

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 20 августа 2015 г. N 1616-р

1. Утвердить прилагаемую Концепцию оптимизации механизмов проектирования и реализации межведомственного информационного взаимодействия, оптимизации порядка разработки и утверждения административных регламентов в целях создания системы управления изменениями (далее - Концепция).
2. Установить, что реализация Концепции осуществляется в пределах установленных Правительством Российской Федерации предельной численности и фонда оплаты труда работников центральных аппаратов и территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, а также бюджетных ассигнований, предусмотренных соответствующим федеральным органам исполнительной власти и государственным внебюджетным фондам в федеральном бюджете на руководство и управление в установленной сфере деятельности.
3. Рекомендовать исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления руководствоваться положениями Концепции при решении задач в сфере повышения качества предоставления государственных (муниципальных) услуг, в том числе проектирования и реализации межведомственного информационного взаимодействия, разработки и утверждения административных регламентов.

Председатель Правительства
Российской Федерации
Д.МЕДВЕДЕВ

Утверждена
распоряжением Правительства
Российской Федерации
от 20 августа 2015 г. N 1616-р

КОНЦЕПЦИЯ ОПТИМИЗАЦИИ МЕХАНИЗМОВ ПРОЕКТИРОВАНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ, ОПТИМИЗАЦИИ ПОРЯДКА РАЗРАБОТКИ И УТВЕРЖДЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ РЕГЛАМЕНТОВ В ЦЕЛЯХ СОЗДАНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЯМИ

І. Введение

Настоящая Концепция разработана во исполнение пункта 5 раздела І протокола заседания Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 19 сентября 2013 г. N 1.

В настоящей Концепции предусматриваются возможности оптимизации отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных (муниципальных) услуг соответственно федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, а также органами местного самоуправления и иными организациями, участвующими в предоставлении государственных (муниципальных) услуг (далее - органы (организации) - исполнители услуг) в соответствии с Федеральным законом "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон).

Принятие в 2010 году Федерального закона стало отправной точкой для формирования в Российской Федерации системы предоставления государственных (муниципальных) услуг, основанной на активном использовании информационных технологий.

Положения Федерального закона предписывали органам (организациям) - исполнителям услуг перейти на взаимодействие с заявителем в электронном виде, а также осуществлять межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде при предоставлении государственных (муниципальных) услуг.

Это привело к внедрению нового порядка организации системы предоставления государственных (муниципальных) услуг.

За последние несколько лет в развитие положений Федерального закона и в целях информатизации процессов, обеспечивающих предоставление государственных (муниципальных) услуг, были созданы федеральные государственные информационные системы "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - реестр услуг), "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - единый портал), "Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах", "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме", "Единая система нормативной справочной информации", а также единая система межведомственного электронного взаимодействия и др. Кроме того, ряд мероприятий был направлен на разработку и модернизацию уже существующих ведомственных информационных систем.

Однако в настоящее время работа указанных систем не до конца синхронизирована. Изменение сведений, содержащихся в одной информационной системе, не приводит к изменению взаимосвязанных сведений в других системах. Кроме того, постоянное изменение нормативной правовой базы влечет постоянное изменение условий предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Между тем в настоящее время все изменения условий предоставления государственных (муниципальных) услуг должны синхронизироваться между ведомствами, а изменения в одной информационной системе должны приводить к изменениям во всех смежных системах.

Задача интеграции множества информационных систем, используемых для предоставления государственных (муниципальных) услуг и управления взаимоувязанными потоками информации, является как никогда актуальной.

В первоочередном порядке необходимо работать над созданием системы управления изменениями - линейного (по цепочке) процесса актуализации сведений о государственных (муниципальных) услугах и порядке их предоставления.

Следует отметить, что в настоящее время большинство процессов, связанных с актуализацией сведений, содержащихся в информационных системах, обеспечивается сотрудниками органов (организаций) - исполнителей услуг в "ручном режиме" в порядке, заданном в каждом органе (организации) - исполнителе услуг, при этом не всегда регламентированном. Изначально задача взаимоувязанного развития информационных систем перед ведомствами не стояла.

Таким образом, на федеральном уровне необходимо выработать систему управления изменениями, которая обеспечит адаптацию информационных систем к внешним изменениям, а также к изменениям, происходящим внутри взаимосвязанных информационных систем.

