



ПРАВИТЕЛЬСТВО АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26 января 2026 г. № 40-пп

г. Архангельск

Об утверждении Стратегии развития государственного автономного учреждения Архангельской области «Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» на 2026 – 2028 годы

В соответствии с пунктом 1 статьи 33 Федерального закона от 21 декабря 2021 года № 414-ФЗ «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации», подпунктами «а», «д», «ж» и «з» пункта 8 Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2024 года № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года», подпунктом 1 пункта 1 статьи 34 Устава Архангельской области Правительство Архангельской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемую Стратегию развития государственного автономного учреждения Архангельской области «Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» на 2026 – 2028 годы.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

**Первый заместитель Губернатора
Архангельской области –
председатель Правительства
Архангельской области**



А.В. Алсуфьев

УТВЕРЖДЕНА
постановлением Правительства
Архангельской области
от 26 января 2026 г. № 40-пп

СТРАТЕГИЯ
развития государственного автономного учреждения
Архангельской области «Архангельский региональный
многофункциональный центр предоставления государственных
и муниципальных услуг» на 2026 – 2028 годы

I. Общие положения

Стратегия развития государственного автономного учреждения Архангельской области «Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» на 2026 – 2028 годы (далее соответственно – Стратегия, многофункциональный центр) разработана в соответствии с пунктом 1 статьи 33 Федерального закона от 21 декабря 2021 года № 414-ФЗ «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации», подпунктом 1 пункта 1 статьи 34 Устава Архангельской области, подпунктами «а», «д», «ж» и «з» пункта 8 Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2024 года № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года».

Стратегия является документом, определяющим направления развития многофункционального центра, и нацелена на создание современной, эффективной и удобной системы организации предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, государственными внебюджетными фондами, исполнительными органами государственной власти Архангельской области (далее – исполнительные органы), а также органами местного самоуправления муниципальных образований Архангельской области (далее – органы местного самоуправления).

Стратегия акцентирована на внедрение современных технологий в работу многофункционального центра в целях повышения эффективности обслуживания, сокращения времени на предоставление услуг и улучшения качества взаимодействия граждан с государственными структурами.

Правовую основу Стратегии составляют:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 3) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- 4) Федеральный закон от 21 декабря 2021 года № 414-ФЗ «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации»;
- 5) Федеральный закон от 20 марта 2025 года № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти»;
- 6) Федеральный закон от 24 июня 2025 года № 156-ФЗ «О создании многофункционального сервиса обмена информацией и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;
- 7) Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2024 года № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года»;
- 8) постановление Правительства Российской Федерации от 08 сентября 2010 года № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»;
- 9) постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 10) постановление Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 года № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»;
- 11) распоряжение Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2022 года № 837-р «О Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан»;
- 12) приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 27 мая 2016 года № 322 «Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 13) приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 27 апреля 2023 года № 285 «Об утверждении Методических рекомендаций по определению формы обслуживания и необходимого количества окон приема и выдачи документов в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и мониторингу значений показателя, характеризующего доступность для граждан получения государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 14) приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18 января 2023 года № 21 «Об утверждении Методических рекомендаций по переходу на использование российского программного обеспечения, в том числе на значимых объектах критической информационной инфраструктуры Российской Федерации, и о реализации мер, направленных на ускоренный переход органов государственной

власти и организаций на использование российского программного обеспечения в Российской Федерации».

II. Основные понятия

Для целей Стратегии используются следующие понятия:

1) государственная услуга – деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительных органов, а также органов местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и областными законами, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Архангельской области полномочий органов, предоставляющих государственные услуги;

2) клиентоцентричность – эффективное удовлетворение потребностей физических или юридических лиц при их взаимодействии с государственными органами и внебюджетными фондами;

3) мессенджер МАХ – многофункциональный сервис обмена информацией – информационная система и программа для электронных вычислительных машин, которые предназначены и (или) используются для обмена электронными сообщениями исключительно между пользователями этих информационной системы и программы для электронных вычислительных машин, при котором отправитель электронного сообщения определяет получателя или получателей электронного сообщения и не предусматривается размещение пользователями информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») общедоступной информации в сети «Интернет», и с использованием которых осуществляется в том числе обмен информацией при взаимодействии с инфраструктурой, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, а также с государственными информационными системами, не входящими в состав указанной инфраструктуры, иными информационными системами государственных органов, государственных унитарных предприятий, государственных учреждений;

4) муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее – муниципальная услуга), – деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее – орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований, а также в пределах предусмотренных указанным Федеральным законом прав органов местного самоуправления

на решение вопросов, не отнесенных к вопросам местного значения, прав органов местного самоуправления на участие в осуществлении иных государственных полномочий (не переданных им в соответствии со статьей 19 указанного Федерального закона), если это участие предусмотрено федеральными законами, прав органов местного самоуправления на решение иных вопросов, не отнесенных к компетенции органов местного самоуправления других муниципальных образований, органов государственной власти и не исключенных из их компетенции федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, в случае принятия муниципальных правовых актов о реализации таких прав;

5) описание целевого состояния услуги – анализ государственной или муниципальной услуги с целью ее перевода в электронный формат;

6) отделение многофункционального центра (далее – отделение) – самостоятельное обособленное структурное подразделение многофункционального центра, оснащенное собственной инфраструктурой, штатом сотрудников и оборудованными рабочими местами для постоянного приема граждан;

7) принцип «одного окна» – организация предоставления государственной или муниципальной услуги в результате однократного обращения заявителя с запросом в отделения;

8) сервисы «Цифрового МФЦ на платформе МАХ» – чат-бот для предоставления государственных и муниципальных услуг, информирования граждан о статусе обработки обращений, режиме работы отделений и иных услугах, соответствующих деятельности многофункционального центра, реализованный в мессенджере МАХ;

9) система быстрых платежей – межбанковская платформа, разработанная Банком России совместно с Национальной системой платежных карт;

10) территориально обособленное структурное подразделение – структурное подразделение многофункционального центра, которое размещается в населенном пункте вне места нахождения отделений.

III. Оценка текущего состояния

По состоянию на 2025 год на территории Архангельской области функционировало 285 окон приема и выдачи документов в 30 отделениях и 89 территориально обособленных структурных подразделениях.

Для размещения отделений преимущественно используются существующие муниципальные и областные здания (помещения), переданные в оперативное управление многофункционального центра либо арендованные многофункциональным центром.

Ежегодно в областной бюджет поступает порядка 100 млн. рублей благодаря распределению доходов от оплаты государственных пошлин и иных платежей при организации предоставления государственных услуг в отделениях.

В многофункциональном центре организовано предоставление более 450 государственных и муниципальных услуг, количество которых регулярно

дополняется новыми сервисами для повышения удобства и доступности услуг.

В отделениях обеспечен бесплатный доступ заявителей к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», Архангельскому региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций), созданы секторы пользовательского сопровождения, в которых организована консультационная и организационно-техническая поддержка заявителей при подаче ими запросов на предоставление услуг в электронной форме.

Многофункциональный центр организует предоставление иных услуг и сервисов, которые не входят в обязательные и рекомендуемые перечни, но оказание которых исходит из необходимости ориентироваться на потребности человека в соответствии с принципами клиентоцентричности.

IV. Цель, приоритетные направления и задачи реализации Стратегии

Целью Стратегии является формирование к 2028 году комплексной системы предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Архангельской области, характеризующейся высоким уровнем доступности и качества, развитой инфраструктурой многофункционального центра, эффективным применением информационно-коммуникационных технологий, профессиональными кадрами и реализацией принципов клиентоцентричности.

Приоритетные направления реализации Стратегии:

- развитие инфраструктуры многофункционального центра;
- развитие процессов предоставления услуг и сервисов;
- развитие многофункционального центра в условиях общей цифровой трансформации государственного управления;
- создание регионального центра оптимизации и внедрения клиентоцентричности;
- развитие кадрового потенциала.

