



**МИНИСТЕРСТВО
ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ РОССИИ)**

**СТАТС-СЕКРЕТАРЬ -
ЗАМЕСТИТЕЛЬ МИНИСТРА**

Пресненская наб., д. 10, стр. 2, Москва, 125039
Тел. (495) 870-70-12, Факс (495) 870-70-06
E-mail: mineconom@economy.gov.ru
<http://www.economy.gov.ru>
ОКПО 00083204, ОГРН 1027700575385,
ИНН/КПП 7710349494/771001001

№ _____

На № _____ от _____

**О проекте концепции
по совершенствованию
предоставления государственных
услуг и развитию системы МФЦ**

В соответствии с поручением Правительства Российской Федерации от 25 мая 2019 г. № КЧ-П17-4245 Минэкономразвития России разработан проект концепции совершенствования предоставления государственных и муниципальных услуг и развития системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (2020-2024 годы) (далее – проект Концепции).

В целях исполнения указанного поручения Правительства Российской Федерации просим в срок до 1 ноября 2019 г. представить в Минэкономразвития России предложения к проекту Концепции.

С.В. Шипов

Федеральные органы исполнительной власти

1. МВД России
2. Минкомсвязь России
3. Минюст России
4. Роспотребнадзор
5. Росимущество
6. Росреестр
7. ФНС России
8. ПФР
9. ФССП России
10. Фонд социального страхования Российской Федерации

Высшие исполнительные органы государственной власти
субъектов Российской Федерации

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 1. Республика Адыгея | 44. Камчатский край |
| 2. Республика Башкортостан | 45. Кировская область |
| 3. Республика Бурятия | 46. Костромская область |
| 4. Республика Алтай | 47. Курганская область |
| 5. Республика Дагестан | 48. Курская область |
| 6. Республика Ингушетия | 49. Ленинградская область |
| 7. Кабардино-Балкарская Республика | 50. Липецкая область |
| 8. Республика Калмыкия | 51. Магаданская область |
| 9. Республика Карачаево-Черкессия | 52. Московская область |
| 10. Республика Карелия | 53. Мурманская область |
| 11. Республика Коми | 54. Нижегородская область |
| 12. Республика Марий Эл | 55. Новгородская область |
| 13. Республика Мордовия | 56. Новосибирская область |
| 14. Республика Саха (Якутия) | 57. Омская область |
| 15. Республика Северная Осетия-Алания | 58. Оренбургская область |
| 16. Республика Татарстан | 59. Орловская область |
| 17. Республика Тыва | 60. Пензенская область |
| 18. Удмуртская Республика | 61. Пермский край |
| 19. Республика Хакасия | 62. Псковская область |
| 20. Чувашская Республика | 63. Ростовская область |
| 21. Чеченская Республика | 64. Рязанская область |
| 22. Алтайский край | 65. Самарская область |
| 23. Краснодарский край | 66. Саратовская область |
| 24. Красноярский край | 67. Сахалинская область |
| 25. Приморский край | 68. Свердловская область |
| 26. Ставропольский край | 69. Тамбовская область |
| 27. Хабаровский край | 70. Тверская область |
| 28. Волгоградская область | 71. Томская область |
| 29. Иркутская область | 72. Тульская область |
| 30. Кемеровская область | 73. Тюменская область |
| 31. Смоленская область | 74. Челябинская область |
| 32. Ульяновская область | 75. Забайкальский край |
| 33. Амурская область | 76. Ярославская область |
| 34. Архангельская область | 77. г. Москва |
| 35. Астраханская область | 78. г. Санкт-Петербург |
| 36. Белгородская область | 79. Еврейская автономная область |
| 37. Брянская область | 80. Ненецкий автономный округ |
| 38. Владимирская область | 81. Ханты-Мансийский автономный округ —
Югра |
| 39. Вологодская область | 82. Чукотский автономный округ |
| 40. Воронежская область | 83. Ямало-Ненецкий автономный округ |
| 41. Ивановская область | 84. Республика Крым |
| 42. Калининградская область | 85. г. Севастополь |
| 43. Калужская область | |

КОНЦЕПЦИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И РАЗВИТИЯ СИСТЕМЫ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (2020 - 2024 ГОДЫ)

