Типовой план мероприятий по оптимизации государственных услуг (сервисов) по результатам самопроверки*

* - пункты Типового плана сформированы для каждого раздела чек-листа самопроверки государственных услуг (сервисов)

При наличии уже реализованных мероприятий и (или) функционала при предоставлении государственных услуг (сервисов) (*ответ «да» в чек-листе*) или объективной невозможности применения и реализации мероприятий (*ответ «не применимо» в чек-листе*) соответствующие пункты типового плана в ведомственный план не включаются

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный	Результат
1.	**Организационные мероприятия**				
1.1.	Назначение заместителя руководителя, ответственного за реализацию плана мероприятий				Приказ о назначении заместителя руководителя, ответственного за реализацию плана мероприятий
1.2.	Определение структурного подразделения (структурных подразделений), ответственного за реализацию плана мероприятий				Ведомственный акт
1.3.	Определение ответственного за качество предоставления каждой государственной услуги (сервиса)				Ведомственный акт / внесение изменений в НПА
1.4.	Определение структурного подразделения, ответственного за контроль качества по каждой государственной услуге (сервису)				Ведомственный акт / внесение изменений в НПА
1.5.	Определение уполномоченного на досудебное рассмотрение жалоб по каждой государственной услуге (сервису)				Ведомственный акт / внесение изменений в НПА
1.6.	Принятие акта, регулирующего порядок, содержащего перечень административных процедур по предоставлению государственной услуги (сервиса)				Ведомственный акт
2.	**Оптимизация взаимодействия с клиентом (заявителем)**				
2.1.	Обеспечение возможности выбора клиентом				Отчет о реализации

	(заявителем) канала взаимодействия с органом власти для получения информации, уведомлений, результата[1]				
2.2.	Обеспечение возможности получения результата государственной услуги (сервиса) в электронной форме без необходимости очного взаимодействия[2]				Отчет о реализации
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				
2.3.2.	Обеспечение возможности обращения для предоставления государственной услуги (сервиса) на официальном сайте органа власти без необходимости очного взаимодействия				
2.3.3.	Обеспечение возможности обращения для предоставления государственной услуги (сервиса), всех ее административных процедур и составляющих посредством общедоступного и бесплатного мобильного приложения, обеспечивающего безопасность и конфиденциальность данных клиентов (заявителей), без необходимости очного взаимодействия				
2.3.4.	Обеспечение однократной идентификации и аутентификации посредством ЕСИА в мобильном приложении				
2.3.5.	Обеспечение возможности оплаты				

[1] Выбор предоставляется независимо от канала, используемого для подачи заявления и документов клиентом (заявителем)

[2] Выбор формы получения результата обеспечивается независимо от используемого канала взаимодействия для подачи заявления и документов клиентом (заявителем)

	государственной пошлины, платы (при наличии) на ЕПГУ, официальном сайте органа власти, в мобильном приложении				
2.3.6.	Обеспечение возможности записи на прием в орган власти или МФЦ на ЕПГУ, официальном сайте органа власти, в мобильном приложении				
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, в том числе по экстерриториальному принципу				
2.4.2.	Обеспечение обучения сотрудников МФЦ по доведению до заявителей исчерпывающей и достоверной информации; технического взаимодействия с МФЦ без необходимости дублирования информации на бумажном носителе				
2.4.3.	Обеспечение возможности обращения для предоставления государственной услуги (сервиса) непосредственно в орган власти (его территориальное подразделение), в том числе по экстерриториальному принципу				
2.4.4.	Обеспечение возможности предварительной записи для посещения органа власти (его территориального подразделения), МФЦ				
2.5.	Реинжиниринг процессов консультирования клиента (заявителя), предоставления технической поддержки				Ведомственный акт / отчет о реализации
2.5.1.	Организация работы консультационной линии (контакт-центра) по вопросам предоставления государственных услуг (сервисов), технической поддержки				

2.5.2.	Обеспечение внедрения роботизированных голосовых помощников для консультирования клиентов (заявителей)				
2.5.3.	Определение порядка и требований работы консультационной линии (контакт-центра), технической поддержки, в том числе разработка баз знаний и скриптов, определение порядка и периодичности обучения работников				
2.5.4.	Обеспечение работы консультационной линии (контакт-центра) в непрерывном круглосуточном режиме с возможностью использования лицами с ограниченными возможностями здоровья				
2.5.5.	Обеспечение контроля среднего времени ожидания ответа сотрудника консультационной линии (контакт-центра), технической поддержки клиенту (заявителю)				
2.5.6.	Обеспечение контроля количества запросов на консультационную линию (в контакт-центр), в техническую поддержку, оставшихся без ответа, количества переключений звонка клиента (заявителя) между сотрудниками консультационной линии (контакт-центра) по каждой государственной услуги (сервису)				
2.5.7.	Обеспечение возможности оценки заявителем полученной на консультационной линии (контакт-центре) консультации				
2.6.	Обеспечение инициативного уведомления клиента (заявителя) о ходе (статусе) и результате оказания государственной услуги (сервиса)[3] и информирования клиента (заявителя)				Ведомственный акт / отчет о реализации

