

# **О создании многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в 2008 году**

---

**А.В. Шаров**  
**Директор Департамента**  
**государственного регулирования в экономике**  
**Минэкономразвития России**





## Основные задачи в 2007 году

- Разработка и внедрение **стандартов государственных услуг и административных регламентов** в органах исполнительной власти
- Проекты по внедрению **управления по результатам**
- **Оптимизация функций** органов исполнительной власти и противодействие коррупции
- **Повышение эффективности взаимодействия** органов исполнительной власти и общества
- **Модернизация информационного обеспечения** органов исполнительной власти
- Проекты по **информационному обеспечению административной реформы**





## Итоги конкурсного отбора программ, планов и проектов в 2007 году

Приняли участие: 23 ФОИВ (89 проектов), 53 субъектов РФ (233 проекта)



Отобраны: 22 ФОИВ (51 проект), 46 субъектов РФ (101 проект)



**Активность на региональном уровне в два раза выше, чем на федеральном**





# Результаты конкурса – 2007 (федеральный уровень)

<b>МВД России</b>	<b>МИНЗДРАВСОЦРАЗВИТИЯ РОССИИ</b>	<b>МИНСЕЛЬХОЗ РОССИИ</b>	<b>ФАС России</b>
<b>ФМС России</b>	<b>Росздравнадзор</b>	<b>Россельхознадзор</b>	<b>Росаэронавигация</b>
<b>МЧС России</b>	<b>Роспотребнадзор</b>	<b>Росрыболовство</b>	<b>ФСТ России</b>
<b>МИД России</b>	<b>Роструд</b>	<b>МИНИНФОРМСВЯЗИ РОССИИ</b>	<b>Росгидромет</b>
<b>МИНОБОРОНЫ РОССИИ</b>	<b>ФМБА России</b>	<b>Россвязь</b>	<b>Росстат</b>
<b>Роснедвижимость</b>	<b>МИНКУЛЬТУРЫ РОССИИ</b>	<b>Росинформтехнологии</b>	<b>ФСФР России</b>
<b>Рособоронзаказ</b>	<b>Россвязьохранкультура</b>	<b>МИНТРАНС РОССИИ</b>	<b>Ростехнадзор</b>
<b>ФСТЭК России</b>	<b>Росархив</b>	<b>Ространснадзор</b>	<b>ФТС России</b>
<b>Спецстрой России</b>	<b>Роскультура</b>	<b>Росавиация</b>	<b>Росатом</b>
<b>МИНЮСТ РОССИИ</b>	<b>Роспечать</b>	<b>Росавтодор</b>	<b>Минфин России</b>
<b>ФСИН России</b>	<b>МИНОБРНАУКИ РОССИИ</b>	<b>Росжелдор</b>	
<b>Росрегистрация</b>	<b>Роспатент</b>	<b>Росморречфлот</b>	
<b>ФССП России</b>	<b>Рособрнадзор</b>	<b>Роскартография</b>	
	<b>Роснаука</b>		
	<b>Рособразование</b>		





