



**СЛУЖБА ЗАПИСИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ
РАСПОРЯЖЕНИЕ**

29.05.2024

305-01-05/58

Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по доработке государственной услуги службы ЗАГС Астраханской области по проставлению апостиля на официальных документах, выданных компетентными органами на территории Астраханской области в подтверждение фактов государственной регистрации актов гражданского состояния или их отсутствия, и плановых значений образов целевых состояний государственной услуги службы ЗАГС Астраханской области по проставлению апостиля на официальных документах, выданных компетентными органами на территории Астраханской области в подтверждение фактов государственной регистрации актов гражданского состояния или их отсутствия

Во исполнение плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению в деятельность службы ЗАГС Астраханской области стандартов клиентоцентричности, утвержденного распоряжением службы ЗАГС Астраханской области от 21.09.2023 № 305-01-05/100:

1. Утвердить прилагаемые:

- план мероприятий («дорожную карту») по доработке государственной услуги службы ЗАГС Астраханской области по проставлению апостиля на официальных документах, выданных компетентными органами на территории Астраханской области в подтверждение фактов государственной регистрации актов гражданского состояния или их отсутствия (далее — дорожная карта);

- плановые значения образов целевых состояний государственной услуги службы ЗАГС Астраханской области по проставлению апостиля на официальных документах, выданных компетентными органами на территории Астраханской области в подтверждение фактов государственной регистрации актов гражданского состояния или их отсутствия.

2. Должностным лицам службы ЗАГС Астраханской области, указанным в дорожной карте, обеспечить выполнение мероприятий плана в установленные сроки.

3. Контроль за выполнением мероприятий дорожной карты возложить на заместителя руководителя службы ЗАГС Астраханской области.

4. Признать утратившими силу распоряжения службы ЗАГС Астраханской области:

- от 07.11.2023 № 305-01-05/115 «Об утверждении плана мероприятий по оптимизации государственных услуг, предоставляемых службой ЗАГС Астраханской области»;

- от 21.11.2023 № 305-01-05/121 «Об определении в службе ЗАГС Астраханской области ответственных подразделений и ответственных лиц за выполнение задач по оптимизации государственных услуг, предоставляемых службой ЗАГС Астраханской области»;

- от 11.03.2024 № 305-01-05/32 «О внесении изменений в распоряжения службы ЗАГС Астраханской области от 07.11.2023 № 305-01-05/115, от 21.11.2023 № 305-01-05/121».

Руководитель службы



Т.Н. Кособрюхова

УТВЕРЖДЕН

распоряжением службы

ЗАГС Астраханской области

от 29.05.2024 № 305-01-05/28

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ («ДОРОЖНАЯ КАРТА») ПО ДОРАБОТКЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ СЛУЖБЫ ЗАГС
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ПРОСТАВЛЕНИЮ АПОСТИЛЯ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ ДОКУМЕНТАХ,
ВЫДАННЫХ КОМПЕТЕНТНЫМИ ОРГАНАМИ НА ТЕРРИТОРИИ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ В
ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ФАКТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РЕГИСТРАЦИИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ
ИЛИ ИХ ОТСУТСТВИЯ**

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный	Результат
1	Актуализация информации о государственной услуге (о порядке предоставления государственной услуги, о документах, необходимых для предоставления государственной услуги, о форме заявления о предоставлении государственной услуги, о реквизитах для уплаты государственной пошлины, об особенностях уплаты государственной пошлины, об основаниях для отказа в предоставлении государственной услуги) на официальном сайте службы ЗАГС Астраханской области	01.06.2024	30.06.2024	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Отчет руководителю службы ЗАГС Астраханской области об актуализации информации о государственной услуге на официальном сайте службы ЗАГС Астраханской области
2	Обеспечение заявителям возможности замены и (или) внесения недостающих документов (при выявлении недостатков) при подаче им заявления о предоставлении государственной	01.06.2024	30.06.2024	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Отчет руководителю службы ЗАГС Астраханской области об обеспечении заявителям возможности замены и

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный	Результат
	услуги				(или) внесения недостающих документов (при выявлении недостатков) при подаче им заявления о предоставлении государственной услуги
3	Обеспечение оказания содействия заявителям в уплате государственной пошлины за предоставление государственной услуги посредством онлайн-ресурсов	01.06.2024	30.06.2024	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Отчет руководителю службы ЗАГС Астраханской области об обеспечении оказания заявителям содействия в уплате государственной пошлины посредством онлайн-ресурсов без необходимости обращения заявителей в банковские учреждения
4	Обеспечение межведомственного взаимодействия для получения сведений об уплате государственной пошлины за предоставление государственной услуги в случае непредставления заявителем платежного документа или отсутствия сведений в ГИС ГМП	01.06.2024	30.06.2024	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС	Отчет руководителю службы ЗАГС Астраханской области об обеспечении межведомственного взаимодействия для получения сведений об уплате государственной пошлины за предоставление государственной услуги в случае непредставления заявителем платежного документа или отсутствия сведений в ГИС ГМП

