

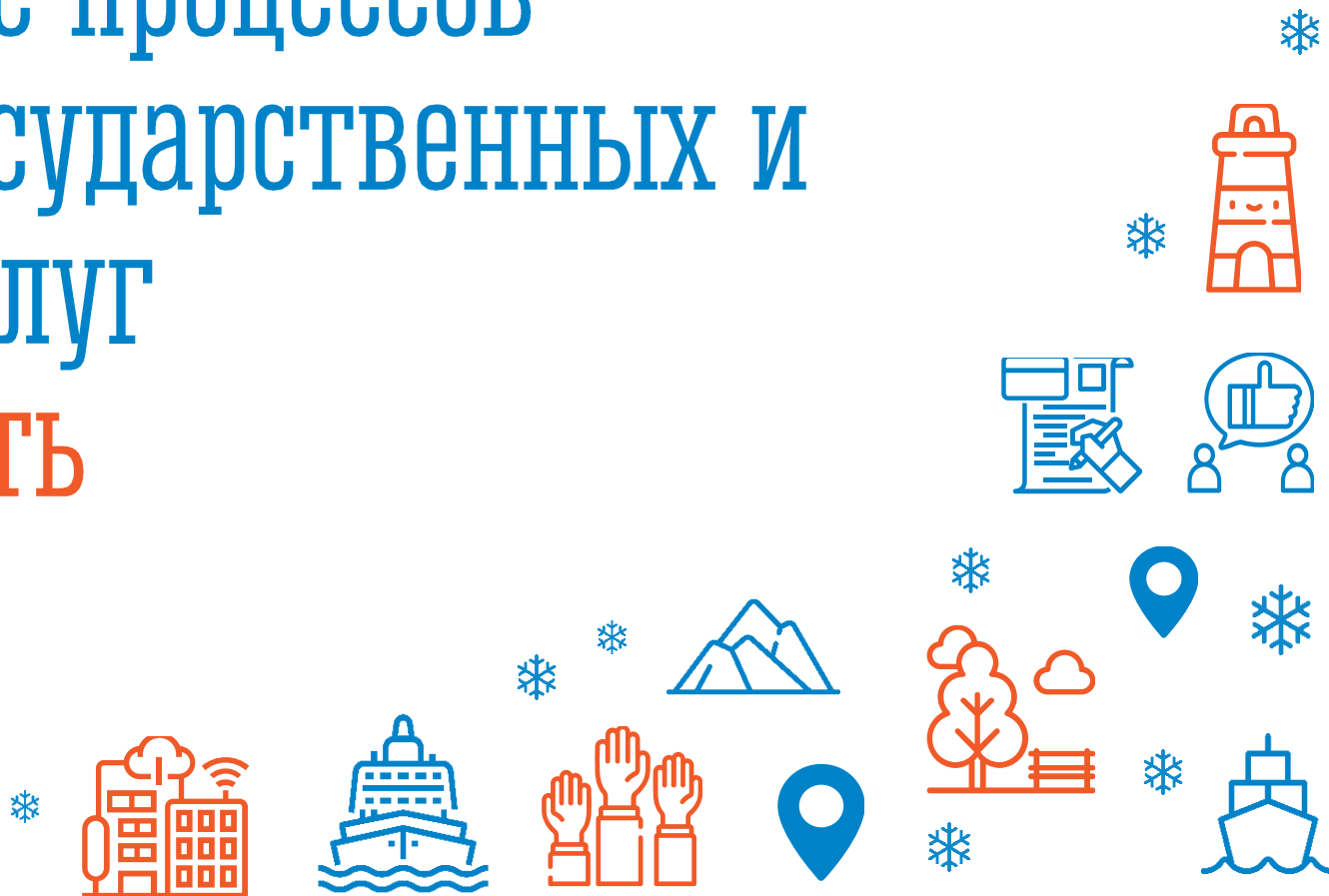


Министерство цифрового развития
Мурманской области

#насеверезить

Совершенствование процессов предоставления государственных и муниципальных услуг Курс на доступность

 14 Ноября 2023



Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ

«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»



часть 1 ст. 6

Органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны:



2) обеспечивать возможность получения заявителем государственной или муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством РФ, по выбору заявителя

Перевод услуг в электронный вид



Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020 № 474

«О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года»

Утвержден План перевода массовых социально значимых услуг (сервисов) в электронный формат



25.06.2021 протокол президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности № 19



