

Развитие МФЦ, улучшение регуляторной среды для бизнеса

Москвина Ольга Владимировна

начальник управления совершенствования государственного управления и правовой работы
Минэкономразвития Новосибирской области



СЕТЬ МФЦ И РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ В 2020 ГОДУ

- **43** офиса, **52** ТОСП, **8** ММФЦ
- **757** окон обслуживания (92,13% охват)
- **16** окон МФЦ для бизнеса
- **1 200** сотрудников
- **до 2 500** млн обращений в год
- **более 300** видов услуг

КОНТАКТ-ЦЕНТР МФЦ «052»

	2018 год	2019 год	2020 год*
Количество принятых обращений, ед.	363 226	394 212	417 663
Коэффициент дозвона, %	86,0	94,0	93,0
Среднее время ожидания на линии, мин.	2,5	0,4	1,0
Поступление в областной бюджет от уплаты госпошлины при предоставлении услуг в МФЦ, млн.руб.	360,4	372,4	303,5

* - на 01.12.2020





СЕТЬ МФЦ И РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ В 2020 ГОДУ



Перемещены в комфортные помещения
филиалы МФЦ
Железнодорожный и Баганского района



Увеличен и перемещен в новое
помещение контакт-центр



МФЦ 2.0 - КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ, ТЕХНОЛОГИЧНОСТЬ, ЦИФРОВИЗАЦИЯ

1 ЕДИНЫЙ ФРОНТ-
ОФИС и ЛИЦО ГОСУДАРСТВА

2 ЗАЩИТА ПРАВ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

КОНЦЕПЦИЯ РАЗВИТИЯ МФЦ 2.0

3 ПЕРЕДОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4 МОСТ В ЦИФРОВОЙ МИР



1. МФЦ 2.0 – ЕДИНЫЙ ФРОНТ-ОФИС И «ЛИЦО» ГОСУДАРСТВА



МФЦ – единое место очного взаимодействия гражданина с государством по всем офлайн- и онлайн-каналам



Постепенная ликвидация всех фронт-офисов органов власти



Оказание всех видов массовых востребованных услуг



Расширение функционала: содействие избирательным комиссиям, перепись населения, претензионная работа и др.

МЕРОПРИЯТИЯ

1

Оценка дополнительного объема обращений в МФЦ с учетом сроков закрытия офлайн-офисов органов власти и объема обращений через ЕПГУ

2

Приобретение оборудования и создание площадок для ВКС и общественных приемных органов власти

3

Увеличение продолжительности работы филиалов МФЦ, расширение штатной численности

4

Организация дополнительных сервисов для заявителей



2. МФЦ 2.0 - ЗАЩИТА ПРАВ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

- ✓ **Урегулирование споров при получении услуг, в том числе в электронном виде**
- ✓ **Ведение претензионной работы в отношении ведомств при некачественном предоставлении услуг**
- ✓ **Взаимодействие с прокуратурой, судебными и контрольно-надзорными органами, с уполномоченными по правам**
- ✓ **Создание института уполномоченного по правам заявителей (граждан и бизнеса)**

МЕРОПРИЯТИЯ

1 Создать отдельный профильный отдел по защите прав заявителей

2 Организовать порядок сбора заявок по всей сети, обучить специалистов принимать заявки

3 Разработать механизм анализа каждого отказа в предоставлении услуги заявителю



3. МФЦ 2.0 - ПЕРЕДОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- ✓ **Повышение уровня сервиса для заявителей на основе информационных технологий, робототехники**
- ✓ **Оптимизация процессов оказания услуг**
- ✓ **Типизация и стандартизация деятельности МФЦ**
- ✓ **Совершенствование процессов организации и управления сетью МФЦ**

МЕРОПРИЯТИЯ

1

Развитие информационных сервисов МФЦ

2

Внедрение робототехники

3

Оптимизация процессов оказания услуг (оказание услуг, управление сетью, управление знаниями)

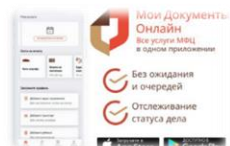


РАЗВИТИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ СЕРВИСОВ МФЦ

Сайт МФЦ (новые возможности для получения услуг)



Мобильное приложение (запись на прием, оперативная информация об МФЦ)



Контакт центр МФЦ (робот-консультант)



РЕАЛИЗОВАННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

- Текущая ситуация в филиалах в режиме «онлайн»;
 - Механизм «Предварительная запись»;
 - При необходимости переход на ЕПГУ для получения услуг в электронном виде;
 - Электронная оплата услуг, получаемых в МФЦ;
 - Проверка текущего статуса обращения в МФЦ;
 - Возможность оставить электронное обращение (отзыв) в МФЦ;
 - Формирование заявки на получение дополнительной услуги партнера МФЦ (пидогенерация).
-
- Личный кабинет заявителя с функционалом «Мой филиал» и предложением обратиться в наименее загруженный филиал сегодня;
 - Механизм «Предварительная запись» с возможностью гибко управлять своими талонами (отказ от талона, перенос записи);
 - Гибкая настройка уведомлений;
 - Раздел «Услуги» с удобной сортировкой, в т.ч. с выделением списка электронных услуг (переход на ЕПГУ);
 - Раздел «Филиалы» на карте с определением расстояния до ближайшего;
 - Формирование заявки на получение дополнительной услуги партнера МФЦ (пидогенерация).
-
- Консультирует по 30 направлениям, обрабатывает 20% входящих звонков.

ВЕКТОР РАЗВИТИЯ

- Создание нового раздела «Дополнительные услуги»;
 - Внедрение функционала расчета предварительной стоимости дополнительной услуги;
 - Создание на главной странице сайта раздела для размещения рекламы партнеров МФЦ
-
- Создание нового раздела «Дополнительные услуги»;
 - Внедрение функционала расчета предварительной стоимости дополнительной услуги;
 - Создание на главной странице сайта раздела для размещения рекламы партнеров МФЦ
-
- Расширение списка консультаций более сложными услугами;
 - Внедрение предварительной записи с помощью виртуального помощника;
 - Создание механизма сбора биометрических данных заявителей;
 - Создание сервиса проактивного информирования заявителя.



4. МФЦ 2.0 - МОСТ В ЦИФРОВОЙ МИР



Помощь (содействие) гражданам и бизнесу в переходе к цифровым сервисам



Место сбора биометрических данных граждан



Центр обогащения цифрового профиля гражданина / бизнеса.

МЕРОПРИЯТИЯ

1 Создание мест доступа к цифровым сервисам во всех в филиалах (32 филиала)

2 Создание специальных классов в МФЦ, оборудование помещений, приобретение техники, либо использование МФЦ обучающих классов других организаций

3 Подготовка специалистов, разработка программ для обучения заявителей работе с цифровыми сервисами (в МФЦ, online)

4 Внедрение новых информационных технологий



БЛАГОПРИЯТНАЯ РЕГУЛЯТОРНАЯ СРЕДА ДЛЯ БИЗНЕСА

ОБОСНОВАННОСТЬ

проблема → цель → регулирование → контроль

Минимизация издержек

Избыточные расходы



- Проблемы не решаются
- Новая проблема

Диалог бизнеса и власти

- Публичные консультации
- Открытость контролирующих органов

Понятность

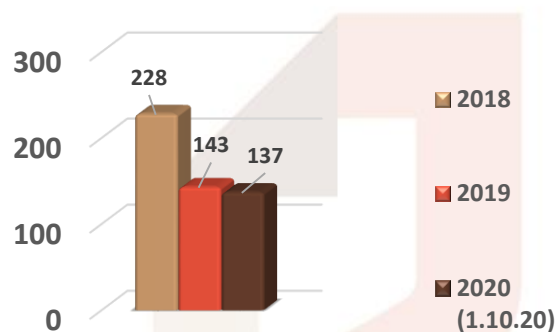
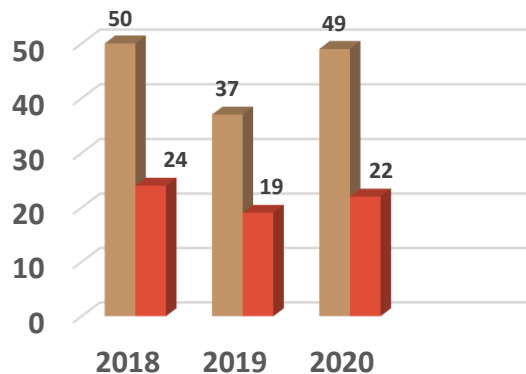
- Понятность процедур
- Понятность нормативных актов