Достижение цели Стратегии предполагается осуществить путем реализации следующих задач:

- 1) перемещение отделений, размещенных в помещениях на праве аренды, а также в помещениях, имеющих неблагоприятное эксплуатационное состояние, в иные помещения для обеспечения комфортных условий для посетителей и работников, соблюдения установленных требований к оснащению отделений, оптимизации расходов, обеспечения доступности маломобильных групп населения;
- 2) актуализация схемы размещения сети многофункционального центра;
- 3) ремонт (модернизация) помещений действующих отделений для повышения уровня комфортности граждан при получении услуг, обеспечения доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения;

4) обновление автопарка многофункционального центра для обеспечения бесперебойной работы территориально обособленных структурных подразделений посредством выездного обслуживания;

5) осуществление приносящей доход деятельности;

6) внедрение сервиса «Цифровой МФЦ на платформе МАХ» в целях расширения каналов взаимодействия с гражданами, повышения функциональности и эффективности сервиса;

7) очная идентификация для получения сертификата усиленной квалифицированной электронной подписи в приложении «Госключ» на базе всех отделений;

8) организация предоставления мер поддержки участников специальной военной операции, проводимой на территориях Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области, Херсонской области и Украины (далее – специальная военная операция);

9) организация выдачи документов в круглосуточном режиме посредством установки постамата на территории города Архангельска в торговом комплексе с повышенной проходимостью и круглосуточным доступом;

10) расширение функциональности и повышение качества работы центра телефонного обслуживания многофункционального центра;

11) внедрение современных информационных технологий в работу многофункционального центра;

12) организация взаимодействия (получения консультаций) граждан с исполнительными органами и органами местного самоуправления, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, расположенными на территории Архангельской области, и организациями посредством видео-конференц-связи;

13) обеспечение отказоустойчивости, обновления компьютерного, серверного и сетевого оборудования, эксплуатируемого в отделениях;

14) обеспечение мероприятий по импортозамещению;

15) увеличение доли оцененных услуг, предоставленных через отделения, посредством оснащения рабочих мест планшетами оценки качества;

16) популяризация контента социальной направленности;

17) получение обратной связи от заявителей о качестве организации предоставления государственных и муниципальных услуг за счет использования работниками отделений аудиобейджей в процессе обслуживания заявителей;

18) идентификация заявителей при обращении за организацией предоставления государственных и муниципальных услуг посредством биометрии в целях сокращения времени обслуживания и ожидания граждан;

19) методическая поддержка исполнительных органов и органов местного самоуправления при реализации принципов клиентоцентричности и по применению инструментов оптимизации государственных и муниципальных услуг, организации разработки проектов описаний целевых состояний государственных и муниципальных услуг;

20) снижение оттока сотрудников среди основного персонала многофункционального центра, поддержание и сохранение универсальных высококвалифицированных специалистов;

21) реализация комплексной программы поиска, привлечения, профессионального подбора и подготовки персонала для обеспечения многофункционального центра квалифицированными кадрами.

V. Взаимосвязь задач и мероприятий Стратегии

№ п/п	Задача	Перечень мероприятий	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Финансирование
1	2	3	4	5	6

1. Развитие инфраструктуры многофункционального центра

- | | | | | | |
|----|---|--|---------------------|---|---|
| 1. | Перемещение отделений, размещенных в помещениях на праве аренды, а также в помещениях, имеющих неблагоприятное эксплуатационное состояние, в иные помещения для обеспечения комфортных условий для посетителей и работников, соблюдения установленных требований к оснащению отделений, оптимизации расходов, обеспечения доступности маломобильных групп населения | подбор помещений для отделений, приобретение модульного здания с целью размещения отделения (создание рабочих мест, брендинг, организация информационно-технологической инфраструктуры) | 2026 – 2027
годы | многофункциональный центр,
органы местного самоуправления
(по согласованию) | субсидия на выполнение государственного задания |
| 2. | Актуализация схемы размещения сети многофункционального центра | сокращение выездов в территориально обособленные структурные подразделения в соответствии с аналитическими данными о низкой востребованности, увеличение количества часов работы территориально обособленных структурных подразделений с высокой востребованностью | 2026 год | многофункциональный центр | субсидия на выполнение государственного задания |

