ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19 июня 2025 г. № 923

МОСКВА

О проведении на территории Российской Федерации эксперимента по повышению качества предоставления государственных, муниципальных услуг (сервисов, функций), реализации жизненных ситуаций, а также увеличению доли предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в том числе в целях реализации инициативы социально-экономического развития Российской Федерации "Государство для людей"

Правительство Российской Федерации **п о с т а н о в л я е т :**

1. Провести с 25 июня 2025 г. по 31 декабря 2027 г. на территории Российской Федерации эксперимент по повышению качества предоставления государственных, муниципальных услуг (сервисов, функций), реализации жизненных ситуаций, а также увеличению доли предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в том числе в целях реализации инициативы социально-экономического развития Российской Федерации "Государство для людей" (далее - эксперимент).

Действие эксперимента распространяется на государственные, муниципальные услуги (сервисы, функции) и иные услуги, предусмотренные подпунктами "а" - "д" пункта 2 Положения о федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)", утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 "О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг

(осуществление функций)" (далее - услуги), включая обеспечение возможности получения услуг посредством федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

2. Утвердить прилагаемое Положение о проведении на территории Российской Федерации эксперимента по повышению качества предоставления государственных, муниципальных услуг (сервисов, функций), реализации жизненных ситуаций, а также увеличению доли предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в том числе в целях реализации инициативы социально-экономического развития Российской Федерации "Государство для людей".

3. Установить, что:

а) участниками эксперимента являются:

Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;

Министерство экономического развития Российской Федерации;

иные федеральные органы исполнительной власти, участвующие в реализации инициативы социально-экономического развития Российской Федерации "Государство для людей";

высшие исполнительные органы субъектов Российской Федерации (на добровольной основе);

органы местного самоуправления (на добровольной основе);

Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации, Федеральный фонд обязательного медицинского страхования, Центральный банк Российской Федерации, региональные центры оптимизации, иные заинтересованные органы и организации (на добровольной основе);

автономная некоммерческая организация "Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации" (далее - Аналитический центр);

многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (на добровольной основе);

акционерное общество "Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства" (на добровольной основе по согласованию с Министерством экономического развития Российской Федерации);

акционерное общество "Российский экспортный центр" (на добровольной основе);

б) оптимизация процессов предоставления услуг, реализации жизненных ситуаций в целях повышения качества их предоставления (реализации) осуществляется в рамках законодательства Российской Федерации в соответствии с описаниями целевых состояний услуг, описаниями целевых состояний жизненных ситуаций, которые предусматривают изменение порядка предоставления услуг, направленное на упрощение действий физического или юридического лица (далее - заявитель) и сокращение сроков предоставления услуг, количества предоставляемых заявителем документов, отсутствие необходимости личного присутствия заявителя, а также получение услуги в электронной форме, в том числе предоставление услуги в проактивном режиме или при непосредственном обращении заявителя, в рамках получения как отдельной услуги, так и комплекса услуг, входящих в жизненную ситуацию, в том числе в соответствии со стандартом реализации услуги, стандартом реализации жизненной ситуации;

достижение описаний целевых состояний услуг, описаний целевых состояний жизненных ситуаций обеспечивается путем выполнения мероприятий, отраженных в соответствующих "дорожных картах" по повышению качества предоставления услуг, реализации жизненных ситуаций (далее - "дорожные карты");

результат достижения описаний целевых состояний услуг, описаний целевых состояний жизненных ситуаций представляет собой повышение качества предоставления услуг путем модернизации подходов к предоставлению услуг, в том числе их объединения в жизненные ситуации, изменения процессов предоставления услуг, повышения скорости и (или) удобства сервиса за счет приведения услуг, жизненных ситуаций в соответствие с оптимизированными стандартами предоставления услуг, реализации жизненных ситуаций;