## География МФЦ

### Было создано 18 МФЦ в 16 субъектах РФ

Астраханская область – 1 МФЦ

Иркутская область – 1 МФЦ

Калининградская область – 1 МФЦ

Калужская область – 1 МФЦ

Курская область – 1 МФЦ

Липецкая область – 1 МФЦ

Омская область – 2 МФЦ

Ростовская область – 1 МФЦ

Саратовская область – 1 МФЦ

Ставропольский край – 1 МФЦ

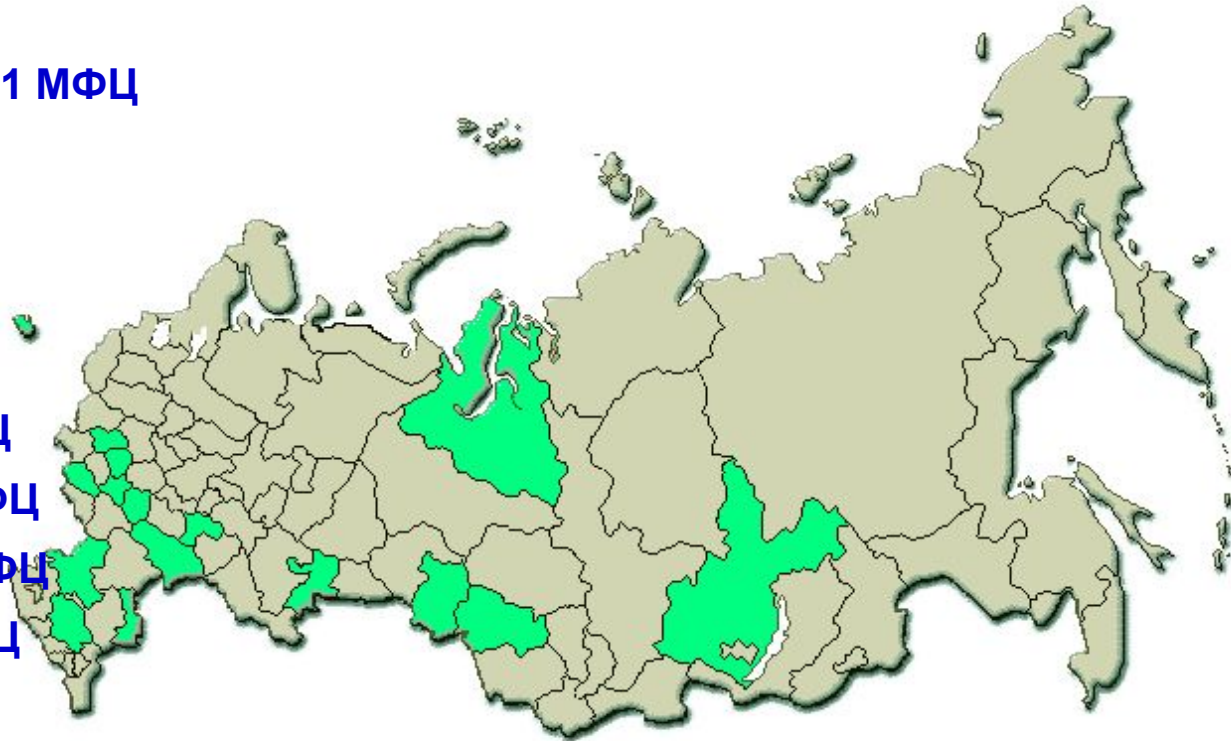
Тамбовская область – 1 МФЦ

Тульская область – 1 МФЦ

Ульяновская область – 1 МФЦ

Челябинская область – 1 МФЦ

Ямало-Ненецкий автономный округ – 2 МФЦ





**МФЦ** – организация, учрежденная или уполномоченная субъектом РФ или ОМСУ для обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг ФОИВ, ОИВ субъекта РФ, ОМСУ в режиме единого окна

### Принципы МФЦ:

- «единое окно»
- не требовать у заявителя имеющихся в ведомствах документов
- регламентация деятельности МФЦ
- взаимодействие ведомств, участвующих в предоставлении услуг
- соблюдение стандарта комфортности
- использование ИКТ при предоставлении государственных и муниципальных услуг

### Цели создания МФЦ:

- упрощение процедур получения гражданами и предпринимателями государственных и муниципальных услуг за счет «единого окна»
- сокращение требуемых от заявителя документов
- повышение комфортности получения государственных и муниципальных услуг
- противодействие коррупции, ликвидация посреднических рынков
- развитие межведомственного взаимодействия