II. Описание проблем

Существующий порядок разработки, согласования и принятия нормативных правовых актов в сфере предоставления государственных (муниципальных) услуг не позволяет в достаточно короткие сроки осуществлять изменение правового регулирования порядка предоставления государственных (муниципальных) услуг, а также требований к разработке и модернизации информационных систем и (или) их интеграции с иными информационными системами.

В большинстве случаев указанные изменения происходят без согласования со всеми исполнителями услуг, участвующими в реализации таких изменений. Кроме того, при изменении нормативных правовых актов не учитывается необходимость развития информационных систем. Все это приводит к тому, что информационные системы органов (организаций) - исполнителей услуг часто функционируют вне правового поля и содержат неактуальную информацию.

Решение вопроса повышения качества предоставления государственных (муниципальных) услуг во многом зависит от совершенствования порядка взаимодействия между органами (организациями) - исполнителями услуг, своевременного и оперативного внесения изменений в нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления таких услуг, повышения информационной открытости и поисковой доступности информации об услугах как для граждан (заинтересованных лиц), так и для сотрудников органов (организаций) - исполнителей услуг.

К настоящему времени назрела объективная необходимость определения единой информационной системы, содержащей или использующей всю актуальную информацию о предоставляемых государственных (муниципальных) услугах, видах, способах их получения, всех нормативных правовых актах, единых формах заявлений для получения услуг, реквизитах и способах взимания платы за их предоставление, являющихся источником информации об услугах для всех информационных систем, используемых органами (организациями) - исполнителями услуг.

Указанная роль может выполняться на основе реестра услуг, с использованием которого должны обеспечиваться оперативное и своевременное внесение изменений и актуализация сведений об услугах.

Согласно Положению о федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)", утвержденному постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. N 861 "О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)", срок, установленный для внесения изменений в сведения о государственных (муниципальных) услугах, составляет 1 календарный месяц со дня вступления в силу нормативного правового акта, устанавливающего полномочия федерального органа исполнительной власти или органа государственного внебюджетного фонда по предоставлению государственных (муниципальных) услуг. Несмотря на это, в настоящее время актуализация сведений в реестре услуг происходит волнообразно, как правило, по отдельным поручениям Правительства Российской Федерации.

В соответствии с положениями Федерального закона переход на предоставление государственных (муниципальных) услуг в рамках межведомственного информационного взаимодействия федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов должен быть осуществлен с 1 октября 2011 г., а органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления - с 1 июля 2012 г.

В целях реализации указанной нормы в отношении каждой государственной (муниципальной) услуги был обеспечен процесс проектирования межведомственного информационного взаимодействия на основе технологических карт межведомственного взаимодействия (далее - технологические карты), содержащих состав сведений межведомственных запросов и ответов на них, а также сроки и порядок такого взаимодействия.

Кроме того, была создана единая система межведомственного электронного взаимодействия, которая позволила ее участникам обмениваться юридически значимой информацией в электронной форме. Для этого участниками данной системы разрабатываются электронные сервисы, с помощью которых осуществляется межведомственный обмен сведениями.

Для обеспечения межведомственного электронного взаимодействия органами (организациями) - исполнителями услуг разработаны электронные сервисы, каждый из которых должен обеспечивать получение сведений по межведомственным запросам в точном соответствии с разработанными

технологическими картами. Однако существующая практика реализации взаимодействия ведомств в электронном виде показала, что сервисы поставщиков и потребителей информации разрабатываются и изменяются асинхронно, в сжатые сроки и в отрыве от технологических карт. Межведомственный запрос, направленный в электронном виде с использованием электронного сервиса, не всегда соответствует согласованному составу сведений в технологической карте.

Также ведомства не осуществляют своевременную актуализацию технологических карт в связи с изменением нормативной правовой базы, вследствие чего межведомственное информационное взаимодействие зачастую осуществляется вне рамок правового поля.

В соответствии с положениями Федерального закона административный регламент предоставления государственных (муниципальных) услуг является базовым элементом регламентации предоставления государственных (муниципальных) услуг, устанавливающим основные требования и гарантии обеспечения прав заявителей при предоставлении соответствующих услуг. В связи с этим ключевыми требованиями к информации, содержащейся в административном регламенте, являются ее актуальность, достоверность и соответствие законодательству Российской Федерации.