в) описания целевых состояний услуг (за исключением массовых социально значимых услуг, предоставляемых в электронной форме, в том числе в проактивном режиме или при непосредственном обращении заявителя), описания целевых состояний жизненных ситуаций, "дорожные карты" и оптимизированные стандарты предоставления услуг, реализации жизненных ситуаций разрабатываются Аналитическим центром совместно с участниками эксперимента, осуществляющими полномочия по предоставлению соответствующих услуг, иными заинтересованными участниками эксперимента и одобряются межведомственной рабочей группой по внедрению клиентоцентричности в государственное

управление, образованной распоряжением Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2023 г. № 332-р;

описания целевых состояний массовых социально значимых услуг (кроме услуг в сфере разрешительной деятельности, в том числе лицензирования), предоставляемых в электронной форме, в том числе в проактивном режиме или при непосредственном обращении заявителя, разрабатываются Аналитическим центром совместно с участниками эксперимента, осуществляющими полномочия по предоставлению соответствующих услуг, и согласовываются с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;

г) стандарт реализации услуги, стандарт реализации жизненной ситуации, критерии отбора услуг и жизненных ситуаций для приоритетной реализации (доработки), перечни услуг и жизненных ситуаций для приоритетной реализации (доработки), описания целевых состояний услуг, описания целевых состояний жизненных ситуаций, "дорожные карты", оптимизированные стандарты предоставления услуг, реализации жизненных ситуаций, а также перечень массовых социально значимых услуг и критерии их отбора для доработки утверждаются подкомиссией по вопросам повышения качества оказания государственных услуг при Правительственной комиссии по проведению административной реформы, созданной распоряжением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2012 г. № 1729-р (далее - подкомиссия);

д) количество обязательных для получения услуг, реализации жизненных ситуаций очных посещений заявителем федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и (или) многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг не может превышать количество таких посещений, установленное утвержденными подкомиссией оптимизированными стандартами предоставления услуг, реализации жизненных ситуаций;

е) количество обязательных для получения услуг, реализации жизненных ситуаций документов не может превышать количество таких документов, установленное утвержденными подкомиссией оптимизированными стандартами предоставления услуг, реализации жизненных ситуаций;

ж) срок предоставления услуг, реализации жизненных ситуаций не может превышать срок, установленный утвержденными подкомиссией

оптимизированными стандартами предоставления услуг, реализации жизненных ситуаций.

4. Организационно-техническое сопровождение деятельности подкомиссии в рамках реализации эксперимента обеспечивается Аналитическим центром.

5. Министерству экономического развития Российской Федерации:

а) обеспечить совместно с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и при участии Аналитического центра методологическую поддержку проведения эксперимента;

б) обеспечить проведение оценки результатов эксперимента (за исключением работы в отношении массовых социально значимых услуг, предоставляемых в электронной форме, в том числе в проактивном режиме или при непосредственном обращении заявителя) и представление в Правительство Российской Федерации ежеквартальных докладов (до 20-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом) о ходе эксперимента, а также предложений по внесению изменений в нормативные правовые акты Российской Федерации в целях обеспечения возможности закрепления достигнутых результатов эксперимента на постоянной основе (при необходимости).

6. Министерству цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации:

а) обеспечить координацию деятельности участников эксперимента в части технического сопровождения проведения эксперимента, включая предоставление доступа к типовым платформенным решениям, в том числе реализованным на базе федеральной государственной информационной системы "Единая система предоставления государственных и муниципальных услуг (сервисов)", федеральной государственной информационной системы "Единая информационная платформа национальной системы управления данными", государственной информационной системы "Типовое облачное решение по автоматизации контрольной (надзорной) деятельности";

б) обеспечить до 1 ноября 2025 г. реализацию мероприятий по развитию подсистемы среды поддержки клиентоцентричного государства федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" в целях обеспечения отбора приоритетных для реализации (доработки) услуг, жизненных ситуаций;

в) обеспечить проведение оценки результатов эксперимента в части работы в отношении массовых социально значимых услуг (кроме услуг в сфере разрешительной деятельности, в том числе лицензирования), предоставляемых в электронной форме, в том числе в проактивном режиме или при непосредственном обращении заявителя, и представление в Правительство Российской Федерации ежеквартальных докладов (до 20-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом) о ходе эксперимента, а также предложений по внесению изменений в нормативные правовые акты Российской Федерации в целях обеспечения возможности закрепления достигнутых результатов эксперимента на постоянной основе (при необходимости).