Оглавление

<u>I. Необходимость и предпосылки разработки Концепции</u>	2
<u>II. Цели, задачи реализации Концепции</u>	5
<u>III. Направления развития МФЦ</u>	5
<u>3.1. МФЦ – центр очного взаимодействия со всеми органами власти и поставщиками массовых социально значимых услуг</u>	5
<u>3.1.1. Организация предоставления всех государственных и муниципальных услуг, услуг негосударственного сектора, носящих массовый социально-значимый характер или входящих в «жизненную ситуацию» заявителя</u>	5
<u>3.1.2. Организация взаимодействия заявителей с контрольно-надзорными органами</u>	6
<u>3.1.3. Организация взаимодействия заявителей с органами власти и местного самоуправления, в том числе по типу общественных приемных</u>	7
<u>3.1.4. Организация взаимодействия заявителей с уполномоченными по правам и судебными органами</u>	7
<u>3.2. МФЦ - центр цифровых компетенций</u>	8
<u>3.2.1. Организация клиентского сопровождения граждан и бизнеса при получении услуг в электронном виде (организация центра содействия по использованию цифровых услуг и сервисов)</u>	8
<u>3.2.2. Организация сопровождения оптимизации и перевода региональных и муниципальных услуг в цифровой вид</u>	9
<u>3.3. МФЦ – уполномоченный по правам заявителей (центр защиты прав заявителей)</u>	10
<u>3.3.1. Оказание содействия гражданам и организациям в защите прав при получении государственных и муниципальных услуг, в том числе получаемых в электронной форме</u>	10
<u>3.3.2. Организация взаимодействия МФЦ с органами прокуратуры по защите прав заявителей при получении государственных и муниципальных услуг</u>	121
<u>3.4. Унификация и стандартизация деятельности МФЦ</u>	12
<u>3.4.1. Формирование целевой модели деятельности МФЦ</u>	12
<u>3.4.2. Обеспечение клиентоориентированности деятельности МФЦ</u>	13
<u>3.4.3. Внедрение системы управления знаниями</u>	14
<u>3.4.4. Совершенствование работы с персоналом</u>	14
<u>3.4.5. Совершенствование системы мониторинга МФЦ</u>	15
<u>3.4.6. Развитие информационно-коммуникационной среды в деятельности МФЦ</u>	15
<u>IV. Участники и механизмы реализации Концепции</u>	17
<u>V. Этапы реализации Концепции</u>	18
<u>VI. Ожидаемые результаты реализации Концепции</u>	19

I. Необходимость и предпосылки разработки Концепции

Разработка настоящей Концепции направлена на закрепление комплексного подхода к совершенствованию предоставления государственных и муниципальных услуг и развитие системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ, центры «Мои документы») как универсального места очного взаимодействия граждан и бизнеса с государством, в том числе путем гармонизации процессов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме и на базе МФЦ¹.

Существующая модель оказания услуг является продолжением реформ государственного управления, реализованных в соответствии с Концепцией административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах², направленных на оптимизацию функций и полномочий органов власти, повышение их эффективности, регламентацию процесса предоставления услуг и создание системы центров оказания государственных и муниципальных услуг, работающих по принципу «одного окна».

Созданная на территории Российской Федерации сеть МФЦ насчитывает 13 тысяч офисов, 50 тысяч окон взаимодействия с заявителями, свыше 70 тысяч сотрудников, предоставляющих более 200 государственных и муниципальных услуг. Система МФЦ вывела взаимодействие граждан с государством на качественно новый уровень. Внедрение принципа «одного окна» на базе МФЦ содействовало снижению уровня временных и финансовых издержек граждан на получение государственных и муниципальных услуг. Высокие требования к МФЦ, в том числе к помещениям, использованию информационных технологий, элементам единого фирменного стиля центров «Мои документы», способствуют комфорту граждан при обращении за получением государственных и муниципальных услуг.

Реализация проекта МФЦ позволила к 2018 году достичь уровня удовлетворенности населения качеством предоставления государственных услуг более чем 90 процентов, среднее время ожидания в очереди с 2012 года сократилось в 3,7 раза и составило менее 15 минут. Таким образом, первоочередные цели, поставленные Указом Президента Российской Федерации, выполнены, что позволяет перейти к решению новых, актуальных в современных условиях задач в сфере взаимодействия граждан и бизнеса с государством³.

¹ В соответствии с паспортом федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» с утвержденным Президиумом Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности (протокол от 27 декабря 2018 г. №6), п. 06.01.002.003.003

² утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 г. № 1789

³ Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»

Центры оказания услуг, подобные МФЦ Российской Федерации, действуют сегодня в более чем 80 странах мира. Наиболее эффективными являются системы тех стран, где полноценно реализуется философия работы в интересах граждан. Основными мировыми трендами развития центров оказания услуг являются формирование на базе центров «одного окна» единственного фронт-офиса для взаимодействия граждан с государством, предоставление персонализированных услуг по сложным вопросам и обеспечение гибкости процессов, привлечение граждан к «проектированию для себя» пакетов необходимых услуг и сервисов, переход на их массовое оказание в предиктивном (опережающем) режиме. Практически везде в мире, где созданы центры «одного окна», они воспринимаются гражданами и государством как центры инноваций: способствует переходу к электронному государству, содействует модернизации бэк-офисов органов власти, активно участвуют в социальной жизни общества.

Аналогичный устойчивый тренд формируется и в нашей стране. Уже сейчас МФЦ привлекаются государством и обществом к решению вопросов и задач, не связанных напрямую с предоставлением государственных и муниципальных услуг⁴. Фактические направления деятельности МФЦ намного шире того функционала, который сейчас нормативно за ними закреплен.

В настоящее время модель организации системы МФЦ требует изменений в соответствии с современными потребностями общества и происходящими технологическими изменениями, в том числе с учетом комплекса взаимосвязанных внешних факторов, к которым относятся:

резкое ускорение изменений во всех сферах жизнедеятельности человека в связи с переходом на цифровые технологии, активизировавшие масштабные культурные и социальные изменения;

возрастающие потребности населения в получении наиболее широкого спектра услуг и сервисов в комфортных условиях в кратчайшие сроки, новые стандарты качества работы;

активное внедрение цифровых технологий в сферу государственного управления, в том числе в области оказания госуслуг при низкой готовности населения в использовании этих технологий, переход в «цифровую экономику»;

неготовность к цифровой трансформации услуг ряда органов власти регионального и, особенно, муниципального уровня, услуги которых представлены в МФЦ;

размытая ответственность за несвоевременные или неправомерные решения ведомств в связи с переходом на оказание комплексных услуг (суперсервисов), зависимость заявителей от технических «сбоев систем», непрозрачность алгоритмов

⁴ например, проведению выборов, участию в ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций, организации благотворительных акций, проведению обучающих, разъяснительных мероприятий, осуществлению волонтерской деятельности

принятия решения и, как следствие, незащищенность потребителя от ошибок или недобросовестности поставщика услуг.