[3] Инициативное уведомление обеспечивается независимо от использованного канала взаимодействия для подачи заявления и документов клиентом (заявителем)

2.6.1.	Обеспечение уведомления клиента (заявителя) о приеме и регистрации запроса, подтверждении оплаты услуги (при наличии), записи на прием в орган власти или МФЦ, результате государственной услуги (сервиса), этапе клиентского пути, изменении статуса, предстоящих шагах и действиях, в том числе на ЕПГУ, на официальном сайте				
2.6.2.	Обеспечение уведомления клиента (заявителя) в течение 24 часов после получения письма, инициированного клиентом (заявителем), о его получении и сроке подготовки ответа (решении вопроса)				
2.6.3.	Определение порядка направления и требований к инициативным рассылкам клиентам (заявителям)[4]				
2.6.4.	Определение требований к изложению отказов в приеме заявления, документов и отказов в предоставлении государственной услуги (сервиса)				
2.6.5.	Размещение информации о государственной услуге (сервисе) (порядке получения, необходимых документах, формах заявлений), государственной пошлине (плате), порядке и особенностях ее оплаты, актуальных нормативных правовых актах на ЕПГУ и официальном сайте				
2.6.6.	Создание раздела с ответами на часто задаваемые вопросы в рамках предоставления государственной услуги (сервиса) на ЕПГУ и официальном сайте, с обучающим контентом в мобильном приложении				
3.	**Создание системы обратной связи**				

[4] Данные рассылки осуществляются не в ходе информирования в ходе предоставления государственной услуги (сервиса) по запросу (заявлению) клиента (заявителя)

3.1.	Организация сбора обратной связи по каждой государственной услуге (сервису) и в целом о взаимодействии с органом власти (функциональности мобильного приложения, сайта)				Отчет о реализации
3.2.	Обеспечение возможности оценки онлайн/при личном посещении/в МФЦ государственной услуги (сервиса) на любом этапе ее предоставления и после получения результата				Отчет о реализации
3.3.	Определение порядка сбора обратной связи в каждой точке взаимодействия с заявителем и уведомления заявителя о результатах ее рассмотрения				Ведомственный акт
3.4.	Формирование системы управления изменениями на основании полученной обратной связи[5], механизма рассмотрения предложений клиентов (заявителей) о доработке государственной услуги (сервиса)				Ведомственный акт
4.	**Определение порядка проведения реинжиниринга государственной услуги (сервиса)**				
4.1.	Определение порядка реализации мероприятий по реинжинирингу процесса оказания государственной услуги (функционирования сервиса), в том числе разработки плана по улучшению клиентского пути				Ведомственный акт
4.2.	Определение порядка и периодичности актуализации клиентских сегментов и типовых потребностей клиентов (заявителей)				Ведомственный акт
5.	**Иные мероприятия**				
5.1.	Обеспечение проактивного оказания				Отчет о реализации / внесение

[5] Использование полученной обратной связи для выявления и изучения потребностей клиентов (заявителей), проектирования и реинжиниринга государственной услуги (сервиса)

	государственной услуги (сервиса) при наличии согласия заявителя				изменений в НПА
5.2.	Исключение необходимости в получении сопутствующих услуг для получения государственной услуги (предоставления сервиса)				Отчет о реализации / внесение изменений в НПА
5.3.	Обеспечение возможности для заявителя замены и (или) внесения недостающих документов (при выявлении недостатков) в процессе рассмотрения его заявления				Внесение изменений в НПА
5.4.	Обеспечение возможности обращения для предоставления государственной услуги (сервиса), получения результата с использованием почты/курьерской доставки без необходимости очного взаимодействия				Отчет о реализации / внесение изменений в НПА
5.5.	Обеспечение внедрения системы автоматической классификации поступивших письменных запросов, заявлений, обращений клиентов (заявителей), изложения ответов в доступной, понятной и легкой форме				Отчет о реализации