1	2	3	4	5	6
3.	Ремонт (модернизация) помещений действующих отделений для повышения уровня комфортности граждан при получении услуг, обеспечения доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения	осуществление ремонта помещений в отделениях в Пинежском и Виноградовском муниципальных округах Архангельской области	2026 год	многофункциональный центр	областной бюджет
4.	Обновление автопарка многофункционального центра для обеспечения бесперебойной работы территориально обособленных структурных подразделений посредством выездного обслуживания	приобретение 5 автомобилей для плановой замены автомобилей с большим пробегом, выработавших свой ресурс, часто выходящих из строя и требующих дорогостоящего ремонта	2026 год	многофункциональный центр	областной бюджет
		приобретение 4 автомобилей для плановой замены автомобилей с большим пробегом, выработавших свой ресурс, часто выходящих из строя и требующих дорогостоящего ремонта	2027 год	многофункциональный центр	областной бюджет
5.	Осуществление приносящей доход деятельности	развитие реализуемых и внедрение новых дополнительных (сопутствующих) услуг и сервисов	постоянно	многофункциональный центр	финансирование не требуется
2. Развитие процессов предоставления услуг и сервисов					
6.	Внедрение сервиса «Цифровой МФЦ на платформе МАХ» в целях расширения каналов взаимодействия с гражданами, повышения функциональности и эффективности сервиса	направление уведомлений от многофункционального центра о статусах заявлений, готовности результата; информирование пользователей в чат-ботах о режиме работы, порядке	2026 год	государственное автономное учреждение Архангельской области «Управление информационно-коммуникационных	областной бюджет

1	2	3	4	5	6
		<p>получения услуг; предварительная запись; обратная связь и оценка качества; электронное подписание документов электронной подписью и получение электронной подписи в мессенджере МАХ; оплата государственной пошлины через систему быстрых платежей</p>		<p>технологий Архангельской области» (далее – управление), многофункциональный центр, разработчик (вендор) автоматизированной информационной системы многофункционального центра (далее соответственно – разработчик, автоматизированная информационная система)</p>	
7.	<p>Очная идентификация для получения сертификата усиленной квалифицированной электронной подписи в приложении «Госключ» на базе всех отделений</p>	<p>оснащение всех отделений в административных центрах районов и округов Архангельской области техническими средствами и программным обеспечением для упрощения процесса получения электронной подписи в приложении «Госключ», необходимой для получения услуг в электронном виде и подписания документов в рамках электронного документооборота</p>	2026 год	<p>многофункциональный центр</p>	<p>областной бюджет</p>
8.	<p>Организация предоставления мер поддержки участников специальной военной операции</p>	<p>расширение перечня мер поддержки участников специальной военной операции в многофункциональном центре, в том числе посредством комплексного запроса</p>	2026 год	<p>многофункциональный центр</p>	<p>субсидия на выполнение государственного задания</p>

1	2	3	4	5	6
9.	Организация выдачи документов в круглосуточном режиме посредством установки постамата на территории города Архангельска в торговом комплексе с повышенной проходимостью и круглосуточным доступом	приобретение и установка постамата, доработка автоматизированной информационной системы. Для оценки востребованности данного способа выдачи документов рассматривается приобретение одного постамата на 30 ячеек и установка его в сервисной зоне одного из крупных торговых центров города Архангельска	2027 год	многофункциональный центр, управление, разработчик	областной бюджет
10.	Расширение функциональности и повышение качества работы центра телефонного обслуживания многофункционального центра	развитие функционала центра телефонного обслуживания, оптимизация нагрузки на работников, внедрение автоматизированной обработки вызовов, круглосуточной предварительной записи посредством роботизированного контакт-центра и возможности информирования заявителей о статусе поданных обращений	2026 год	многофункциональный центр	областной бюджет
		интеграция с сервисами IP-телефонии, автоматизированной информационной системой и системой управления электронной очередью, внедрение полноценного решения, автоматизирующего работу центра телефонного обслуживания на основании ранее приобретенных лицензий и позволяющего осуществлять взаимодействие с заявителями посредством чат-ботов и голосового	2027 – 2028 годы	управление, многофункциональный центр, разработчик	областной бюджет

