



Министерство экономического развития
Российской Федерации



- Окна 01-50
- Кабинет 1,3
- Туалет
- Комната матери и ребёнка



- Кабинет 2



- Мой банк
- Моё искусство
- Моё здоровье
- Обмен книгами
- Детский уголок

МФЦ 2.0:

цифровизация,
клиентоориентированность,
технологичность

Проект реализуется в рамках федерального проекта
«Цифровое государственное управление»

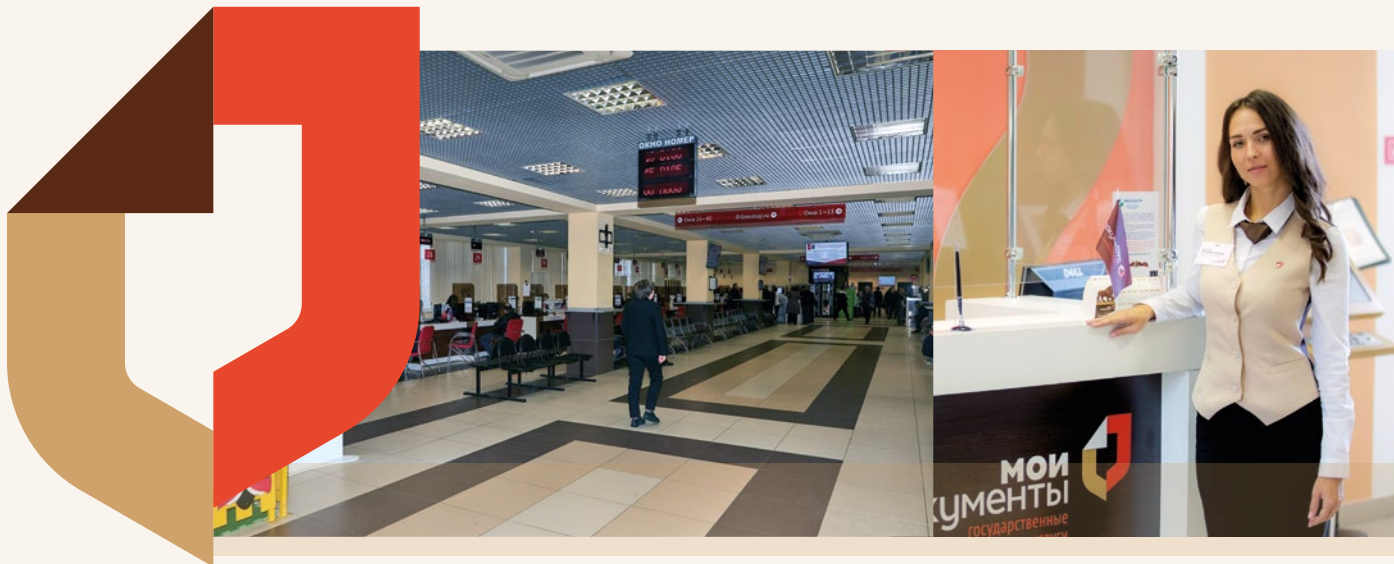
2019



**МОИ
документы**
государственные
и муниципальные услуги

МФЦ 2007 – 2019

Одна из крупнейших специализированных федеральных сетей, работающих в интересах граждан и бизнеса



▶ **более 200 видов услуг**

оказывает один универсальный специалист МФЦ

▶ **до 100 млн услуг**

сеть МФЦ предоставляет в год

▶ **фронт-офис**

большинства органов власти

▶ **50 000** окон

▶ **13 000** офисов

▶ **70 000** специалистов

▶ **в шаговой доступности**

по всей стране

В. В. Путин, из Послания Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 20 февраля 2019 г.:

«Обеспечение наилучших условий для самореализации человека в стремительно меняющемся мире является целью социально-экономического развития Российской Федерации»



1 Единый фронт-офис для всех услуг



2 Мост в цифровой мир

4 **СТРАТЕГИЧЕСКИХ ПРИОРИТЕТА:**



3 Защита прав заявителя



4 Передовые технологии оказания услуг

Цель реализации проекта МФЦ 2.0 – создание клиентоориентированной среды, обеспечивающей взаимодействие граждан и бизнеса с государством и поставщиками массовых социально значимых услуг, а также защиту интересов заявителей

МФЦ 2.0 – ЭТО

- ▶ Повышение эффективности и скорости взаимодействия гражданина с государством
- ▶ Новые стандарты качества обслуживания
- ▶ Переход от предоставления отдельных услуг к комплексному решению задач гражданина, связанных с его развитием и самореализацией