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный	Результат
5	Обеспечение информирования заявителя о ходе (статусе) и результате предоставления государственной услуги, о предстоящих шагах и действиях заявителя	01.06.2024	30.06.2024	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Отчет руководителю службы ЗАГС Астраханской области об обеспечении информирования заявителя о ходе (статусе) и результате предоставления государственной услуги, о предстоящих шагах и действиях заявителя в устной или письменной (по запросу) форме
6	Обеспечение сокращения срока предоставления государственной услуги	01.06.2024	30.06.2024	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Отчет руководителю службы ЗАГС Астраханской области об обеспечении сокращения срока предоставления государственной услуги
7	Обеспечение инициативного информирования заявителя о готовности результата предоставления государственной услуги	01.06.2024	30.06.2024	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Отчет руководителю службы ЗАГС Астраханской области об обеспечении инициативного информирования заявителя о готовности результата предоставления государственной услуги
8	Обеспечение возможности досудебного обжалования решений, действий (бездействия) службы ЗАГС Астраханской области (разработка информационных материалов для	01.06.2024	30.06.2024	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Отчет руководителю службы ЗАГС Астраханской области об обеспечении возможности досудебного обжалования

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный	Результат
	заявителей, размещение их в службе ЗАГС Астраханской области и на официальном сайте службы ЗАГС Астраханской области)				решений, действий (бездействия) службы ЗАГС Астраханской области
9	Направление в министерство государственного управления, информационных технологий и связи Астраханской области запроса о возможности реализации на портале государственных услуг Астраханской области процесса подачи заявления о предоставлении государственной услуги в электронной форме	01.06.2024	30.06.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области — начальник отдела обработки информации	Отчет руководителю службы ЗАГС Астраханской области о возможности реализации на портале государственных услуг Астраханской области процесса подачи заявления о предоставлении государственной услуги в электронной форме
10	Определение порядка и периодичности актуализации клиентских сегментов и типовых потребностей заявителей	01.07.2024	01.09.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение службы ЗАГС Астраханской области об определении порядка и периодичности актуализации клиентских сегментов и типовых потребностей заявителей
11	Организация работы консультационной линии по вопросам предоставления государственной услуги (далее – консультационная линия)	01.07.2024	01.08.2024	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение службы ЗАГС Астраханской области об организации работы консультационной линии
12	Определение порядка и требований работы консультационной линии	01.07.2024	01.09.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области Начальник отдела правового и кадрового	Распоряжение службы ЗАГС Астраханской области об определении порядка и требований работы консультационной линии

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный	Результат
				обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	
13	Обеспечение возможности оценки заявителем полученной по консультационной линии консультации	01.09.2024	01.10.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Отчет руководителю службы ЗАГС Астраханской области об обеспечении возможности оценки заявителем полученной по консультационной линии консультации (с приложением анкет для изучения мнения заявителей о качестве предоставленных по консультационной линии консультаций)
14	Осуществление контроля качества работы консультационной линии	01.10.2024	25.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Отчет руководителю службы ЗАГС Астраханской области о проведенных мероприятиях по контролю качества работы консультационной линии
15	Обеспечение сбора обратной связи о государственной услуге и о взаимодействии со службой ЗАГС Астраханской области по вопросам предоставления государственной услуги	01.06.2024	01.12.2024	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Отчет руководителю службы ЗАГС Астраханской области о результатах сбора обратной связи о государственной услуге и о взаимодействии со службой ЗАГС Астраханской области по

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный	Результат
					вопросам предоставления государственной услуги
16	Формирование системы управления изменениями на основании полученной обратной связи, механизма рассмотрения предложений заявителей о доработке государственной услуги	01.12.2024	25.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение службы ЗАГС Астраханской области об определении механизма рассмотрения замечаний и предложений заявителей о качестве государственной услуги, полученных в рамках обратной связи
17	Внесение изменений в административный регламент службы ЗАГС Астраханской области предоставления государственной услуги «Проставление апостиля на официальных документах, выданных компетентными органами на территории Астраханской области в подтверждение фактов государственной регистрации актов гражданского состояния или их отсутствия» в части сокращения срока предоставления государственной услуги	01.11.2024	25.12.2024	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Постановление службы ЗАГС Астраханской области «О внесении изменений в постановление службы ЗАГС Астраханской области от 16.10.2017 № 01-10/006»
18	Повторная оценка государственной услуги с использованием листа самопроверки	01.12.2024	25.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Отчет руководителю службы ЗАГС Астраханской области о результатах повторной оценки государственной услуги с использованием листа самопроверки

УТВЕРЖДЕНЫ
распоряжением службы
ЗАГС Астраханской области
от 29.05.2024 № 305-01-05/58

ПЛАНОВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ОБРАЗОВ ЦЕЛЕВЫХ СОСТОЯНИЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ СЛУЖБЫ
ЗАГС АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ПРОСТАВЛЕНИЮ АПОСТИЛЯ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ ДОКУМЕНТАХ,
ВЫДАННЫХ КОМПЕТЕНТНЫМИ ОРГАНАМИ НА ТЕРРИТОРИИ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ В
ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ФАКТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РЕГИСТРАЦИИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ
ИЛИ ИХ ОТСУТСТВИЯ

№ п/п	Метрика	Текущее значение	Плановое значение
1	Визиты в ведомство	2	1*
2	Необходимые документы	3	2*
3	Срок предоставления услуги	5 рабочих дней	3 рабочих дня
4	Возможность получения обратной связи	имеется	имеется

*при условии подачи заявления о предоставлении государственной услуги в форме электронного документа (через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) или портал государственных и муниципальных услуг Астраханской области)