1	2	3	4	5	6
		<p>ассистента (предварительная запись, отмена предварительной записи, информирование заявителей о статусе обращений, режиме работы, адресах отделений, информирование о перечне документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги)</p>			

3. Развитие многофункционального центра в условиях общей цифровой трансформации государственного управления

11. Внедрение современных информационных технологий в работу многофункционального центра	<p>автоматизация процесса менеджмента многофункционального центра с помощью системы кадрового электронного документооборота, интегрированного с учетной системой «1С» для оперативного обмена кадровыми и иными документами, с целью соблюдения законодательства Российской Федерации и Архангельской области, соблюдения сроков передачи документов, снижения бумажного документооборота. Требуется внедрение решения кадрового электронного документооборота (приобретение лицензионных прав на использование программного обеспечения, выполнение работ по внедрению, разработке печатных форм и интеграции с учетной системой «1С: Автоматизированная информационная система управления финансово-хозяйственной</p>	2026 год	многофункциональный центр, управление	областной бюджет
--	---	----------	---------------------------------------	------------------

1	2	3	4	5	6
		деятельностью», используемой в государственных учреждениях Архангельской области)			
12.	Организация взаимодействия (получения консультаций) граждан с исполнительными органами и органами местного самоуправления, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, расположенными на территории Архангельской области и организациями посредством видео-конференц-связи	развитие проекта «МФЦ – общественные приемные органов власти и организаций» за счет привлечения новых участников – исполнительных органов и органов местного самоуправления, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, расположенных на территории Архангельской области	2026 – 2028 годы	многофункциональный центр	субсидия на выполнение государственного задания
13.	Обеспечение отказоустойчивости, обновления компьютерного, серверного и сетевого оборудования, эксплуатируемого в отделениях	выполнение работ по ремонту и замене источников бесперебойного питания в целях повышения отказоустойчивости в работе компьютерного и серверного оборудования (позволяют обеспечить возможность завершения приема документов на допустимом для этого этапе в случае аварийного отключения электроснабжения)	2026 – 2028 годы	многофункциональный центр	областной бюджет
		обновление компьютерного оборудования, используемого в процессе организации предоставления государственных и муниципальных услуг (персональных компьютеров, мониторов, многофункциональных устройств на рабочих местах в окнах	2026 – 2028 годы	многофункциональный центр	областной бюджет

1	2	3	4	5	6
		приема и выдачи документов). Замена устаревшего и неисправного компьютерного оборудования, многофункциональных устройств, выработавших свой ресурс			
		обновление серверного и сетевого оборудования	2026 – 2028 годы	многофункциональный центр	областной бюджет
14.	Обеспечение мероприятий по импортозамещению	модернизация и замещение программного обеспечения на программное обеспечение отечественного производства (операционные системы, офисные приложения)	2026 – 2028 годы	многофункциональный центр	областной бюджет
15.	Увеличение доли оцененных услуг, предоставленных через отделения, посредством оснащения рабочих мест планшетами оценки качества	оснащение отделений планшетами в целях оценки качества обслуживания заявителями в окнах приема и выдачи документов для повышения доли оцененных услуг от общего количества предоставленных через многофункциональный центр услуг. Доработка автоматизированной информационной системы по адаптации интерфейса оценки качества, используемой на моноблоках самообслуживания, под планшеты	2027 год	многофункциональный центр, управление, разработчик	областной бюджет
16.	Популяризация контента социальной направленности	оснащение отделений телевизионными экранами для демонстрации видеороликов социальной	2026 – 2027 годы	многофункциональный центр	областной бюджет