- ▶ Помощь в переходе к цифровым сервисам
- ▶ Оказание содействия гражданам в случае нарушения их прав со стороны органов власти при получении услуг
- ▶ Передовые, в том числе цифровые, технологии управления организацией, работающей по сетевому принципу

УЧАСТНИКИ ПРОЕКТА

- ▶ Федеральные органы исполнительной власти Российской Федерации
- ▶ Органы государственных внебюджетных фондов
- ▶ Органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации
- ▶ Сеть МФЦ
- ▶ Поставщики массовых социально значимых услуг (ресурсоснабжающие организации, предприятия ЖКХ, страховые компании и др.)
- ▶ Институты защиты прав

В результате реализации проекта граждане получат возможность удобно и оперативно взаимодействовать с органами власти, негосударственными фондами, поставщиками массовых социально значимых услуг, не замечая организационных и иных границ между различными ведомствами, предприятиями и институтами развития



ЧЕЛОВЕКОЦЕНТРИЧНОСТЬ

Главный принцип работы МФЦ нового типа



НОВЫЕ СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В МФЦ 2.0 – ЭТО

- 👤 персонализированный подход
- 🔧 комплексное решение проблем по жизненным ситуациям
- 😊 забота и доброжелательность
- ⌚ скорость и эффективность
- ⚡ проактивные сервисы



ЕДИНСТВЕННЫЙ ЦЕНТР ОЧНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СО ВСЕМИ ОРГАНАМИ ВЛАСТИ И ПОСТАВЩИКАМИ МАССОВЫХ СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫХ УСЛУГ



Одно окно для решения всех вопросов человека



ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГ:

- ▶ государственных,
- ▶ муниципальных,
- ▶ негосударственного сектора – массовых и носящих социально-значимый характер.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

- ▶ с контрольно-надзорными органами,
- ▶ с уполномоченными по правам и судебными органами.

МФЦ могут организовать предоставление востребованных населением дополнительных услуг – финансовых, страховых, нотариальных и т.п.



ТОЧКА КОНТАКТА И ПРЯМОГО ОБЩЕНИЯ ГРАЖДАН С ОРГАНАМИ ВЛАСТИ

- ▶ Общественные приемные органов исполнительной власти и местного самоуправления
- ▶ Общественные слушания



ТОЛЬКО ДВА КАНАЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

С завершением проекта обновления МФЦ взаимодействие граждан с государством будет осуществляться только через 2 канала:



Приёмные офисы для граждан в органах исполнительной власти прекратят свою работу

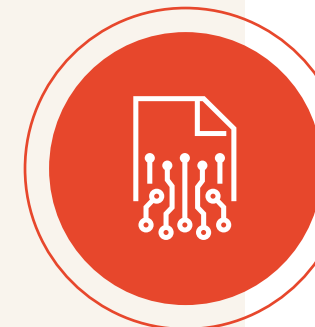
ЦЕНТР ЦИФРОВЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ



КЛИЕНТСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ГРАЖДАН И БИЗНЕСА

при получении услуг в электронном виде

- ▶ точка доступа к цифровым сервисам,
- ▶ помощь (содействие) гражданам и бизнесу в переходе к цифровым сервисам,
- ▶ место сбора биометрических данных граждан,
- ▶ участие в гибридных сервисах (место получения бумажных документов как результата получения онлайн-услуг),
- ▶ центр обогащения цифрового профиля гражданина / бизнеса новыми сведениями о нем по результатам предоставления услуг.



ВНЕДРЕНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ ОПТИМИЗАЦИИ И ПЕРЕВОДА РЕГИОНАЛЬНЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЦИФРОВОЙ ВИД

- ▶ координация, обучение и экспертиза процесса оптимизации и перевода региональных и муниципальных услуг в электронный вид,
- ▶ разработка предложений по интеграции онлайн- и офлайн-услуг в рамках индивидуальных жизненных событий и ситуаций,
- ▶ тестирование и анализ удобства цифровых сервисов, разработка мер по совершенствованию цифровых сервисов для повышения доверия граждан к ним.

ЦЕНТР ЗАЩИТЫ ПРАВ ЗАЯВИТЕЛЕЙ



МФЦ – «АДВОКАТ ГРАЖДАНИНА»

при взаимодействии с вовлеченными в оказание услуг органами власти и организациями

- ▶ консультирование заявителя в устной и письменной форме, в том числе о наличии либо отсутствии правовых оснований для обжалования действий (бездействий) органов власти, оказывающих услугу;
- ▶ работа по устранению технических и формальных причин приостановления (отказа) оказания услуги;
- ▶ проведение анализа решения органа власти по услуге с целью определения правомерности его вынесения и перспективы подачи претензии;

МФЦ в проактивном режиме содействует гражданам и бизнесу в защите своих прав при получении государственных и муниципальных услуг (в случае несоблюдения сроков, неправомерного отказа, потери документов, в иных случаях, в том числе по запросам, поданным в электронном виде):

- ▶ проактивное обжалование действий органов исполнительной власти, нарушающих права заявителя;
- ▶ помощь в запросе от ведомств разъяснений;
- ▶ уведомление ведомств о необходимости корректировки решения;
- ▶ 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 связи.



