

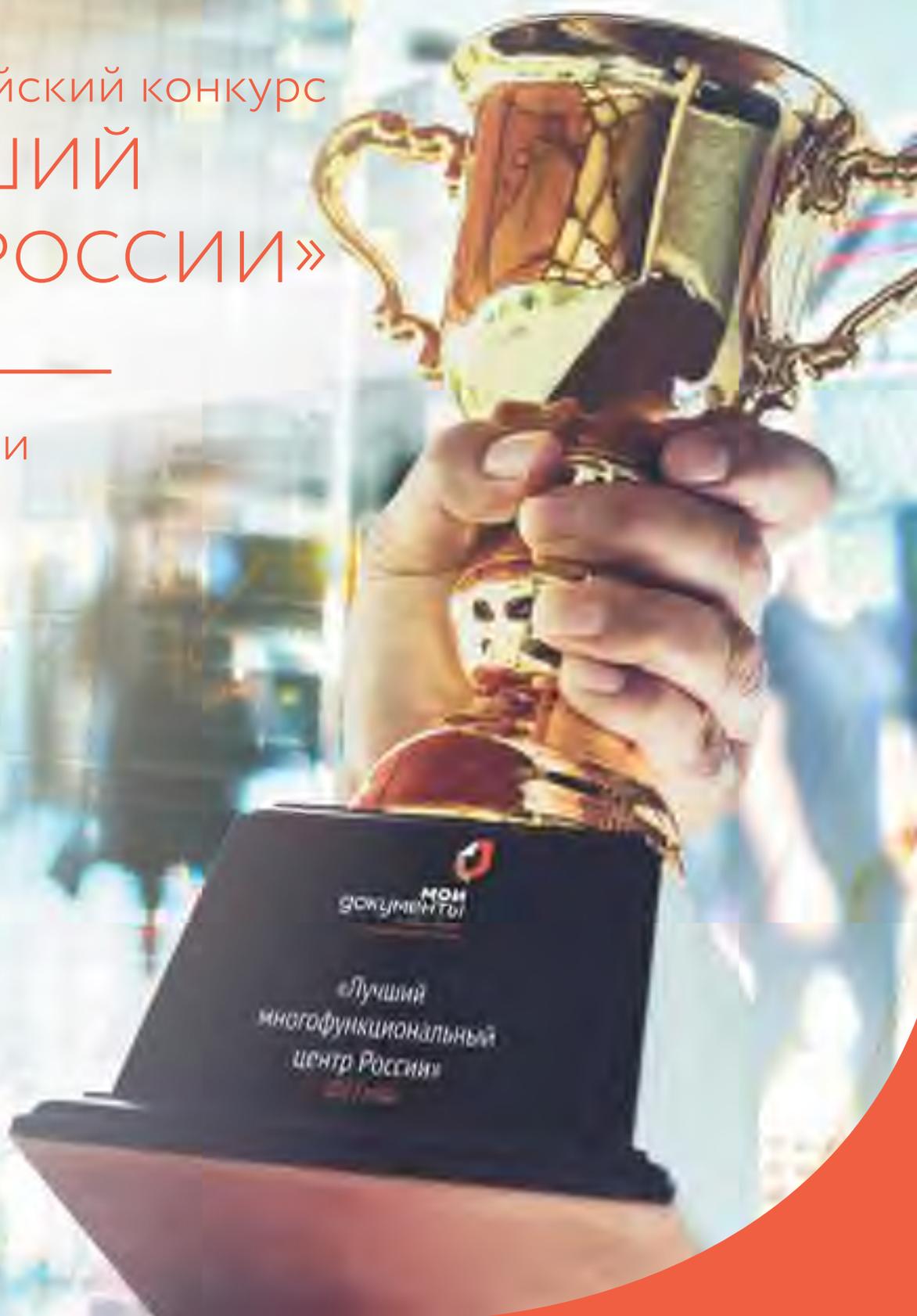
# Всероссийский конкурс «ЛУЧШИЙ МФЦ РОССИИ»