1	2	3	4	5	6
		<p>направленности для большего охвата аудитории за счет трансляции для посетителей.</p> <p>Установка в отделении, расположенном по адресу: город Архангельск, улица Воскресенская, дом 12, двух информационных экранов в окнах с наибольшим объемом остекления для трансляции промо-роликов и электронных постеров социальной направленности</p>			
17.	<p>Получение обратной связи от заявителей о качестве организации предоставления государственных и муниципальных услуг за счет использования работниками отделений аудиобейджей в процессе обслуживания заявителей</p>	<p>в целях автоматизации контроля работы сотрудников многофункционального центра с заявителями, контроля использования скриптов разговоров для повышения лояльности заявителей, разрешения конфликтных ситуаций при рассмотрении обращений граждан, сбора обратной связи методом «тайного покупателя» – приобретение аудиобейджей с функцией фиксации разговоров совместно с системой транскрибирования для сбора аналитики</p>	<p>2026 – 2027 годы</p>	<p>многофункциональный центр</p>	<p>областной бюджет</p>
18.	<p>Идентификация заявителей при обращении за организацией предоставления государственных и муниципальных услуг посредством биометрии в целях сокращения времени обслуживания и ожидания граждан</p>	<p>оснащение рабочих мест в отделениях биотерминалами, интеграция автоматизированной информационной системы с системами и сервисами для взаимодействия с единой биометрической системой, внедрение типового решения по информационной</p>	<p>2027 – 2028 годы</p>	<p>многофункциональный центр, управление, разработчик</p>	<p>областной бюджет</p>

1	2	3	4	5	6
		<p>безопасности от центра биометрических технологий, дальнейшее ежегодное сопровождение типового решения по информационной безопасности от центра биометрических технологий. Закупка и настройка биотерминалов, организация защищенного канала связи. Интеграция автоматизированной информационной системы с системами и сервисами для взаимодействия с единой биометрической системой. Внедрение типового решения по информационной безопасности от центра биометрических технологий. Сопровождение типового решения по информационной безопасности от центра биометрических технологий</p>			

4. Создание регионального центра оптимизации и внедрения клиентоцентричности

<p>19. Методическая поддержка исполнительных органов и органов местного самоуправления при реализации принципов клиентоцентричности и по применению инструментов оптимизации государственных и муниципальных услуг, организации разработки проектов описаний целевых состояний государственных и муниципальных услуг</p>	<p>методическая поддержка исполнительных органов и органов местного самоуправления по переводу услуг в электронный вид в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и (или) региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций), формированию предложений для внесения изменений в нормативные</p>	<p>2026 – 2028 годы</p>	<p>многофункциональный центр</p>	<p>субсидия на выполнение государственного задания</p>
--	---	-----------------------------	--------------------------------------	--

1	2	3	4	5	6
		<p>правовые акты по предоставлению государственных и муниципальных услуг для реализации описаний целевых состояний, по достижению исполнительными органами и органами местного самоуправления целевого состояния государственных и муниципальных услуг в процессе их оптимизации, формированию предложений по совершенствованию интерфейса федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также по улучшению или созданию федеральных и региональных сервисов и видов сведений в системе межведомственного электронного взаимодействия.</p> <p>Методическая поддержка исполнительных органов и органов местного самоуправления в рамках реализации ими плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в части предоставления услуг.</p> <p>Мониторинг выполнения мероприятий, предусмотренных планами достижения</p>			

1	2	3	4	5	6
		<p>целевых показателей и оптимизации услуг, и направление отчетных материалов по выполнению контрольных точек ответственному за реализацию федерального проекта «Государство для людей»</p>			
		5. Развитие кадрового потенциала			
20.	<p>Снижение оттока сотрудников среди основного персонала многофункционального центра, поддержание и сохранение универсальных высококвалифицированных специалистов</p>	<p>повышение уровня заработной платы работников основного персонала, снижение оттока сотрудников среди основного персонала многофункционального центра</p>	<p>2026 – 2028 годы</p>	<p>министерство связи и информационных технологий Архангельской области, многофункциональный центр</p>	<p>областной бюджет</p>
21.	<p>Реализация комплексной программы поиска, привлечения, профессионального подбора и подготовки персонала для обеспечения многофункционального центра квалифицированными кадрами</p>	<p>взаимодействие с образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам среднего профессионального образования и (или) по программам профессионального обучения, в целях проведения профориентационной работы и привлечения студентов и выпускников для работы в многофункциональном центре</p>	<p>2026 – 2028 годы</p>	<p>многофункциональный центр</p>	<p>областной бюджет</p>

