



МОИ ДОКУМЕНТЫ ЖУРНАЛ



РЕЙТИНГ СЕТИ МФЦ СУБЪЕКТОВ РФ ЗА 2017 ГОД

**НОВОЕ
В НОРМАТИВНОМ
РЕГУЛИРОВАНИИ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МФЦ**
стр. 6

**БИОМЕТРИЧЕСКИЕ
ПАСПОРТА:
ПРОГРАММНО-
ТЕХНИЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ**
стр. 12

**ФЛАГМАНСКИЙ
ОФИС
"МОИ ДОКУМЕНТЫ"
В МОСКВЕ**
стр. 36



ОГЛАВЛЕНИЕ

- 02** Вступительное слово
- 03** Предисловие главного редактора
- 04** Рейтинг сети МФЦ субъектов РФ за 2017 год
- 06** Новое в нормативном регулировании деятельности центров «Мои Документы»

МФЦ: НОВЫЕ УСЛУГИ

- 08** Услуги ЗАГС в центрах «Мои Документы»
- 10** Выдача водительских удостоверений
- 12** Биометрические паспорта: программно-технические решения
- 14** Услуги Федеральной налоговой службы в МФЦ
- 16** Формирование списков избирателей на базе МФЦ

МФЦ: ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ

- 18** Переход к централизованной системе многофункциональных центров предоставления услуг в Липецкой области
- 20** Техносхемы: первые победы и работа над ошибками
- 24** Эффективная система оплаты труда на основе KPI в МФЦ Республики Дагестан
- 28** Система непрерывного обучения работников МФЦ Ростовской области
- 30** Работа центров телефонного обслуживания
- 32** ИАС МКГУ: все услуги под контролем

МФЦ: БОЛЬШЕ, ЧЕМ УСЛУГИ

- 36** Флагманский офис «Мои Документы» Центрального округа города Москвы
- 38** Создание доступной среды для инвалидов в МФЦ Липецкой области
- 40** Социальные акции в центрах «Мои Документы»

ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО



Савва Витальевич Шипов

Заместитель Министра экономического развития РФ

Уважаемые коллеги!

Уже несколько лет в нашей стране ведется масштабная работа по созданию сети центров «Мои Документы». Начавшийся более 10 лет назад как эксперимент по облегчению взаимодействия граждан с органами власти проект в результате кардинально изменил сферу государственных услуг. Сегодня государственная услуга – это уже не бюрократизированная процедура, которая отнимает

у заявителя время, нервы и силы, а сервис, который можно получить в удобное время, в комфортном современном офисе и с вежливым отношением.

Проект из нескольких десятков МФЦ разросся в обширную сеть, насчитывающую более 13 тысяч точек предоставления услуг по всей стране. В МФЦ было переведено большинство востребованных и социально значимых услуг, и их список регулярно пополняется. Например, в 2017 году он был расширен за счет услуг по выдаче паспорта гражданина Российской Федерации и заграничного паспорта старого образца, а также замене водительских удостоверений. В 2018 году во время выборов Президента Российской Федерации во всех МФЦ страны оказывалась услуга по включению в списки избирателей по месту пребывания, также появились в МФЦ услуги ЗАГС. Меняются и сами механизмы оказания государственных услуг, становясь все более удобными для граждан.

Проект МФЦ – это полноценная и очень важная часть системы государственного управления России и часть повседневной жизни граждан. Более того, на данном этапе этот проект уже развился настолько, что перерос исключительно сферу госуслуг. Есть множество региональных инициатив из управленческой, социальной и образовательной сферы, уникальный опыт есть в каждом субъекте Российской Федерации. Это еще раз доказывает, что проект по созданию сети МФЦ становится все масштабней. И если раньше целью было открыть как можно больше центров, то теперь основной фокус переходит на повышение качества государственных услуг.

Смещение этого фокуса позволит не только реализовать востребованные у граждан инициативы, но превратить МФЦ из «единого окна» для госуслуг в «единое окно» для всех смелых и инновационных идей, которые постепенно изменят всю систему государственного управления в целом.

ПРЕДИСЛОВИЕ ГЛАВНОГО РЕДАКТОРА



Павел Викторович Малков,

Директор Департамента государственного управления Минэкономразвития России

Уважаемые друзья!

МФЦ – большой проект, от которого во многом зависит то, как люди относятся к государству и тому, что оно делает. Сформированная по всей стране масштабная сеть МФЦ отвечает самым высоким стандартам обслуживания населения. В настоящее время МФЦ стали таким местом, куда каждый человек, вне зависимости от своей жизненной ситуации и бэкграунда, может прийти и получить квалифицированную помощь по любому вопросу.

Создание и развитие сети МФЦ – это, в первую очередь, региональный проект. Именно субъекты федерации создают всю необходимую инфраструктуру, обеспечивают полноту и качество услуг, что находит свое отражение в итоговом рейтинге субъектов Российской Федерации по организации предоставления государственных услуг по принципу «одного окна» за 2017 год, который мы представляем в нашем издании.

Однако, как и в любой другой области, в сфере государственных услуг остается много возможностей для дальнейшего совершенствования, ведь вместе с сетью МФЦ растут и ожидания граждан. Поэтому в 2018 году нам необходимо решить несколько задач.

Прежде всего, завершить перевод в МФЦ всех государственных услуг, закрепленных в постановлении Правительства №797. В первую очередь это касается услуги МВД России по выдаче паспортов гражданина Российской Федерации. Все формальные препятствия по установлению требований к помещениям на данный момент устранены. Также в этом году необходимо запустить новую услугу – выдачу загранпаспортов нового поколения. Для этого МФЦ нужно обеспечить оборудованием, требования к которому были подготовлены МВД России и Минкомсвязью России.

Следующая рекомендация – это переход к централизованным моделям функционирования сети МФЦ в тех регионах, где пока реализована децентрализованная модель. Практика показала, что централизованная модель эффективнее, проще управляется и по совокупности стоит дешевле.

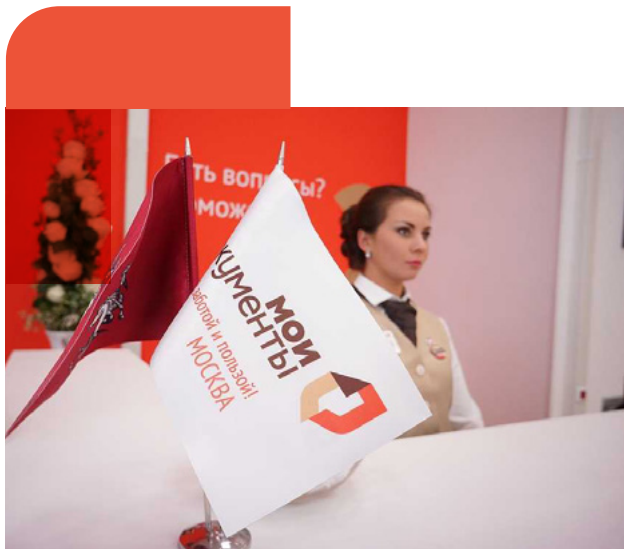
Также все центры «Мои Документы» должны подключиться к системе мониторинга деятельности МФЦ, которая автоматически собирает данные из АИС МФЦ. Подключиться к системе требовалось до 1 декабря 2017 года, однако не везде этот процесс завершён вовремя.

Есть и другие задачи, которые предстоит решить в этом году. Они связаны как со вступившими в силу федеральными законами о предоставлении услуг по комплексному запросу и услуг ЗАГС, так и с теми инициативами, которые находятся в разработке. Сейчас в Государственной Думе РФ обсуждается законопроект о возможности осуществления в МФЦ платежей, который необходимо будет реализовать после его принятия. Также необходимо будет заключить соглашения с Росреестром, после того как будут подписаны указы Минэкономразвития России о компенсации затрат на предоставление услуг по выдаче выписок из ЕГРН.

Многие из перечисленных инициатив, которые только предстоит внедрять во всех центрах «Мои Документы», уже были реализованы в отдельных регионах. Например, был проведен пилотный проект по оказанию услуг ЗАГС в Москве, Тюменской и Воронежской областях. В каждом из регионов есть свои уникальные практики, которые не ограничиваются непосредственно предоставлением услуг. Это и инструменты мотивации сотрудников, и различные социальные инициативы, и учебные программы, и многое другое.

Именно этим инициативам и проектам, в первую очередь, и посвящен наш вестник. Надеюсь, что он будет интересен и полезен всем его читателям.

РЕЙТИНГ СЕТИ МФЦ СУБЪЕКТОВ РФ ЗА 2017 ГОД



Министерством экономического развития Российской Федерации проведена оценка выполнения высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по результатам деятельности за 2017 год.

Годовой рейтинг сформирован на основе значений 9 показателей, которые по состоянию на 31 декабря 2017 года рассчитывались ежеквартально:

- доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;
- реализация принципа «одного окна» в окнах МФЦ;
- соответствие Правилам организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденным постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 г. № 1376;
- соответствие перечня государственных услуг,

предоставление которых фактически организовано по принципу «одного окна» в МФЦ, требованиям постановления Правительства РФ от 27.09.2011 г. № 797;

- соответствие информационно-технологической инфраструктуры МФЦ требованиям приказа Минэкономразвития России от 27 декабря 2016 г. № 844;
- соответствие МФЦ фирменному стилю, разработанному в соответствии с поручением Председателя Правительства РФ от 4 декабря 2013 г.;
- выполнение рекомендаций (запросов) Минэкономразвития России по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;
- использование информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг для оценки качества предоставления услуг в МФЦ;
- наполнение автоматизированной информационной системы мониторинга развития сети МФЦ необходимыми сведениями о реализации проекта по созданию и развитию сети МФЦ.

По итогам года 70 регионов показали высокие результаты, 8 субъектов Российской Федерации заняли позиции в группе со средней эффективностью деятельности органа, ответственного за реализацию проекта, 6 регионов показали удовлетворительный результат. Республика Крым пока имеет низкие показатели по причине незавершенности создания объектов сети в регионе.

При этом необходимо отметить, что к 2018 году в Республике Крым построено и открыто 24 МФЦ, удалось обеспечить доступ 86,1 процентов населения Республики Крым к услугам по принципу «одного окна».

Регионы	Степень эффективности деятельности органа исполнительной власти, ответственного за реализацию проекта по созданию и развитию сети МФЦ, по итогам 2017 года
<p>Алтайский край, Амурская область, Архангельская область, Астраханская область, Владимирская область, Волгоградская область, Вологодская область, Воронежская область, г. Москва, г. Санкт-Петербург, Еврейская автономная область, Иркутская область, Кабардино-Балкарская Республика, Калининградская область, Калужская область, Камчатский край, Кемеровская область, Кировская область, Краснодарский край, Курганская область, Курская область, Ленинградская область, Липецкая область, Московская область, Мурманская область, Ненецкий автономный округ, Нижегородская область, Новгородская область, Новосибирская область, Омская область, Оренбургская область, Орловская область, Пензенская область, Пермский край, Приморский край, Республика Адыгея, Республика Алтай, Республика Башкортостан, Республика Бурятия, Республика Дагестан, Республика Ингушетия, Республика Калмыкия, Республика Карелия, Республика Коми, Республика Марий Эл, Республика Мордовия, Республика Саха (Якутия), Республика Северная Осетия-Алания, Республика Татарстан, Республика Хакасия, Ростовская область, Рязанская область, Самарская область, Саратовская область, Сахалинская область, Свердловская область, Смоленская область, Ставропольский край, Тамбовская область, Томская область, Тульская область, Тюменская область, Удмуртская Республика, Ульяновская область, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, Челябинская область, Чеченская Республика, Чувашская Республика, Ямало-Ненецкий автономный округ, Ярославская область</p>	<p>Высокая эффективность организации деятельности (более 80 баллов)</p>
<p>г. Севастополь, Забайкальский край, Ивановская область, Костромская область, Красноярский край, Магаданская область, Республика Тыва, Хабаровский край</p>	<p>Средняя эффективность организации деятельности (75 - 80 баллов)</p>
<p>Белгородская область, Брянская область, Карачаево-Черкесская Республика, Псковская область, Тверская область, Чукотский автономный округ</p>	<p>Удовлетворительная эффективность организации деятельности (55 - 75 баллов)</p>
<p>Республика Крым*</p>	<p>Низкая эффективность организации деятельности (менее 55 баллов)</p>

* Реализация проекта началась в 2015 году, в настоящее время функционирует 523 окна обслуживания. В 2018 году планируется обеспечить доступ 90 процентов населения республики к услугам в МФЦ.

НОВОЕ В НОРМАТИВНОМ РЕГУЛИРОВАНИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦЕНТРОВ «МОИ ДОКУМЕНТЫ»

В 2018 году вступают в силу два важных для всех многофункциональных центров страны федеральных закона. Это закон от 29 декабря 2017 г. № 479-ФЗ о предоставлении в МФЦ нескольких услуг в рамках комплексного запроса и закон от 29 декабря 2017 года №438-ФЗ о наделении МФЦ правом оказывать услуги ЗАГС.