Внешние вызовы диктуют необходимость модернизации внутренних процессов в системе МФЦ, которые должны способствовать:

максимальному увеличению видов услуг и сервисов, в том числе оказываемых в соответствии с принципами экстерриториальности и омниканальности с использованием единой облачной автоматизированной информационной системы МФЦ;

согласованности и технологичности взаимодействия МФЦ и органов власти, в том числе по вопросам защиты прав заявителей;

адаптации населения к цифровому взаимодействию с государством как по вопросам получения государственных и муниципальных услуг, так и использованию иных государственных сервисов;

применению единых стандартов деятельности МФЦ на территории всей Российской Федерации, выявлению и внедрению лучших практик развития МФЦ;

формированию финансовой модели деятельности МФЦ;

повышению кадрового потенциала системы МФЦ, в том числе с применением системы управления знаниями;

решению ряда других проблем.

Необходимые преобразования имеют значительный масштаб и не могут быть реализованы через отдельные локальные точечные улучшения и требуют пересмотра базовых подходов к предоставлению государственных и муниципальных услуг и организации работы сети МФЦ с учетом лучшей международной и российской региональной практики.

В основу изменений должен быть положен принцип клиентоориентированности, направленный на обеспечение оптимальных условий для удовлетворения индивидуальных потребностей каждого гражданина в любой жизненной ситуации.

Комплексная реализация общесистемных мер, направленных на совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг, развитие системы МФЦ, и мероприятий, предусмотренных паспортом федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»⁵, позволит улучшить качество предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» путем формирования новых принципов их предоставления в МФЦ, в том числе на основе внедрения цифровых технологий и платформенных решений в сферах государственного управления.

⁵ утвержденным Президиумом Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности (протокол от 27 декабря 2018 г. №6)

II. Цели, задачи реализации Концепции

Целью реализации настоящей Концепции является формирование клиентоориентированной среды, обеспечивающей взаимодействие граждан и бизнеса с государством и поставщиками массовых социально-значимых услуг и защиту интересов заявителей.

Для достижения цели необходимо решить следующие задачи:

обеспечить в МФЦ очное взаимодействие граждан и бизнеса по максимальному количеству услуг и сервисов органов власти и иных поставщиков;

обеспечить вовлечение граждан в использование цифровых технологий при взаимодействии с государством и сопровождение перевода региональных и муниципальных услуг в цифровой вид;

обеспечить защиту интересов и прав заявителей при получении услуг и сервисов, в том числе в цифровом виде;

обеспечить унификацию и стандартизацию деятельности.

III. Направления развития МФЦ

3.1. МФЦ – центр очного взаимодействия со всеми органами власти и поставщиками массовых социально значимых услуг

3.1.1. Организация предоставления всех государственных и муниципальных услуг, услуг негосударственного сектора, носящих массовый социально-значимый характер или входящих в «жизненную ситуацию» заявителя

С целью упрощения процедур предоставления услуг и сервисов, оказываемых на базе МФЦ (вне зависимости от статуса поставщика), при одновременном расширении их перечня необходимо обеспечить решение следующих задач:

обеспечение предоставления в МФЦ всех государственных и муниципальных услуг, за исключением услуг, оказание которых в МФЦ невозможно или нецелесообразно⁶. При этом этапность перевода услуг в МФЦ зависит от следующих критериев:

- а) востребованность услуги заявителями;
- б) цифровая «зрелость» услуги;
- в) необходимость оказания услуги в рамках жизненной ситуации заявителя;
- г) ресурсная обеспеченность исполнения услуги в МФЦ;

⁶ например, услуги, оказываемые на определенной территории (пограничный контроль), или требующие глубокой квалификации сотрудников (психологическая поддержка) и др.

подготовка органами власти планов передачи в МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг и последующего сокращения (ликвидации) соответствующих фронт-офисов;

определение перечня и порядка организации оказания в МФЦ наиболее востребованных у населения массовых и сопутствующих услуг негосударственного сектора, провести их ранжирование и классификацию по степени массовости, востребованности, сложности и обязательности;

изменение подходов к формам, способам и порядку оказания услуг, в том числе, регулирование и переориентация заявителя на онлайн-каналы получения услуг, оказание помощи в получении услуг в электронной форме;

переход от практики оказания отдельных услуг к комплексному решению вопросов гражданина, от разовых услуг – к пошаговому сопровождению при решении конкретной индивидуальной жизненной ситуации;

распространение принципа экстерриториальности на услуги, предоставляемые в МФЦ, за исключением услуг, которые не могут быть оказаны на другой территории⁷;

обеспечение омниканальности предоставления услуг, в том числе возможность обращения за услугой в МФЦ и получения результата в личном кабинете на портале госуслуг и наоборот, получение результата в бумажном виде в МФЦ, при подаче заявления на портале госуслуг;

определение механизмов и условий наделяния МФЦ правом совершения юридически значимых действий.