Стр. 32

---

## Инновации в МФЦ

Стр. 8



№2, октябрь 2018

# МОИ ДОКУМЕНТЫ

# Содержание

От главного редактора	3
Рейтинг субъектов Российской Федерации по созданию и развитию сети МФЦ за II квартал 2018 года	4
Новое в нормативном регулировании деятельности центров «Мои Документы»	6
 <b>МФЦ: ИННОВАЦИИ</b>	
Предоставление государственных услуг в рамках комплексного запроса	8
Государственная регистрация автомобиля в центрах «Мои Документы»	12
Выдача СНИЛС в режиме онлайн	14
Технологии Business Intelligence в работе МФЦ	16
Первый технологический сервис ПАО «Ростелеком» для юридических лиц	20
Новые технологии обработки документов МФЦ Воронежа	22
Выдача заграничных паспортов нового поколения в центрах «Мои Документы»	24
Использование технологий бережливого производства в центрах «Мои Документы»	27
 <b>1 ВСЕРОССИЙСКИЙ КОНКУРС «ЛУЧШИЙ МФЦ РОССИИ» 2017</b>	
О конкурсе	33
«Ничто никогда не заменит общения человека с человеком». Интервью с О. Хасбулатовым	36
Победители в номинации «Лучший проект» 2017	39
«До сих пор обходимся без чиновников и принимаем решение самостоятельно». Интервью с А. Нагибиным	47
Блиц-интервью лучших универсальных специалистов	49
 <b>МФЦ: БОЛЬШЕ, ЧЕМ УСЛУГИ</b>	
«Мои Документы» в СМИ	58
Интересное из жизни МФЦ	61

## От главного редактора



### Уважаемые друзья!

После выхода первого номера журнала «Мои Документы» мы получили множество откликов, комментариев и предложений. Многие из них учтены при подготовке второго номера, приуроченного к Всероссийскому форуму многофункциональных центров, который проходит в Республике Дагестан 11-12 октября 2018 года.

Форум проводится на протяжении четырех лет. За это время он стал главной площадкой для встречи руководителей и сотрудников центров «Мои Документы» с представителями федеральных ведомств, где обсуждаются самые острые и актуаль-

ные вопросы развития сети МФЦ и взаимодействия центров «Мои Документы» с органами власти, происходит обмен опытом и лучшими практиками. Все эти темы представлены и на страницах журнала.

Самым же ожидаемым событием форума по традиции является награждение победителей Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России». Ему посвящена отдельная рубрика журнала, в которой мы хотим подробно познакомиться читателей с победителями конкурса, с их историей, идеями и предложениями.

Конечно, мы не могли оставить без внимания и основные законодательные новшества, подготовленные Минэкономразвития России, а также итоги работы регионов по развитию сети МФЦ во втором квартале 2018 года, которые представлены в соответствующем рейтинге.

Сегодня проект по развитию сети МФЦ уже не ограничивается только предоставлением государственных услуг. Центры «Мои Документы» стали важнейшей частью системы государственного управления России, которая развивается вместе с этой системой. Именно поэтому все те, кто работает в многофункциональных центрах, не просто должны быть в курсе новых тенденций в государственном управлении: они должны их задавать и первыми пробовать все новации на себе.

Надеюсь, что и Всероссийский форум МФЦ, и наш журнал станут в этом хорошим подспорьем.

**ПАВЕЛ МАЛКОВ,**

директор Департамента государственного управления Минэкономразвития России



## РЕЙТИНГ СЕТИ МФЦ

### → Рейтинг субъектов Российской Федерации по созданию и развитию сети МФЦ за II квартал 2018 года

При подготовке ежеквартальной оценки выполнения высшими исполнительными органами государственной власти субъектов РФ мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» за II квартал 2018 года были проведены мероприятия по

→ анализу данных АИС МРС МФЦ,

→ проверке достоверности сведений АИС МРС МФЦ в форме контрольных звонков, запроса дополнительной информации и фотографий МФЦ с гео-позицией, анализу данных официальных сайтов МФЦ и органов исполнительной власти субъектов РФ,

→ проверке устранения нарушений, выявленных в ходе выездных проверок сотрудниками Минэкономразвития России, сопоставления выявленных нарушений и данных АИС МРС МФЦ на предмет выявления недостоверных сведений,

→ корректировке показателей рейтинга по результатам проведенных мероприятий.