7. Проведение эксперимента соответствующими федеральными органами исполнительной власти осуществляется в пределах установленной предельной численности работников их центральных аппаратов и территориальных органов, а также бюджетных ассигнований, предусмотренных соответствующим федеральным органам исполнительной власти в федеральном бюджете на руководство и управление в сфере установленных функций.

Председатель Правительства
Российской Федерации

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
00E3632C6CD2197E4C86921C0069D28A4C
Действителен с 03.05.2024 по 27.07.2025
Владелец: Правительство Российской Федерации

М.Мишустин

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 19 июня 2025 г. № 923

П О Л О Ж Е Н И Е

о проведении на территории Российской Федерации эксперимента по повышению качества предоставления государственных, муниципальных услуг (сервисов, функций), реализации жизненных ситуаций, а также увеличению доли предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в том числе в целях реализации инициативы социально-экономического развития Российской Федерации "Государство для людей"

1. Настоящее Положение устанавливает порядок проведения на территории Российской Федерации эксперимента по повышению качества предоставления государственных, муниципальных услуг (сервисов, функций), реализации жизненных ситуаций, а также увеличению доли предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в том числе в целях реализации инициативы социально-экономического развития Российской Федерации "Государство для людей" (далее - эксперимент).

Действие эксперимента распространяется на государственные, муниципальные услуги (сервисы, функции) и иные услуги, предусмотренные подпунктами "а" - "д" пункта 2 Положения о федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)", утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 "О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)" (далее - услуги), включая обеспечение возможности получения услуг посредством федеральной государственной

информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - единый портал).

2. Понятия, используемые в настоящем Положении, означают следующее:

"дорожная карта" - перечень мероприятий, направленных на достижение описания целевого состояния услуг, описания целевого состояния жизненных ситуаций;

"жизненная ситуация" - комплекс услуг, сервисов и функций, предоставляемых органами власти и организациями заявителю в определенных обстоятельствах, необходимых для удовлетворения возникающих в этих обстоятельствах потребностей, в рамках реализации инициативы социально-экономического развития Российской Федерации "Государство для людей";

"запрос на изменение" - объект управления изменениями услуги, сервиса, жизненной ситуации;

"заявитель" - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в организации, указанные в частях 2 и 3 статьи 1 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", либо к уполномоченным в соответствии с законодательством Российской Федерации экспертам, указанным в части 2 статьи 1 указанного Федерального закона, или в организации, указанные в пункте 5 статьи 2 указанного Федерального закона, с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, в том числе в порядке, установленном статьей 15^1 указанного Федерального закона, в устной, письменной или электронной форме;

"инцидент" - ситуация, возникающая в рамках деятельности участников эксперимента, приводящая к снижению качества предоставления услуги, сервиса, реализации жизненной ситуации, требующая по решению подкомиссии по вопросам повышения качества оказания государственных услуг при Правительственной комиссии по проведению административной реформы, созданной распоряжением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2012 г. № 1729-р, оперативного реагирования и разрешения;

"массовые социально значимые услуги" - государственные и муниципальные услуги, определенные Единым планом по достижению национальных целей развития Российской Федерации до 2030 года и на перспективу до 2036 года в рамках достижения целевого показателя "Увеличение к 2030 году до 99 процентов доли предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в том числе внедрение системы поддержки принятия решений в рамках предоставления не менее чем 100 массовых социально значимых государственных услуг в электронной форме в проактивном режиме или при непосредственном обращении заявителя, за счет внедрения в деятельность органов государственной власти единой цифровой платформы", выполнение которого характеризует достижение национальной цели развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года "Цифровая трансформация государственного и муниципального управления, экономики и социальной сферы", определенной Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2024 г. № 309 "О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года";