## Функции МФЦ

- прием документов, первичная обработка, выдача документов
  - информирование граждан и предпринимателей
- организация взаимодействия с заявителями а также с ведомствами и организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги
  - доставка документов из МФЦ в ведомство, предоставляющее услугу, а также доставка результатов в МФЦ
- дополнительные услуги (нотариат, оплата пошлин и сборов и пр.)
  - поддержка телефонного центра, «горячей линии», Интернет-сайта МФЦ
- администрирование информационной системы МФЦ (электронная очередь, учет посетителей по видам услуг, контроль времени ожидания в очереди и времени обслуживания)





## Варианты размещения МФЦ:

- отдельно стоящие здания
- часть административного, торгово-развлекательного, культурного центра, включая встроенные (пристроенные) помещения
- мобильные отделения МФЦ

## Организационно-правовые формы МФЦ:

- открытое акционерное общество
- государственное (муниципальное) унитарное предприятие
- бюджетное учреждение
- автономное учреждение







## Требования к комфортности предоставления услуг на базе МФЦ


### Требования к месторасположению и оформлению

- пешеходная доступность от остановок общественного транспорта, наличие указателей
- отдельный вход
- стоянка автотранспорта
- вход с лестницей с поручнями и пандусом
- вывеска содержит информацию о графике работы, адресе Интернет-сайта, телефонные номера, адрес электронной почты

### Требования к комфортности посетителей:

- нижние этажи здания
- сектор ожидания со стульями и столами
- сектор информирования граждан – стенды с перечнями услуг, информацией об услугах, ответы на часто задаваемые вопросы
- туалет
- электронная система управления очередью





## Стоимость создания одного МФЦ в 2007 году

Финансирование из федерального бюджета (18 МФЦ)

122,4 млн. рублей

Количество предоставляемых государственных и муниципальных услуг

от 13 до 128 (18,12% - услуги ФОИВ, 29,33% - услуги ОИВ субъектов РФ, 26,88% - услуги ОМСУ, 25,66% - услуги сторонних организаций)

Средняя стоимость создания условий предоставления одной услуги

570,5 тыс. рублей

Площадь помещений в создаваемых МФЦ

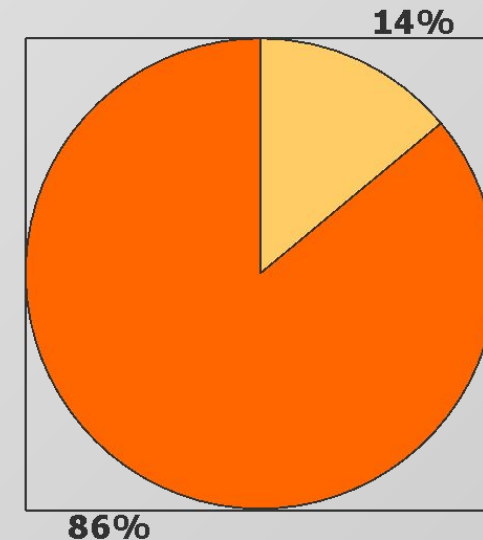
от 200 до 4000 кв. м

Средняя стоимость одного квадратного метра при создании МФЦ

от 9 до 50 тыс. рублей (в зависимости от видов проделанных работ)



В федеральном бюджете на реализацию мероприятий административной реформы в 2008 году зарезервировано **960 000,0** тыс.рублей.



### Из данных средств предлагается выделить:

- Минэкономразвития России - **132 637,5** тыс.рублей
  - мониторинг внедрения адмрегламентов
  - нормативно-правовое и методическое обеспечение функционирования МФЦ
- Проекты в рамках административной реформы – **827 362,5** тыс. рублей:
  - федеральным органам исполнительной власти
  - высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации





## 2008 год - приоритеты

### Создание новых МФЦ

Преимущество при выделении финансирования будет отдаваться проектам, удовлетворяющим следующим условиям:

- **Наличие права на землю и проектно-сметной документации** (например, на строительство торгового, развлекательного или социокультурного центра)
- Общая площадь создаваемого МФЦ **не менее 2000 м кв.**
- **Наличие соответствующих соглашений с муниципальными образованиями**
- **Не менее 50 окон** приема обращений граждан
- **Не менее 60 услуг**, планируемых к предоставлению в 2008 год
- Наличие софинансирования из средств регионального бюджета (**не менее 50 процентов** от общей стоимости проекта)





## Расчеты на создание одного МФЦ

### **Средства бюджета субъекта РФ:**

- на строительство и оснащение, 50 млн.рублей

### **Средств федерального бюджета:**

- на строительство, оснащение, консалтинг 40 млн.рублей (АР)
- на внедрение ИС МФЦ, 20 млн.рублей (ЭР)
- на осуществление нормативно-правового обеспечения функционирования МФЦ 5 млн.рублей (АР)

### **Инвестиции (ЭР):**

- на материально техническое обеспечение, закупку техники и прокладку коммуникаций, 5-8 млн.рублей (ЭР)





## Мониторинг эффективности деятельности МФЦ

### Система показателей, характеризующих:

- процесс информирования заявителей
- исполнение административных процедур
- показатели конечного результата

### Оценка финансово-хозяйственной деятельности МФЦ:

- Оценка социально значимого результата для граждан
- Показатели экономической эффективности предоставления государственных услуг

**Проводится периодически** уполномоченными подразделениями высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации или независимыми организациями

### Форма мониторинга:

- опросы получателей услуг
- анализ регламентирующих документов
- интервью с сотрудниками МФЦ и должностными лицами





## Автоматизированная информационная система МФЦ

### Направления автоматизации МФЦ:

- автоматизация документационного обеспечения деятельности МФЦ
- информационно-справочное обеспечение деятельности МФЦ
- межведомственный информационный обмен
- обеспечение оплаты пошлин и сборов на базе МФЦ

**ИС МФЦ строится по модульному принципу, с учетом возможности использования инфраструктуры ОГИЦ**





## Элементы ИС МФЦ

- электронный документооборот;
- шлюз взаимодействия с ИС ФОИВ, ОИВ, ОМСУ;
- электронных платежных систем для оплаты государственных услуг;
- система управления «электронной очередью» и др.