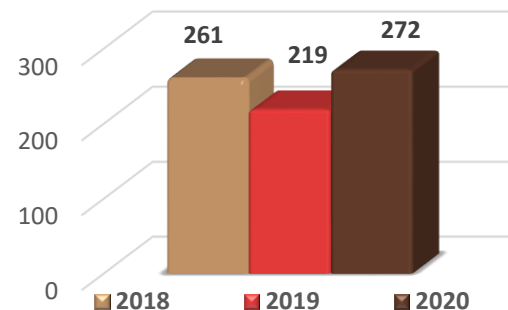
РЕЗУЛЬТАТЫ ОРВ В 2020 ГОДУ

НПА (проекты) ОМСУ

НПА (проекты), прошедшие ОРВ/ОФВ



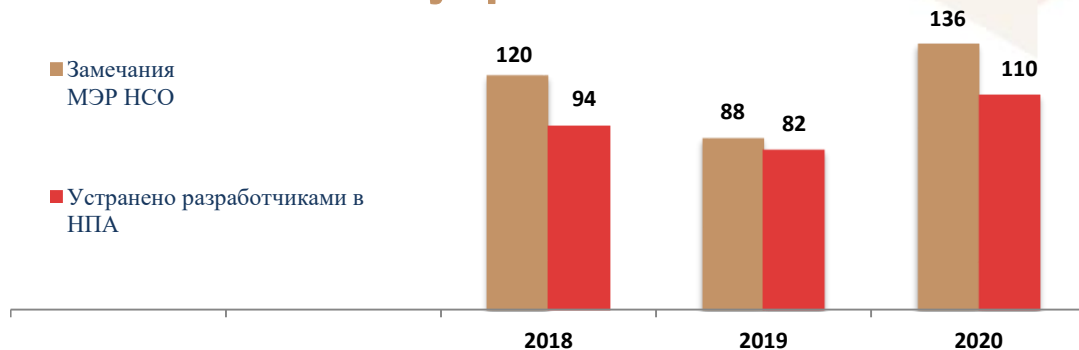
Количество участников ПК



Количество устраненных замечаний

■ Замечания
МЭР НСО

■ Устранено разработчиками в
НПА



ЭЛЕКТРОННАЯ ДЕМОКРАТИЯ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ



Оценка
Регулирующего
Воздействия



<http://orv.gov.ru/>



РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ ПО КООРДИНАЦИИ РЕФОРМЫ КНД В 2020 ГОДУ

НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

- актуализация Порядков, АР, перечней видов контроля (надзора)
- актуализация перечня видов контроля с риск-ориентированным подходом
- распоряжение о приостановлении назначения проверок

СИСТЕМНЫЕ МОНИТОРИНГИ

- по исполнению «дорожной карты КНД»
- по достижению показателей Целевой модели
- о проведении ОИОГВ внеплановых проверок
- анализ программ профилактики ОИОГВ на соответствие НПА, Стандарту
- оценка результативности и эффективности КНД

ЦИФРОВЫЕ ПЛАТФОРМЫ

- раздел по КНД на сайте Минэкономразвития НСО (доступ ко всем сайтам КНО, НПА, методические материалы)
- унифицированы разделы по КНД на сайтах ОИОГВ
- интерактивный сервис «регуляторная гильотина»

МЕТОДИЧЕСКАЯ РАБОТА

- методическое обеспечение по КНД (более 40 документов)
- консультирование, обучение специалистов

ЦЕЛЕВАЯ МОДЕЛЬ

- внедрение по состоянию на 1 полугодие 2020 – 62 %



ЗАДАЧИ ПО КООРДИНАЦИИ РЕФОРМЫ КНД И ПРОВЕДЕНИЮ ОРВ НА 2021 ГОД



РЕАЛИЗАЦИЯ ФЕДЕРАЛЬНЫХ ЗАКОНОВ № 248-ФЗ «О ГОСУДАРСТВЕННОМ КОНТРОЛЕ» И № 247-ФЗ «ОБ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЯХ»

- законы НСО о видах регионального контроля (надзора)
- изменение положений о видах контроля (надзора)
- применение риск-ориентированного подхода по всем видам контроля
- внедрение новых профилактических инструментов
- новая Целевая модель КНД



КООРДИНАЦИЯ РАБОТЫ ОИОГВ ПО ВНЕДРЕНИЮ СТАНДАРТОВ

- профилактика рисков нарушения обязательных требований
- оценка результативности и эффективности КНД
- информатизация КНД (совместно с Минцифрой НСО) по внедрению TOP КНД 2.0 (интеграция с ЕРП и СМЭВ)



КООРДИНАЦИЯ РАБОТЫ ОМСУ ПО РЕФОРМЕ КНД

- составление и ведение перечня видов муниципального контроля
- усиление профилактической направленности в осуществлении муниципального контроля
- методическое обеспечение ОМСУ по вопросам совершенствования муниципального контроля



ОРВ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ



РАЗВИТИЕ ИНСТИТУТА ОЦЕНКИ ФАКТИЧЕСКОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