- ✓ Установлен срок утверждения ТАР (ФОИВ)
- ✓ Разработка ОЦС, ТАР МСЗУ (ФОИВ)
- ✓ Вывод услуг на ЕПГУ (ФОИВ, РОИВ. ОМСУ)



Единое наименование услуги
Единый стандарт оказания услуги (типовой административный регламент)
Единая форма для подачи запроса на ЕПГУ
Экономия бюджетных средств

Показатели качества и доступности услуги, влияющие на степень удовлетворенности заявителя



минимальное количество документов, требуемых для получения услуги;



время ожидания для подачи запроса;



наличие различных каналов получения услуги (МФЦ / в электронной форме);



возможность совершения предварительной записи для подачи запроса;



возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием ИТ;



минимальный срок предоставления услуг;



культура обслуживания (вежливость, эстетичность);



проактивное предоставление (при наличии объективной возможности и согласия клиента в рамках жизненных ситуаций)

Доступность услуг в зависимости от способа обращения



- возможность предварительной записи
- график работы
- ТелеМФЦ (ЗАТО Островной)
- выездное обслуживание
- информирование о готовности результата (сайт МФЦ / call-центр)



- подача запроса 24/7 не выходя из дома;
- -прозрачность процессов — возможность проверки статуса запроса;
- возможность получения услуги в МФЦифре, при отсутствии навыков работы с порталом и соглашения о взаимодействии с МФЦ



- график работы
- необходимость совершать поездки в районный центр жителям отдаленных населенных пунктов



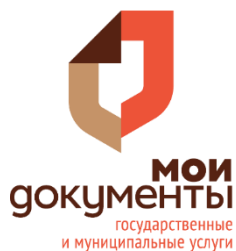
- дополнительные финансовые затраты в т.ч. на нотариальное заверение отдельных документов

Закон Мурманской области от 17.12.2009 № 1177-01-ЗМО

40 Полномочия ОМСУ по опеке и попечительству в отношении совершеннолетних граждан



Установление опеки, попечительства (в том числе предварительные опека и попечительство), патроната, освобождение опекуна (попечителя) от исполнения им своих обязанностей

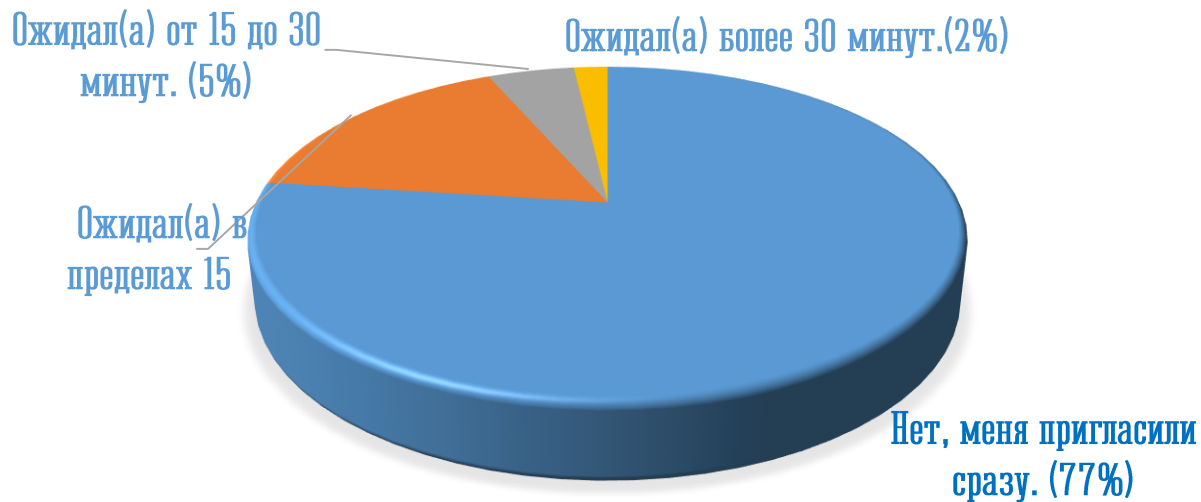


Согласие на обмен жилыми помещениями, которые предоставлены по договорам социального найма и в которых проживают несовершеннолетние, недееспособные или ограниченно дееспособные граждане, являющиеся членами семей нанимателей таких жилых помещений