Закон о комплексном запросе предполагает, что заявитель может получить несколько государственных услуг по одному заявлению. МФЦ при этом наделяются правом формировать комплекты документов и осуществлять все действия, необходимые для предоставления каждой из услуг, в том числе подписывать заявления.

Такой подход – это прямая реализация принципа «одного окна», в соответствии с которым взаимодействие с органами власти при предоставлении государственных услуг осуществляется МФЦ без участия заявителя.

Чтобы закон о комплексном заявлении «заработал» на всей территории страны, необходимо, в первую очередь, сформировать перечень услуг, которые можно получить в рамках комплексного запроса, и разработать примерную форму комплексного запроса.

Перечень услуг, предоставляемых на основании комплексного запроса, утвержден распоряжением Правительства Российской Федерации от 19 февраля 2018 г. № 260-р.

Он содержит тридцать государственных услуг, предоставляемых в центрах «Мои Документы», и практически дублирует перечни, утвержденные 797-м постановлением Правительства РФ. Исключение составили те услуги, которые объективно не могут быть предоставлены по единому заявлению, в частности, требующие собственноручного получения заявителем. Это, например, выдача паспорта.



На региональном и муниципальном уровнях предполагается утверждение перечней исключений, то есть государственных и муниципальных услуг, предоставление которых в рамках комплексного запроса не осуществляется.

Примерная форма комплексного запроса утверждена приказом Минэкономразвития России от 21 марта 2018 г. № 137.

Помимо подготовки подзаконной базы, для реализации закона необходимо провести и масштабную организационную работу. Минэкономразвития России подготовило методические рекомендации по работе с комплексным запросом. Эти рекомендации после всех необходимых согласований будут направлены в субъекты Российской Федерации. С проектом методических рекомендаций можно ознакомиться на портале административной реформы в разделе «Регламентация оказания государственных услуг».

Второй федеральный закон, который вступил в силу в начале года, наделяет регионы правом возложения полномочий по государственной регистрации рождения (за исключением случаев, когда одновременно с государственной регистрацией рождения осуществляется государственная регистрация установления отцовства) и государственной регистрации смерти на многофункциональные центры.

Полномочия МФЦ должны быть закреплены в региональном законе. В случае его принятия сотрудник МФЦ будет выдавать свидетельство о рождении и свидетельство о смерти в момент обращения заявителя. Это позволит в режиме «одного окна» предоставлять государственные услуги в рамках жизненных ситуаций, связанных с рождением ребенка и с утратой близкого человека. Органы ЗАГС при этом сохранят все свои функции.

Также федеральный закон содержит важную оговорку, позволяющую Москве и другим городам федерального значения включить МФЦ в число органов записи актов гражданского состояния и, приняв соответствующий нормативный правовой акт высшего исполнительного органа государственной власти, организовать предоставление в МФЦ любых государственных услуг в сфере государственной регистрации актов гражданского состояния в полном объеме.

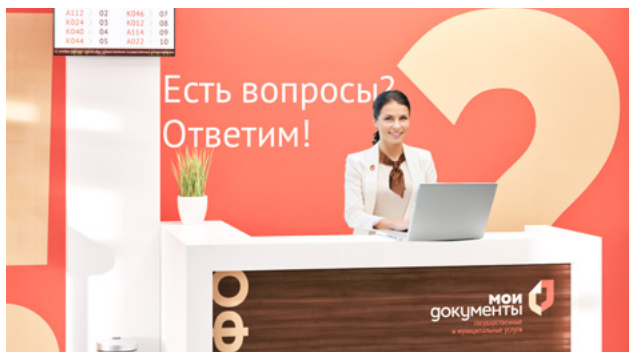
В Москве данный подход успешно применяется с 2015 года, Санкт-Петербург и Севастополь же получают возможность выбора между способами организации предоставления государственных услуг по регистрации актов гражданского состояния: как и все субъекты Российской Федерации, они имеют право своим законом возложить на МФЦ полномочия по государственной регистрации рождения и смерти, а как города федерального значения – могут включить МФЦ в число органов ЗАГС и реализовывать полномочия не только по регистрации рождения и смерти, но и по другим актам гражданского состояния.

Реализация федерального закона о наделии МФЦ правом оказывать услуги ЗАГС потребует корректировки правил организации деятельности МФЦ (в части доступа и работы в Едином реестре записей актов гражданского состояния). Соответствующий проект постановления Правительства Российской Федерации уже разработан Минэкономразвития России и проходит межведомственное согласование.

Также требуется изменить постановление Правительства Российской Федерации от 31 октября 1998 г. № 1274 «Об утверждении форм бланков заявлений о государственной регистрации актов гражданского состояния, справок и иных документов, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния». Данный проект должен быть разработан Минюстом России.

Кроме того, необходимо утвердить приказ Минюста России о порядке передачи документов из МФЦ в органы ЗАГС (проект приказа разработан Минэкономразвития России, направлен в Минюст России и Минфин России), а также скорректировать административный регламент Минюста России по государственной регистрации актов гражданского состояния.

Наконец, субъектам, которые хотят передать МФЦ полномочия по выдаче свидетельств о рождении и свидетельств о смерти, необходимо разработать и принять соответствующий региональный закон. Процедура согласования законопроекта может быть запущена уже в настоящее время, не дожидаясь формирования подзаконной базы к федеральному закону.



МФЦ: НОВЫЕ УСЛУГИ

УСЛУГИ ЗАГС В ЦЕНТРАХ «МОИ ДОКУМЕНТЫ»

Механизм предоставления в МФЦ услуг ЗАГС был успешно опробован в ходе эксперимента, проведенного в Воронежской, Тюменской области и Москве. Наиболее востребованными услуги ЗАГС оказались в Москве: за 2016 год в столичных центрах «Мои Документы» было зарегистрировано 173807 актов гражданского состояния, а по состоянию на 1 января 2018 года – 405 069 актов гражданского состояния, в Тюменской области за время эксперимента оформлено более 1250 таких услуг, а в Воронежской области – более 650.



О том, как осуществлялся проект на территории Тюменской области, рассказывает директор Многофункционального центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Тюменской области

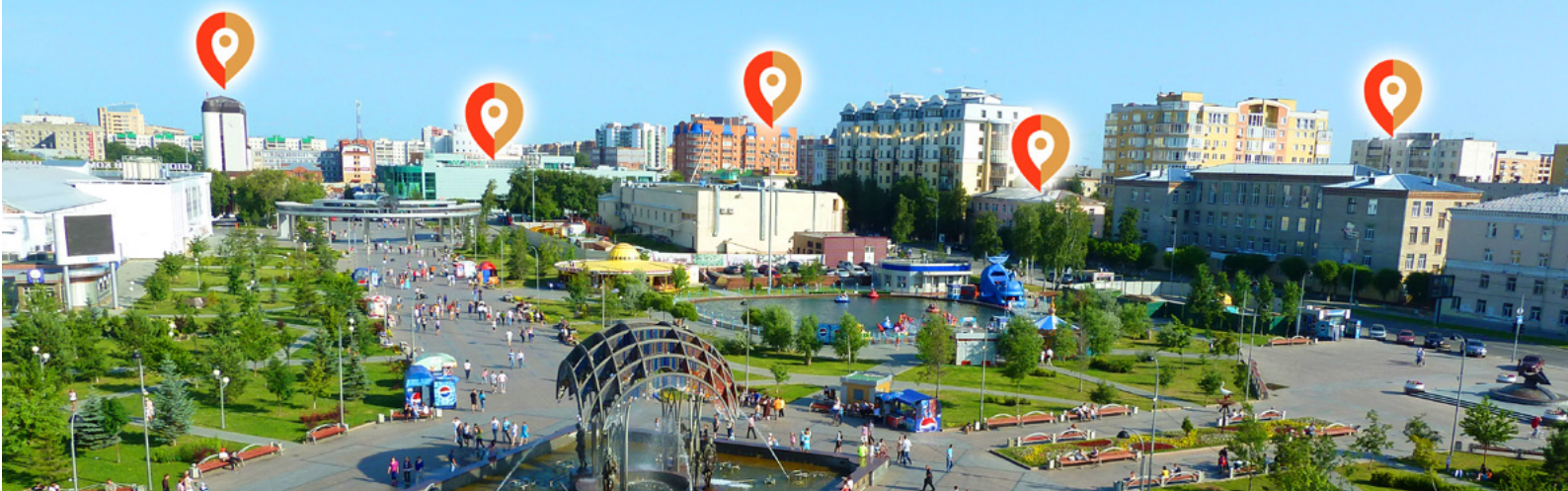
Александр Нагибин

- При решении вопроса об участии в эксперименте сразу обозначили для себя несколько обязательных условий. Первое: не должно быть стороннего программного обеспечения на рабочем месте оператора МФЦ. Второе - услуга должна быть оказана за один визит. Для этого мы оценили потенциал информационных систем МФЦ и ЗАГС, разработали схему взаимодействия, проект нормативного акта, определяющего порядок проведения эксперимента, определили контрольные сроки и приступили к реализации.

Каждая новая услуга в центрах «Мои Документы» имеет свою специфику ее оказания. Услуги же

ЗАГС, такие как регистрация рождения и смерти, требуют особого подхода, сам документ печатается и выдается оператором МФЦ. Были ли сложности?

- Главная сложность – это нормативное регулирование процесса предоставления услуги. Действующий порядок предоставления услуги не учитывает специфику работы МФЦ, одно из условий – свидетельство должно быть подписано руководителем подразделения. Как его выполнить? Если подразделение МФЦ работает с 08:00 до 20:00 часов шесть дней в неделю. Заранее подписывать бланки? Грубейшее нарушение. И руководитель не может 72 часа в неделю работать. Для решения в по-



рядке проведения эксперимента определили круг лиц, которые уполномочены были подписывать итоговые документы. Также сложность вызывали требования по заполнению актовой записи: какие сокращения можно использовать, в каком порядке, что подставлять и т.п. До настоящего времени у нас разные органы власти закрепляют разные требования по заполнению своих документов: где-то в адресе нужно писать полностью слово «деревня», где-то допускается сокращение «дер.», где-то нужно писать «д.». Где-то пол обозначается буквами «м» или «ж», а где-то нужно писать «муж» или «жен» или «мужской», «женский». И здесь нужно было учесть все это при настройке справочников. Либо, если нельзя встроить справочники, необходимо было придумать, как сделать подсказки оператору при заполнении документов по услуге.

Итак, человек получает свидетельство о рождении сразу при получении услуги. Документ с отличительным знаком - печатью МФЦ. Вызывало ли это возмущение или удивление у граждан?

- На нашу печать никто внимания даже не обращал, так как уровень доверия к МФЦ уже очень высок. Если МФЦ выдает документ, то этому документу можно доверять. У нас в Тюменской области так!

Но уникальность услуги не в печати ГАУ ТО «МФЦ». Выдаче такого документа предшествует уникальный процесс оказания услуги. В чем же его уникальность и чего опасаться другим регионам при внедрении услуг регистрации рождения и смерти?

Уникальность нашего процесса оказания услуги в том, что регистрация события (рождения или смерти) производилась информационной системой ЗАГСа на основании сведений, которые направлялись из информационной системы МФЦ в момент приема заявителя. То есть: человек пришел, оператор МФЦ заполнил заявление, сведения поступили в ИС ЗАГС. ИС ЗАГС (без участия специалиста ЗАГС) присвоила номер актовой записи, сформирова-

ла актовую запись и свидетельство о регистрации акта гражданского состояния. Это все в формате pdf. Образы передаются по СМЭВ, опять же в ИС МФЦ, оператор МФЦ распечатывает документы, отдает на подпись посетителю и руководителю подразделения. После того как посетитель и руководитель подписали документы, оператор подтверждает это в системе и вручает посетителю свидетельство. Все, услуга оказана! В течение часа (регламентный срок регистрации рождения) человек получил свидетельство о рождении. Сведения об этом сразу появились в ИС ЗАГС. Оператор работает в привычном для него ИС МФЦ. На стороне ЗАГСа не требуется ручной работы, все делает ИС ЗАГС.

Благодаря такой схеме работы обеспечивается экстерриториальность. При обращении в любой центр «Мои Документы» Тюменской области регистрацию рождения можно провести в ЗАГСе по месту жительства родителей, без выезда в соответствующую территорию. Достоверность передаваемых сведений подтверждаются электронными подписями сотрудников МФЦ и информационных систем.

Услуги по регистрации рождения и смерти в центрах «Мои Документы» в Тюменской области предоставляются на протяжении чуть менее двух лет. В среднем за месяц в центры за регистрацией рождения и смерти обращаются от 70 до 100 человек.