Разработка и комплексная реализация общесистемных мероприятий, направленных на решение указанных задач, позволит перейти к новому формату организации предоставления услуг на всей территории Российской Федерации.

3.1.2. Организация взаимодействия заявителей с контрольно-надзорными органами

В целях обеспечения открытости контрольно-надзорных органов и недопущения неоднозначного понимания норм и правил, обеспечивающих соблюдение законных прав и интересов граждан и бизнеса необходимо обеспечить в МФЦ:

информирование о предмете и объектах государственного контроля (надзора), муниципального контроля; правах, обязанностях и ответственности контрольно-надзорных органов и контролируемых лиц, порядке организации государственного контроля (надзора), муниципального контроля и др.;

⁷ например, услуга по выдаче пайкового угля для бытовых нужд пенсионерам и другим категориям лиц, проживающим в угледобывающих регионах в домах с печным отоплением и имеющим право на его получение в соответствии

предоставление субъектам предпринимательства необходимой информации, в том числе из сводного плана проведения проверок, как при обращении, так и проактивно;

организация доступа к цифровым сервисам, содержащим реестры обязательных требований по направлениям контрольно-надзорной деятельности, проверочные листы для проведения проверки и т.д., помощь в регистрации и получении доступа к личному кабинету.

Реализация соответствующих мероприятий позволит повысить грамотность граждан при обращении в органы контрольно-надзорной деятельности, а также стимулирует субъекты предпринимательства к соблюдению обязательных требований, подлежащих контролю (надзору).

3.1.3. Организация взаимодействия заявителей с органами власти и местного самоуправления, в том числе по типу общественных приемных

Анализ процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ выявил устойчивую потребность в оказании квалифицированной консультационной помощи непосредственно специалистами органов власти по сложным, нетиповым вопросам, в том числе выходящим за рамки оказания услуг, либо требующих одновременного присутствия представителей нескольких ведомств. В этой связи необходимо организовать в МФЦ взаимодействие заявителей с органами власти и местного самоуправления (общественная приемная) по следующим направлениям:

организация личного приема заявителей, в том числе проведение коллективных консультаций посредством присутствия специалистов органов власти и местного самоуправления в помещении МФЦ;

организация ВКС и иных видов связи со специалистами органов власти по заявкам заявителей, в том числе по экстерриториальному принципу, направление в орган власти документов, поясняющих суть вопроса заявителя, для их предварительной проработки;

организация общественных слушаний на площадках МФЦ;

организация для населения «прямых линий» с уполномоченными должностными лицами;

информирование граждан о статусе мероприятий в соответствии с принятыми решениями.

Организация взаимодействия граждан с органами власти и местного самоуправления в МФЦ по типу общественных приемных будет способствовать прозрачности и открытости деятельности органов власти.

3.1.4. Организация взаимодействия заявителей с уполномоченными по правам и судебными органами

В целях содействия реализации прав и свобод граждан и субъектов предпринимательства, расширения возможностей заявителей в случае нарушения этих прав государственными органами, органами местного самоуправления, должностными лицами и государственными служащими, иными лицами необходимо организовать возможность взаимодействия граждан и предпринимателей

с соответствующими институтами уполномоченного по защите прав человека, по защите прав ребенка, по защите прав предпринимателей и др. (далее – уполномоченный) и судебными органами.

Для этого в МФЦ необходимо обеспечить:

прием обращений, адресованных уполномоченному;

получение консультаций уполномоченного по вопросам обращения, входящим в его компетенцию;

популяризацию деятельности и информирование заявителей о возможностях уполномоченного в содействии защиты прав и свобод;

проведение мероприятий, направленных на укрепление законности и правопорядка в сфере защиты прав граждан и предпринимателей;

содействие заявителям в подаче документов в арбитражные суды и суды общей юрисдикции, в том числе в электронном виде, а также информирование о ходе рассмотрения заявления.

Реализация данного направления в МФЦ будет способствовать повышению информированности заявителей о деятельности институтов защиты прав и свобод и доступности их применения.

3.2. МФЦ - центр цифровых компетенций

3.2.1. Организация клиентского сопровождения граждан и бизнеса при получении услуг в цифровом виде (организация центра содействия по использованию цифровых услуг и сервисов)

С целью содействия гражданам и предпринимателям в получении услуг и сервисов в цифровой форме, а также популяризации современных форм взаимодействия населения и государства в МФЦ необходимо обеспечить:

доступ к цифровым услугам и сервисам, что предполагает создание на базе МФЦ физических точек доступа к современным средствам коммуникации, каналам связи и государственным цифровым ресурсам;

предоставление необходимой консультационной поддержки, обучение работе с цифровыми платформами непосредственно в помещениях МФЦ, по телефону, онлайн;

организацию сбора биометрических персональных данных и регистрацию пользователей в Единой биометрической системе;

предоставление физическим и юридическим лицам доступа к совокупности сведений, содержащихся в их цифровых профилях, включая возможность их корректировки и обновления (обогащения) новыми данными по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг;

предоставление сервисов, предусматривающих выдачу бумажных документов, являющихся результатом оказания государственных и муниципальных услуг, заявления по которым направлены в цифровом виде;

выдачу в МФЦ физическим и юридическим лицам документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, подписанных электронной цифровой подписью, и не являющихся результатом предоставления государственных и муниципальных услуг⁸;

регистрацию граждан в Единой системе идентификации и аутентификации;

организацию выдачи удостоверений личности нового образца, содержащего биометрические данные и квалифицированную электронную подпись гражданина;

формирование персональных каталогов верифицированных сканированных образов документов в личном кабинете заявителя в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», преобразование входных бумажных документов в электронный вид;

проведение разъяснительной работы, направленной на популяризацию использования цифровых сервисов и повышение уровня доверия к ним.