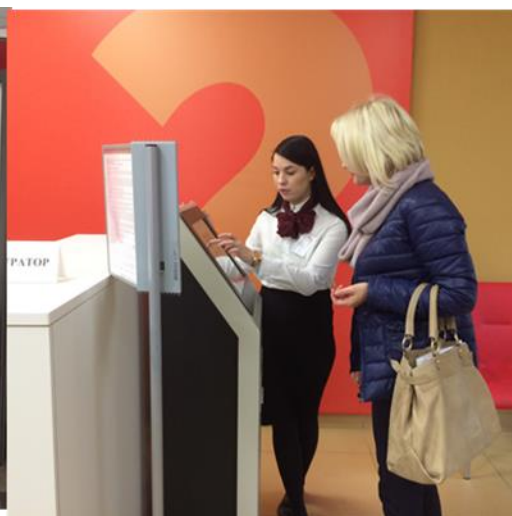
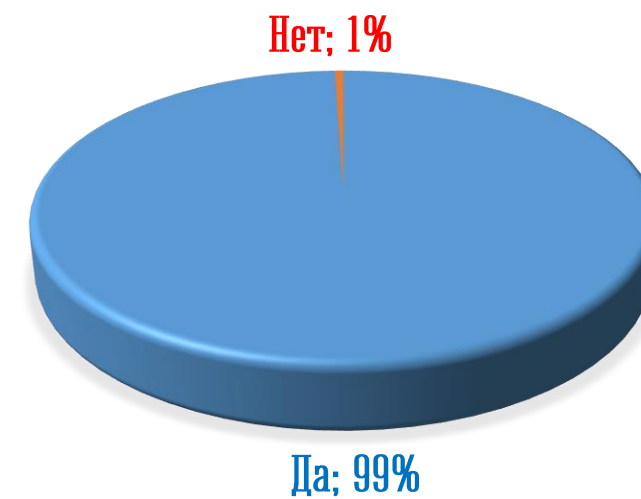


Анкетирование клиентов МФЦ (3 квартал 2023 / 383 респондента)

Время ожидания приглашения к специалисту



Удовлетворённость обслуживанием в окне



Оптимизация процессов предоставления услуги



Доступность услуги

Прозрачность процессов

Формирование дел в электронном виде

Направление уведомления в ЛК заявителя на ЕПГУ



Доступность услуги

Экстерриториальность

Выездной прием

Перенаправление потока заявителей



Сокращение перечня документов



Сокращение времени на проверку

Назначение выплаты вознаграждения опекунам совершеннолетних недееспособных граждан



<https://51gosuslugi.ru>

Заявление

Результат



АИС «СМАРТ - РОУТ»

The screenshot shows the homepage of the Murmansk Oblast Gosuslugi portal. At the top, there is a navigation bar with 'Все категории', 'Версия для слабовидящих', and 'Мурманская область'. Below this is the main header with the 'Госуслуги' logo, 'Каталог услуг', 'Помощь', 'Оплата', and 'Государственные порталы'. A user profile for 'Пищулина Е.К.' is visible in the top right. The main content area features a yellow banner with a warning icon and the text 'Уважаемые пользователи! У нашего портала появилось мобильное приложение. Скачать версию для android можно по ссылке, а также нажав на соответствующий значок внизу страницы.' Below this is a large blue banner titled 'Меры социальной поддержки' with a sub-headline 'Информация о мерах социальной поддержки в период коронавируса.' and a 'Подробнее' button. At the bottom, there is a search bar with the placeholder text 'Введите наименование услуги' and a search icon. Below the search bar, there are examples of search results: 'Например: поиск работы', 'социальная поддержка', and 'детские сады'.

The screenshot shows the interface of the AIS «SMART - ROUT» system. At the top, there is a navigation bar with 'Главная', 'Новости', 'Инструкции', 'Видеоинструкции', and 'Вопросы и ответы'. The main content area is titled 'Новости' and contains four news items, each with a date and time, a title, a brief description, and a 'Подробнее' button. The news items are: 1) '06 октября 2023, 15:32' - 'СМЭВ 2 - ОТКЛЮЧЁН!!!' with the description 'Направление запросов по каналам СМЭВ 2 ЗАБЛОКИРОВАНО!'; 2) '06 марта 2023, 09:46' - 'О сведениях о распределении ЕНП' with the description 'Отбор данных о распределении ЕНП осуществляется с 25.02.2023'; 3) '08 февраля 2023, 12:41' - 'О технологических работах в системе Социального...' with the description 'В системе Фонда пенсионного и социального страхования Россия проходят технологические работы.'; 4) '23 января 2023, 13:18' - 'Недоступны ВС ФНС д 31.01.2023' with the description 'Обновление о информации В связи с переходом на Ег налоговый счет с 00:00 13.01.2023 по 00:00 31.01.' Below the news items is a 'Все новости' button. The bottom section is titled 'Материалы' and contains two columns: 'Популярные инструкции' with a link to 'Инструкция по очистке куки и кэш' (301 Кб) and 'Популярные видеоинструкции'.