С появлением в центрах услуги «регистрация рождения» стало возможным предоставлять услуги для новорожденного комплексно. Так, при получении свидетельства о рождении присваивается номер СНИЛСа, новорожденного можно прописать как в индивидуальном доме, так и в квартире, получить на него медицинский полис и воспользоваться мерами социальной поддержки. В комплексе, если ребенок второй, доступна и подача заявления для получения сертификата на материнский капитал.

ВЫДАЧА ВОДИТЕЛЬСКИХ УДОСТОВЕРЕНИЙ

С 1 февраля 2017 года в многофункциональных центрах страны появилась услуга по выдаче и замене водительских удостоверений.



Опытом организации предоставления государственной услуги делится директор Государственного автономного учреждения «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Анна Милицына

Всего в период с февраля 2017 года по 24 марта 2018 года в центрах и офисах «Мои Документы» Иркутской области было принято 21 585 заявлений о выдаче водительского удостоверения и выдано 21 404 результата оказания услуги. Услуга оказалась востребованной из-за большой протяженности Иркутской области (расстояние от центра области до самого отдаленного отдела составляет порядка 1400 километров) и благодаря тому, что офисов МФЦ по региону гораздо больше, чем подразделений ГУ МВД. Последние находятся лишь в 26 населенных пунктах Иркутской области (из 474 муниципальных образований), а сеть МФЦ состоит из 201 офиса «Мои Документы». Например, жители поселка Жигалово и села Еланцы для замены водительских удостоверений или оформления международных водительских удостоверений были вынуждены проделывать путь протяженностью более 260 километров. Сейчас же они смогут получить государственные услуги в своих населенных пунктах.

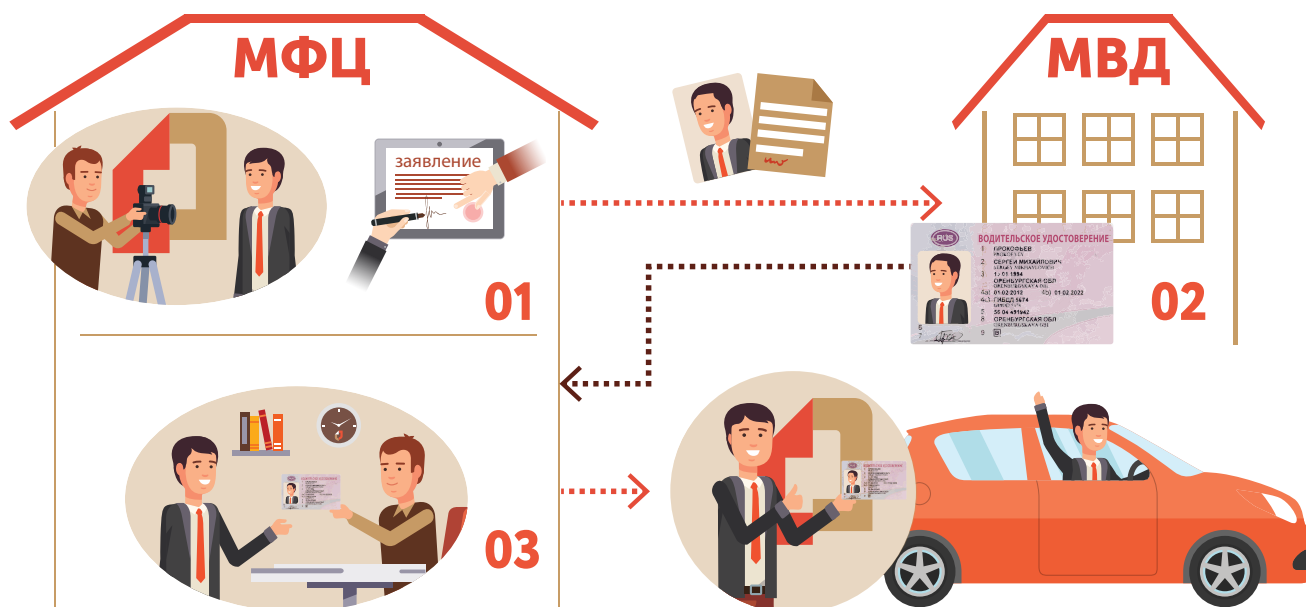
Внедрению новой услуги на территории региона предшествовала совместная работа с ГУ МВД по Иркутской области. В ее ходе было принято

решение о том, что мы будем предоставлять коллегам из МВД образцы подписей и фотографии в электронном виде, а в МФЦ будут передаваться для выдачи заявителям изготовленные и уже заламинированные водительские удостоверения. Рабочие места сотрудников, ответственных за работу со спецпродукцией МВД, были оборудованы фотоаппаратами со штативами и планшетами, позволяющими получать, обрабатывать и передавать образцы личных подписей. Кроме того, для соблюдения всех требований, предъявляемых к фотографиям водителей, были установлены фоновые ширмы.

Полученные от заявителей данные передаются с помощью разработанного IT-специалистами ГАУ «МФЦ Иркутской области» модуля отправки и приема сведений, благодаря которому информация поступает в защищенный канал связи VipNet. Для функционирования такой системы на базе ГУ МВД по Иркутской области ГАУ «МФЦ ИО» был расположен компьютер с соответствующим программным обеспечением. Данные выгружаются в модуль отправки сведений не позднее рабочего дня, следующего за днем приема документов.

Таким образом, полный цикл непосредственного изготовления водительских удостоверений осуществляется МВД, а МФЦ, со своей стороны, обеспечивает качественное фотографирование, получение образца подписи и, конечно же, прием пакета документов и выдачу результата оказания услуги. Благодаря описанной системе заявители могут получить свои водительские удостоверения уже через 5 рабочих дней с момента подачи заявления.

Для сотрудников центров «Мои Документы» было проведено обучение, разработаны пошаговые инструкции, методические рекомендации, позволяющие нашим специалистам в сжатые сроки погрузиться в новую услугу. Также была обеспечена методологическая и техническая поддержка в режиме реального времени.



Учитывая большую протяженность Иркутской области, для обучения сотрудников используется система дистанционного обучения специалистов, разработанная нашими силами. В ней содержатся и поддерживаются в актуальном режиме все необходимые материалы по услугам – нормативные документы, тесты, видеоуроки, адаптированные нашими специалистами методические рекомендации и рабочие тетради. Также в АИС МФЦ есть база знаний, которая помогает специалистам на приеме быстро получить всю необходимую информацию по услуге непосредственно в момент ее предоставления.

БИОМЕТРИЧЕСКИЕ ПАСПОРТА: ПРОГРАММНО- ТЕХНИЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ

С 1 февраля 2018 года в центрах «Мои Документы» появилась новая государственная услуга по оформлению и выдаче заграничных паспортов гражданина Российской Федерации нового поколения, содержащих биометрическую информацию. Субъекты Российской Федерации должны обеспечить предоставление этой услуги хотя бы в одном МФЦ региона в населенном пункте численностью не менее 100 тысяч человек. Необходимые программно-технические решения были разработаны Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

В их основу легли решения государственной системы изготовления, оформления и контроля паспортно-визовых документов нового поколения, входящей в государственную систему миграционного и регистрационного учета, а также изготовления, оформления и контроля обращения документов, удостоверяющих личность (система «Мир»).



НОРМАТИВНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ ДОКУМЕНТЫ ПРОЕКТА:

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Федеральный закон от 6 апреля 2011 года №63-ФЗ «Об электронной подписи».

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

Постановление Правительства Российской Федерации № 1119 от 1 ноября 2012 года «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».

Приказ ФСТЭК России от 18 февраля 2013 года № 21 «Об утверждении Состав и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».

Особое внимание при разработке решений, обеспечивающих возможность предоставления государственной услуги по оформлению и выдаче паспортов нового поколения, было уделено защите персональных данных и биометрических параметров заявителя (изображения лица и папиллярных узоров пальцев рук), которые записываются в микросхему заграничного паспорта нового поколения.

С 1 февраля 2018 года оказание государственной услуги может осуществляться в МФЦ силами сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации с использованием программно-технического комплекса «Портативный комплекс регистрации биометрических параметров» (ПТК ПКРБП). Особенностью данного комплекса является то, что с его помощью государственная услуга может оказываться в любых условиях, в том числе в рамках выездного обслуживания граждан с ограниченными физическими возможностями, вне стационарных объектов.

Функционально ПТК ПКРБП позволяет осуществлять прием заявления на выдачу заграничного паспорта нового поколения, включая регистрацию биометрических данных (фото и отпечатки пальцев), выдачу заграничных паспортов нового поколения, включая верификацию личности заявителя по отпечаткам пальцев, обмен со стационарным объектом в электронном виде принятыми заявлениями и биометрическими данными для дальнейшего принятия решения о выдаче и изготовлении документа, а также получение данных, необходимых для выдачи результата оказания услуги гражданину.

В качестве целевого решения для организации предоставления государственной услуги с 1 февраля 2019 года предлагается использовать программно-технический комплекс «Криптобиокабина» (ПТК «Криптобиокабина»). Работа с биометрическими параметрами заявителя на площадке МФЦ будет осуществляться в ПТК «Криптобиокабина», который обеспечивает возможность регистрации биометрических параметров заявителя при подаче заявления о выдаче заграничного паспорта нового поколения и двухфакторной биометрической верификации личности владельца изготовленного заграничного паспорта нового поколения, выполняемой перед активацией микросхемы заграничного паспорта нового поколения, в процессе его выдачи.

Подать заявление гражданин будет в информационной системе МФЦ, а регистрацию биометрических параметров осуществлять в ПТК «Криптобиокабина» самостоятельно, следуя голосовым и визуальным подсказкам. Кроме биометрических параметров, в ПТК «Криптобиокабина» заявитель также будет сканировать документы, необходимые для подачи заявления на заграничный паспорт.

При этом сохранится возможность дальнейшего использования ПТК ПКРБП, которые будут аттестованы для работы сотрудников МФЦ. Мобильные комплексы можно будет использовать в небольших МФЦ, в которых установка ПТК «Криптобиокабина» нецелесообразна, а также для выездного обслуживания заявителей.



Начальник отдела развития систем идентификации личности Департамента реализации стратегических проектов Минкомсвязи России

Юрий Парфенов

«Все программно-технические решения, обеспечивающие возможность предоставления государственной услуги по оформлению и выдаче заграничных паспортов нового поколения, разработаны в соответствии с действующей нормативно правовой базой, в том числе в области защиты информации, с учетом специфики работы системы «Мир», а также существующей в МФЦ инфраструктуры с учетом перспективы. ПТК «Криптобиокабина» разработана для самостоятельного выполнения заявителем действий в соответствии с голосовыми и визуальными подсказками. Вместе с тем сотрудник МФЦ на первом этапе должен контролировать действия заявителя с ПТК «Криптобиокабина» и консультировать его в случае необходимости».

УСЛУГИ ФЕДЕРАЛЬНОЙ НАЛОГОВОЙ СЛУЖБЫ В МФЦ

Одним из важных направлений совершенствования системы предоставления государственных услуг в целом и развития сети МФЦ в частности является развитие взаимодействия МФЦ с Федеральной налоговой службой.

Ежегодно в МФЦ оказывается более 1,5 миллионов услуг ФНС России.

Одним из приоритетов во взаимодействии Федеральной налоговой службы с центрами «Мои Документы» является перевод услуг в электронный вид и снижение количества личных обращений налогоплательщиков как в налоговые органы, так и в МФЦ.

С 29 апреля 2018 года налоговые органы и МФЦ должны перейти на электронное взаимодействие при государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей без дублирования документов на бумаге, соответствующие поправки введены Федеральным законом от 30 октября 2017 года № 312-ФЗ. Это ускорит получение заявителем результатов регистрации, поскольку время получения государственной услуги не будет зависеть от того, как быстро МФЦ доставит документы в налоговый орган, а затем получит ответ. Таким образом, предполагается, что, обратившись в МФЦ с заявлением о госрегистрации, заявитель получит ответ за то же время, что и при обращении в налоговый орган (три рабочих дня при первичной регистрации).

Следует отметить успешно реализованный совместный пилотный проект ФНС России и МФЦ Московской области по информированию налогоплательщиков о налоговой задолженности в МФЦ в 2015 – 2016 гг., который был признан лучшим за 2016 год в номинации «Проект» Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России».

Цель данного проекта – повышение собираемости налогов, а также налоговой грамотности и информированности населения. Каждому заявителю, пришедшему в МФЦ за любой услугой, предлагают получить информацию о наличии у него налоговой задолженности (в то время, пока идет обслуживание по услуге, за которой пришел в МФЦ гражданин). При наличии задолженности заявителю распечатывают квитанцию, которую он может оплатить в помещении МФЦ. Неоспоримым достоинством

проекта стала возможность получения гражданином информации о задолженности по всем принадлежащим ему объектам налогообложения на всей территории страны. Эффективность проекта подтверждается снижением налоговой задолженности по муниципальным районам и в целом по области.