Вместе с тем на практике действующий порядок разработки, согласования и принятия административных регламентов не позволяет своевременно реагировать на интенсивность изменений в указанной сфере.

Основные трудности, возникающие в процессе актуализации административных регламентов, связаны с затянутостью процедур утверждения и государственной регистрации ведомственных актов, которыми такие регламенты утверждаются.

Стоит отметить, что наиболее громоздкую часть в структуре административного регламента составляют положения, регулирующие состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур. Часть указанных административных процедур носит операционно-технологический характер, касается внутриведомственной деятельности и не затрагивает заявителя непосредственно (т.е. является "пошаговой инструкцией").

Однако наиболее частые изменения касаются сведений об адресах, времени приема заявителей, справочных телефонах, адресах официальных сайтов органов (организаций) - исполнителей услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), адресах электронной почты, платежных реквизитах (в целях уплаты государственной пошлины), сведений об ответственных должностных лицах и др.

Указанные сведения являются наиболее востребованными у заявителей, однако сами по себе не носят нормативного характера, являясь, по сути, справочными данными.

В связи с этим представляется очевидной необходимость пересмотра требований к структуре административных регламентов, а также оптимизации порядка их разработки и принятия.

III. Предлагаемое решение проблем

Решение проблем, указанных в разделе II настоящей Концепции, может быть обеспечено посредством принятия мер в рамках системы управления изменениями по следующим направлениям:

внесение изменений в нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственных (муниципальных) услуг, включая разработку и принятие новых нормативных правовых актов, признание нормативных правовых актов утратившими силу;

изменение порядка предоставления государственных (муниципальных) услуг в связи с изменением внутренних процессов и процедур в ведомстве;

изменение информации о предоставлении государственных (муниципальных) услуг, связанной с изменением реальной действительности (например, изменение адреса, номера телефона, адреса

сайта);

выявление недостоверной информации (ошибок в информационных системах).

В рамках каждого из указанных направлений необходимо определить комплекс конкретных мер, позволяющих оперативно изменять все взаимосвязанные элементы различных систем.

В основе предлагаемых мероприятий заложены 2 следующих принципа:

если изменение затрагивает порядок предоставления государственной (муниципальной) услуги, то принятие решения по такому изменению должно быть одновременно с планированием и согласованием всех необходимых изменений в информационных системах, а также с формированием прямых поручений заинтересованным органам (организациям) - исполнителям услуг, а в некоторых случаях - после изменения соответствующих информационных систем;

если изменение не влияет на порядок предоставления государственной (муниципальной) услуги (например, смена телефона или адреса присутственного места, произошедшая по непредвиденным обстоятельствам), то внесение изменений в информационные системы должно производиться максимально быстро и без лишних согласований, при этом в органах (организациях) - исполнителях услуг на сотрудников должна быть возложена персональная ответственность за внесение таких изменений.

В рамках создания системы управления изменениями федеральным органам исполнительной власти и органам государственных внебюджетных фондов при разработке и согласовании проектов федеральных законов, указов Президента Российской Федерации, постановлений и распоряжений Правительства Российской Федерации, проектов нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти необходимо реализовать мероприятия по следующим направлениям:

изменение порядка согласования проектов нормативных правовых актов;

создание гибкой системы отлагательных сроков, при которой для правовых актов, регулирующих порядок предоставления государственных (муниципальных) услуг, устанавливается особый срок вступления в силу.

Изменение порядка согласования проектов нормативных правовых актов должно осуществляться с учетом следующих процедур:

проекты федеральных законов, указов Президента Российской Федерации, постановлений и распоряжений Правительства Российской Федерации, регулирующих порядок предоставления государственных (муниципальных) услуг, вносятся в Правительство Российской Федерации при наличии согласования с Министерством экономического развития Российской Федерации и пояснительной записки, содержащей уникальный реестровый номер государственной (муниципальной) услуги, созданный реестром услуг;