Предоставление услуг в электронном виде



<https://gosuslugi.ru>

ЕПГУ

Единый федеральный портал государственных и муниципальных услуг (функций)



<https://51gosuslugi.ru>

РПЭУ

Региональный портал электронных услуг Мурманской области



Ведомственные порталы органов власти

167 услуг

предоставляются в электронном виде

550 371

подтвержденных учетных записей в ЕСИА

< 67 %

жителей региона, имеющих подтвержденные учетные записи в ЕСИА получили хотя бы одну услугу на ЕПГУ

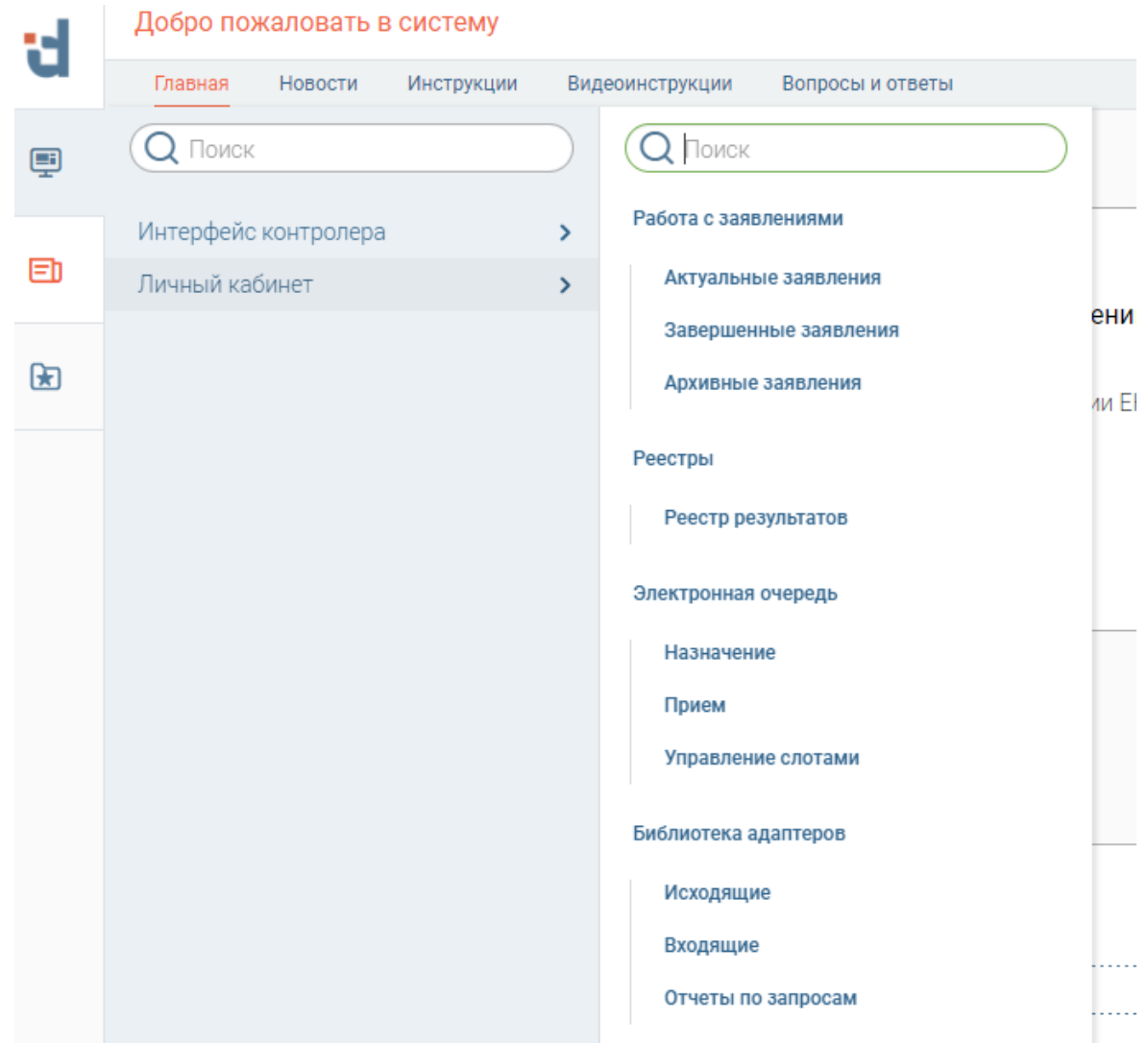
Автоматизированная информационная система межведомственного электронного взаимодействия «Смарт-Роут»