#### Рейтинг II квартала 2018 года сформирован на основании значений 10 показателей:

1. Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания в многофункциональных центрах субъекта Российской Федерации.
2. Реализация принципа «одного окна» в окнах МФЦ.
3. Соответствие многофункциональных центров субъекта Российской Федерации требованиям Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.
4. Организация предоставления услуг федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов в многофункциональных центрах в соответствии с требованиями постановления Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 (Приложения №1,3).
5. Соответствие информационно-технологической инфраструктуры МФЦ требованиям приказа Минэкономразвития России от 27.12.2016 № 844.
6. Выполнение рекомендаций (запросов) Минэкономразвития России по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».
7. Соответствие МФЦ единому фирменному стилю «Мои Документы» (приказ Минэкономразвития России от 29.09.2016 № 612).
8. Использование ИАС МКГУ для оценки качества предоставления услуг в МФЦ.
9. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг в МФЦ.
10. Подключение АИС МФЦ к электронным сервисам системы межведомственного электронного взаимодействия федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов.

По итогам Рейтинга сети МФЦ за II квартал 2018 г. 52 региона показали результаты выше среднего (с высокой степенью эффективности деятельности органа исполнительной власти, ответственного за организацию проекта), по 26 субъектам РФ оценка приближена к среднему значению, 7 регионов показали удовлетворительный уровень организации деятельности сети МФЦ. Субъекты РФ с низкой степенью организации работы во II квартале 2018 года отсутствуют.

#### Субъекты Российской Федерации

Алтайский край  
Амурская область  
Архангельская область  
Астраханская область  
Владимирская область  
Волгоградская область  
Вологодская область  
Воронежская область  
г. Москва  
г. Санкт-Петербург  
Забайкальский край  
Иркутская область  
Кабардино-Балкарская Республика  
Калининградская область  
Калужская область  
Камчатский край  
Карачаево-Черкесская Республика  
Кемеровская область  
Курская область  
Липецкая область  
Московская область  
Мурманская область  
Нижегородская область  
Омская область  
Оренбургская область  
Приморский край  
Республика Адыгея  
Республика Башкортостан  
Республика Бурятия  
Республика Дагестан  
Республика Калмыкия  
Республика Марий Эл  
Республика Саха (Якутия)  
Республика Татарстан  
Республика Хакасия  
Ростовская область  
Рязанская область  
Самарская область  
Саратовская область  
Сахалинская область  
Ставропольский край  
Тамбовская область  
Томская область  
Тульская область  
Тюменская область  
Удмуртская Республика  
Ульяновская область  
Хабаровский край  
Ханты-Мансийский автономный округ – Югра  
Челябинская область  
Ямало-Ненецкий автономный округ  
Ярославская область

Брянская область  
г. Севастополь  
Еврейская автономная область  
Костромская область  
Краснодарский край  
Красноярский край  
Курганская область  
Ленинградская область  
Магаданская область  
Ненецкий автономный округ  
Новосибирская область  
Орловская область  
Пензенская область  
Пермский край  
Псковская область  
Республика Алтай  
Республика Ингушетия  
Республика Карелия  
Республика Коми  
Республика Крым  
Республика Мордовия  
Республика Северная Осетия-Алания  
Республика Тыва  
Смоленская область  
Чеченская Республика  
Чувашская Республика

Белгородская область  
Ивановская область  
Кировская область  
Новгородская область  
Свердловская область  
Тверская область  
Чукотский автономный округ

#### Степень эффективности деятельности органа исполнительной власти, ответственного за реализацию проекта по созданию и развитию сети МФЦ

- Высокая эффективность организации деятельности
- Средняя эффективность организации деятельности
- Удовлетворительная эффективность организации деятельности



## НОВОЕ В НОРМАТИВНОМ РЕГУЛИРОВАНИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦЕНТРОВ «МОИ ДОКУМЕНТЫ»

→ В 2018 году были приняты распоряжение Правительства Российской Федерации от 23 августа 2018 г. № 1745-р «Об утверждении плана-графика перехода на предоставление государственных услуг в соответствии с частью 8 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановление Правительства Российской Федерации от 2 августа 2018 г. № 903 «О внесении изменений в Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

Первым из этих документов расширен перечень государственных услуг, оказываемых по экстерриториальному принципу, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 19 января 2018 г. № 43-р. Данный перечень дополнен 15 государственными услугами, которые должны предоставляться вне зависимости от места регистрации заявителя (в дополнение к 44 услугам, которые предоставлялись по экстерри-

ториальному принципу ранее). Это 5 услуг Пенсионного фонда Российской Федерации (в части установления выплат лицам, осуществляющим уход за детьми-инвалидами и нетрудоспособными гражданами, и иных мер пенсионного обеспечения), 7 услуг Фонда социального страхования (регистрация страхователей — юридических лиц, а также предоставление различных мер социальной поддержки гражданам) и 3 узкоспециализированные услуги — 2 Миноборо-

ны России (ввод в эксплуатацию и регистрация объектов Минобороны) и 1 услуга Ростехнадзора (сведения из Регистра гидротехнических сооружений). Кроме того, распоряжением № 1745-р закреплены мероприятия, которые необходимы для перевода указанных государственных услуг на экстерриториальный принцип. Начало предоставления услуг, содержащихся в распоряжении № 1745-р, по экстерриториальному принципу запланировано на II квартал 2019 года.

