Приложение к письму министерства

социальной политики Красноярского края

**План мероприятий по оптимизации государственной услуги «Установление патронажа над совершеннолетними дееспособными гражданами, которые по состоянию здоровья не могут самостоятельно осуществлять и защищать свои права и исполнять свои обязанности»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Мероприятие** | **Дата начала** | **Дата окончания** | **Ответственный** | **Результат** |
| **1.** | **Организационные мероприятия**  |
| 1.1. | Назначение заместителя руководителя, ответственного за реализацию плана мероприятий  | 01.11.202301.12.2023 | 01.12.202325.12.2023 | Заместитель министра социальной политики Красноярского края Озерова О.А.Органы местного самоуправления Красноярского края (далее – ОМСУ) | Приказ о назначении заместителя руководителя, ответственного за реализацию плана мероприятий |
| 1.2. | Определение структурного подразделения (структурных подразделений), ответственного за реализацию плана мероприятий | 01.11.202301.12.2023 | 01.12.202325.12.2023 | Отдел регионального контроля и взаимодействия с органами местного самоуправленияОМСУ | Ведомственный акт |
| 1.3.  | Определение ответственного за качество предоставления каждой государственной услуги (сервиса) | 01.11.202301.12.2023 | 01.12.202325.12.2023 | Начальник отдела отдела регионального контроля и взаимодействия с органами местного самоуправленияХохлова М.М.ОМСУ | Ведомственный акт  |
| 1.4. | Определение структурного подразделения, ответственного за контроль качества по каждой государственной услуге (сервису) | 01.11.202301.12.2023 | 01.12.202325.12.2023 | Отдел регионального контроля и взаимодействия с органами местного самоуправленияОМСУ | Ведомственный акт  |
| 1.5. | Определение уполномоченного на досудебное рассмотрение жалоб по каждой государственной услуге (сервису)  | 01.11.202301.12.2023 | 01.12.202325.12.2023 | Заместитель министра социальной политики Красноярского края Озерова О.А.ОМСУ | Ведомственный акт  |
| **2.** | **Оптимизация взаимодействия с клиентом (заявителем)** |
| 2.1. | Обеспечение возможности выбора клиентом (заявителем) канала взаимодействия с ОМСУ для получения информации, уведомлений, результата[[1]](#footnote-1) | 01.01.2024 | 31.12.2024 | Отдел регионального контроля и взаимодействия с органами местного самоуправления | Внесение изменений в НПА |
| 2.2. | Обеспечение возможности получения результата государственной услуги (сервиса) в электронной форме без необходимости очного взаимодействия[[2]](#footnote-2)  | 01.01.2024 | 31.12.2024 | Отдел регионального контроля и взаимодействия с органами местного самоуправления | Внесение изменений в НПА |
| 2.3. | Реинжиниринг процессов предоставления государственных услуг (сервисов) в электронном виде |  |  |  | Отчет о реализации / внесение изменений в НПА  |
| 2.3.1. | Обеспечение возможности обращения для предоставления государственной услуги (сервиса) на ЕПГУ без необходимости очного взаимодействия | 01.01.2024 | 31.12.2024 | Отдел регионального контроля и взаимодействия с органами местного самоуправления | Внесение изменений в НПА |
| 2.4. | Реинжиниринг процессов предоставления государственных услуг (сервисов) при очном взаимодействии |  |  |  | Ведомственный акт / внесение изменений в НПА /отчет о реализации |
| 2.4.1. | Обеспечение возможности обращения для предоставления государственной услуги (сервиса) через МФЦ  | 01.01.2024 | 31.12.2024 | Отдел регионального контроля и взаимодействия с органами местного самоуправления | Внесение изменений в НПА |
| 2.4.2. | Обеспечение обучения сотрудников МФЦ по доведению до заявителей исчерпывающей и достоверной информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги | 01.01.2024 | 31.12.2024 | Отдел регионального контроля и взаимодействия с органами местного самоуправления | Отчет о реализации |