1

Оказание услуг в
электронном виде
(ЕПГУ, РПЭУ)

2

Межведомственное
электронное
взаимодействие
(ФОИВ, ИО, МФЦ, ОМСУ)



Автоматизированная информационная система межведомственного электронного взаимодействия «Смарт-Роут»

Добро пожаловать в систему

Главная Новости Инструкции Видеоинструкции Вопросы и ответы

Пищулина Екатерина

Новости

- 06 октября 2023, 15:32**
СМЭВ 2 - ОТКЛЮЧЁН!!!
Направление запросов по каналам СМЭВ 2 ЗАБЛОКИРОВАНО!
[Подробнее](#)
- 06 марта 2023, 09:46**
О сведениях о распределении ЕНП
Отбор данных о распределении ЕНП осуществляется с 25.02.2023
[Подробнее](#)
- 08 февраля 2023, 12:41**
О технологических работах в системе Социального фонда России
В системе Фонда пенсионного и социального страхования Россия проходят технологические работы.
[Подробнее](#)
- 23 января 2023, 13:18**
Недоступны ВС ФНС до 31.01.2023
Обновление о информации ФНС. В связи с переходом на Единый налоговый счет с 00:00 13.01.2023 по 00:00 31.01.2023 будут недоступны 2 ВС.
[Подробнее](#)
- 10 января 2023, 10:19**
Устранение проблем с подписание (Смарт-Агент)
Инструкцию по настройке подписания Смарт Агента:
[Подробнее](#)

[Все новости](#)

Материалы

Популярные инструкции

Инструкция по очистке куки и кэш	301 Кб	
Руководство администратора деятельности районов, включая сельсоветы	6707 Кб	
Установка Smart Agent	1655 Кб	
Руководство пользователя Оператора	8385 Кб	

[Все инструкции](#)

Популярные видеоинструкции

- Интерфейс администратора ОИВ
- Отчетность 1-ГМУ
- Интерфейс регионального администратора

[Все видеоинструкции](#)

Установление опеки, попечительства (в том числе предварительные опека и попечительство), патроната, освобождение опекуна (попечителя) от исполнения им своих обязанностей



Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020 № 474



План перевода массовых социально значимых услуг (сервисов) в электронный формат

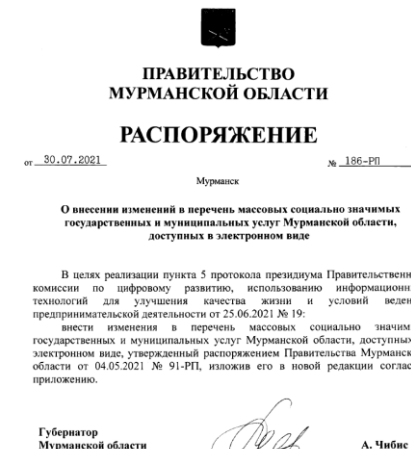


Распоряжение Правительства Мурманской области № 91-РП от 04.05.2021

«Об утверждении перечня массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг Мурманской области, доступных в электронном виде»



25.06.2021 протокол президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности № 19



Установление опеки, попечительства (в том числе предварительные опека и попечительство), патроната, освобождение опекуна (попечителя) от исполнения ИМ СВОИХ ОБЯЗАННОСТЕЙ



Региональный перечень МСЗУ

Министерство образования и науки
Мурманской области

Министерство труда и социального развития
Мурманской области



несовершеннолетние

недееспособные совершеннолетние



- статья 5 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
- статья 14 Федерального закона от 24.04.2008 № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве»
- пункт 4 Постановления Правительства РФ от 17.11.2010 № 927 «Об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства в отношении совершеннолетних недееспособных или не полностью дееспособных граждан»

Установление опеки, попечительства (в том числе предварительные опека и попечительство), патроната, освобождение опекуна (попечителя) от исполнения ИМ СВОИХ ОБЯЗАННОСТЕЙ

<https://gosuslugi.ru/600235/1>



gosuslugi Гражданам ▾ Услуги | Документы | Заявления | Платежи | Помощь | 🔍

Установление опеки, попечительства

Гражданину, имеющему заключение о возможности быть опекуном (попечителем), усыновителем, в отношении несовершеннолетних граждан устанавливается опека, попечительство, патронат