За 2016 год жители Подмосковья, обращающиеся в МФЦ за различными услугами, получили квитанции на уплату налогов на общую сумму более 2,7 млрд рублей.

В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ ЗАЯВИТЕЛЯМ В МФЦ ДОСТУПНЫ 5 ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ФНС РОССИИ:



государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств;



предоставление сведений, содержащихся в реестре дисквалифицированных лиц;



предоставление выписки из Единого государственного реестра налогоплательщиков;



предоставление сведений и документов, содержащихся в Едином государственном реестре юридических лиц и Едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей (в части предоставления по запросам физических и юридических лиц выписок из указанных реестров, за исключением выписок, содержащих сведения ограниченного доступа);



информирование граждан о действующих налогах и сборах, страховых взносах.

Очевидными оказались преимущества такого взаимодействия для всех участников: региональное правительство и администрации муниципалитетов, финансируя деятельность МФЦ, содействуют повышению уровня поступлений налоговых платежей в региональный и местные бюджеты, налоговые органы получают возможность повысить эффективность своей работы по урегулированию задолженности, налогоплательщики получают удобный доступ к услугам, оказываемым Службой.

Учитывая положительный опыт МФЦ Московской области, в настоящее время во всех МФЦ обеспечена возможность информирования налогоплательщиков о начислениях налогов, сборов, пеней, штрафов, процентов,

в том числе с истекшим сроком уплаты (задолженности), через Государственную информационную систему о государственных и муниципальных платежах (ГИС ГМП). Возможность гражданина узнать о своей налоговой задолженности и сразу оперативно ее оплатить в МФЦ, безусловно, будет способствовать пополнению местных и региональных бюджетов.

Особое значение в связи с этим следует уделить

обеспечению возможности приема платежей в МФЦ, которая предусмотрена поручениями Государственного Совета при Президенте Российской Федерации, состоявшегося 4 мая 2017 года. Правительством Российской Федерации в декабре 2017 года в Государственную Думу внесен законопроект «О внесении изменений в Налоговый кодекс Российской Федерации в связи совершенствованием налогового администрирования» (346805-7). Он предусматривает обеспечение уплаты налогоплательщиками налогов и иных платежей, предусмотренных Налоговым кодексом Российской Федерации, через МФЦ, оснащенные необходимым программно-техническими средствами, имеющими возможность надлежащего приема платежей.

В сентябре 2017 года стартовал пилотный проект по расширению перечня услуг ФНС России, оказываемых в МФЦ. Теперь, помимо ранее предоставляемых госуслуг налоговых органов, в любом МФЦ могут оказываться еще 7 услуг ФНС России.

Центры «Мои Документы» – эффективная партнерская площадка для улучшения взаимодействия с налогоплательщиками. Это дополнительные точки приема документов практически «в шаговой доступности», обеспечивающие сокращение времени на предоставление услуг.

7 УСЛУГ ФНС РОССИИ, ОКАЗЫВАЕМЫХ В РАМКАХ ПИЛОТНОГО ПРОЕКТА



прием заявления физического лица о предоставлении налоговой льготы по транспортному налогу, земельному налогу, налогу на имущество физических лиц;



прием запроса о предоставлении справки о состоянии расчетов по налогам, сборам, пеням, штрафам, процентам;



прием уведомления о выбранных объектах налогообложения, в отношении которых предоставляется налоговая льгота по налогу на имущество физических лиц;



прием запроса о предоставлении акта совместной сверки расчетов по налогам, сборам, пеням, штрафам, процентам;



прием сообщений о наличии объектов недвижимого имущества и (или) транспортных средств, признаваемых объектами налогообложения по соответствующим налогам, уплачиваемым физическими лицами;



направление в налоговый орган налоговых деклараций по налогу на доходы физических лиц по форме 3-НДФЛ на бумажном носителе для налогоплательщиков – физических лиц;



прием заявления к налоговому уведомлению об уточнении сведений, указанных в налоговом уведомлении;



прием заявления о доступе к личному кабинету налогоплательщика для физических лиц.

ФОРМИРОВАНИЕ СПИСКОВ ИЗБИРАТЕЛЕЙ НА БАЗЕ МФЦ



18 марта 2018 года прошли выборы Президента Российской Федерации, на которых граждане России избирали главу государства.

В этом году в соответствии с изменениями, внесенными 1 июня 2017 года в федеральное законодательство о выборах и референдуме, гражданам Российской Федерации была предоставлена возможность подать заявление о включении себя в список избирателей по месту нахождения в день голосования по аналогии открепительных удостоверений (пункт 16 статьи 64 Федерального закона «Об основных гарантиях избирательных прав и права на участие в референдуме граждан Российской Федерации», пункт 4.1 статьи 27 Федерального закона «О выборах Президента Российской Федерации»).

Теперь избиратель, который в день голосования находится вне места своего жительства, может подать в избирательную комиссию заявление о включении его в список избирателей по месту своего нахождения независимо от прописки. Порядок подачи заявления о включении избирателя в список избирателей по месту нахождения на выборах Президента Российской Федерации утвержден постановлением ЦИК России от 1 ноября 2017 г. № 108/900-7.

Новый механизм позволяет гражданину Российской Федерации проголосовать на любом удобном ему избирательном участке в пределах соответствующего избирательного округа. Заявление

может быть подано через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ), а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Пилотный проект по приему указанных заявлений в МФЦ был успешно реализован 10 сентября 2017 года в 20 субъектах Российской Федерации, на территории которых в единый день голосования были проведены выборы в органы государственной власти субъекта Российской Федерации.

Прием заявлений в МФЦ осуществлялся с 26 июля по 4 сентября 2017 года посредством специализированного программного обеспечения, предоставленного ЦИК России. Весь процесс был четко регламентирован, что позволило быстро и качественно организовать прием документов. Всего за указанный период в МФЦ было принято 16 619 заявлений.

С учетом результатов пилотного проекта во всех субъектах Российской Федерации с 31 января 2018 г. по 12 марта 2018 г. был организован прием в МФЦ заявлений граждан о включении их в список избирателей по месту нахождения в день на выборах президента Российской Федерации. Работа проводилась при тесном взаимодействии с избирательными комиссиями на местах, от этого зависел успех реализации и конечный результат поставленной задачи.

По данным ЦИК России, из 5,6 млн поданных заявлений о включении в список избирателей по месту нахождения на выборах Президента Российской Федерации 18 марта 2018 г. 935,3 тыс. поданы через МФЦ.

Предоставление услуги в МФЦ организовывалось с помощью одного из двух разработанных технических решений: с использованием специального программного обеспечения автоматизированного рабочего места пункта приема заявлений (СПО АРМ ППЗ), разработанного по заказу Федерального центра информатизации при ЦИК России, или с использованием соответствующего вида сведений единой системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) посредством автоматизированной информационной системы МФЦ (АИС МФЦ).

Многофункциональные центры совместно с территориальными избирательными комиссиями в субъектах Российской Федерации проводили информирование граждан о выборах Президента Российской Федерации в средствах массовой информации. Информационные материалы также размещались на стендах и официальных сайтах центров «Мои Документы».

Кроме того, МФЦ приняты все меры по обеспечению защиты информации и сведений, передаваемых в территориальные избирательные комиссии (в ЦИК России), с момента поступления этих сведений в МФЦ и до момента их поступления в территориальные избирательные комиссии (ЦИК России).



Директор Уполномоченного МФЦ
Калининградской области

Виолетта Левина

С конца января 2018 года МФЦ Калининградской области приняли активное участие в избирательной кампании в преддверии выборов Президента Российской Федерации.

В прошлом году МФЦ региона участвовали в пилотном проекте на выборах губернатора Калининградской области, где мы тестировали эту услугу. Она предоставлялась следующим способом: принималось заявление, человек приходил с паспортом, и мы это заявление в бумажном виде отправляли в избирательную комиссию, потом они уже распределялись по избирательным участкам. За период с 26 июля 2017 года по 04 сентября 2017 года в Калининградской области было принято 2859 заявлений о включении избирателя, участника референдума в список избирателей, участников референдума по месту нахождения на выборах в органы государственной власти субъекта

Российской Федерации, референдуме субъекта Российской Федерации.

В ходе выборов Президента Российской Федерации были применены информационные технологии, позволяющие соблюсти экстерриториальный принцип для всех граждан Российской Федерации, вне зависимости от регистрации заявителя по месту жительства, месту пребывания, ее наличия либо отсутствия на территории Калининградской области. Заявления граждан заполнялись сотрудниками МФЦ с использованием автоматизированной информационной системы МФЦ и посредством системы межведомственного электронного взаимодействия передавались в Центральную избирательную комиссию.

Совместно с представителями Избирательной комиссии была разработана технология данной услуги, организованы обучающие мероприятия для сотрудников многофункциональных центров как в очном режиме, так и в режиме ВКС.

За период с 31 января 2018 года по 12 марта 2018 года через систему МФЦ Калининградской области было подано 9 303 заявления о голосовании по месту нахождения граждан, пожелавших принять участие в выборах Президента Российской Федерации.

Сложностей при внедрении услуги не было: программное обеспечение работало четко, без сбоев, у сотрудников МФЦ в ходе предоставления услуги вопросов не возникало.

В целом, сотрудничество с Избиркомом было оценено по достоинству как со стороны ГКУ КО «МФЦ», так и со стороны Избирательной комиссии Калининградской области.



МФЦ: ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ

ПЕРЕХОД К ЦЕНТРАЛИЗОВАННОЙ СИСТЕМЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

К концу 2012 года в Липецкой области была создана децентрализованная сеть многофункциональных центров с опытом работы отдельных МФЦ от 1 года до 5 лет.

Проанализировав предыдущий опыт работы сети, руководство области решило, что для упрощения процессов взаимодействия с органами государственной власти, повышения качества предоставления госуслуг и сокращения времени их оказания необходимо создание единой централизованной модели управления.

С февраля 2013 года сеть МФЦ, состоящая из муниципальных учреждений, была преобразована в областное бюджетное учреждение «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области», а с 2014 года МФЦ региона стали работать в формате одного учреждения. На первоначальном этапе был подготовлен расчет необходимого финансового обеспечения с целью перевода сотрудников из муниципальных учреждений в уполномоченный МФЦ. Эта работа проводилась в тесном контакте с органами местного самоуправления, после утверждения штатного расписания муниципалитетам сообщили о начале мероприятий по ликвидации муниципальных МФЦ.

В процессе ликвидации сотрудники муниципальных учреждений были переведены в уполномоченный МФЦ, а имущество бюджетных муниципальных учреждений было передано в областную собственность с последующей передачей также в уполномоченный МФЦ.

В ходе реализации проекта по централизации была внедрена единая автоматизированная информационная система МФЦ. До этого субъективное отношение к необходимости внедрения того или иного оборудования и программных средств, отсутствие необходимого финансирования в муниципалитетах приводило к различной степени информатизации МФЦ, а значит, к разному уровню качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

В ПЕРВЫЙ ГОД РАБОТЫ ЦЕНТРАЛИЗОВАННОЙ СИСТЕМЫ:



создана единая информационная система АИС МФЦ, обеспечивающая единообразный подход к предоставлению услуг на территории всей области;



введена система управления очередью со стандартизированным меню;



установлен единый справочный номер для всей территории региона с использованием технологий IP-телефонии;



открыт официальный сайт системы многофункциональных центров как главный информационный источник, где получатель услуг может узнать о работе как всей системы, так и отдельного ее подразделения.

Еще одним плюсом централизации стало более эффективное расходование бюджетных средств в целом по региону за счет единых контрактов на внедрение и поддержку информационной системы, приобретение оборудования, автотранспорта и других материально-технических средств, необходимых для организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

Также был введен единый порядок организации предоставления государственных и муниципальных услуг, регламентирован процесс взаимодействия МФЦ как с органами власти, так и с населением, определены одинаковые условия оказания услуг для всех структурных подразделений. Единообразный подход к процессу оказания услуг имеет положительный эффект как для сотрудников, так и для заявителей, в том числе и при обращении по принципу экстерриториальности, уменьшает количество спорных вопросов с местными органами власти.

Значительно выросло качество проводимых обучающих мероприятий для кадрового состава. Были созданы три учебных центра, на базе которых по единому стандарту проводится очное обучение, дистанционное обучение (вебинары) и самообучение на основе методических рекомендаций, размещенных на общем сетевом диске. Занятия проводятся с участием представителей органов власти, внебюджетных фондов, некоммерческих организаций. Ежегодно проходит более 1000 обучающих мероприятий.