Решение указанных задач позволит повысить уровень знаний населения о возможностях и потенциале применения цифровых сервисов, снизить цифровое неравенство, обеспечить высокое качество предоставления услуг для всех категорий граждан, будет стимулировать спрос на цифровые услуги и рост доли заявителей, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в цифровой форме.

3.2.2. Организация сопровождения оптимизации и перевода региональных и муниципальных услуг в цифровой вид

С целью содействия оптимизации региональных и муниципальных услуг, их единообразному переводу в цифровой вид, а также эффективному межуровневому и межрегиональному (экстерриториальному) цифровому взаимодействию необходимо формирование на базе МФЦ центров содействия цифровой трансформации государственных и муниципальных услуг и сервисов, что

⁸ В соответствии с рекомендациями Минкомсвязи России (например, выдача Паспорта болельщика, Паспорта волонтера и др.)

позволит оптимизировать услуги всех уровней на единой технологической платформе АИС МФЦ.

Участие МФЦ в реализации данного направления зависит от наличия в МФЦ соответствующих компетенций и может осуществляться путем:

разработки предложения по оптимизации и реинжинирингу существующих процессов оказания государственных и муниципальных услуг, иных услуг и сервисов в том числе предоставляемых в цифровой форме, включая разработку предложений по изменению нормативных правовых актов, регулирующих порядок и условия предоставления государственных и муниципальных услуг, иных услуг и сервисов;

разработки предложения по интеграции онлайн- и офлайн-услуг, в том числе в рамках жизненных ситуаций;

участия в разработке новых цифровых сервисов, их тестировании и оценке удобства, подготовке предложений по совершенствованию;

участия в формировании и обновлении Федерального реестра государственных и муниципальных услуг (функций) в части региональных и муниципальных услуг, включая проведение экспертизы предлагаемых изменений технологических процессов;

информирования органов власти о наличии технических барьеров при получении государственных и муниципальных услуг в цифровом виде, разработки предложений по их устранению.

Организация сопровождения силами МФЦ оптимизации и перевода региональных и муниципальных услуг в цифровой вид позволит повысить качество и удобство оказания цифровых услуг и сервисов, включая оперативное выявление и устранение их недостатков с учетом мнений пользователей, что позволит расширить вовлеченность заинтересованных лиц в процесс совершенствования порядка предоставления государственных и муниципальных услуг и перевода их в цифровую форму, будет способствовать скорейшему переходу государства к реализации модели цифрового государственного управления и цифровой экономики.

3.3. МФЦ – уполномоченный по правам заявителей (центр защиты прав заявителей)

3.3.1. Оказание содействия гражданам и организациям в защите прав при получении государственных и муниципальных услуг, в том числе получаемых в электронной форме

С целью оказания содействия гражданам и организациям в защите своих прав при получении государственных и муниципальных услуг, в том числе в части предоставления информации о причинах приостановления либо отказа

в предоставлении услуги, получения разъяснений, подготовки обжалований МФЦ необходимо наделить статусом представителя заявителя при взаимодействии с органами власти и организациями с правом применения следующих механизмов:

действовать в проактивном режиме от имени заявителя в случае нарушений при оказании государственных и муниципальных услуг, включая несоблюдение сроков, неправомерный отказ, потерю документов, в иных случаях, в том числе по запросам, поданным в электронном виде;

получать информацию от органов власти по вопросам рассмотрения заявления на получение государственной или муниципальной услуги, в том числе в цифровом виде.

В случае получения решения органа власти, являющегося необоснованным, МФЦ от имени заявителя должен иметь право обжаловать действие (бездействие) органа власти с использованием следующих механизмов:

проведение экспертизы решения органа власти по услуге с целью определения правомерности его вынесения и перспективы подачи претензии;

проактивное обжалование действий органов исполнительной власти, нарушающих права заявителя, в т.ч. выдача соответствующих предписаний;

осуществление консультирования заявителя в устной и письменной форме, в том числе о наличии либо отсутствии правовых оснований для обжалования действий (бездействий) органов власти, оказывающих услугу;

оказание содействия заявителю в составлении и подаче мотивированной жалобы, включая случаи получения услуг в электронном виде, в том числе с использованием Единого окна цифровой обратной связи⁹;

ведение от имени гражданина работы по обжалованию действий ведомств путем обращения в органы прокуратуры.

Кроме того, МФЦ должны стать участником государственной системы бесплатной юридической помощи¹⁰, обладать соответствующими компетенциями по вопросам получения гражданами государственных и муниципальных услуг, а также осуществлять иные виды бесплатной юридической помощи. На МФЦ должны распространяться единые требования к качеству оказываемой гражданам бесплатной юридической помощи.