проекты федеральных законов, указов Президента Российской Федерации, постановлений и распоряжений Правительства Российской Федерации, регулирующих порядок предоставления государственных (муниципальных) услуг и содержащих положения, предусматривающие необходимость доработки, разработки, модернизации информационных систем, используемых для предоставления государственных (муниципальных) услуг и взаимодействия с информационными системами других органов (организаций) - исполнителей услуг и (или) их интеграции с иными информационными системами, вносятся в Правительство Российской Федерации при наличии плана создания, развития, ввода в эксплуатацию, эксплуатации, вывода из эксплуатации, доработки, разработки и модернизации информационных систем и (или) их интеграции с иными информационными системами (далее - план организационно-технологической реализации), согласованного с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;

проекты нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти, регулирующих порядок предоставления государственных (муниципальных) услуг, подлежат согласованию с Министерством экономического развития Российской Федерации при наличии пояснительной записки, содержащей уникальный реестровый номер государственной услуги, созданный в реестре услуг;

проекты нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти, регулирующих порядок предоставления государственных (муниципальных) услуг и содержащих положения, предусматривающие необходимость создания, развития, ввода в эксплуатацию, эксплуатации, вывода из эксплуатации, доработки, разработки, модернизации информационных систем, используемых для предоставления государственных (муниципальных) услуг и взаимодействия с информационными системами других органов (организаций) - исполнителей услуг и (или) их интеграции с иными информационными системами, подлежат согласованию с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. При этом проект акта должен направляться на согласование вместе с планом организационно-технологической реализации;

в постановляющую часть указанных проектов актов Правительства Российской Федерации необходимо включать пункт, касающийся приведения сведений, размещенных в реестре услуг, в соответствие с этим актом Правительства Российской Федерации в месячный срок.

Гибкая система отлагательных сроков, при которой для правовых актов, регулирующих порядок предоставления государственных (муниципальных) услуг, устанавливается особый срок вступления в силу, может соответствовать, например, следующим условиям:

федеральные законы, указы Президента Российской Федерации, постановления и распоряжения Правительства Российской Федерации, регулирующие порядок предоставления государственных (муниципальных) услуг, нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной власти, регулирующие порядок предоставления государственных (муниципальных) услуг, должны вступать в силу:

в конце I квартала года, следующего за годом принятия акта, - для актов, принятых во втором полугодии предшествующего года;

в конце III квартала текущего года - для актов, принятых в первом полугодии текущего года.

В период между принятием нормативного правового акта и его вступлением в силу должны быть реализованы положения плана организационно-технологической реализации.

В случае если положения плана организационно-технологической реализации не были реализованы к установленному для вступления нормативного правового акта в силу сроку, вступление указанного акта в силу переносится на соответствующую дату в очередном полугодии.

Разногласия, возникающие в процессе реализации плана организационно-технологической реализации, рассматриваются на заседаниях подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности.

Иные сроки и порядок вступления в силу нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти, регулирующих порядок предоставления государственных (муниципальных) услуг, могут быть предусмотрены только во исполнение поручений Президента Российской Федерации или Председателя Правительства Российской Федерации, содержащих соответствующее указание.

В рамках системы управления изменениями необходимо:

обеспечить интеграцию реестра услуг с иными государственными информационными системами при условии обязательного использования реестра услуг в качестве источника информации об услугах (функциях) в иных информационных системах, применяемых в органах (организациях) - исполнителях услуг и обрабатывающих соответствующую информацию;

обеспечить актуализацию содержащейся в реестре услуг информации в сроки, установленные постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. N 861 "О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)";

обеспечить возможность автоматической загрузки в реестр услуг сведений об актуальных платежных реквизитах и способах оплаты платных государственных (муниципальных) услуг;

обеспечить снижение рисков, возникающих при ручном вводе информации в реестр услуг, а также усовершенствовать процедуру проведения экспертизы внесенных сведений, в том числе за счет создания максимального количества справочников и классификаторов, а также за счет использования федеральной государственной информационной системы "Единая система нормативной справочной информации" (например, перечень государственных (муниципальных) услуг, жизненных ситуаций, нормативных правовых актов, федеральных органов исполнительной власти);

разработать механизм контроля и учета изменений, вносимых в реестр услуг, и установить ответственность за нарушение порядка ведения реестра услуг (назначить ответственных в каждом органе (организации) - исполнителе услуг);

доработать реестр услуг в части создания более "дружественного" интерфейса для сокращения временных затрат сотрудников органов (организаций) - исполнителей услуг, ответственных за работу в системе, при работе в такой системе;

предусмотреть необходимость рассмотрения Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации планируемых изменений, вносимых в реестр услуг (технические задания, частные технические задания на развитие и модернизацию реестра услуг), для подготовки предложений, обеспечивающих корректное взаимодействие всех систем, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг.

