономического развития
Российской Федерации

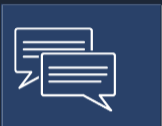
АЛЕКСЕЙ ХЕРСОНЦЕВ



НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ УСЛУГ

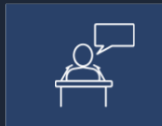
Оптимизация и перевод в электронный вид государственных и муниципальных услуг

Оптимизация предоставления услуг по очным каналам взаимодействия



**Оптимизация и перевод
в электронный вид массовых
социально значимых услуг**

Поручение Президента
Российской Федерации от
10.10.2020 № Пр-1648



«Социальное казначейство»

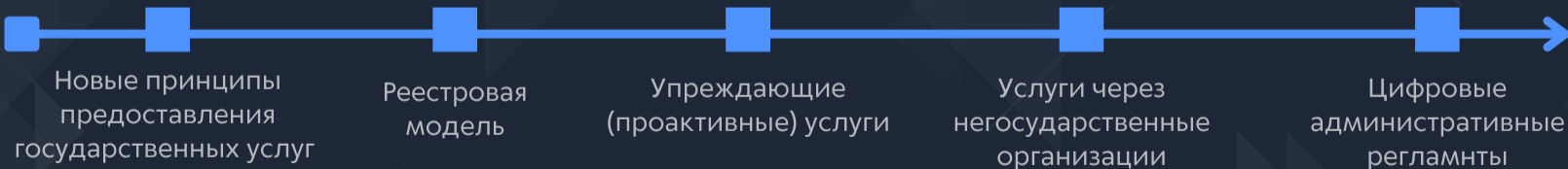
Распоряжение Правительства
Российской Федерации от
20.02.2021 № 431-р



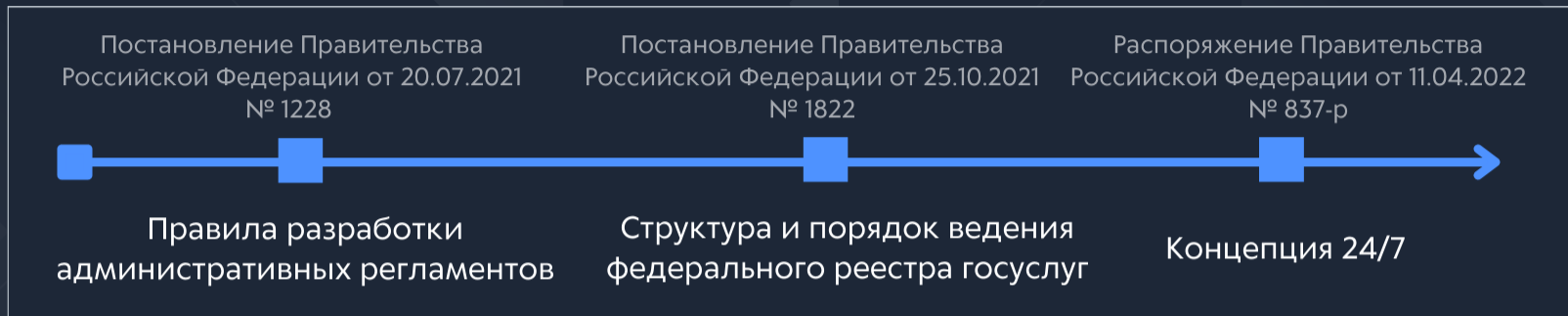
**Оптимизация и автоматизации
разрешительной деятельности**

Постановление Правительства
Российской Федерации
от 30.07.2021 № 1279

02



НОРМАТИВНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ОПТИМИЗАЦИИ УСЛУГ



Единая среда разработки цифровых регламентов

Проект методических рекомендаций по формированию ОЦС

Возможность разрабатывать, согласовывать и утверждать административные регламенты в региональной ГИС

Перечень услуг для приведения в соответствие требованиям Концепции 24/7

СЕКТОРА ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ И СЕРВИСЫ В МФЦ

СЕКТОРА ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ

2 018

Офисов МФЦ с СПС

3 329

Рабочих мест для
заявителей

4 МЛН

Обращений в СПС:

•60% по услугам,
предоставляемым в окнах

•40% по иным услугам и
сервисам

ТОП-3 СЕРВИСОВ

4,2 МЛН

Ковид сертификатов

167 000

Паспортов болельщика

2 500

Электронных
дубликатов

СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ ГОСУСЛУГ В МФЦ ДО 2030 ГОДА

2021

50%

Очных обращений
за федеральными
услугами

Постановление
Правительства РФ от
27.09.2011 N 797

2024

80%

Очных обращений
за федеральными
услугами

2030

100%

Очных обращений
за услугами ФОИВ,
РОИВ и ОМСУ

05

Стоп-бумага

Экстерриториальность

Дистанционное
консультирование

Омниканальность
СПС - окна выдачи

Поэтапно 100% услуг
госорганов в МФЦ

Прекращение приема
в органах власти

МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.05.2022 № 951

СБОР СВЕДЕНИЙ

Автоматически в реальном времени
из информационных систем

ОХВАТ

Все услуги независимо от способа
и канала обращения

ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА



Нарушения сроков
предоставления услуг и
исполнения
административных процедур



Отказы
в регистрации запросов
и в предоставлении
услуг



Сбои и задержки
при направлении
межведомственных
запросов



Ошибки в работе
интерактивных форм



Уровень
удовлетворенность
качеством услуг



Скорость решения
инцидентов

МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ. КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.05.2022 № 951



80 000
Запросов

(Показатель 1)



50 000 / 62,5%
В электронном виде

(Показатель 1)



30 000 / 37,5%
Очно

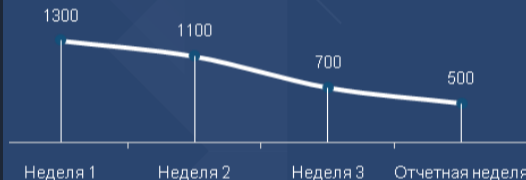
Показатель 11

Ошибки при предоставлении услуг



6 500 / 13%
Ошибок
зафиксировано

Обращений с нарушением сроков



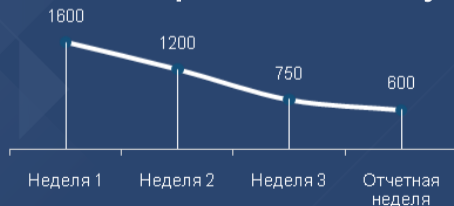
500 / 1%
Нарушений
зафиксировано

Показатель 9

07

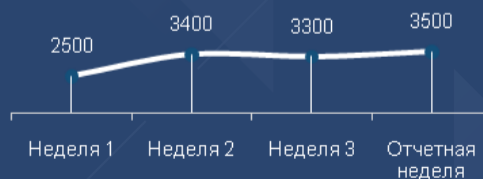
Показатель 7

Отказы в предоставлении услуги



600 / 1%
Отказов
зафиксировано

Количество жалоб



3 500 / 7%
Жалоб
зафиксировано

Показатель 15

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ «ГОСУДАРСТВО ДЛЯ ЛЮДЕЙ»

2022

50%

утверждённых
дорожных карт
внедрения
клиентоцентричности в
ФОИВ и субъектах

2024

100%

ФОИВ и субъектов
внедрили принципы
и стандарты
клиентоцентричности

2030

90%

Услуг (сервисов)
прошли сертификацию
на клиентоцентричность

08



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



ECONOMY.GOV.RU