Реализация мероприятий по оказанию в МФЦ содействия гражданам и организациям в защите прав при получении государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронном виде, позволит снизить количество немотивированных отказов и нарушений сроков оказания услуг.

⁹ сервис, реализуемый в соответствии с паспортом федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»

¹⁰ В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации»

3.3.2. Организация взаимодействия МФЦ с органами прокуратуры по защите прав заявителей при получении государственных и муниципальных услуг

В случае, если МФЦ при реализации своих полномочий по приему запросов и выдаче документов граждан и организаций на предоставление различных государственных и муниципальных услуг сталкивается с фактами, содержащими признаки нарушения прав и законных интересов заявителей со стороны ведомств, МФЦ может инициировать процесс по привлечению органов прокуратуры.

Для этого необходимо внедрить централизованную схему взаимодействия между МФЦ и органами прокуратуры, в рамках которой МФЦ в согласованном формате будет предоставлять подробные материалы:

о существующих ограничениях, влияющих на доступность предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе препятствующих их получению в цифровом виде;

об установленных в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаках неправомерности принятия решения.

Следует определить условия, порядок действий, состав материалов, которые должны быть представлены МФЦ в прокуратуру, сроки и форму их передачи, порядок информирования заявителя.

Реализация мероприятий по организации взаимодействия МФЦ с органами прокуратуры позволит принимать оперативные меры реагирования по фактам нарушения законодательства Российской Федерации.

3.4. Унификация и стандартизация деятельности МФЦ

3.4.1. Формирование целевой модели деятельности МФЦ

В целях повышения эффективности деятельности МФЦ требуется обеспечить единообразие порядка организации деятельности МФЦ, условий предоставления услуг и сервисов, единое качество работы объектов сети, оперативное внедрение новых передовых практик и технологий, в том числе с использованием инструментов «бережливого производства» и адаптации лучшего мирового опыта.

В рамках реализации Концепции будет разработана целевая модель деятельности МФЦ, включающая в себя категории МФЦ, стандарты, требования, рекомендации, описание процессов и иные документы, обеспечивающие единые подходы и механизмы реализации полномочия по организации деятельности МФЦ, в том числе по новым направлениям (далее – Целевая модель МФЦ).

Целевая модель будет разделена на уровни зрелости и будет включать в себя три уровня: базовый, средний и высокий.

Разработка и внедрение Целевой модели МФЦ должно осуществляться на основе:

принципов комплексности и системности;

соответствия общих характеристик, правил и требований, устанавливаемых в документах, современному уровню развития цифровизации;
применения технологий «бережливого производства»;
установления в типовых документах требований, обеспечивающих возможность контроля за их выполнением.

Целевая модель МФЦ будет включать в себя обязательные документы (стандарты, типовые требования) и документы рекомендательного характера (методические рекомендации, примерные и шаблонные документы), в том числе:

по регулированию деятельности МФЦ, организационной и финансовой модели, включая нормативные правовые акты и учредительные документы;

о функциях и видах деятельности МФЦ;

по вопросам обеспечения деятельности МФЦ (требования к помещениям и прилегающей территории, оборудованию и мебели, информационной инфраструктуре, кадровому, финансовому обеспечению, единому фирменному стилю и др.);

об организации процессов в МФЦ (основные и вспомогательные);

о коммуникационной политике МФЦ;

по вопросам управления МФЦ (системы менеджмента и управления качеством);

о системе оценки соответствия Целевой модели МФЦ.

Соответствие Целевой модели МФЦ является основанием для применения дополнительных мер стимулирования и поощрения МФЦ и его сотрудников, в том числе финансовых.

Переход всех МФЦ Российской Федерации на данную модель позволит обеспечить высокую управляемость и инновационность деятельности сети, поддерживать единый уровень обслуживания, снизить временные и финансовые затраты на ввод новых услуг и видов деятельности, обеспечить контроль соответствия МФЦ установленным требованиям, единообразно оценивать качество оказываемых услуг и уровень удовлетворенности заявителей.

3.4.2. Обеспечение клиентоориентированности деятельности МФЦ

В целях соответствия ожиданиям заявителей необходимо построить работу МФЦ на основе принципов клиентоориентированности.

Базовыми принципами клиентоориентированности в деятельности МФЦ должны стать:

индивидуальный подход;

надежность и добросовестность;

скорость и эффективность;

забота о гражданине;

соответствие ожиданиям;

комплексный сервисный подход.

Направления повышения клиентоориентированности деятельности МФЦ должны включать в себя:

внедрение стандартов качества обслуживания граждан;

внедрение комплекса мер, направленного на изучение потребностей и ожиданий заявителей; оценку потребительских усилий в каждой точке контакта заявителя с системой МФЦ; устранение причин формирования негативного опыта (при наличии); разработку карты решений и плана совершенствования работы МФЦ на основе изучения клиентского опыта;

внедрение модуля автоматизированной системы управления качеством обслуживания заявителей в МФЦ;

реализацию мероприятий по вовлечению всех сотрудников МФЦ в формирование новой культуры работы с заявителями, специальному обучению навыкам клиентского сопровождения и проявлению эмпатии, а также внедрению соответствующих показателей эффективности для каждого сотрудника.