Гражданину, имеющему заключение о возможности быть опекуном (попечителем), в отношении совершеннолетнего недееспособного (не полностью дееспособного) гражданина устанавливается опека (попечительство)

Предварительные опека и попечительство устанавливается гражданам, в том числе не имеющим заключение о возможности быть опекуном (попечителем), усыновителем

Срок предоставления услуги: 10 рабочих дней

Результатом услуги является решение о предоставлении государственной услуги по установлению опеки, попечительства (в том числе предварительные опека и попечительство) в электронном виде

[Начать](#)

Установление опеки, попечительства (в том числе предварительные опека и попечительство), патроната, освобождение опекуна (попечителя) от исполнения ИМ СВОИХ ОБЯЗАННОСТЕЙ

Платформа государственных сервисов (ПГС)

Заявления ОЧНЫЙ ПРИЕМ

Мои заявления ↻

🔍 Номер заявления, Название услуги, заявитель ⚙️

Статус Истекает срок оказания услуги через дней Дата подачи От До Дата принятия решения От До

Организация Подразделение

Наименование услуги Цель услуги

Установление опеки, попечительства_1_0_3 НАСТРОИТЬ КОЛОНКИ 🔍 ПОИСК

Номер	Название услуги	Заявитель	Статус	Ответственный	Канал	Дата подачи	Срок выполнения	Дата принятия решения	Адрес заявителя	Организация
2788743189	Установление опеки, попечительства_1_0_3	Шельгина Анна Игоревна	Проект решения отправлен на подписание	Гневыхева Наталья Викторовна	ЕПГУ	03.06.2023	19.06.2023	-	-	Администрация муниципального округа город Кировск с подведомственной территорией Мурманской области
3602454024	Установление опеки, попечительства_1_0_3	Акулова Ольга Анатольевна	Услуга оказана	Курганкова Мария Александровна	ЕПГУ	28.11.2023	12.12.2023	12.12.2023	-	Администрация Ковдорского района Мурманской области
3619467898	Установление опеки, попечительства_1_0_3	Дробот Елена Сергеевна	Отказано в приеме документов	Чивиль Маргарита Владимировна	ЕПГУ	04.12.2023	18.12.2023	07.12.2023	-	Отдел образования Администрации Печенгского муниципального округа Мурманской области
3601231410	Установление опеки, попечительства_1_0_3	Гончарова Ирина Олеговна	Отказано в приеме документов	Лапполайнен Ольга Романовна	ЕПГУ	27.11.2023	11.12.2023	06.12.2023	-	Комитет по социальной поддержке, взаимодействию с общественными организациями и делам молодежи администрации города Мурманска
3614338889	Установление опеки, попечительства_1_0_3	Изотова Наталья Николаевна	Отказано в приеме документов	Лапполайнен Ольга Романовна	ЕПГУ	05.12.2023	19.12.2023	06.12.2023	-	Комитет по социальной поддержке, взаимодействию с общественными организациями и делам молодежи администрации города Мурманска
3621025472	Установление опеки, попечительства_1_0_3	Мастерова Виталина Витальевна	Отказано в приеме документов	Лапполайнен Ольга Романовна	ЕПГУ	04.12.2023	18.12.2023	06.12.2023	-	Комитет по социальной поддержке, взаимодействию с общественными организациями и делам молодежи администрации города Мурманска
3600000007	Установление опеки,	Бессмертная Алла	Отказано в	Цыганова Маргарита	ЕПГУ	28.11.2023	12.12.2023	28.11.2023	-	Администрация города Оленегорска с подведомственной территорией

Установление опеки, попечительства (в том числе предварительные опека и попечительство), патроната, освобождение опекуна (попечителя) от исполнения ИМ СВОИХ ОБЯЗАННОСТЕЙ

НЕОБХОДИМО



отображение на порталной форме
ЕПГУ ведомства, оказывающего
услугу



✓ направить сведения на электронный
адрес: pischulina@gov-murman.ru

ПГС



организация работы в ПГС



✓ в ЕСИА дать доступ к ПГС 2.0
✓ настроить сетевую связанность с сетью
Правительства МО