"описание целевого состояния жизненной ситуации" - характеристика жизненной ситуации, предусматривающая изменение порядка предоставления заявителю в определенных обстоятельствах комплекса услуг, сервисов и функций, необходимых для удовлетворения возникающих в этих обстоятельствах потребностей, которая должна быть достигнута по результатам повышения качества предоставления входящих в нее услуг;

"описание целевого состояния услуги" - характеристика услуги, предусматривающая изменение порядка предоставления услуги, направленное на упрощение действий заявителя, сокращение сроков предоставления услуги, сокращение количества представляемых заявителем документов, а также на реализацию иных принципов предоставления услуг, в том числе предусмотренных законодательством Российской Федерации;

"оптимизированный стандарт предоставления услуги, реализации жизненной ситуации" - порядок предоставления услуги, реализации жизненной ситуации, в отношении которых осуществляется эксперимент, в соответствии с описанием целевого состояния услуги или описанием целевого состояния жизненной ситуации соответственно, который включает в себя перечень документов (сведений), необходимых для

получения услуги, в том числе входящей в жизненную ситуацию, а также устанавливает особенности осуществления процедур получения услуги, в том числе входящей в жизненную ситуацию.

3. Целями эксперимента являются повышение качества предоставления услуг, реализации жизненных ситуаций на основании данных, полученных по результатам обратной связи, мониторинга качества предоставления услуг, по результатам исследований, проводимых лабораториями пользовательского тестирования, оценки на соответствие стандартам реализации услуг, реализации жизненных ситуаций, расширение перечня услуг, предоставляемых без личного присутствия заявителя, а также увеличение доли предоставления массовых социально значимых услуг в электронной форме, в том числе в проактивном режиме или при непосредственном обращении заявителя.

4. Задачами эксперимента являются:

а) формирование и апробация системы управления изменениями в целях приведения услуг и жизненных ситуаций к оптимизированным стандартам предоставления услуг, реализации жизненных ситуаций на основании запросов на изменения;

б) формирование и апробация системы оперативного реагирования на инциденты при предоставлении услуг, реализации жизненных ситуаций;

в) формирование и апробация механизмов проведения лабораториями пользовательского тестирования оценки услуг, жизненных ситуаций посредством проведения на постоянной основе мониторинга;

г) обеспечение методологической поддержки проведения эксперимента, в том числе:

разработка стандарта реализации услуги;

разработка стандарта реализации жизненной ситуации;

разработка критериев отбора услуг, жизненных ситуаций для приоритетной реализации (доработки);

разработка показателей для мониторинга эффективности работы участников эксперимента;

разработка описаний целевых состояний;

разработка "дорожных карт";

разработка оптимизированных стандартов предоставления услуг, реализации жизненных ситуаций;

разработка перечня массовых социально значимых услуг, предоставляемых в электронной форме, в том числе в проактивном режиме или при непосредственном обращении заявителя.

5. Информационно-организационное взаимодействие участников эксперимента, в том числе деятельность по формированию и экспертизе услуг, жизненных ситуаций в рамках эксперимента, осуществляется с использованием инструментов подсистемы среды поддержки клиентоцентричного государства единого портала (далее - подсистема среды поддержки).

6. Министерство экономического развития Российской Федерации обеспечивает в рамках проведения эксперимента:

а) проведение заседаний межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление, образованной распоряжением Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2023 г. № 332-р (далее - межведомственная рабочая группа), в том числе в целях одобрения "дорожных карт", описаний целевых состояний и оптимизированных стандартов предоставления услуг, реализации жизненных ситуаций, а также оперативного реагирования на возникновение рисков неисполнения и (или) исполнения с нарушением сроков включенных в "дорожные карты" мероприятий, за исключением массовых социально значимых услуг, предоставляемых в электронной форме, в том числе в проактивном режиме или при непосредственном обращении заявителя;

б) контроль за достижением утвержденных подкомиссией по вопросам повышения качества оказания государственных услуг при Правительственной комиссии по проведению административной реформы, созданной распоряжением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2012 г. № 1729-р (далее - подкомиссия), оптимизированных стандартов предоставления услуг, реализации жизненных ситуаций, за исключением массовых социально значимых услуг, предоставляемых в электронной форме, в том числе в проактивном режиме или при непосредственном обращении заявителя.