Внедрение принципов клиентоориентированности в МФЦ способствует благоприятному имиджу органов власти и государства в целом.

3.4.3. Внедрение системы управления знаниями

С целью систематизации требований к работе МФЦ, источников накопленных знаний, лучших практик и организации их коллективного использования в МФЦ необходимо внедрить систему управления знаниями. Она включает в себя:

создание единой базы знаний МФЦ и формирование на ее основе системы лучших стандартизированных практик и технологий;

формирование системы непрерывного обучения специалистов МФЦ, позволяющей единообразно решать одинаковые задачи, осуществлять обмен информацией об извлеченных уроках и лучшей практике;

оперативное внедрение лучших практик в системе МФЦ.

Внедрение эффективной системы управления знаниями позволит существенно увеличить скорость реализации улучшений в системе МФЦ, упростить адаптацию новых сотрудников, повысить качество внутренних коммуникаций, ускорить создание инноваций и, в целом, добиться роста производительности и эффективности всей сети.

3.4.4. Совершенствование работы с персоналом

С целью повышения качества управления системой МФЦ необходимо синхронизировать подходы субъектов Российской Федерации к управлению кадровым потенциалом и сформировать гибкую модель управления человеческими ресурсами. Она должна быть основана на единых методологических подходах и способна обеспечить соответствие количественных и качественных характеристик персонала потребностям МФЦ, благодаря следующим механизмам:

установление единых правил организации работы с персоналом для всех региональных систем МФЦ с учетом локальной специфики, особенностей местного рынка труда, ситуации с укомплектованностью персоналом и других факторов;

внедрение типовых требований к уровню образования и компетентности всех категорий работников, непосредственно взаимодействующих с заявителями;

внедрение унифицированных подходов к содержанию и организации учебного процесса для сотрудников МФЦ, включая различные виды и формы обучения и контроля знаний;

внедрение инструментов отбора работников МФЦ, их мотивации и карьерного развития, направленных на привлечение и удержание лучших специалистов;

установление показателей эффективности управления персоналом МФЦ для обеспечения возможности качественного и своевременного анализа состояния кадрового потенциала сети МФЦ и принятия эффективных управленческих решений;

внедрение встроенной в кадровые процессы централизованной автоматизированной отчетности для мониторинга показателей эффективности работы сотрудников МФЦ.

Для эффективного удовлетворения потребностей должна быть продолжена работа по формированию внутреннего рынка специалистов МФЦ, развитию системы профессиональной ориентации молодежи на работу в МФЦ, созданию условий

для адаптации специалистов и расширению системы наставничества.

Развитие профессиональной команды специалистов МФЦ, основанное на общих методологических подходах к привлечению, отбору, обучению и продвижению талантов, станет основой роста производительности и качества трудовой деятельности сотрудников центров «Мои Документы».

3.4.5. Совершенствование системы мониторинга МФЦ

С целью обеспечения динамичного развития сети МФЦ в соответствии с новыми задачами и оперативного управления изменениями необходимо внедрить новую комплексную систему мониторинга сети. Она должна отвечать следующим функциональным требованиям:

внедрение единых показателей контроля и оценки соответствия деятельности МФЦ стандартам, а также показателей клиентоориентированности всей сети и каждого работника МФЦ;

обеспечение единых методологических подходов и технологий организации федерального и регионального уровней мониторинга;

обеспечение возможности рейтингования объектов сети МФЦ между собой по эффективности в том числе по отдельным показателям как на федеральном, так и на региональном уровнях.

Работа новой системы мониторинга сети МФЦ позволит в онлайн-режиме отслеживать ситуацию в стране и отдельных субъектах Российской Федерации, оперировать массивами верифицированных данных, своевременно реагировать на отклонения в работе сети МФЦ и отдельных ее элементов по всей территории страны.

3.4.6. Развитие информационно-коммуникационной среды в деятельности МФЦ

С целью обеспечения единообразного качества предоставления услуг, условий их предоставления, унификации деятельности МФЦ на территории Российской Федерации, а также быстрого, повсеместного, стандартизированного управления изменениями процессов необходимо создание единого облачного решения, соответствующего следующим функциональным требованиям:

- унификация перечня предоставляемых в МФЦ услуг и связанных с ними технологических процессов на территории всей Российской Федерации;

- организация прямого информационного обмена между всеми МФЦ и поставщиками услуг (в том числе, региональными и муниципальными) для обеспечения экстерриториальности предоставления услуг;

- организация предзаполнения заявления сведениями по заявителю, осуществление их проверки с использованием данных цифрового профиля;

- предварительный анализ правомерности получения той или иной услуги, возможность сверки сведений в предоставленных документах со сведениями, хранящимися в цифровом профиле заявителей, выявления ошибок с целью минимизации доли услуг, по которым принимается решение об отказе в предоставлении;

- интеграция с порталом госуслуг;

- доступ МФЦ к инфраструктуре электронного правительства, к различным государственным информационным системам и электронным сервисам поставщиков услуг (включая интеграцию с Федеральной государственной информационной системой «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», Единой информационной платформой Национальной системы управления данными) для обеспечения возможности интеграции офлайн- и онлайн-каналов при получении услуг; создания единой истории получения услуг клиента вне зависимости от канала получения; устранения проблемы транспортировки и хранения результата услуги, заказанной в МФЦ, в электронном виде в личном кабинете портала госуслуг; обеспечения оперативного доступа заинтересованных уполномоченных лиц к данной информации, включая самого заявителя;

