

МФЦ Алтайского края вошел в число регионов с высоким показателем эффективной организации деятельности по созданию и развитию сети МФЦ

4 мая текущего года Президент России Владимир Путин провел совместное заседание Госсовета и Комиссии при Президенте России по мониторингу достижения целевых показателей социально-экономического развития страны. Участие в заседании принял Губернатор Алтайского края [Александр Карлин](#).

В ходе мероприятия был рассмотрен ряд актуальных вопросов, одними из которых являлись предоставление государственных и муниципальных услуг через сеть многофункциональных центров и внедрение механизма оценки качества этих услуг.

Алтайский край в 2014 году вошел в число пилотных регионов, которые занимались внедрением единого фирменного стиля многофункциональных центров. Введение единого стандарта оформления учитывало большую социальную значимость проекта: при создании отделений МФЦ были предусмотрены не только зоны ожидания для посетителей, детские комнаты и уголки, но и комплексные решения для удобного посещения центров и офисов маломобильными группами граждан.

В ходе заседания Госсовета была представлена информация о выполнении в I квартале 2017 года органами власти субъектов Российской Федерации мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Алтайский край вошел в число 44 регионов, показавших высокую эффективность организации деятельности по созданию и развитию сети МФЦ.

ОЦЕНКА ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ПО ПРИНЦИПУ "ОДНОГО ОКНА" СУБЪЕКТАМИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



44 РЕГИОНА ПОКАЗАЛИ ВЫСОКУЮ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

По вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры и внедрения механизма оценки их качества выступил министр экономического развития Максим Орешкин. Его содокладчиком был губернатор Ростовской области Василий Голубев.

Максим Орешкин рассказал о системе МФЦ, созданной в России, отметил, что благодаря созданию сети центров только за последние несколько лет среднее время ожидания в очереди за получением госуслуг сократилось в 2,5 раза. Также он рассказал о том, что

должно быть сделано для повышения качества обслуживания населения.

«Первое, мы хотим, чтобы центры работали, отталкиваясь не от удобств ведомств и исторически сложившейся практики государственных услуг, а в первую очередь исходя из потребностей конкретного человека. Следующим этапом повышения удобства работы МФЦ станет переход к модели работы от жизненной ситуации, а не от государственной услуги», — пояснил Орешкин.

Во-вторых, необходимо организовать оплату госпошлины через сотрудников МФЦ. Такой законопроект также уже подготовлен, добавил министр. В-третьих, ожидается расширение списка предоставляемых услуг. «Сейчас мы вместе с Налоговой службой работаем над возможностью приёма налоговых деклараций и предоставления других услуг. При этом особое внимание мы уделяем вопросам сохранения налоговой тайны», — рассказал Орешкин. Министр назвал и другие пути улучшения работы МФЦ.

Василий Голубев выступил с предложениями по улучшению системы оценки качества предоставления услуг в МФЦ. Он отметил, что система сейчас активно работает в отношении федеральных услуг, а следует дать гражданам и бизнесу возможность оценивать также качество и региональных, и муниципальных услуг: во многих регионах более 50% объёмов оказанных услуг – это именно услуги регионального и муниципального уровней.

Также система оценки качества услуг должна стать ещё более персонифицированной. Как минимум должна появиться возможность анализа причин низких оценок. Важно точно знать причины неудовлетворённости заявителя – от этого зависит механизм исправления ошибок.

Голубев также поднял вопрос внедрения единых стандартов сервиса многофункциональных центров. «Необходимо максимально конкретно описать, что сотрудник МФЦ должен знать, делать в конкретной ситуации и на каждом этапе взаимодействия с заявителем», — пояснил он.

Связанным с этим является обучение работников МФЦ: сегодня каждый регион занимается этим самостоятельно, однако единых федеральных образовательных стандартов в этой сфере нет. «Целесообразно объединить разрозненные региональные усилия в единую систему подготовки кадров», — сказал Голубев.

Справка:

Согласно отчету Правительства РФ, по состоянию на 1 марта 2017 года на территории Российской Федерации было создано 2777 МФЦ, 10 214 территориально обособленных структурных подразделений, 312 офисов на базе привлекаемых организаций. В них по всей стране работают свыше 33 тысячи универсальных специалистов. Порядка 350 тысяч граждан Российской Федерации в день обращаются в МФЦ за получением консультаций и услуг. В 2016 году в МФЦ оказано более 60 млн услуг.

Самые масштабные сети МФЦ, по данным Минэкономразвития, созданы в Москве,

Московской, Ростовской областях, Краснодарском крае, Республике Башкортостан.

В МФЦ предоставляется более 30 федеральных услуг и около 150 региональных и муниципальных услуг. Наиболее массовые услуги в МФЦ предоставляют Росреестр и МВД.

44 региона показали высокую эффективность организации МФЦ.

Оценка выполнения высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» (рейтинг субъектов Российской Федерации по организации деятельности сети МФЦ) за I квартал 2017 г.

Субъект Российской Федерации	Степень эффективности деятельности органа исполнительной власти, ответственного за реализацию проекта по созданию и развитию сети МФЦ
Алтайский край	Высокая эффективность организации деятельности
Амурская область	
Астраханская область	
Волгоградская область	
Вологодская область	
Воронежская область	
г. Москва	
г. Санкт-Петербург	
Иркутская область	
Кабардино-Балкарская Республика	
Калининградская область	
Калужская область	
Камчатский край	
Кемеровская область	
Кировская область	
Ленинградская область	
Липецкая область	
Московская область	
Новгородская область	
Омская область	
Оренбургская область	
Пермский край	
Приморский край	
Республика Адыгея	
Республика Башкортостан	
Республика Дагестан	
Республика Карелия	
Республика Марий Эл	
Республика Саха (Якутия)	
Республика Тыва	
Ростовская область	
Рязанская область	
Самарская область	
Саратовская область	
Сахалинская область	
Ставропольский край	
Тамбовская область	
Томская область	

Перспективные направления развития МФЦ – расширение услуг, электронное взаимодействие (устранение нормативных препятствий для электронного взаимодействия МФЦ с федеральными органами).

Источник: Пресс-служба КАУ "МФЦ Алтайского края"