Большое внимание уделяется мониторингу и оценке качества предоставляемых услуг. Централизованная модель организации МФЦ позволила унифицировать требования и условия предоставления государственных и муниципальных услуг на территории области и обеспечить эффективный мониторинг деятельности центров по единым стандартам. Были разработаны одинаковые подходы к сбору и анализу статистических данных, что позволяет эффективно контролировать работу структурных подразделений, выявлять слабые места и оперативно решать срочные задачи.

Благодаря применению централизованной системы МФЦ обеспечено эффективное использование кадрового состава с возможностью оптимизации штатной численности между структурными подразделениями. Внедрена единая система оплаты труда и подход к оценке эффективности работы каждого сотрудника, что создает здоровую конкуренцию среди персонала и способствует повышению качества предоставления услуг. За счет перераспределения трудовых ресурсов централизация способствовала быстрому внедрению бренда «Мои Документы» во всех структурных подразделениях, не доставляя неудобства населению.

В целом централизованная модель управления «Моими Документами» позволяет значительно упростить процесс организации предоставления услуг и сократить время на их оказание гражданам, а также достигать плановых показателей и поставленных целей для повышения качества предоставляемых услуг.



Начальник отдела развития сети МФЦ
Минэкономразвития России

Светлана Ширяева

Мы считаем, что более эффективной является организация работы сети МФЦ в формате единого регионального учреждения. Официально такие рекомендации были закреплены приказом Минэкономразвития России от 27 мая 2016 г. № 322 «Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

В октябре 2017 г. Минэкономразвития России направило в Правительство Российской Федерации доклад о целесообразности перехода на централизованную модель функционирования сети МФЦ в субъектах Российской Федерации. В докладе отмечаются недостатки децентрализованной системы, а также предлагается установить полутора-летний срок для перехода на единую централизованную модель.

ТЕХНОСХЕМЫ: ПЕРВЫЕ ПОБЕДЫ И РАБОТА НАД ОШИБКАМИ

Согласно постановлению Правительства РФ от 27 сентября 2011 г. №797 с изменениями от 19.11.2016 федеральные органы власти должны обеспечить разработку технологических схем. Об актуальной ситуации в части их разработки, о том, с какими проблемами чаще всего сталкиваются разработчики технологических схем и как их можно преодолеть, рассказывают эксперты Проектного офиса Минэкономразвития России и Компании «Бюджетные и Финансовые Технологии».



Руководитель направления по формированию технологических схем предоставления государственных и муниципальных услуг Проектного офиса Минэкономразвития России

Татьяна Исакова

Как сегодня обстоят дела с разработкой технологических схем. Есть какие-то существенные подвижки в этой сфере?

- Понятие технологической схемы сейчас уже вошло в обиход и неразрывно связано с процессами предоставления государственных и муниципальных услуг. МФЦ уже оценили практическую значимость такого инструмента и являются инициаторами разработки технологических схем и по иным, в том числе негосударственным услугам, которые предоставляются в МФЦ. Вместе с тем, несмотря на то, что согласно законодательным требованиям к 1 августа 2017 года должны были быть разработаны технологические схемы предоставления порядка 50 федеральных услуг органов власти и внебюджетных фондов, а к 1 октября – технологические схемы по предоставлению региональных и муниципальных услуг, мы столкнулись с ситуацией, что в настоящий момент официально одобрена* только первая федеральная технологическая схема Федеральной службы судебных приставов. Услуга называется «Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физических и юридических лиц». Безусловно, это большая победа, поскольку мы сдвинулись с «мертвой точки». Но с другой стороны, о чем говорит такая картина? Практика показывает, что сегодня все остальные технологические схемы нуждаются в доработке.

* Протокол заседания 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 от 19 октября 2017 года № 471ур



Коммерческий директор
Компании «Бюджетные и Финансовые Технологии»

Наталья Зейтениди

Как органы власти могут избежать ошибок, возникающих в процессе разработки технологических схем?

- В настоящее время технологические схемы разрабатываются с использованием офисных программ (word и excel), но применять в работе подобную документацию, состоящую из сотен страниц, практически невозможно. Поэтому целесообразно разрабатывать техносхемы в специализированном виде, с построением инфраструктуры управления версиями и распространения готовых техносхем.

Комплексный подход к процессам разработки, согласования и утверждения техносхем, включающий в себя методическое сопровождение и автоматизацию процесса распространения технологических схем, позволяет избежать многих ошибок, вызванных человеческим фактором, а также предоставляет возможность быстрого дистанционного изменения порядка оказания услуги в случае изменения нормативно-правовых актов. Что особенно важно: в результате применения комплексного подхода в масштабе всего субъекта РФ появляется единый репозиторий технологических схем предоставления услуг. Т.е. в регионе создается единый ресурс, который используется всеми участниками процесса оказания услуг: органы власти разрабатывают, согласовывают и утверждают техносхему, а затем передают ее в МФЦ, где сотрудник МФЦ может оказать госуслугу сразу после загрузки актуальной техносхемы в АИС МФЦ. В результате гарантируется высокое качество оказания государственных и муниципальных услуг населению, причем все государственные услуги оказываются по единым стандартам в любом месте и любым специалистом.

В масштабе всего субъекта РФ появляется **единый репозиторий технологических схем предоставления услуг**: создается единый ресурс, который используется всеми участниками процесса оказания услуг.

РАБОТА НАД ОШИБКАМИ: КАКИЕ ТИПОВЫЕ ОШИБКИ ВСТРЕЧАЮТСЯ ЧАЩЕ ВСЕГО ПРИ РАЗРАБОТКЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ СХЕМ?

ТЕХНИЧЕСКИЕ ВИДЫ ОШИБОК:

1 Наименования столбцов и их количество по разделам не полностью соответствуют форме типовой технологической схемы.

2 Наименования одних и тех же «подуслуг» и их количество различаются в разных разделах технологической схемы.



КАКИЕ ЗАДАЧИ ПОЗВОЛЯЕТ РЕШИТЬ АВТОМАТИЗАЦИЯ



**ХОТИТЕ ЗНАТЬ БОЛЬШЕ
О ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ СХЕМАХ?**

Заходите на сайт:

ТЕХНОСХЕМА.РФ

ЭФФЕКТИВНАЯ СИСТЕМА ОПЛАТЫ ТРУДА НА ОСНОВЕ КРІ* В МФЦ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

Как привлечь заявителей в МФЦ и повысить уровень их удовлетворенности оказанием госуслуг? Как увеличить количество услуг и повысить их качество? Как сократить время на обработку документов? Как оценивать эффективность работы филиала, его руководителя и отдельно взятого сотрудника? Эти вопросы руководство МФЦ Дагестана пыталось решить еще при построении филиальной сети многофункциональных центров на территории республики.

В итоге было решено разработать собственную мотивирующую систему оплаты труда на основе КРІ, прозрачную и объективную для каждого сотрудника, которая должна была побуждать сотрудников работать на результат, а эффективно работающим сотрудникам дать возможность больше зарабатывать.

Такая многозадачная система была разработана, внедрена в филиале МФЦ по г. Дербент.

Предполагалось, что за счет внедрения системы увеличится количество оказываемых услуг, сократится время на обработку документов, время ожидания в очереди, повысится уровень удовлетворенности заявителей и многое другое.

Экономическим отделом был составлен бюджет расходов на оплату труда и проведен анализ уровня средней заработной платы госучреждений Республики Дагестан. Затем определена структура заработной платы работников МФЦ: ЗП = должностной оклад + выплаты + стимулирующие надбавки (до 300 % от должностного оклада) + премиальные выплаты. При этом была установлена норма по количеству оказываемых услуг.



Для каждой из должностей были определены ключевые показатели эффективности и внедрена процентная доля из стимулирующей надбавки. В качестве КРІ для сотрудников, занятых приемом и обработкой документов, были закреплены количество, сложность и качество оказываемых услуг.

Для установления нормы по количеству услуг был рассчитан хронометраж времени, затрачиваемого на оказание одной услуги, и определена стоимость одной рабочей минуты оператора и специалиста, исходя из их должностных окладов.

* КРІ (от англ. «Key Performance Indicator») - ключевые показатели эффективности



В целях повышения качества предоставления услуг также была введена система удержания. Все услуги для операторов и специалистов разделили на этапы (прием документов, обработка, передача специалисту, отправка в госорган). В случае нарушения сроков исполнения того или иного этапа с надбавки за интенсивность удерживается 1%

от должностного оклада за каждый день просрочки. Чтобы увеличить прибыль от коммерческой деятельности в филиале МФЦ по г.Дербент, в систему мотивации сотрудников включили стимулирующие надбавки от дохода филиала. Каждый сотрудник, участвующий в оказании коммерческой услуги, получает процентную надбавку от ее стоимости.



Для связки всех KPI экономический отдел разработал универсальные формулы расчета заработной платы для каждой из должностей. Заключительным и одним из самых важных этапов внедрения системы мотивации стала автоматизация расчета заработной платы сотрудников. В рабочую программу АИС «Логистика» была введена матрица KPI и прописаны этапы оказания услуг. Сотрудники

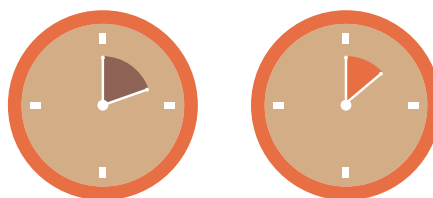
могут отслеживать в онлайн режиме размер своей заработной платы с учетом надбавок и удержаний. Счетчик заработной платы размещен в нижнем правом углу рабочего окна АИС «Логистика». При наведении курсором раскрывается подробная справка-расчет о начислениях, которую можно распечатать.

В результате внедрения автоматизированной системы мотивации на основе KPI в филиале МФЦ по г. Дербент были решены поставленные задачи и достигнуты целевые показатели:



УВЕЛИЧЕНИЕ КОЛИЧЕСТВА УСЛУГ

13 МИНУТ → **9** МИНУТ



АПРЕЛЬ 2016

СЕНТЯБРЬ 2016

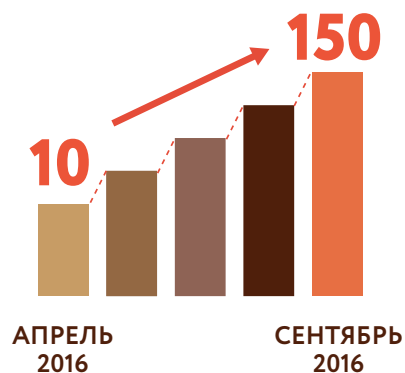
СОКРАЩЕНИЕ СРЕДНЕГО ВРЕМЕНИ ОЖИДАНИЯ В ОЧЕРЕДИ



ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

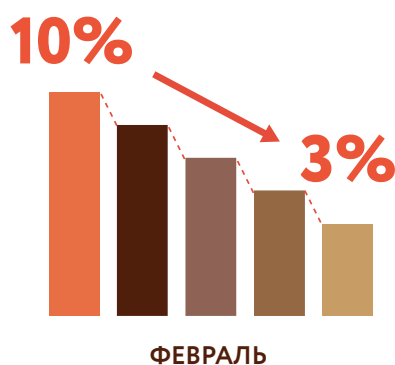


СОКРАЩЕНИЕ ВРЕМЕНИ, ЗАТРАЧИВАЕМОГО НА ОБРАБОТКУ ДОКУМЕНТОВ, ПО ОДНОЙ УСЛУГЕ



ДОХОД ОТ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

УВЕЛИЧЕНИЕ КОЛИЧЕСТВА УСЛУГ ДЛЯ БИЗНЕСА



СНИЖЕНИЕ КОЛИЧЕСТВА ПРОСРОЧЕННЫХ ДЕЛ

На сегодняшний день приоритетной задачей является сохранение высокого уровня качества оказания услуг, для этого планируется:

- для директоров филиалов увеличить стимулирующую надбавку к заработной плате (с 50% до 100% от должностного оклада) в зависимости от средней оценки удовлетворённости заявителей, которая фиксируется на портале ИАС МКГУ и в региональной системе оценки качества услуг;
- для юристов ввести дополнительный КРІ, позволяющий получить до 200% надбавки от должностного оклада, за оперативно проведенную претензионную работу с органами власти (срок – 3 рабочих дня). В случае нарушения срока подготовки и направления в орган власти

претензионного письма размер вышеуказанной надбавки юриста уменьшается. Процент определяется специальной формулой;

- для операторов внедрить дополнительный КРІ: надбавка в размере до 100% от должностного оклада за среднюю оценку на портале ИАС «МКГУ» (по мере реализации в системе ИАС «МКГУ» возможности привязки предоставленных заявителями оценок к конкретному оператору).

Данная стимулирующая система оплаты труда внедрена во всех филиалах МФЦ Республики Дагестан, что позволяет обеспечивать высокие стандарты сервиса и качества оказания услуг по всей республике.