- стандартизация и типизация деятельности сети МФЦ, процессов предоставления услуг, а также вспомогательных технологических процессов, связанных

с организацией и обеспечением работы самого МФЦ, требующих централизованного решения (система управления знаниями, система управления персоналом, система оперативного мониторинга и отчетности и другие); централизация технологических процессов предоставления услуг для унификации условий и скорости их оказания;

организация системы учета предоставленных заявителями бумажных документов для создания единой базы метаданных, отражающих их движение от момента принятия и передачи на хранение и до уничтожения после истечения установленного срока¹¹;

сбор и систематизация сведений о клиентском опыте взаимодействия граждан с органами власти и электронными сервисами, выявление вариантов решений возникающих проблем.

IV. Участники и механизмы реализации Концепции

Цели и задачи настоящей Концепции могут быть достигнуты только при условии создания действенных механизмов ее реализации.

Ответственным за координацию и контроль деятельности по реализации настоящей Концепции является Министерство экономического развития Российской Федерации.

Участниками реализации настоящей Концепции являются заинтересованные федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, государственные внебюджетные фонды, прокуратура Российской Федерации, МФЦ в соответствии с их полномочиями и функциями в установленной сфере деятельности.

Организационно-методическую поддержку органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по реализации мероприятий, направленных на модернизацию деятельности МФЦ, осуществляет Министерство экономического развития Российской Федерации и Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации в части внедрения государственных информационных систем в деятельность МФЦ, а также федеральный центр по координации деятельности МФЦ.

Модернизация работы сети МФЦ должна строиться на принципах информационной открытости, обеспечения прозрачности и публичности принимаемых решений и реализуемых мероприятий.

Оценка эффективности реализации настоящей Концепции осуществляется по результатам мониторинга выполнения плана мероприятий по реализации

¹¹ Бумажные документы, принятые от заявителя, будут храниться в МФЦ или специализированном архиве на случай необходимости проверки документов и (или) их подлинности.

настоящей Концепции с учетом общественного мнения. Исполнители (участники) мероприятий настоящей Концепции представляют в Министерство экономического развития Российской Федерации ежегодные доклады о результатах и эффективности реализации мероприятий настоящей Концепции, на основе которых формируется ежегодный доклад Министерства экономического развития Российской Федерации. Указанный доклад должен основываться на результатах мониторинга реализации мероприятий настоящей Концепции и включать в себя предложения по корректировке содержания мероприятий.

По результатам выполнения мероприятий Концепции будет формироваться ежегодный рейтинг:

федеральных органов исполнительной власти, государственных внебюджетных фондов по степени организации предоставления в МФЦ всех государственных услуг;

субъектов Российской Федерации по уровню качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

Также будет сформирована и постоянно обновляться база образцов лучшей практики по реализации направлений Концепции.

V. Этапы реализации Концепции

Концепция будет реализована в 3 этапа:

1 этап: 2020 год

Разработка нормативно-правовой и методической базы, формирующей основу и этапы перехода к целевой модели МФЦ, подготовка планов организации предоставления всех государственных услуг федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации в МФЦ.

Определение и тиражирование лучших региональных практик и формирование на их основе стандартов деятельности системы МФЦ.

Апробация в МФЦ новых направлений деятельности.

Опытная эксплуатация облачного решения автоматизированной информационной системы МФЦ.

2 этап: 2021-2022 годы

Принятие нормативных правовых актов, необходимых для реализации Концепции и осуществления перехода к целевой модели МФЦ.

Переход МФЦ субъектов Российской Федерации к целевой модели МФЦ.

Организация мониторинга и поддержки перехода к целевой модели МФЦ, апробация системы мониторинга на основе объективных показателей основных процессов и параметров.

Внедрение единой системы работы с персоналом.

Внедрение единой системы управления знаниями МФЦ.

Внедрение единой системы оценки деятельности органов власти по качеству предоставления услуг.

Внедрение облачной автоматизированной информационной системы МФЦ.

Кобрендинг системы предоставления услуг.

3 этап: 2023-2024 годы

Создание системы генерации и тиражирования механизмов совершенствования деятельности МФЦ.

Оптимизация деятельности МФЦ с учетом цифровой трансформации государственных и муниципальных услуг.

Разработка направлений дальнейшего развития системы МФЦ.

VI. Ожидаемые результаты реализации Концепции

Настоящая Концепция призвана обеспечить к концу 2024 года функционирование инновационной клиентоориентированной среды для граждан и бизнеса.

Непосредственными результатами реализации настоящей Концепции к концу 2024 года должны стать:

100% государственных и муниципальных услуг предоставляются только через МФЦ и ЕПГУ;

доля предоставляемых государственных услуг, результатом которых является не физический носитель, составляет более 70%;

в МФЦ не менее чем в 80% субъектов Российской Федерации организована защита прав и интересов граждан, соответствующая высокому уровню целевой модели;

не менее чем 80% МФЦ соответствует стандартам и требованиям высокого уровня зрелости целевой модели.