МФЦ – участник государственной системы бесплатной юридической помощи

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПРОКУРАТУРОЙ

Формирование централизованной схемы взаимодействия между МФЦ и органами прокуратуры

МФЦ информирует прокуратуру

- ▶ о существующих нормативных правовых, иных ограничениях, влияющих на качество и доступность предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе препятствующих их предоставлению в электронном виде;
- ▶ о несоответствии законам правовых актов, издаваемых федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, их должностными лицами;
- ▶ об установленных в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаках состава административного правонарушения или преступления.



ВНЕДРЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ, ПОЗВОЛЯЮЩИХ СОЗДАТЬ ЭФФЕКТИВНУЮ СЕТЕВУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ



Формирование единых стандартов работы для всех МФЦ – Целевой модели деятельности МФЦ*

Обеспечение единообразия организации деятельности МФЦ, условий предоставления услуг, единого качества работы, внедрение новых практик, в том числе с использованием инструментов «бережливого производства». Целевая модель включает в себя подробное описание организации работы МФЦ:

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- ▶ Миссия, цели, задачи
- ▶ Учредительные документы
- ▶ Правовая модель
- ▶ Организационная модель
- ▶ Финансовая модель

2. ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МФЦ

- ▶ Основные виды (направления) деятельности
- ▶ Услуги, работы МФЦ по каждому виду деятельности

3. СОДЕРЖАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МФЦ

- ▶ Требования к процессам по каждому виду деятельности, услуге, работе (в т.ч. процессы бережливого производства)

4. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МФЦ

- ▶ Требования к помещениям, рабочим местам, оборудованию

- ▶ Требования к кадровому, финансовому, ИТ и иному обеспечению (требования к обеспечивающим процессам)

5. КОММУНИКАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ

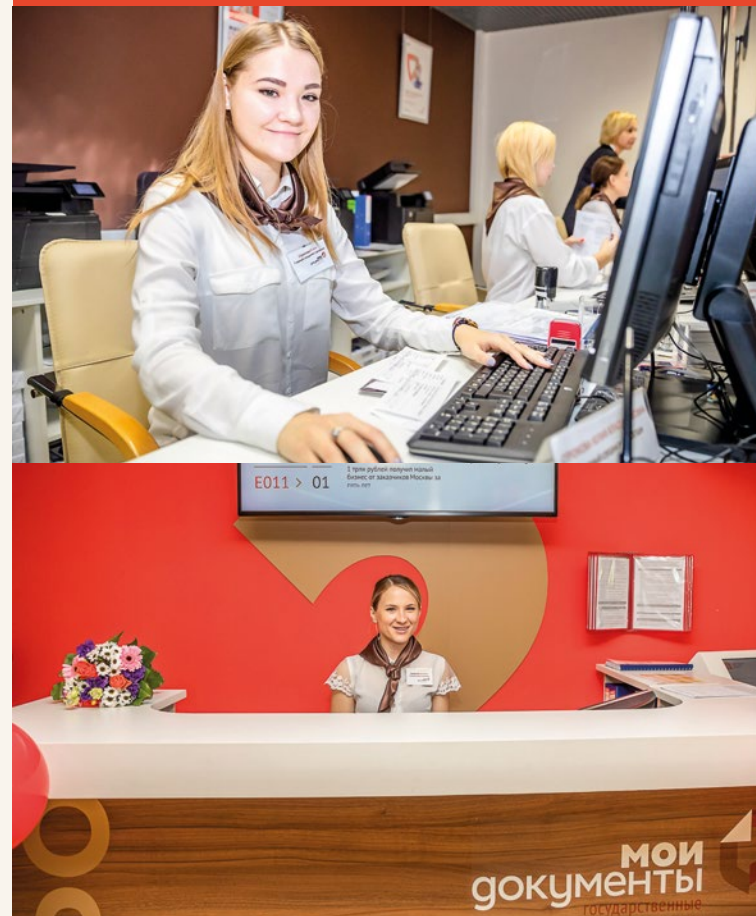
- ▶ Инструменты укрепления положительного имиджа
- ▶ Стандарты информационного сопровождения

6. СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ

- ▶ Показатели объема и качества по каждому виду деятельности, работам, услугам МФЦ
- ▶ Методика мониторинга по направлениям
- ▶ Требования к принятию решений по итогам мониторинга (управление изменениями)

7. ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ СТАНДАРТАМ

Специалисты МФЦ – главная ценность. В МФЦ 2.0 работать интересно и почетно. Благодаря высокой вовлеченности и профессионализму сотрудников МФЦ постоянно меняется в лучшую сторону.