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 2 августа 2018 г. № 903 «О внесении изменений в Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» автоматизированная информационная система МФЦ (АИС МФЦ) может быть интегрирована с федеральной государственной информационной системой ведения Единого государственного реестра записей актов гражданского состояния (ФГИС «ЕГР ЗАГС»). За счет интеграции у работников МФЦ появляются новые возможности. Во-первых, это возможность подготовить и передать в электронном виде в ФГИС «ЕГР ЗАГС» информацию, необходимую для составления и регистрации актов гражданского состояния. Во-вторых, это возможность направить посредством АИС запрос в рамках оказания государственных и муниципальных услуг и обработать предоставляемые ФГИС «ЕГР ЗАГС» сведения о государственной регистрации актов гражданского состояния, содержащихся в ЕГР ЗАГС (в объеме сведений, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг).

Также в соответствии с постановлением № 903 по решению регионального уполномоченного органа государственной власти может быть оборудовано специализированное рабо-

чее место с прямым доступом к ФГИС «ЕГР ЗАГС».

За счет этого работник МФЦ будет иметь возможность совершать юридически значимые действия непосредственно в ФГИС «ЕГР ЗАГС» (в объеме функций и полномочий, которые в соответствии

с законодательством об актах гражданского состояния могут быть возложены на МФЦ). Стоит отметить, что территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ и привлекаемые организации специализированными рабочими местами не оборудуются.

До 1 января 2020 года в одном МФЦ может быть оборудовано не более 2 таких рабочих мест.

Плата за доступ к ФГИС «ЕГР ЗАГС» со специализированного рабочего места МФЦ для оказания государственных услуг не взимается.

## ПРОЕКТ НОВОГО НОРМАТИВА ГРАФИКА РАБОТЫ



Действующий норматив минимального графика работы территориально обособленных структурных подразделений был установлен в феврале 2015 года. За три с половиной года изменилась технология оказания услуг, получен опыт работы в малонаселенных пунктах.

С течением времени получено большое количество предложений по усовершенствованию нормативов работы ТОСП. С учетом этого подготовлен проект постановления, предполагающий следующие изменения.

- I** Вводится уточняющая норма о количестве окон обслуживания в ТОСП — не более 4. До настоящего времени неверно трактовались положения методики Правительственной комиссии по проведению административной реформы, на основании которой формируются схемы размещения МФЦ. В целях устранения разночтений в проекте постановления содержится четкое ограничение количества окон обслуживания в ТОСП.
- II** Проектом устанавливается возможность вести прием заявителей в ТОСП исключительно по предварительной записи, увеличив при этом количество окон в МФЦ или ТОСП с наибольшей нагрузкой на равное количество рабочих мест. Указанная норма вводится для стимулирования создания дополнительных окон на объектах с повышенной востребованностью получения услуг в МФЦ.
- III** Предполагается исключить требования к ТОСП по наличию доступа к portalу госуслуг.
- IV** Уточняются требования для организаций, привлекаемых к предоставлению государственных и муниципальных услуг по договору с МФЦ, в том числе исключается требование о наличии сети филиалов на территории не менее 50 процентов муниципальных образований, входящих в состав региона.

**V** Переформируется график работы МФЦ и ТОСП. В целом требования к графику работы станут более лояльными и гибкими.

### МФЦ, обслуживающие население численностью

до 25 тысяч — не менее 30 часов в неделю;  
25 — 100 тысяч — не менее 40 часов в неделю;  
свыше 100 тысяч — не менее 50 часов в неделю.

При размещении МФЦ в муниципальном образовании с численностью населения 1 млн чел. и более, а также в административном центре субъекта Российской Федерации с численностью населения 500 тыс. человек и более, график работы должен быть не менее 10 часов в день, 6 дней в неделю с возможностью получения государственных и муниципальных услуг в один из рабочих дней в утреннее время с 8.00 и в один из рабочих дней в вечернее время до 20.00. Допускается сокращение времени приема заявителей в выходной день до 6 часов.