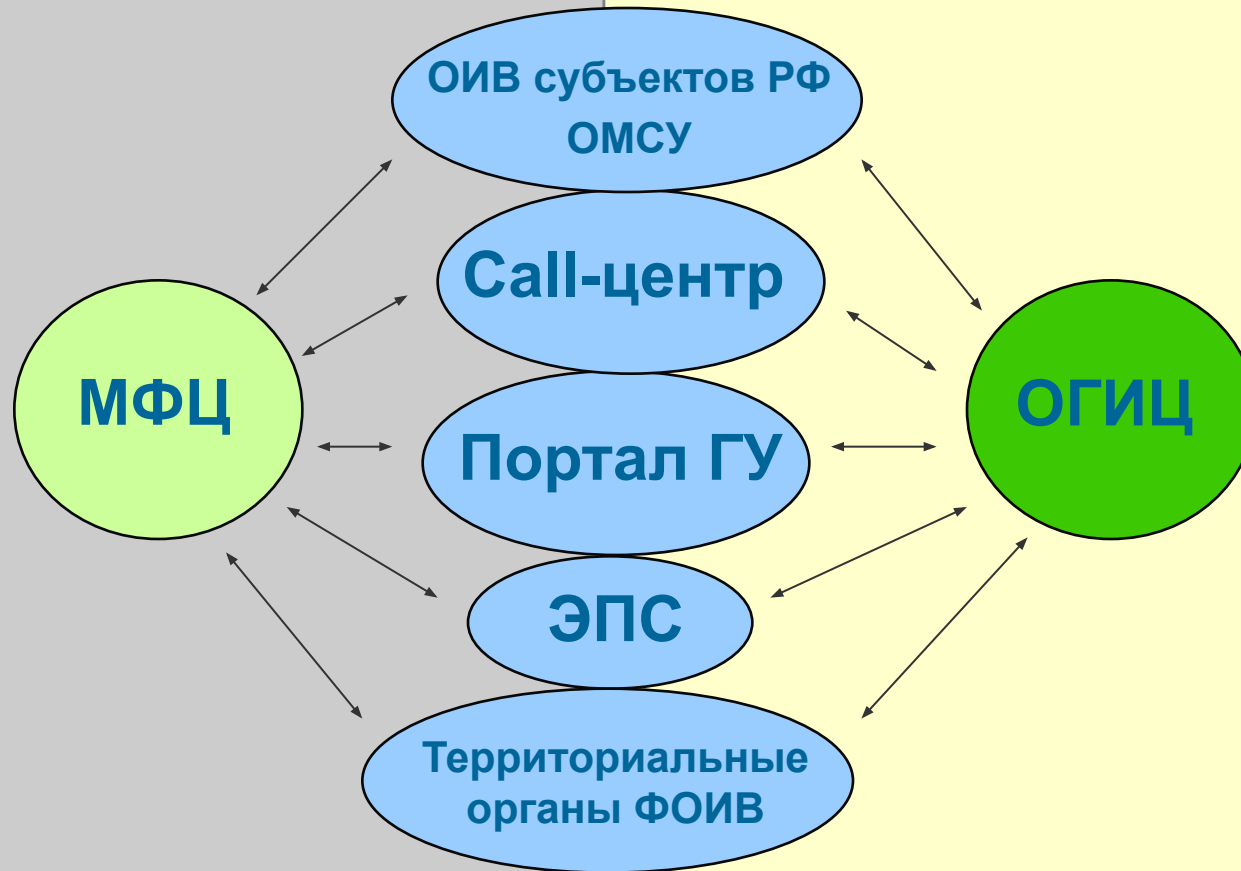




## Система предоставления государственных услуг

Физический интерфейс

IT - инфраструктура



## 2008 год - приоритеты



### Мониторинг административных регламентов

#### ЦЕЛЬ

Повышение качества предоставления государственных услуг в ФОИВ РФ

#### ЗАДАЧИ:

- ✓ Экспертиза внедрения регламентов в подразделениях ФОИВ
- ✓ Выявление отклонений в соблюдении регламентов
- ✓ Разработка комплекса мер по улучшению процесса предоставления государственных услуг
- ✓ Вовлечение гражданского общества в процесс мониторинга оказания государственных услуг