СИСТЕМА НЕПРЕРЫВНОГО ОБУЧЕНИЯ РАБОТНИКОВ МФЦ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

В 2018 году исполняется 10 лет со времени создания первых многофункциональных центров в Ростовской области. За это время сформировался основной «костяк» работников МФЦ, однако, как в любой организации, происходит смена поколений, уходят специалисты и на смену им приходят новые сотрудники.

В настоящее время в ростовской сети МФЦ работает более двух тысяч человек, из них более 1300 человек работают в секторах информирования, ожидания и приема заявителей.

Динамичный характер изменений в деятельности МФЦ (новые правила предоставления услуг, ориентация на жизненные ситуации, внедрение экстерриториального принципа, новейшие информационные решения и т.д.) требует также обновления и совершенствования знаний сотрудников. Кроме того, работникам необходимо ежедневно взаимодействовать с большим количеством заявителей, а значит, им нужны навыки межличностных коммуникаций, речевого этикета и психологии работы с отдельными группами населения, которые тоже надо постоянно совершенствовать.

Традиционная ресурсозатратная система повышения квалификации, предполагающая единовременное обучение, не способна удовлетворить потребности МФЦ в постоянном обучении. В связи с этим в Ростовской области внедрена ежегодно актуализируемая система непрерывного обучения персонала МФЦ. Она включает в себя учебные программы для разных категорий работников МФЦ и организаторов обучения, учитывает форматы и сроки обучения.

Специальные учебные программы подобраны для каждой категории работников МФЦ: руководителей, специалистов приемки/выдачи документов, контрольно-аналитической службы, системных администраторов, бухгалтеров. Отдельная программа обучения разработана для сотрудников ТОСПов.

Организаторами программ выступают не только органы исполнительной власти и уполномоченный МФЦ, но и специализированное учебное заведение, которое отбирается на конкурсной основе. В 2016-2017 годах опорным ВУЗом выступил Южно-Российский институт управления – филиал РАНХиГС. В техническом задании для каждой категории работников МФЦ прописываются тематика учебных занятий, форма их проведения (лекция, семинар, деловая игра, тренинг), формат (очное, дистанционное), количество часов, сроки проведения, периодичность и система контроля знаний.

Система непрерывного обучения обладает следующими преимуществами:

- охват всех категорий работников МФЦ, которым необходимо обучение в течение года;
- возможность развития приемов межличностных коммуникаций и навыков предоставления услуг для операционистов и консультантов. В процессе обучения могут участвовать как опытные, так и вновь принятые на работу сотрудники;
- сохранение стабильного режима работы МФЦ в периоды обучения за счет минимизации времени отрыва специалистов от исполнения непосредственных обязанностей, а также грамотного распределения одновременно обучающихся работников, что не сказывается на загрузке и пропускной способности МФЦ;
- разнообразие образовательных программ, стажировки в действующих МФЦ, а также ежегодные профессиональные тренинги.

В 2016 году для работников МФЦ проведено более 40 учебных мероприятий общей продолжительностью более 300 часов. В 2017 году – 45 учебных мероприятий общей продолжительностью более 430 часов.

ОСНОВНЫЕ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ



КУРСЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

Традиционная форма обучения используется при необходимости повышения квалификации отдельных категорий работников МФЦ (руководители, бухгалтеры, кадровые работники, системные администраторы) в узкоспециализированной сфере, например:

- эффективное управление персоналом и формирование инновационного мышления;
- обеспечение безопасности персональных данных, обрабатываемых в информационных системах МФЦ и управление базами данных (PostgreSQL);
- бухгалтерский учет в бюджетных учреждениях и организация закупок товаров, работ, услуг.



ДИСТАНЦИОННОЕ ОБУЧЕНИЕ В РЕЖИМЕ ВИДЕОКОНФЕРЕНЦ-СВЯЗИ

Семинары проводятся несколько раз в месяц по отдельным блокам:

- особенности предоставления отдельных видов услуг, в том числе с использованием автоматизированной информационной системы МФЦ;
- развитие межличностных коммуникаций (техника межличностного общения, управление конфликтами и стресс-менеджмент, речевой этикет, понятие манипуляции и методы борьбы с ней, работа с возражениями и т.д.)



ТРЕНИНГИ

Для руководителей МФЦ ежегодно организуется выездная дискуссионная площадка, на которой проходит обсуждение основных вопросов деятельности и развития МФЦ, а также организуется 4х-часовой тренинг:

- в 2016 году: «Техника публичных выступлений»;

- в 2017 году: «Клиентоориентированность».

Для работников МФЦ также организуются тренинги с широким набором методов обучения, таких как деловая игра, кейсы и кружки качества:

- нестандартные ситуации при работе с клиентами;
- управление стрессом и сильными эмоциями;
- эффективные коммуникации;
- навыки личной эффективности;
- интуитивный сервис.



ВИДЕОУРОКИ

Для новичков разрабатываются серии видеоуроков, позволяющие новому работнику МФЦ в рамках самоподготовки получить базовые знания о МФЦ: миссия и ценности, принципы работы сети МФЦ Ростовской области, основы деятельности МФЦ, нормативное правовое регулирование, федеральные и региональные услуги, работа с информационной системой (вводный курс), качественный сервис.

Для опытных специалистов проводятся видеоуроки по наиболее востребованным услугам. Например, по государственной регистрации прав в результате наследования, замене общегражданского паспорта Российской Федерации, выдаче государственного сертификата на материнский капитал, оформлению субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг и т.д.



СТАЖИРОВКИ

В дополнение к системным обучающим мероприятиям руководитель МФЦ обязательно в течение года проходит стажировку не менее чем в двух МФЦ Ростовской области, посещает МФЦ иных субъектов Российской Федерации.

РАБОТА ЦЕНТРОВ ТЕЛЕФОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ



В Новосибирской области был внедрен ряд сервисов, действующих на базе системы Smart-Call, разработанной в новосибирском Академпарке. Контакт-центр, созданный при МФЦ, был интегрирован с целым рядом информационных систем: АИС МФЦ, системой электронной очереди, Единым порталом госуслуг. В результате при входящих звонках на экранах операторов отображается профиль звонящего, включающий его данные и историю обращений за государственными услугами. Благодаря новой системе в 2016 году удалось увеличить пропускную способность контакт-центра Новосибирского МФЦ на 106%, среднее время обслуживания звонка было сокращено на 15%, а среднее количество обслуженных заявителей выросло вдвое.

Одним из направлений повышения качества оказания государственных услуг и обеспечения удобства заявителей является информирование граждан. Для этого при МФЦ создаются центры телефонного обслуживания, сотрудники которых консультируют граждан о предоставляемых в МФЦ услугах, порядке и сроках их оказания. Также через центры телефонного обслуживания можно записаться на прием в офисы центра «Мои Документы» и органы власти, оставить жалобу, поучаствовать в социологическом опросе и т.д. Это позволяет оптимизировать время операторов МФЦ и за счет этого повысить качество и скорость работы фронт-офиса.

В работе центров телефонного обслуживания используются различные информационно-технические решения. Например, в Республике Саха (Якутия) используется АИС Республиканский центр телефонного обслуживания, интегрированная с АИС МФЦ и включающая экспертную подсистему и базу знаний. Для удобства заявителей предусмотрена возможность СМС-информирования, заказа обратного звонка на сайте центра «Мои Документы».



Сервисы центра телефонного обслуживания МФЦ в Новосибирской области также интегрированы с системой электронной очереди, которая позволяет операторам прямо во время разговора записывать заявителей на прием в МФЦ. Еще один онлайн-сервис дает возможность выбирать наиболее благоприятные дни для посещения центров «Мои Документы». Он уникален тем, что в режиме реального времени отображает количество человек в очереди в разных центрах. За счет этого заявители могут экономить время, выбирая менее загруженные центры, а МФЦ, в свою очередь, получают более равномерное распределение нагрузки между филиалами.

Кроме того, в Новосибирской области используется система голосового обслуживания (IVR), которая позволила перевести многие обращения граждан



в режим самообслуживания. Например, с помощью IVR заявитель может ввести номер расписки и самостоятельно получить по телефону информацию о готовности своих документов. Как следствие, доля заявителей, использующих режим самообслуживания, составила более 65%.



Аналогичный по функционалу сервис реализован в Липецкой области, где на официальном сайте уполномоченного многофункционального центра создан сервис «Redhelper» - онлайн-консультант, который позволяет получить консультацию мгновенно через чат либо автоматически перенаправить вопрос заявителя на электронную почту в нерабочее время и дать ответ на него чуть позже. Основным преимуществом такой коммуникации является возможность интерактивной подсказки гражданам, а также возможность направить документы непосредственно через чат.



Центры телефонного обслуживания МФЦ регулярно становятся лауреатами различных специализированных наград и премий. Например, в 2013 году по итогам V ежегодного Всероссийского конкурса «Лучшие 10 IT – проектов для госсектора 2013», учрежденного Министерством связи и массовых коммуникаций России и ГК COMNEWS, проект ЦТО Республики Якутия стал победителем в номинации «Лучшее решение для колл-центра». В 2016 году контакт-центр МФЦ Новосибирской области стал победителем конкурса «Хрустальная гарнитура», проводимого ежегодно в индустрии контактных центров России и стран СНГ, в номинации «Лучший центр по обслуживанию населения в государственных органах и секторе ЖКХ».

ИАС МКГУ: ВСЕ УСЛУГИ ПОД КОНТРОЛЕМ

Работа по повышению качества предоставления госуслуг не может эффективно проводиться без «обратной связи» с гражданами-получателями госуслуг. Для сбора мнений граждан о том, как на деле обстоят дела с предоставлением госуслуг, была создана информационно-аналитическая система мониторинга качества госуслуг – ИАС МКГУ, «витриной» которой является портал «Ваш контроль».

Система оценки распространена на социально значимые и массовые госуслуги МВД России, Росгвардии, Росимущества, Роспотребнадзора, Росреестра, ФНС России, ФССП России, Фонда социального страхования и Пенсионного фонда России, оказание которых осуществляется через территориальные органы и МФЦ.

Оказываемые в МФЦ госуслуги оцениваются гражданами по следующим каналам:

- личные мобильные телефоны (смс-опросы и телефонные опросы граждан, отрицательно оценивших качество предоставленных им государственных услуг);
- инфоматы, расположенные в МФЦ.

Граждане могут оценить качество предоставления госуслуг по пяти критериям, включающим взаимодействие с сотрудниками МФЦ: время предоставления услуги и время ожидания в очереди, комфортность условий в помещении предоставления госуслуг, а также доступность необходимой информации о предоставлении госуслуг.

ИАС МКГУ позволяет гражданам оценивать качество предоставления госуслуг в любом регионе страны и является одной из крупнейших в мире систем «обратной связи» государства с гражданами-получателями услуг.

За время работы ИАС МКГУ граждане оценили более 37 млн федеральных услуг, из них около 20 млн услуг было оценено в 2017 году. Из 20 млн услуг, оцененных в 2017 году, 12 млн услуг (60%) оказаны в МФЦ, что говорит о растущей популярности центров «Мои Документы» среди граждан.



Центры «Мои Документы» привлекают граждан более высоким качеством предоставления услуг. Это подтверждают сами граждане, оценивая качество услуг в МФЦ несколько выше, нежели в территориальных органах: 97,68% положительных оценок против 95,01%.

Система оценки внедрена практически во всех крупных центрах «Мои Документы». Вместе с тем, если смотреть по всем объектам сети МФЦ, то данные передают 60% из 13 тыс. центров.

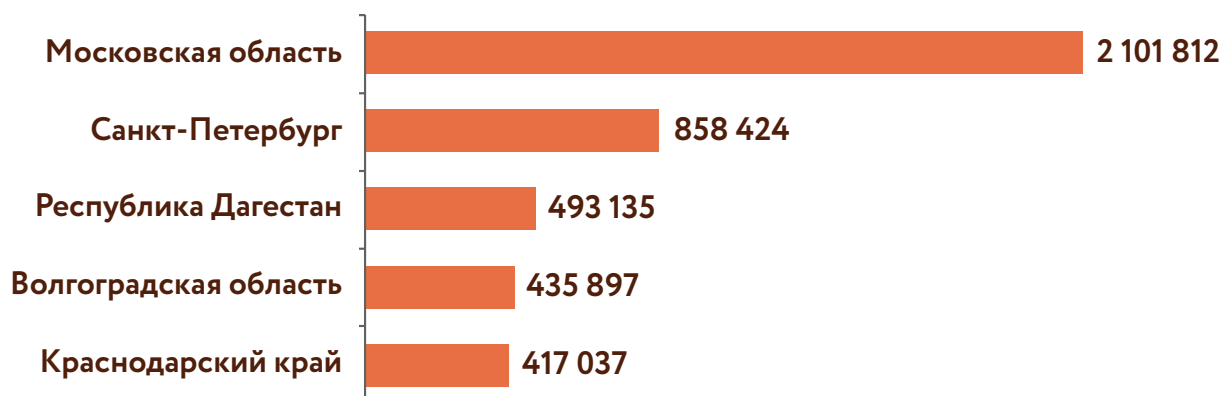
Использование ИАС МКГУ для оценки качества предоставления услуг в МФЦ является одним из девяти критериев оценки при составлении рейтинга сети МФЦ в субъектах Российской Федерации.