Ведомства, доступные для выбора на порталной форме ЕПГУ



← 20





- ✓ Администрация города Полярные Зори с подведомственной территорией
- ✓ Администрации города Оленегорска с подведомственной территорией
- ✓ Администрация муниципального образования городской округ закрытое административно-территориальное образование Александровск Мурманской области
- ✓ Администрация ЗАТО город Заозерск
- ✓ Администрация Ловозерского района
- ✓ Муниципальное Учреждение Администрация Терского района
- ✓ Администрация Кольского района Мурманской области
- ✓ Администрация муниципального округа город Мончегорск с подведомственной территорией
- ✓ Администрация ЗАТО поселок Видяево
- ✓ Администрация муниципального образования город Апатиты с подведомственной территорией Мурманской области
- ✓ Отдел образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации закрытого административно-территориального образования город Островной
- ✓ Комитет по образованию администрации города Мурманска
- ✓ Управление образования администрации муниципального образования городской округ закрытое административно-территориальное образование город Североморск Мурманской области
- ✓ Управления образования Муниципального образования Кандалакшский район
- ✓ Отдел образования администрации Печенгского муниципального округа
- ✓ Муниципальное казённое учреждение Управление образования Ковдорского района
- ✓ Администрация муниципального образования городской округ закрытое административно-территориальное образование город Североморск Мурманской области
- ✓ Администрация муниципального округа город Кировск с подведомственной территорией Мурманской области
- ✓ Администрация Ковдорского района Мурманской области
- ✓ Комитет по социальной поддержке, взаимодействию с общественными организациями и делам молодежи администрации города Мурманска

Платформа государственных сервисов (ПГС)



Единая система предоставления государственных и муниципальных услуг (сервисов)

Постановление
Правительства Российской
Федерации от 24.10.2011
№ 861 «О федеральных
государственных
информационных системах,
обеспечивающих
предоставление в
электронной форме
государственных и
муниципальных услуг
(осуществление функций)»

← Заявление 3514692982 НАЗНАЧИТЬ НА СЕБЯ    

Услуга	Установление опеки, попечительства (в том числе предварительные опека и попечительство), патроната, освобождение опекуна (попечителя) от исполнения им своих обязанностей
Цель обращения	Установление опеки, попечительства
Статус	Заявление получено ведомством
Дата подачи	30.10.2023
Максимальный срок предоставления	14.11.2023
Ответственный исполнитель	Не назначен

ЗАЯВИТЕЛЬ ДАННЫЕ ЗАЯВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТЫ ОБРАЩЕНИЯ ДОХОДЫ ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ ИСТОРИЯ

Сведения о заявителе

Фамилия

Имя

Отчество

Дата рождения

Пол

СНИЛС

Гражданство

Адрес регистрации

Номер телефона

Адрес электронной почты

Документ, удостоверяющий личность заявителя


Маршрутизация

Данные заявления


Регион оказания услуги: Мурманская область

Наименование ведомства: Отдел образования Администрации Печенгского муниципального округа Мурманской области

Регион оказания услуги

Введите регион: Мурманская область 

Наименование ведомства

Ведомство: 

Комментарий

ПЕРЕНАПРАВИТЬ

Платформа государственных сервисов (ПГС)

← Заявление 3077545781



Услуга	Установление опеки, попечительства (в том числе предварительные опека и попечительство), патроната, освобождение опекуна (попечителя) от исполнения им своих обязанностей
Цель обращения	Установление опеки, попечительства
Статус	Отказано в приеме документов
Дата подачи	07.10.2023
Максимальный срок предоставления	20.10.2023
Дата принятия решения	16.11.2023
Ответственный исполнитель	

ЗАЯВИТЕЛЬ ДАННЫЕ ЗАЯВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТЫ ОБРАЩЕНИЯ РЕШЕНИЯ ДОХОДЫ ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ ИСТОРИЯ

Документы, предоставленные заявителем

Тип	Наименование	Действие
Документы, подтверждающие родство	16966870418994669677581168991089.jpg	

Возникновение ошибок в ПГС



ФГИС «Федерального ситуационного центра электронного правительства» (СЦ)
Минцифры России (sd@sc.digital.gov.ru)

<https://sc.digital.gov.ru/home>

The screenshot shows the main dashboard of the Situational Center. At the top, there is a navigation bar with the logo, the name 'Ситуационный центр', and links for 'Документы', 'СМЭВ', 'Статистика', 'Помощь', and 'Новости'. A user profile for 'Пищулина Е.К.' is visible in the top right. Below the navigation bar, there is a welcome message 'Добро пожаловать!' and a statistic showing '0' requests in the zone of responsibility, with a 'ПОДРОБНЕЕ' link. The main content area features three cards: 'СМЭВ' with a count of 19 204 026 805, 'Сервис деск' for registration of requests, and 'Мониторинг' for system status information. A bottom navigation bar contains links for 'Запросы', 'Паспорт организации', 'СМЭВ 3', 'Календарь', and 'Старая версия ЛК'.

