



**СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОГО
БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
«МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ
ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»
ДО 2020 ГОДА**



Текущий этап развития МФЦ



- Создана инфраструктура - 33 филиала и отдела МФЦ
- Показатель территориальной доступности МФЦ для населения – порядка 99 %.
- Время ожидания в очереди – менее 15 минут
- Удовлетворенность граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг – 97%.
- МФЦ для бизнеса – 5 бизнес-офисов, 32 окна

Стратегические вызовы развития



МФЦ - человекоориентированный сервис государства



Реальное снижение административных барьеров для бизнеса с помощью МФЦ



Система МФЦ - уникальный полигон для внедрения новой технологической платформы государственного управления



Система МФЦ должна стать самокупаемой структурой

МФЦ – высокотехнологичный помощник для граждан и бизнеса в сфере государственных услуг



ГБУ ЛО «МФЦ» обеспечивает доступность полного спектра государственных услуг для всех категорий граждан и бизнеса

Цели и показатели МФЦ до 2020 года

Для граждан

МФЦ – первая и единственная точка получения качественных государственных услуг гражданами в комфортных условиях



- Удовлетворенность граждан: поддержание 97% по единой системе оценки
- Время ожидания: < 15min

Для бизнеса

МФЦ – помощник в развитии бизнеса, предоставляющий необходимый спектр услуг для бизнеса



- Количество услуг для бизнеса: > 250 услуг
- Количество обращений бизнеса: > 100 000 в год

Для государства

МФЦ – современный фронт-офис органов власти, освобождающий госаппарат от коммуникации с заявителями



- Рейтинг субъектов по организации МФЦ: группа «высокой степени эффективности» ежегодно
- Время приема заявителей в ОИВ и ОМСУ: сокращение на 90%

Для МФЦ

МФЦ – самоокупаемая высокотехнологичная организация в сфере услуг



- Окупаемость МФЦ: увеличение соотношения доходов и расходов МФЦ с 47% до 60%

Цель 1. МФЦ – первая и единственная точка получения качественных государственных услуг гражданами в комфортных условиях

Задачи:

1. Минимизация общения заявителя и сотрудника МФЦ

2. Интеграция официального «Портала Госуслуг» и МФЦ

3. Расширение спектра услуг, удовлетворяющих требованиям качества

Проекты

- Проект «100 услуг в одно касание», в т.ч. подпроект «Решение жизненных ситуаций»
- Проект «МФЦ для Госуслуг»

«Быстрые победы»

- Реализация механизмов выдачи электронной цифровой подписи заявителям, с привлекательными по срокам и стоимости условиями
- Завершение разработки полного комплекса административных регламентов
- Включение МФЦ в перечень социально значимых объектов

Цель 1. МФЦ – первая и единственная точка получения качественных государственных услуг гражданами в комфортных условиях

Задачи:

4. Получение гражданином любой услуги в любом удобном МФЦ

5. Оптимизация схемы размещения МФЦ под потребности граждан

6. Формирование стандартов качества предоставления услуг

Проекты

- Проект «Открытие отделения МФЦ Ленинградской области в г. Санкт-Петербурге»
- Проект «Стандарты качества»

«Быстрые победы»

- Внедрение экстерриториального принципа предоставления услуг
- Комплексная оптимизация работы окон и удаленных рабочих мест в зависимости от пиковых нагрузок сети МФЦ

Цель 2. МФЦ – ваш помощник в развитии бизнеса

Задачи:

1. Предоставление всех востребованных бизнесом государственных услуг в одном «супермаркете» и снижение административных барьеров

2. Создание инфраструктуры поддержки малого и среднего предпринимательства на базе ГБУ ЛО «МФЦ»

Проекты

- Проект «МФЦ для бизнеса»
- Проект «Создание портала «МФЦ для бизнеса»

«Быстрые победы»

- Реализация соглашения с АО «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства» по консультационной поддержке предпринимателей

Цель 3. МФЦ - современный фронт-офис органов власти для граждан и бизнеса

Задачи:

1. Максимальное предоставление государственных услуг через МФЦ

2. Переход на полностью электронное взаимодействие МФЦ с органами власти

Проекты

- Внедрение технологических схем предоставления государственных и муниципальных услуг

«Быстрые победы»

- Перевод потока заявителей из региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления в МФЦ за счет закрытия (минимизации) приема заявителей в органах власти
- Заключение полного пакета соглашений с федеральными органами власти, органами местного самоуправления, фиксирующих бумажный документооборот на минимально необходимом уровне

Цель 4. МФЦ – оперативность, высокие технологии и качество в сфере государственных услуг

Задачи:

1. Повышение доли внебюджетных доходов МФЦ

2. Обучение персонала, в соответствии с принятыми стандартами качества

3. Повышение уровня безопасности деятельности МФЦ

Проекты

- Реализация полного спектра платных услуг, оказываемого в соответствии с законодательством в МФЦ
- Программа обучения персонала в соответствии с разработанными стандартами качества предоставления госуслуг
- Внедрение системы биометрического видеонаблюдения

«Быстрые победы»

- Анализ востребованности, разработка и продвижение дополнительных платных высококачественных услуг в МФЦ
- Создание внутреннего сайта для сотрудников
- Техническая реализация процесса «Аудиозапись Оператор-гражданин»

Цель 4. МФЦ – оперативность, высокие технологии и качество в сфере государственных услуг

Задачи:

4. Технологическое развитие МФЦ

5. LEAN-управление внутренними процессами в МФЦ

Проекты

- Проект «Корпоративная Информационная Система (КИС)»
- Проект «Интеграционные шлюзы»
- Проект «Информационная база данных»

- Проект «LEAN-технологии в МФЦ»

«Быстрые победы»

- Виртуализация рабочих столов операторов

- Внедрение механизмов стратегического управления МФЦ
- Внедрение проектного управления в МФЦ
- Создание мобильных автоматизированных рабочих мест



Спасибо за внимание!

