

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ НА БАЗЕ МФЦ



Лекция



Указ Президента РФ от 07.05.2012 N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления"

2014

- Сокращение времени ожидания в очереди при обращении за госуслугой – **до 15 минут**
- Снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества для получения одной госуслуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – **до 2**

2015

- Доля граждан, имеющих доступ к получению услуг в режиме «одного окна», в том числе в МФЦ – не менее **90%**

2018

- Доля граждан, использующих механизм получения госуслуг в электронной форме – не менее **70%**
- Уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления госуслуг – не менее **90%**





Основные цели

- Упрощение процедур получения услуг
- Повышение комфортности получения услуг
- Противодействие коррупции, ликвидация рынка посреднических услуг
- Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством их предоставления

Ключевые задачи

- Реализация принципа «одного окна»
- Организация деятельности по информированию заявителей
- Сокращение количества взаимодействий заявителей с должностными лицами



СТРУКТУРА ГБУ КО «МФЦ КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ»: ЦЕНТРЫ И ОФИСЫ



Центры и офисы – структурные подразделения МФЦ, в которых непосредственно ведется прием заявителей

Калужская область:



34 центра



68 офисов

Калуга:



6 центров



6 офисов



Центры «Мои Документы»

Другое название - филиал

Филиалы ГБУ КО МФЦ Калужской области. Прием заявителей осуществляют только сотрудники МФЦ

Крупные структурные подразделения (3 окна и более)

Предоставляется максимально широкий спектр услуг

Возглавляются руководителем филиала (в Калуге – начальником отдела по работе с заявителями)



Офисы «Мои Документы»

Другое название – ТОСП

(территориально обособленное структурное подразделение)

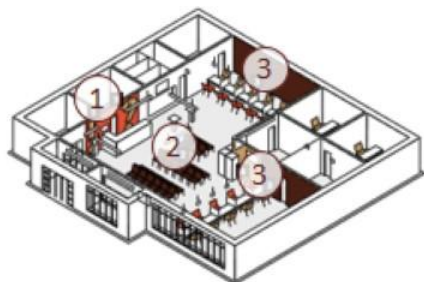
Создаются (как правило) на базе библиотек, администраций, на работу в МФЦ по совместительству принимается работник указанной организации

Небольшие структурные подразделения (чаще всего – на 1 окно)

Могут предоставляться не все услуги

Сотрудник районного ТОСП подчиняется руководителю соответствующего филиала МФЦ. Сотрудник ТОСП в Калуге – начальнику отдела по работе с заявителями





① - Сектор информирования

② - Сектор ожидания

③ - Сектор приема заявителей

1. Сектор информирования

Сектор, куда посетитель, пришедший в МФЦ, попадает в первую очередь. Здесь он может получить первичную консультацию и взять талон для обращения к специалисту



2. Сектор ожидания

Сектор, где заявитель ожидает приглашения специалиста. Созданию в этой зоне комфортных условий уделяется максимальное внимание



3. Сектор обслуживания заявителей

Сектор, где специалисты работают с заявителями. Для приема заявителей и выдачи готового результата могут выделяться отдельные окна



ТРЕБОВАНИЯ К ПОМЕЩЕНИЯМ, В КОТОРЫХ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ И МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ



Базовые нормативные акты, определяющие требования к помещениям, в которых предоставляются услуги:

- Федеральный закон РФ от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Конвенция о правах инвалидов;
- Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

Помещения, в которых предоставляются услуги, должны:



Располагаться на нижних этажах зданий и иметь отдельный вход;



Иметь условия для обслуживания инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников), обеспечивать допуск собаки-проводника;



В учреждении должно быть организовано сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;



Зрительная и звуковая информация должна дублироваться графическими знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.