VI. Индикаторы развития многофункционального центра

№ п/п	Направление	Наименование индикатора	Единица измерения	Значение индикатора по годам		
				2026 г.	2027 г.	2028 г.
1	2	3	4	5	6	7
1.	Развитие инфраструктуры многофункционального центра	количество перемещенных отделений	единиц	1	1	1
		актуализирована схема размещения сети многофункционального центра	единиц	1	–	–
		количество отделений, в которых осуществлен ремонт	единиц	2	–	–
		количество приобретенных автомобилей	единиц	5	4	–
		количество новых дополнительных (сопутствующих) услуг и сервисов, внедренных в рамках приносящей доход деятельности	единиц	2	2	2
2.	Развитие процессов предоставления услуг и сервисов	реализован сервис «Цифровой МФЦ» на платформе мессенджера МАХ	единиц	1	–	–
		количество отделений, оснащенных техническими средствами и программным обеспечением для проведения очной идентификации для получения сертификата усиленной квалифицированной электронной подписи в приложении «Госключ»	единиц	30	30	30
		количество предоставляемых мер поддержки участников, ветеранов специальной военной операции	единиц	45	50	55
		приобретен и установлен постамаат для выдачи документов	единиц	–	1	–
		уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг	процентов	90	90	90
		доля звонков в отделения, обработанных автоматизированными сервисами	процентов	0	40	60

1	2	3	4	5	6	7
3.	Развитие многофункционального центра в условиях общей цифровой трансформации государственного управления	внедрено решение кадрового электронного документооборота	единиц	–	1	–
		доля новых участников проекта «МФЦ – общественные приемные органов власти и организаций»	процентов	10	15	20
		доля обновленного компьютерного, серверного и сетевого оборудования	процентов	40	70	100
		доля используемого программного обеспечения отечественного производства	процентов	20	40	70
		доля отделений, оснащенных планшетами для оценки качества предоставления услуг	процентов	0	15	50
		количество установленных информационных экранов для трансляции промо-роликов и электронных постеров социальной направленности	единиц	5	12	19
		доля окон, оснащенных аудиобейджами	единиц	40	100	100
		обеспечена идентификация заявителей посредством биометрии	единиц	–	1	1
4.	Создание регионального центра оптимизации и внедрения клиентоцентричности	создан региональный центр оптимизации и внедрения клиентоцентричности	единиц	1	–	–
5.	Развитие кадрового потенциала	доля повышения уровня заработной платы работников основного персонала	процентов	30	15	15
		доля снижения оттока сотрудников среди основного персонала	процентов	15	12	10
		осуществлено взаимодействие с образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам среднего профессионального образования и (или) по программам профессионального обучения	единиц	1	1	1

VII. Оценка результатов и контроль реализации Стратегии

Реализацию Стратегии осуществляет многофункциональный центр во взаимодействии с исполнительными органами и подведомственными им организациями, органами местного самоуправления, а также с территориальными отделениями федеральных органов исполнительной власти, расположенными на территории Архангельской области, в пределах их компетенций.

Реализация Стратегии обеспечит значительное повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг для жителей Архангельской области, создаст комфортные условия обслуживания и повысит уровень удовлетворенности граждан работой многофункционального центра, что позволит обеспечить прозрачность и открытость процесса предоставления услуг и эффективно реализовать принципы клиентоцентричности и инновационности в деятельности многофункционального центра.

Оценка результатов реализации Стратегии осуществляется на основе контроля достижения основных индикаторов развития.

Основные индикаторы будут уточняться в процессе реализации Стратегии с учетом достигнутых результатов и возможных рисков.

Дополнительные индикаторы разрабатываются исходя из приоритетных направлений реализации Стратегии и включаются в план мероприятий.

Источниками исходной информации для оценки реализации Стратегии являются отчеты и статистические данные, формируемые многофункциональным центром, а также внутренние аудиты и проверки эффективности работы многофункционального центра.

Отчетность предоставляется в министерство связи и информационных технологий Архангельской области один раз в полгода, обеспечивая объективность анализа и контроль соответствия поставленным целям и задачам.