ФОРМИРОВАНИЕ НА ФЕДЕРАЛЬНОМ УРОВНЕ

подходов по развитию единой профессиональной команды сотрудников центров «Мои Документы», системы их непрерывного профессионального обучения и укрепления мотивации

Формирование системы управления персоналом в МФЦ 2.0 по направлениям:

- ▶ подбор,
- ▶ адаптация,
- ▶ обучение,
- ▶ оценка эффективности,
- ▶ мотивация,
- ▶ развитие внутренних коммуникаций

Внедрение системы управления знаниями:

- ▶ внедрение в деятельность МФЦ интегрированного подхода к поиску, сбору, оценке, актуализации и распространению всех информационных активов МФЦ (баз данных, документов, требований, процедур, а также знаний и опыта отдельных сотрудников),
- ▶ формирование механизмов применения и развития нового глобального информационного ресурса, включая формирование сообщества специалистов-практиков по отдельным вопросам деятельности МФЦ.

Совершенствование системы мониторинга МФЦ:

- ▶ внедрение единых показателей эффективности,
- ▶ создание объединенной сквозной системы мониторинга,
- ▶ формирование системы управления изменениями.

Формирование единой программной среды – создание единого облачного решения АИС МФЦ,

- ▶ автоматизирующего деятельность МФЦ субъектов РФ,
- ▶ обеспечивающего все основные и вспомогательные процессы деятельности МФЦ,
- ▶ имеющего интеграцию со всеми используемыми системами ведомств и привлекаемых организаций,
- ▶ выстроенного на общем дизайне интерфейса и логике взаимодействия с пользователем.



Региональные центры внедрения и обучения по отдельным элементам модели МФЦ 2.0 – драйверы развития всей системы МФЦ в стране

ЭТАПЫ МОДЕРНИЗАЦИИ СИСТЕМЫ МФЦ

1 этап: 2020 год

- ▶ Разработка нормативно-правовой и методической базы, формирующей основу и этапы перехода к Целевой модели МФЦ, подготовка планов федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов исполнительной власти субъектов РФ по организации предоставления всех государственных и муниципальных услуг в МФЦ.
- ▶ Отбор лучших региональных практик и формирование на их базе стандартизированных управленческих подходов.
- ▶ Пилотное внедрение в МФЦ новых направлений деятельности.
- ▶ Принятие ведомствами планов перевода услуг в МФЦ.

2 этап: 2021-2022 годы

- ▶ Принятие нормативных правовых актов, необходимых для реализации модернизации и осуществления деятельности в соответствии с Целевой моделью МФЦ.
- ▶ Поэтапный переход всех МФЦ субъектов РФ на новую модель.

- ▶ Организация сквозных процессов мониторинга деятельности сети, апробация системы мониторинга на основе объективных показателей основных процессов и параметрах клиентоориентированности и удовлетворённости.
- ▶ Внедрение единой системы работы с персоналом.
- ▶ Внедрение единой системы управления знаниями МФЦ.
- ▶ Внедрение единой системы оценки органов исполнительной власти и местного самоуправления по качеству предоставления государственных и муниципальных услуг.
- ▶ Апробация и внедрение облачной автоматизированной информационной системы МФЦ.

3 этап: 2023-2024 годы

- ▶ Внедрение системы непрерывного совершенствования деятельности МФЦ в части предоставления услуг и сервисов.
- ▶ Оптимизация деятельности МФЦ с учётом цифровой трансформации государственных и муниципальных услуг.

Проект реализуется Министерством экономического развития Российской Федерации в рамках федерального проекта «Цифровое государственное управление»

МФЦ 2.0 – ЭТО

- ▶ широкий перечень предоставляемых услуг, высокотехнологичные процессы, дружелюбная среда;
- ▶ повышение качества взаимодействия гражданина и бизнеса с государством как поставщиком благ;
- ▶ рост качества жизни граждан, улучшение социального самочувствия;
- ▶ содействие развитию экономики в целом.



Министерство экономического развития
Российской Федерации

**Департамент государственного управления Минэкономразвития
России**

+7 (495) 870-29-21, доб. 10993, mineconom@economy.gov.ru



ЦЕНТР СТРАТЕГИЧЕСКИХ РАЗРАБОТОК

Проектный офис

Институт развития МФЦ Фонда «Центр стратегических
разработок»

Г. Москва, Газетный переулок, д. 3-5, стр. 1, +7 (495) 725-78-06,
mfc@csr.ru