The screenshot shows the 'Создание запроса' (Request Creation) form. The top navigation bar is identical to the dashboard. The main content area has a 'Добавить запрос' button and a search field for the request number. Below this, the form fields are: 'Услуга' (Service) set to 'Инциденты ИС ИЭП', 'Тип запроса' (Request Type) set to 'Запрос/инцидент', 'Система ИЭП' (IIS System) set to 'ПГС', and 'Выбор приоритета' (Priority Selection) set to '3 Приоритет'. There is also a 'Тема' (Topic) field with a rich text editor containing a paragraph symbol and some formatting icons. At the bottom, there is a 'Файлы' (Files) section with a 'Добавить файл' (Add file) button.

Добавление прав для работы с СЦ

ФГИС «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»

<https://esia.gosuslugi.ru>

gosuslugi

Доступ к сервисам электронного правительства

Лицулина Е. К.

Перейти в Госуслуги

Мои данные Настройки учетной записи **Организации**

МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

Покинуть организацию

Общие данные Сотрудники **Доверенности и доступы** Запросы История операций Добавить филиал

Группы доступа **Делегирование полномочий**

Единая система идентификации и аутентификации

Или воспользуйтесь [расширенным поиском](#)

Организация: МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВ... ▼

Система: Ситуационный центр ▼

Группа доступа: Все ▼

Ситуационный центр

Специалист СЦ

Роль, позволяющая Участнику информационного взаимодействия в Ситуационном центре принимать непосредственное участие в процессе обработки запросов (принятие запросов в ответственность, возврат запросов на обработку операторам СЦ, смена статуса запросов)

[Присоединить нового сотрудника](#)

[Посмотреть сотрудников в группе](#)

Очный прием



Необходимо обеспечить доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах на ЕПГУ вне зависимости от формы подачи заявления



Часть 3.1 статьи 21 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ
«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»



Постановление Правительства Российской Федерации от 01.03.2022 № 277

Сроки передачи статусов и результатов оказания услуг:

с 01.08.2022 – МСЗУ



ПГС Раздел «Заявления»



ОЧНЫЙ ПРИЁМ

с 01.08.2024 – по всем услугам



АИС «Смарт-Роут»

Отчетность о достижении на территории Мурманской области показателя «Цифровая зрелость», определённого Указом Президента Российской Федерации от 21.07.2020 № 474



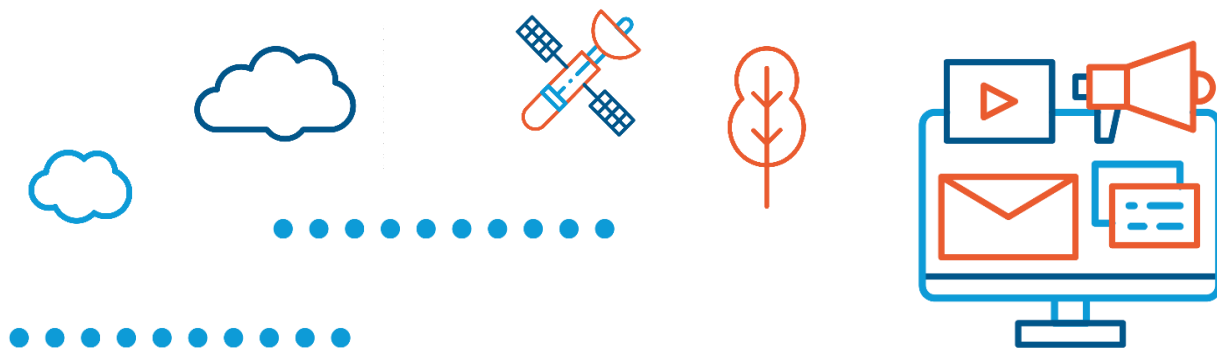
О количестве обращений за получением МСЗУ вне зависимости от формы обращения и в электронном виде

ежемесячно не позднее второго рабочего дня для следующего за отчетным



Об организации информирования граждан о преимуществах получения услуги с использованием портала Госуслуг

ежемесячно по мере размещения материалов



ЦИФРОВИЗАЦИЯ СЕВЕРА

#насеверезжить