В целях упрощения порядка согласования и поддержания актуальности сведений о согласованных процедурах межведомственного взаимодействия, спроектированных в технологических картах, приведения их в строгое соответствие с требованиями нормативных правовых актов представляется необходимым перейти к унифицированной и централизованной модели учета таких сведений на базе реестра услуг и выполнить следующее:

разработать методические рекомендации, определяющие единые правила проектирования и реализации межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении государственных (муниципальных) услуг и исполнении государственных (муниципальных) функций;

определить типовой перечень документов (сведений), находящихся в распоряжении участников межведомственного взаимодействия, необходимых при предоставлении услуг, а также порядок пополнения указанного перечня и обеспечить возможность его ведения на базе реестра услуг;

типизировать наименования карт межведомственного взаимодействия и документов, которые могут быть получены при осуществлении межведомственного взаимодействия, сформировать соответствующие справочники и классификаторы, определив уполномоченные федеральные органы исполнительной власти, ответственные за их ведение, а также скорректировать действующие правовые акты, обеспечив унифицированное наименование таких документов. Под картой межведомственного взаимодействия следует понимать документ, используемый для учета обладателей информации и сведений, предоставляемых обладателями информации по

межведомственным запросам при предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

сформировать единый реестр карт межведомственного взаимодействия (далее - реестр карт), описывающий состав сведений, подлежащих обмену в рамках межведомственного информационного взаимодействия, обеспечив ведение реестра карт в электронной форме на базе реестра услуг;

обеспечить учет прав на получение информации и документов по межведомственным запросам путем регистрации в реестре карт получателей сведений, оснований для получения сведений при предоставлении государственных (муниципальных) услуг, исполнении государственных (муниципальных) контрольно-надзорных функций;

исключить техническую и организационную возможность направления посредством единой системы межведомственного электронного взаимодействия межведомственных запросов и ответов на них при отсутствии карт межведомственного взаимодействия, размещенных в реестре карт (запрет не должен распространяться на электронные сообщения технического характера и иные электронные сообщения, не являющиеся в соответствии со статьей 7.2 Федерального закона межведомственными запросами или ответами на них);

обеспечить процесс сверки состава сведений межведомственного запроса и ответа на него, а также состава сведений, предусмотренных в картах межведомственного взаимодействия, размещенных в реестре карт;

определить порядок учета фактов межведомственных обменов, осуществляемых в электронной форме при предоставлении государственных (муниципальных) услуг, с возможностью учета фактов их предоставления.

В области регламентации предоставления государственных (муниципальных) услуг представляется целесообразным принятие ряда мер организационного и правового характера.

В отношении часто изменяемых сведений, содержащихся в административных регламентах, не устанавливающих прав и обязанностей заявителей и имеющих справочный характер (далее - сведения информационно-справочного характера), необходимо выполнить следующее.

К сведениям информационно-справочного характера можно отнести отдельные сведения, предусмотренные подпунктом "в" пункта 13 Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг", а именно:

информацию о месте нахождения и графике работы органов (организаций) - исполнителей услуг, способах получения информации о месте нахождения и графиках работы органов (организаций) - исполнителей услуг, обращение в которые необходимо для получения государственной (муниципальной) услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг;

справочные телефоны структурных подразделений органов (организаций) - исполнителей услуг, в том числе номер телефона-автоинформатора;

адреса официальных сайтов органов (организаций) - исполнителей услуг в сети "Интернет", содержащих информацию о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, адреса их электронной почты.