Реализация проекта доступная среда

(на примере центра «Мои документы» г. Калуга, ул. Ленина, д. 126, стр. 1)



Входная площадка
(перед дверью)



Дверь входная





Реализация проекта доступная среда

(на примере центра «Мои документы» г. Калуга, ул. Ленина, д. 126, стр. 1)



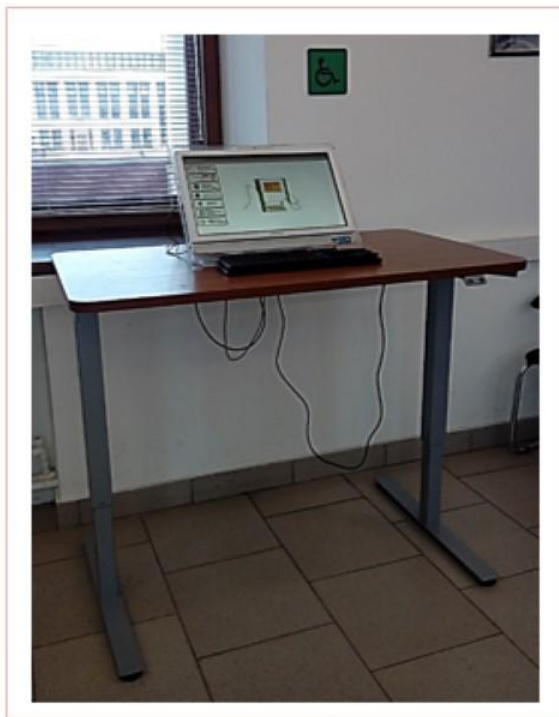
Тамбур

Туалетная комната для инвалидов





Реализация проекта доступная среда (на примере центра «Мои документы» г. Калуга, ул. Ленина, д. 126, стр. 1)







МФЦ 2.0: новые подходы к оказанию государственных услуг в центрах «Мои Документы»

МФЦ как единый центр взаимодействия граждан и бизнеса с государством (необходимые услуги и сервисы)

Функции центра помощи и клиентского сопровождения при получении услуг в электронном виде

Бренд «Мои Документы» как знак качества

Будущее МФЦ: три центра в одном



Центр взаимодействия со всеми органами власти и поставщиками массовых социально значимых услуг



Центр защиты интересов заявителя в органах исполнительной власти



Центр передовых технологий оказания услуг





Центр взаимодействия со всеми органами власти и поставщиками социально значимых услуг

Центр взаимодействия с органами власти (все услуги в МФЦ, «общественные приемные» органов исполнительной власти на территории МФЦ);

Окно для взаимодействия с правоохранительными органами (подача заявлений);

Окно в цифровой мир (центр клиентского сопровождения граждан и бизнеса при получении услуг в электронном виде, точка доступа к цифровым сервисам)





Центр защиты интересов заявителя в органах власти

Урегулирование споров при получении госуслуг, в том числе получаемых в электронном виде;

Ведение претензионной работы в отношении органов власти при некачественном предоставлении услуг;

Взаимодействие с прокуратурой в части защиты прав потребителей;

Создание института уполномоченного по правам заявителей (граждан и бизнеса) в органах власти





Центр передовых технологий оказания услуг

Типизация и стандартизация деятельности МФЦ;

Совершенствование процессов оказания услуг органов исполнительной власти на региональном уровне (оптимизация, многоканальность, цифровизация);

Мониторинг деятельности МФЦ, ТОСП, ОПО на предмет:

- соответствия стандартам деятельности МФЦ;
- качества услуг и сервисов органов власти и иных поставщиков;
- клиентского опыта



АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ



Административный регламент – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги

п. 4 ст. 2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ

| Услуги | Органы, утверждающие регламенты |
|---------------|-----------------------------------------------|
| Федеральные | федеральные органы власти, внебюджетные фонды |
| Региональные | региональные органы власти |
| Муниципальные | органы местного самоуправления |

Наименование

Как официально называется услуга?

Необходимые документы

Какие документы нужно представить, чтобы получить услугу?

Заявление

Бланк заявления, который необходимо заполнить, требования к заполнению

Госпошлина

Требуется ли оплатить госпошлину, и если да, то в каком размере

Основания для отказа

В каких случаях могут отказать в предоставлении услуги?

Сроки предоставления услуги

Сроки с момента обращения, в которые обязан «уложиться» орган, оказывающий услугу



Административный регламент





**БЛАГОДАРЮ
ЗА ВНИМАНИЕ!**