| 2.4.4. | Обеспечение возможности предварительной записи для посещения ОМСУ, МФЦ | 01.01.2024 | 31.12.2024 | ОМСУ | Отчет о реализации |
| 2.5. | Реинжиниринг процессов консультирования клиента (заявителя), предоставления технической поддержки |  |  |  | Ведомственный акт / отчет о реализации |
| 2.5.3. | Определение порядка и требований работы консультационной линии, определение порядка и периодичности обучения работников | 01.01.2024 | 31.12.2024 | ОМСУ | Ведомственный акт / отчет о реализации |
| 2.5.5. | Обеспечение контроля среднего времени ожидания ответа сотрудника консультационной линии клиенту (заявителю) | 01.01.2024 | 31.12.2024 | ОМСУ | Ведомственный акт / отчет о реализации |
| 2.5.6. | Обеспечение контроля количества запросов на консультационную линию, оставшихся без ответа, по государственной услуги (сервису) | 01.01.2024 | 31.12.2024 | ОМСУ | Ведомственный акт / отчет о реализации |
| 2.5.7. | Обеспечение возможности оценки заявителем полученной на консультационной линии консультации  | 01.01.2024 | 31.12.2024 | ОМСУ | Отчет о реализации |
| 2.6. | Обеспечение инициативного уведомления клиента (заявителя) о ходе (статусе) и результате оказания государственной услуги (сервиса)[[3]](#footnote-3) и информирования клиента (заявителя) |  |  |  | Ведомственный акт / отчет о реализации |
| 2.6.1. | Обеспечение уведомления клиента (заявителя) о приеме и регистрации запроса, результате государственной услуги (сервиса), изменении статуса, в том числе на ЕПГУ | 01.01.2024 | 31.12.2024 | ОМСУ | Отчет о реализации |
| 2.6.4. | Определение требований к изложению отказов в приеме заявления, документов и отказов в предоставлении государственной услуги (сервиса) | 01.01.2024 | 31.12.2024 | ОМСУ | Отчет о реализации |
| 2.6.5. | Размещение информации о государственной услуге (сервисе) (порядке получения, необходимых документах, формах заявлений), актуальных нормативных правовых актах на ЕПГУ, официальных сайтах министерства и ОМСУ | 01.01.2024 | 31.12.2024 | Отдел регионального контроля и взаимодействия с органами местного самоуправления ОМСУ | Отчет о реализации |
| 2.6.6. | Создание раздела с ответами на часто задаваемые вопросы в рамках предоставления государственной услуги (сервиса) на официальном сайте ОМСУ | 01.01.2024 | 31.12.2024 | ОМСУ | Отчет о реализации |
| **3.** | **Создание системы обратной связи** |
| 3.1. | Организация сбора обратной связи по государственной услуге (сервису) и в целом о взаимодействии с ОМСУ (функциональности сайта) | 01.01.2024 | 31.12.2024 | ОМСУ | Отчет о реализации |
| 3.2. | Обеспечение возможности оценки онлайн/при личном посещении государственной услуги (сервиса) на любом этапе ее предоставления и после получения результата | 01.01.2024 | 31.12.2024 | ОМСУ | Отчет о реализации |
| **4.** | **Определение порядка проведения реинжиниринга государственной услуги (сервиса)** |
| 4.1. | Определение порядка реализации мероприятий по реинжинирингу процесса оказания государственной услуги, в том числе разработки плана по улучшению клиентского пути | 01.01.2024 | 31.12.2024 | ОМСУ | Ведомственный акт |
| 4.2. | Определение порядка и периодичности актуализации клиентских сегментов и типовых потребностей клиентов (заявителей) | 01.01.2024 | 31.12.2024 | ОМСУ | Ведомственный акт |

1. Выбор предоставляется независимо от канала, используемого для подачи заявления и документов клиентом (заявителем) [↑](#footnote-ref-1)
2. Выбор формы получения результата обеспечивается независимо от используемого канала взаимодействия для подачи заявления и документов клиентом (заявителем) [↑](#footnote-ref-2)
3. Инициативное уведомление обеспечивается независимо от использованного канала взаимодействия для подачи заявления и документов клиентом (заявителем) [↑](#footnote-ref-3)