Представляется необходимым предусмотреть, что:

сведения информационно-справочного характера не приводятся непосредственно в тексте административного регламента;

сведения информационно-справочного характера размещаются уполномоченными лицами органов (организаций) - исполнителей услуг в установленном порядке в реестре услуг (и, соответственно, автоматически передаются на единый портал), а также на официальных сайтах органов (организаций) - исполнителей услуг в сети "Интернет";

в тексте административного регламента приводится указание на место размещения соответствующей информации в указанных информационных системах и на сайте, а также в местах предоставления государственных (муниципальных) услуг;

актуализация сведений информационно-справочного характера осуществляется уполномоченными лицами на постоянной основе;

в реестре услуг и на официальных сайтах в сети "Интернет" указываются сведения о должностных лицах, уполномоченных на размещение и актуализацию сведений информационно-справочного характера. Должностные регламенты указанных лиц должны содержать положения о возложении на этих лиц таких полномочий.

В целях реализации предлагаемых мер необходимо внести изменения в некоторые акты Правительства Российской Федерации, в первую очередь в постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг".

Для решения проблем, связанных с оптимизацией структуры административного регламента, порядка разработки и принятия административных регламентов, необходимо выполнить следующее.

Выработка конкретных мер в рассматриваемой области требует тщательного анализа действующих административных регламентов и правоприменительной практики в сфере предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Вместе с тем работа в рассматриваемой области должна вестись по следующим направлениям:

проведение анализа действующих административных регламентов в части урегулирования административных процедур, в том числе на предмет необходимости их регламентации в рамках административного регламента (критерий - значимость регламентации соответствующей процедуры для заявителей);

возможность реализации в рамках административных регламентов "модульной системы", а именно - выделение в рамках предоставления конкретной государственной (муниципальной) услуги заявителю четко определенной целевой совокупности административных процедур и действий;

классификация государственных (муниципальных) услуг с целью унификации административных процедур и состава сведений, передаваемых при межведомственном взаимодействии в рамках оказания услуг;

пересмотр общей структуры административных регламентов с ориентиром на то, что базисной составляющей административного регламента является стандарт предоставления государственной (муниципальной) услуги.

В дальнейшем указанные подходы могут быть распространены на случаи информационного обмена как между ведомствами, так и между ведомствами и гражданами при осуществлении иных функций (полномочий), не являющихся государственными (муниципальными) услугами.

Кроме того, подобное описание процессов предоставления государственных (муниципальных) услуг, содержащее детализированные разъяснения, в том числе неформализованные, в административных регламентах и иных нормативных правовых актах, может быть отражено в технологических схемах предоставления государственных (муниципальных) услуг.

В области изменения порядка предоставления государственных (муниципальных) услуг, а также изменения внутренних процессов и процедур необходимо закрепить в актах, регламентирующих внутреннюю организацию деятельности органа исполнительной власти или органа местного самоуправления, положение, предусматривающее обязанность актуализации сведений в реестре услуг, а также в иных информационных системах.

В целях контроля за изменением условий предоставления государственной (муниципальной) услуги, не связанных с нормативным правовым регулированием (адрес, телефон, адрес электронной почты и др.), необходимо обеспечить максимально возможное применение инструментов форматно-логического контроля и автоматизированных средств контроля информации, в том числе:

проверку валидности адреса электронной почты органа (организации) - исполнителя услуг, включая синтаксический анализ электронного адреса и проверку существования доменного имени адресата;

проверку валидности адреса официального сайта в сети "Интернет", включая проверку регистрации доменного имени и проверку наличия адреса официального сайта в сети "Интернет" по указанному адресу;

проверку валидности номеров справочных телефонов, факсов органов (организаций) - исполнителей услуг;

проверку почтового адреса и адреса местонахождения органа (организации) - исполнителя услуг с использованием федеральной информационной адресной системы;

проверку наличия карт межведомственного взаимодействия, размещенных в реестре услуг;

проверку наименования органа (организации) - исполнителя услуг по количеству символов в поле (не менее 20 символов) и посредством синтаксического анализа текста, в частности проверки на наличие в поле релевантных слов (например, "министерство", "агентство", "служба");

проверку сведений о руководителе органа (организации) - исполнителя услуг по количеству символов в поле, синтаксическому анализу текста или запросу в поисковой системе.

Мерой оперативного реагирования на изменения, возникающие при появлении ошибок в данных, содержащихся в информационных системах, является внедрение пользовательского контроля, которое должно обеспечивать возможность направления информации об ошибках в информационных системах посредством отсылки информации с указанием на ошибку и с последующим контролем учета поступивших замечаний.