В целом, по состоянию на конец 2017 года все регионы осуществляли оценку качества предоставляемых услуг. При этом в 53 регионах качество оказанных в МФЦ услуг оценивается наиболее активно, в то время как в 32 регионах оценено менее 10% предоставленных услуг.

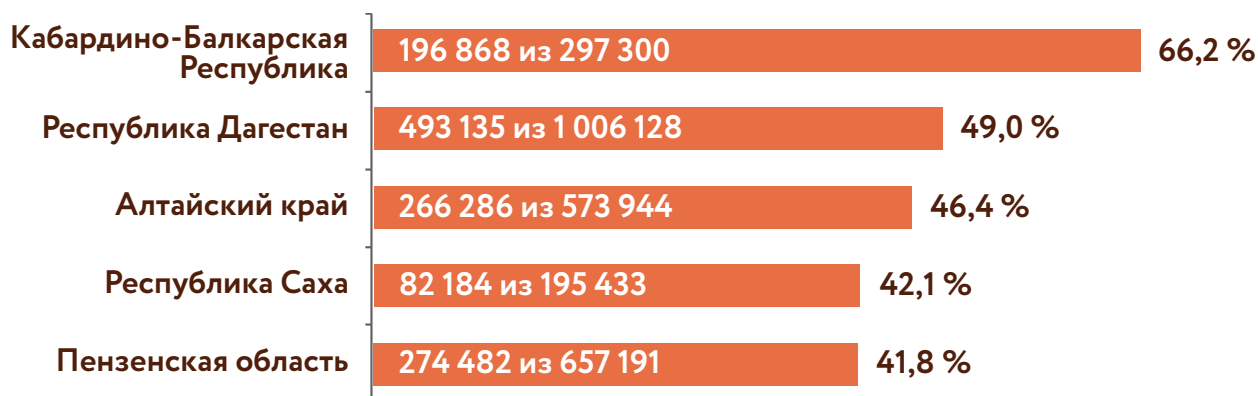
Наибольшее количество госуслуг с использованием ИАС МКГУ оценено в Московской области, городе Санкт-Петербурге, Республике Дагестан, Волгоградской области и Краснодарском крае.

Однако если посмотреть на долю оцененных услуг от количества оказанных услуг в МФЦ, то среди регионов выделяются Кабардино-Балкарская Республика, Республика Дагестан, Алтайский край, Республика Саха (Якутия) и Пензенская область.

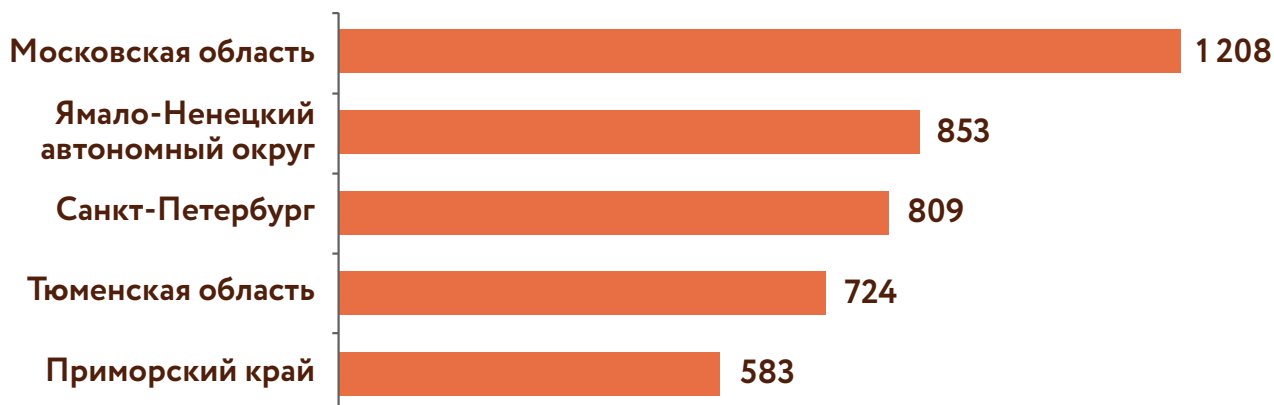
КОЛИЧЕСТВО ОЦЕНЕННЫХ ФАКТОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, ПОЛУЧЕННЫХ В МФЦ, ЗА 2017 ГОД



ДОЛЯ ОЦЕНЕННЫХ ФАКТОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, ПОЛУЧЕННЫХ В МФЦ, В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ ОКАЗАННЫХ В МФЦ ФЕДЕРАЛЬНЫХ УСЛУГ ЗА 2017 ГОД



СРЕДНЕЕ КОЛИЧЕСТВО ОЦЕНЕННЫХ ФАКТОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В РАСЧЕТЕ НА «ОДНО ОКНО» МФЦ ЗА 2017 ГОД



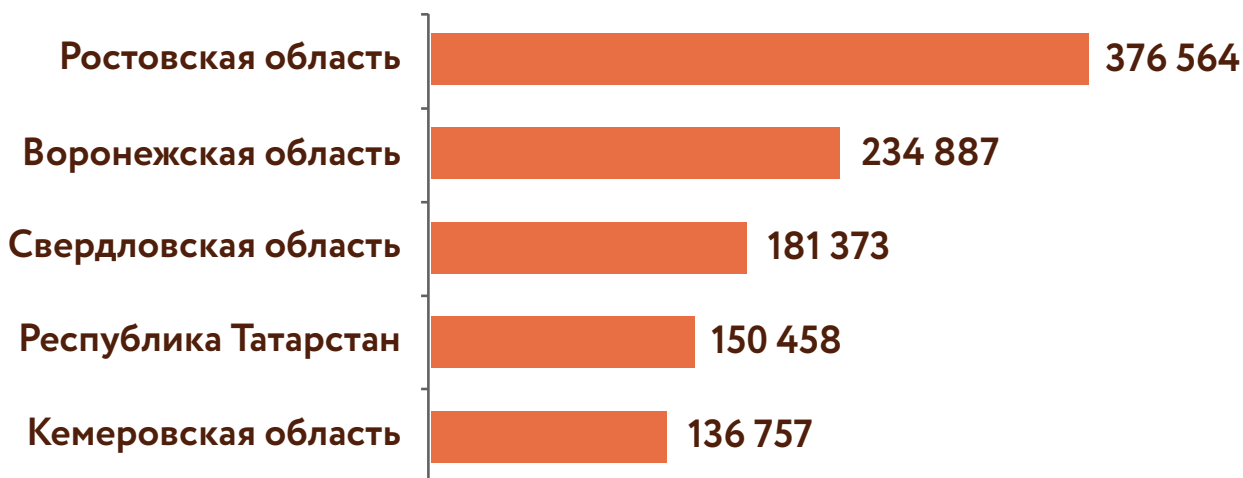
ИАС МКГУ позволяет отслеживать динамику качества оказания услуг на местах, выявлять «болевые точки» и при необходимости оперативно принимать соответствующие меры. Кроме того, оценки граждан являются составной частью KPI руководителей территориальных органов власти, ответственных за качество оказываемые соответствующих услуг.

Согласно постановлению Правительства РФ от 12 декабря 2012 г. № 1284, из поступивших в систему оценок граждан, в том числе и по услугам, оказанным в МФЦ, для каждого руководителя территориального органа ведомства формируется сводная оценка. Если за 12 месяцев замещения должности руководителем не достигается установленное в должностном регламенте значение, то в отношении него проводится служебная проверка, по итогам которой принимаются меры дисциплинарного характера.

Оценки, полученные посредством смс-опросов, являются наиболее достоверными и наименее подверженными намеренному искажению, в то время как оценки, собираемые через инфоматы, более уязвимы с точки зрения недобросовестного использования системы. Одним из критериев добросовестной работы с ИАС МКГУ является минимальное расхождение средних значений оценок через смс и оценок, полученных через инфоматы. Также в системе с 2017 года используются дополнительные способы обработки информации, позволяющие выявлять недобросовестное использование системы.

Ниже приведены данные по регионам, в которых оценка услуг, оказанных в МФЦ, осуществляется преимущественно посредством смс-опроса, то есть в которых доля услуг, оцененных при помощи смс, составляет более 70% от всех оцененных услуг.

РЕГИОНЫ-ЛИДЕРЫ, В КОТОРЫХ ОЦЕНКА УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ В МФЦ, ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ПРЕИМУЩЕСТВЕННО* ПОСРЕДСТВОМ СМС-ОПРОСА (КОЛИЧЕСТВО ОЦЕНЕННЫХ ФАКТОВ ЗА 2017 ГОД)



Оценки нужны не только государству как канал «обратной связи» и как способ контроля чиновников, но и получателям госуслуг. Ориентируясь на собранные оценки и отзывы, гражданин может составить представление о том, что его ждет в конкретном ведомстве.

Портал «Ваш контроль», помимо оценки качества госуслуг, дает людям возможность высказать свое мнение о процессе получения госуслуги в виде от-

зыва в свободной форме. В комментариях пользователи пишут, что понравилось в работе ведомства или МФЦ, а что вызвало недовольство, и органы власти обязаны отреагировать на негативные отзывы в течение 10 дней.

За 2017 год на сайте «Ваш контроль» размещено 369,1 тыс. текстовых отзывов, 173 тыс. получили ответ ведомств.

* Регионы, в которых оценка услуг, оказываемых в МФЦ, осуществляется на 70% посредством смс-опроса.

Чтобы предотвратить размещение отзывов, намеренно понижающих или повышающих оценки конкретному ведомству, с ноября 2017 года установлена новая система верификации на портале «Ваш контроль». Оставить отзыв или оценить работу ведомства или МФЦ теперь можно только после авторизации через Единую систему идентификации и аутентификации.

Система продолжает развиваться, повышается достоверность оценок, в нее включается всё более широкий круг услуг, делая обратную связь с получателями госуслуг все более эффективной.

В 2019 году система оценки будет распространена на региональные и муниципальные услуги, а также на все стадии предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам.

Также планируется введение оценки деятельности руководителя МФЦ на основе оценок ИАС МКГУ, что должно позволить более точно разделить ответственность за качество оказания услуг между ведомствами и МФЦ и привести к дальнейшему росту качества оказания услуг для граждан.



Начальник отдела развития системы государственной службы и оценки качества государственных услуг Минэкономразвития России

Владимир Флягин

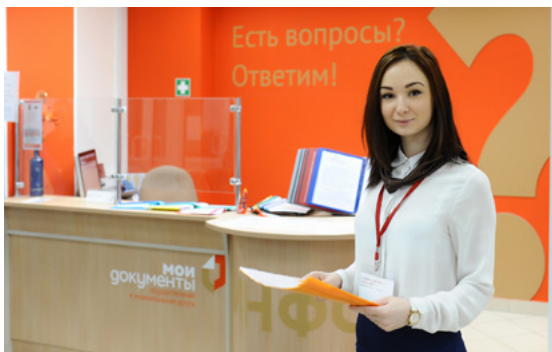
Еще в 2012 году Президент Российской Федерации в «майских» Указах сделал акцент на необходимости улучшить качество предоставления госуслуг. Создание системы оценки услуг стало одним из результатов этой работы. За время своего существования ИАС МКГУ стала единой платформой общения «гражданин-государство» и действенным инструментом, который позволяет увидеть «слабые места» в процессе предоставления услуг, проследить за их качеством.

Система оценки качества госуслуг постоянно раз-

вивается и совершенствуется. В настоящее время принято постановление от 31.03.2018 №395 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284». Оно предусматривает распространение механизма оценки гражданами качества предоставления услуг на руководителей МФЦ, так как они несут персональную ответственность за качество оказания всех услуг в МФЦ. Каналы сбора мнений граждан остаются прежними: это смс-опросы, инфоматы, расположенные в МФЦ, а также сайт «Ваш контроль» и Единый портал государственных и муниципальных услуг. При этом мониторинг и контроль качества предоставления услуг в МФЦ будут осуществлять высшие исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации.

Особо следует отметить, что постановлением впервые предусматриваются положения, которые позволяют на основании результатов оценки внедрять и применять систему мотивации в отношении руководителей и госслужащих (сотрудников) территориальных органов, участвующих в оценке ведомств, а также руководителей и сотрудников МФЦ.

При этом постановлением определены две основные составляющие системы мотивации – это результаты оценки качества предоставления услуг и результаты работы с отзывами граждан, размещенными на сайте «Ваш контроль».