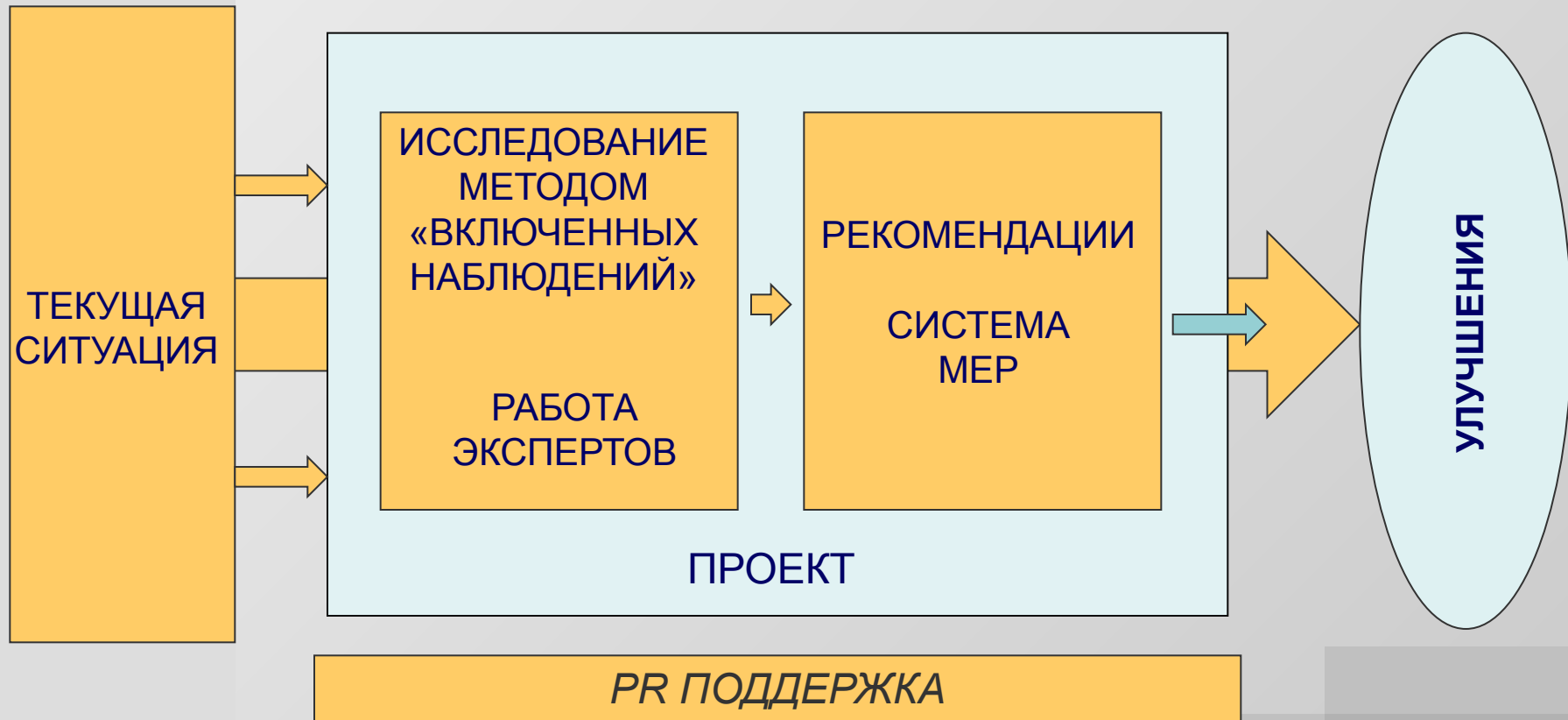




**Мониторинг внедрения административных регламентов** исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг и предполагает реализацию следующих мероприятий:

- проведение социологического опроса заявителей по вопросам предоставления услуги
- проведение интервью с государственными служащими, непосредственно задействованными в предоставлении услуги
- анализ документов, подготавливаемых (изменяемых) при предоставлении государственной услуги
- анализ должностных регламентов государственных служащих, непосредственно задействованных в предоставлении услуги
- анализ ресурсного обеспечения государственного органа при предоставлении государственной услуги

# Схема проекта





## РЕЗУЛЬТАТЫ

1. Охват: более 10 субъектов РФ, 10 000 респондентов, 100 услуг
2. Аналитический доклад «Оценка внедрения административных регламентов исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг»
3. Составление базы данных лучших практик
4. Методология организации неправительственного мониторинга
5. Автоматизированная система составления рейтингов (по ФОИВ, по подразделениям одного ФОИВ, по услугам и др.)
6. Формирование позитивного информационного поля в связи с переходом на качественно новый уровень предоставления государственных услуг





## 2008 год - приоритеты

### **Нормативно-правовое и методическое обеспечение функционирования многофункциональных центров предоставления государственных услуг:**

- экспертиза межведомственных и межуровневых административных регламентов государственных услуг
- экспертиза соглашений, заключенных между ФОИВ, ОИВ субъектов РФ и ОМСУ о предоставлении соответствующих услуг в рамках МФЦ
- экспертиза проектно-сметной документации на строительство МФЦ, а также уставных и иных документов, связанных с деятельностью МФЦ