7. Автономная некоммерческая организация "Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации" (далее - Аналитический центр) в рамках проведения эксперимента:

а) вправе запрашивать у участников эксперимента информацию и сведения, необходимые для реализации задач по повышению качества предоставления услуг, реализации жизненных ситуаций, в пределах полномочий, предоставленных Аналитическому центру в рамках деятельности межведомственной рабочей группы;

б) организует на постоянной основе мониторинг хода реализации "дорожных карт", утвержденных подкомиссией, в том числе с учетом функциональных возможностей подсистемы среды поддержки;

в) организует на постоянной основе проведение экспертно-аналитических работ по оценке хода реализации повышения качества предоставления услуг, реализации жизненных ситуаций;

г) разрабатывает оптимизированные стандарты предоставления услуг, реализации жизненных ситуаций;

д) проводит анализ потребностей и пожеланий заявителей, формирует предложения по улучшению клиентского пути, в том числе с привлечением лабораторий пользовательского тестирования;

е) осуществляет масштабирование лучших практик и типизацию услуг, жизненных ситуаций;

ж) проводит на постоянной основе с использованием функциональных возможностей подсистемы среды поддержки мониторинг влияния проведенных изменений;

з) проводит оценку влияния проведенных изменений по доработке услуг, жизненных ситуаций на удовлетворенность граждан от взаимодействия с государством;

и) обеспечивает разработку и согласование с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, а также с участниками эксперимента, осуществляющими полномочия по предоставлению соответствующих услуг, иными заинтересованными участниками эксперимента проекта перечня массовых социально значимых услуг, предоставляемых в электронной форме, в том числе в проактивном режиме или при непосредственном обращении заявителя, проектов описаний целевых состояний предоставления массовых социально значимых услуг в электронной форме, в том числе в проактивном режиме или при непосредственном обращении заявителя;

к) обеспечивает проведение мероприятий по контрольной проверке услуг и жизненных ситуаций перед их выводом на единый портал на соответствие описаниям целевого состояния;

л) обеспечивает организационно-техническое и методическое обеспечение деятельности межведомственной рабочей группы.

8. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации обеспечивает:

а) рассмотрение и согласование, а также вынесение на рассмотрение подкомиссии подготовленных Аналитическим центром проекта перечня

массовых социально значимых услуг, предоставляемых в электронной форме, в том числе в проактивном режиме или при непосредственном обращении заявителя, проектов описаний целевых состояний предоставления массовых социально значимых услуг в электронной форме, в том числе в проактивном режиме или при непосредственном обращении заявителя, а также проектов оптимизированных стандартов их предоставления;

б) проведение независимой экспертизы реализуемых технических решений (при необходимости);

в) контроль за достижением утвержденных подкомиссией описаний целевых состояний и оптимизированных стандартов предоставления массовых социально значимых услуг (кроме услуг в сфере разрешительной деятельности, в том числе лицензирования), предоставляемых в электронной форме, в том числе в проактивном режиме или при непосредственном обращении заявителя.

9. Участники эксперимента на регулярной основе отчитываются о результатах проделанной работы по достижению оптимизированных стандартов предоставления услуг (за исключением массовых социально значимых услуг, предоставляемых в электронной форме, в том числе в проактивном режиме или при непосредственном обращении заявителя), оптимизированных стандартов реализации жизненных ситуаций на заседаниях межведомственной рабочей группы и совместно с Аналитическим центром обеспечивают информирование заявителей о повышении качества предоставления услуг, реализации жизненных ситуаций.

10. Участники эксперимента осуществляют реализацию и (или) доработку услуг, в том числе входящих в жизненную ситуацию, согласно утвержденным подкомиссией оптимизированным стандартам предоставления услуг, реализации жизненных ситуаций.

11. Взаимодействие участников эксперимента осуществляется в соответствии с регламентом, разработанным Министерством экономического развития Российской Федерации и Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации совместно с Аналитическим центром и утвержденным подкомиссией.