МФЦ: БОЛЬШЕ, ЧЕМ УСЛУГИ

ФЛАГМАНСКИЙ ОФИС «МОИ ДОКУМЕНТЫ» ЦЕНТРАЛЬНОГО ОКРУГА ГОРОДА МОСКВЫ



15 января 2018 года в торговом центре «Афимолл Сити» в г. Москве был открыт флагманский офис «Мои Документы», который стал первым подобным проектом, реализованным на территории столицы. В настоящее время в нем открыто 51 окно приема и работает 74 сотрудника.

Главная особенность флагманского офиса «Мои Документы» - расширенный перечень услуг, которые могут получить граждане. Например, в новом центре впервые в России доступна услуга по регистрации транспортных средств. Для этого парковка в ТРЦ оборудована специальным подъемником, а сотрудники ГИБДД оказывают услуги заявителю в окне приема и на смотровой площадке.

Также во флагмане предоставляются следующие услуги:

- выдача паспорта болельщика Чемпионата мира по футболу 2018 г.;
- прием и учет уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями деятельности по производству средств пожаротушения;
- предоставление земельных участков, находящихся в федеральной собственности, без проведения торгов (для юридических лиц);
- услуги малому бизнесу (государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация права, государственная регистрация юридических лиц и физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств, а также 18 иных услуг).

В окнах приема заявителей реализована возможность безналичной оплаты госпошлины и других платежей за предоставление государственных услуг. Жители могут оплатить госпошлину прямо во время получения самой услуги, поскольку в окнах уже установлены терминалы «Сбербанка», позволяющие провести оплату безналичным и бесконтактным методами.



Помимо этого, в режиме реального времени можно получить информацию об имеющихся задолженностях по налогам, сборам, страховым взносам, пеням, штрафам, процентам и сформировать квитанцию для оплаты указанной задолженности.

Также во флагманском офисе доступны дополни-

тельные сервисы: «Мой банк» (отделение банка «ВТБ»), «Мое искусство» (билетный оператор kassir.ru), «Мои путешествия» (экскурсии и туры компании «Мосгортур»), «Мое фото» (фотоателье), «Мое здоровье» (медицинские услуги Департамента здравоохранения города Москвы), «Мой нотариус», «Мое кафе», стойка «Яндекс.Такси».



Одним из важных преимуществ флагманского офиса является транспортная доступность: офис находится на пересечении крупных транспортных потоков. До нового центра удобно добираться и на машине, и на общественном транспорте: рядом есть две станции метро, станция Московского Цен-

трального кольца, автобусные остановки.

Планируется, что с офиса в «Афимолл Сити» начнется программа по запуску сети флагманских офисов «Мои Документы» во всех округах Москвы.

СОЗДАНИЕ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ В МФЦ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

Формирование доступной среды жизнедеятельности для лиц с ограничениями по здоровью является одним из приоритетов в работе центров «Мои Документы» Липецкой области. Оно реализуется по нескольким направлениям.

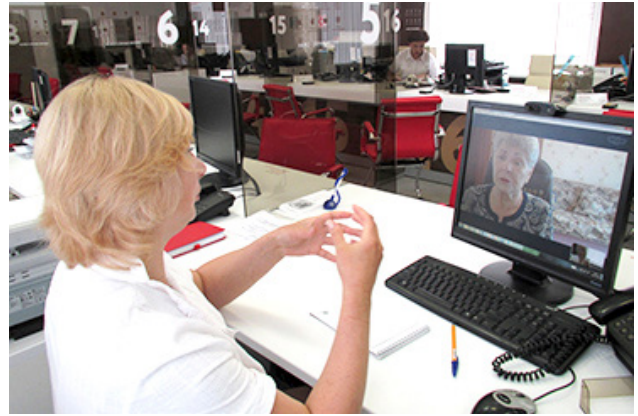
Прежде всего, во всех центрах «Мои Документы» организованы специализированные окна приема исключительно на первых этажах. С учетом потребностей лиц с ограниченными физическими возможностями оборудованы входные группы, туалетные комнаты, пандусы, стоянки для автотранспортных средств, имеющих специальные обозначения.

Уникальной практикой является также создание специализированных окон приема лиц с ограничениями по слуху на базе отдельных центров «Мои Документы» Липецкой области. Для этого между ОБУ «УМФЦ Липецкой области» и Липецкой региональной организацией «Всероссийское общество глухих» было заключено соглашение о сотрудничестве. Внедрение данной практики началось с успешного эксперимента на базе Лебедянского центра: здесь услуги гражданам, имеющим проблемы со слухом, оказывает специалист-сурдопереводчик. Впоследствии специализированные окна были созданы еще в двух центрах – Елецком городском и Данковском.

Окна приема граждан с ограничениями по слуху также функционируют в формате видеотелефонной диспетчерской службы, позволяя дистанционно получать информацию о государственных и



муниципальных услугах в каждом МФЦ Липецкой области. Диспетчеры-переводчики по настроенной видеотелефонной связи консультируют по необходимой услуге, а специалисты центра, в который обратился заявитель, принимают документы. Особую значимость для граждан данной категории приобрели дополнительные услуги, например, вызов скорой помощи, полиции, пожарных, газовой аварийной службы, службы спасения, специалиста социальной защиты населения на дом, обеспечение коммунального обслуживания, заказ средств реабилитации, лекарственных препаратов, такси, билетов на поезд, самолет, номеров в гостинице и многое другое.



Помимо предоставления услуг для людей с ограниченными возможностями в центрах «Мои Документы» и с помощью телефонной службы в Липецкой области также организовано бесплатное выездное обслуживание маломобильных групп населения в труднодоступных населенных пунктах. Оно осуществляется на базе администраций сельских поселений, в которых отсутствуют территориально обособленные структурные подразделения. Также реализуются плановые выезды в стационарные учреждения социальной защиты населения: дома-интернаты для престарелых и инвалидов, центры реабилитации инвалидов и пожилых людей, дома-интернаты малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов, и другие.

Для этого между ОБУ «УМФЦ Липецкой области» и Управлением социальной защиты населения Липецкой области было подписано соглашение о взаимодействии, которое обеспечивает выезды мобильных офисов уполномоченного МФЦ в стационарные учреждения соцзащиты. Графики выездов мобильных офисов согласованы по территориальному признаку расположения центров «Мои Документы» и стационарных учреждений. Они размещаются на информационных стендах в центрах «Мои Документы», а также во всех администрациях муниципальных образований. Помимо этого, ознакомиться с графиком выездов можно в центре теле-

фонного обслуживания или на сайте МФЦ.

Кроме плановых выездов, организована работа мобильных офисов «на дом» по заявкам получателей услуг. Заявки принимаются по телефону или на сайте МФЦ: поступившие звонки и электронные заявки обрабатываются сотрудниками МФЦ, которые согласовывают с заявителем по телефону удобное время визита, после чего мобильный офис выезжает по указанному адресу в назначенное время. Для оказания услуг мобильным офисом используются 10 автомобилей, оснащенных необходимым оборудованием и комплектом расходных материалов.

Услуги центров «Мои Документы» Липецкой области для лиц с ограниченными возможностями востребованы у населения. За 9 месяцев 2017 года силами сурдопереводчиков было оказано свыше 2600 государственных услуг при личном приеме и посредством видеодиспетчерской телефонной службы. За этот же период совершено 175 выездов в труднодоступные населенные пункты и оказано более 350 услуг. Также посредством мобильных офисов реализовано 164 выезда «на дом» к маломобильным гражданам и оказано 184 услуги. Выездной прием был организован в стационарных учреждениях за 9 месяцев 2017 года 40 раз и оказано 68 услуг.



Мероприятия по формированию доступной среды для лиц с ограниченными возможностями реализуются и в других регионах. Например, в Республике Башкирия внедряется авторский проект «Барьеров нет», в рамках которого специалистов обучают основам жестовой речи для свободного общения с заявителями с проблемами слуха. Экспериментальной площадкой для данного проекта стал операционный зал «Аркада».

СОЦИАЛЬНЫЕ АКЦИИ В ЦЕНТРАХ «МОИ ДОКУМЕНТЫ»



В настоящее время работа центров «Мои Документы» не ограничивается только предоставлением государственных, муниципальных и сопутствующих им услуг. За 10 лет работы над проектом МФЦ стали полноценными центрами социальной жизни, куда можно не только обратиться за нужным документом или справкой, но и принять участие в благотворительной акции, пройти обучающие курсы, получить консультацию юриста и многое другое. Такой положительный опыт накоплен во многих субъектах Российской Федерации.

Например, сотрудники центров «Мои Документы» в г. Москве уже три года помогают жителям столицы подготовиться к одной из наиболее значимых общероссийских акций – шествию «Бессмертного полка». Москвичи могут обратиться в любой из 127 столичных центров госуслуг с фотографиями, письмами, наградными листами участников Великой Отечественной войны. Специалисты сканируют эти материалы, после чего на их основе создается анкета ветерана в электронной книге Памяти «Бессмертный полк – Москва». Кроме того, сотрудники МФЦ в течение месяца, предшествующего празднику Победы, регулярно приезжают в гости к ветеранам Войны, чтобы записать их истории в электронную книгу Памяти. На сегодняшний день в нее внесено около 185 тысяч исто-

рий о героях Великой Отечественной войны, из них 127 тысяч анкет – через центры «Мои Документы». Граждане также могут бесплатно напечатать в МФЦ одну из фотографий ветеранов в формате А4 в окне приема МФЦ.

Активная социальная работа проводится и в МФЦ Республики Крым. В праздники, приуроченные к годовщинам создания центров «Мои Документы», сотрудники собирают денежные средства, которые передают больным детям на операции, покупают продуктовые наборы ветеранам, игрушки и необходимые вещи для детей из детских домов и реабилитационных центров. Данные акции проходят по территориальному признаку: определенный центр «Мои Документы» оказывает адресную помощь нуждающимся людям своего муниципального образования.



Также крымские центры госуслуг проводят благотворительные акции, не приуроченные к праздничным датам. Например, через МФЦ были собраны средства и закуплены корма для собак из волонтерской организации г. Симферополя, где животные содержатся на временной передержке. Аналогичная акция была проведена в г. Ялте для одного из местных приютов для животных. Также ГБУ «МФЦ» Республики стал одним из организаторов и спонсоров благотворительного квеста, все собранные средства с которого были направлены в один из приютов для животных г. Симферополя.

Еще одно направление социальной работы – проведение на базе центров «Мои Документы» обучающих мероприятий и курсов. Так, в Кировской области с сентября 2013 года реализуется проект «Волонтеры информационного общества», в рамках которого на безвозмездной основе проводится обучение компьютерной грамотности. Целевой аудиторией проекта являются граждане среднего и старшего возраста (от 45 лет и старше), социально незащищенные слои населения, инвалиды всех групп, лица, попавшие в трудную жизненную ситуацию. В настоящее время обучение организовано в 33 офисах «Мои Документы» на территории г. Кирова и Кировской области. Занятия ведут школьники и студенты образовательных учреждений, сотрудники общеобразовательных учреждений, а также эксперты МФЦ. Всего в проекте принимают участие более 1000 волонтеров. Обучение проводится по двум программам: базовой и углубленной. Также граждане могут пройти его в дистанционной форме. За время существования проекта курсы компьютерной грамотности прошли более 110 тысяч жителей г. Кирова и Кировской области.



В МФЦ Красноярского края активно развивается буккроссинг – популярное движение, суть которого заключается в обмене книгами. Изначально эту инициативу поддержали сотрудники центров «Мои Документы», а со временем к ней подключились и граждане. В настоящее время во всех МФЦ края оборудованы специальные полки, где пришедшие на прием посетители могут выбрать понравившееся им издание или оставить свою книгу. В среднем в каждом из центров госуслуг можно найти до 60 книг разных жанров. Такие «народные библиотеки» активно пополняются и пользуются спросом у посетителей.



В некоторых регионах в МФЦ можно обратиться за медицинской консультацией. Например, в Томской области прошла массовая акция, приуроченная к Всемирному дню борьбы с инсультом. Специалисты Центра медицинской профилактики совместно со студентами-волонтерами Томского базового медицинского колледжа всем желающим проверили артериальное давление, уровень холестерина и сахара в крови, а также рассказали о том, что такое инсульт, каким он бывает и о его последствиях. Обследование прошли десятки горожан, которым раздали информационные буклеты и листовки.

В 73 центрах госуслуг г. Москвы в период с 4 сентября по 29 октября 2017 года все желающие могли бесплатно пройти вакцинацию от гриппа. Вакцинацию проводили квалифицированные медицинские работники. Всего такой возможностью воспользовались более 80 тысяч горожан.

"МОИ ДОКУМЕНТЫ": ЖУРНАЛ

№ 1

30 марта 2018 г.



Министерство экономического развития
Российской Федерации

economy.gov.ru
ar.gov.ru
DigestMFC@gmail.com



**МОИ
документы**
государственные
и муниципальные услуги