### ТОСП:

4 часа в неделю на каждую 1000 для НП от 2 до 5 тысяч человек;  
20 часов и не менее 3 дней в неделю для НП от 5 до 25 тысяч человек;  
30 часов и не менее 4 дней в неделю для НП свыше 25 тысяч человек.

В связи с многочисленными обращениями появится возможность самостоятельно регулировать график работы ТОСП в местностях с неблагоприятными природно-климатическими условиями, отсутствием автобусного сообщения и удаленностью от МФЦ более 50 км. При этом перечни таких объектов будут утверждаться Правительственной комиссией по проведению административной реформы.



МФЦ: ИННОВАЦИИ

# Предоставление государственных услуг в рамках комплексного запроса



→ 30 марта 2018 года вступили в силу изменения законодательства, позволяющие предоставлять в МФЦ несколько услуг при однократном обращении заявителя, в том числе с учетом жизненных ситуаций.

Предоставление услуг по комплексному запросу сотрудником МФЦ осуществляется после однократного обращения заявителя. При этом МФЦ в данном случае имеют право от имени заявителя (без доверенности) формировать комплекты необходимых документов и осуществлять все необходимые действия для предоставления каждой из услуг по комплексному запросу.

В МФЦ может быть организовано как предоставление двух и более взаимосвязанных государственных или муниципальных услуг с учетом жизненной ситуации (например, рождение ребенка, выход на пенсию), так и не взаимосвязанных между

собой услуг (например, оформить материнский капитал и заменить водительские права).

Примерная форма комплексного запроса, а также порядок хранения МФЦ комплексного запроса утверждены Приказом Минэкономразвития России от 21 марта 2018 г. № 137.

Для обеспечения унифицированного порядка организации предоставления в МФЦ двух и более государственных и (или) муниципальных услуг при однократном обращении заявителя с комплексным запросом приказом от 13 июня 2018 года № 304 Минэкономразвития России утверждены соответствующие методические рекомендации.



## На основании комплексного запроса предоставляются

- госуслуги федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов на основании комплексного запроса, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 19 февраля 2018 г. № 260-р;
- все государственные услуги субъекта Российской Федерации и муниципальные услуги, предоставляемые в МФЦ, за исключением перечня региональных и муниципальных услуг, которые посредством комплексного запроса не оказываются, что утверждено соответствующими региональными нормативно-правовыми актами.

# ОПЫТ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)



В МФЦ Республики Саха (Якутия) предоставление услуг в рамках комплексного запроса было организовано еще с 2012 года. Так, на базе МФЦ сформировано 18 комплексов по жизненным ситуациям:



С подробной информацией по комплексным услугам можно ознакомиться на сайте [www.mfcsakha.ru](http://www.mfcsakha.ru).

Принцип комплексных услуг аналогичен принципу комплексного запроса – предоставление двух и более услуг за двукратное обращение заявителя в МФЦ, подача документов и получение результатов запрошенных услуг. Единственным отличием от комплексного запроса является требование подписания заявителем всех заявлений по запрошенным услугам. Наиболее востребованными являются комплексы «Рождение ребенка», «Смена имени», в рамках которых также предоставляются услуги по получению свидетельства о рождении, замене паспорта, регистрации по месту жительства, не входящие в данный момент в перечень услуг по комплексному запросу. Поскольку комплексные услуги по жизненным ситуациям очень востребованы у заявителей, то руководством МФЦ принято решение не упразднить данные комплексные услуги и после вступления в силу закона о комплексном запросе.

ги могут быть включены в комплексный запрос, в АИС МФЦ были изменены наименования услуг, добавлены условные обозначения.

Поскольку приказом Министерства экономического развития РФ был определен срок хранения данных по обращениям в рамках комплексного запроса, параллельно были внесены изменения в локальные акты МФЦ, регулирующие обработку и хранение персональных данных.

Так как в МФЦ Республики Саха (Якутия) уже было внедрено предоставление услуг в рамках комплекса, то не потребовалась доработка в расчете сроков предоставления услуг. Проведена большая аналитическая работа по определению всевозможных связей услуг, которые могут быть оказаны последовательно, также произведена соответствующая настройка в АИС, позволяющая автоматически сформировать бланк комплексного запроса.

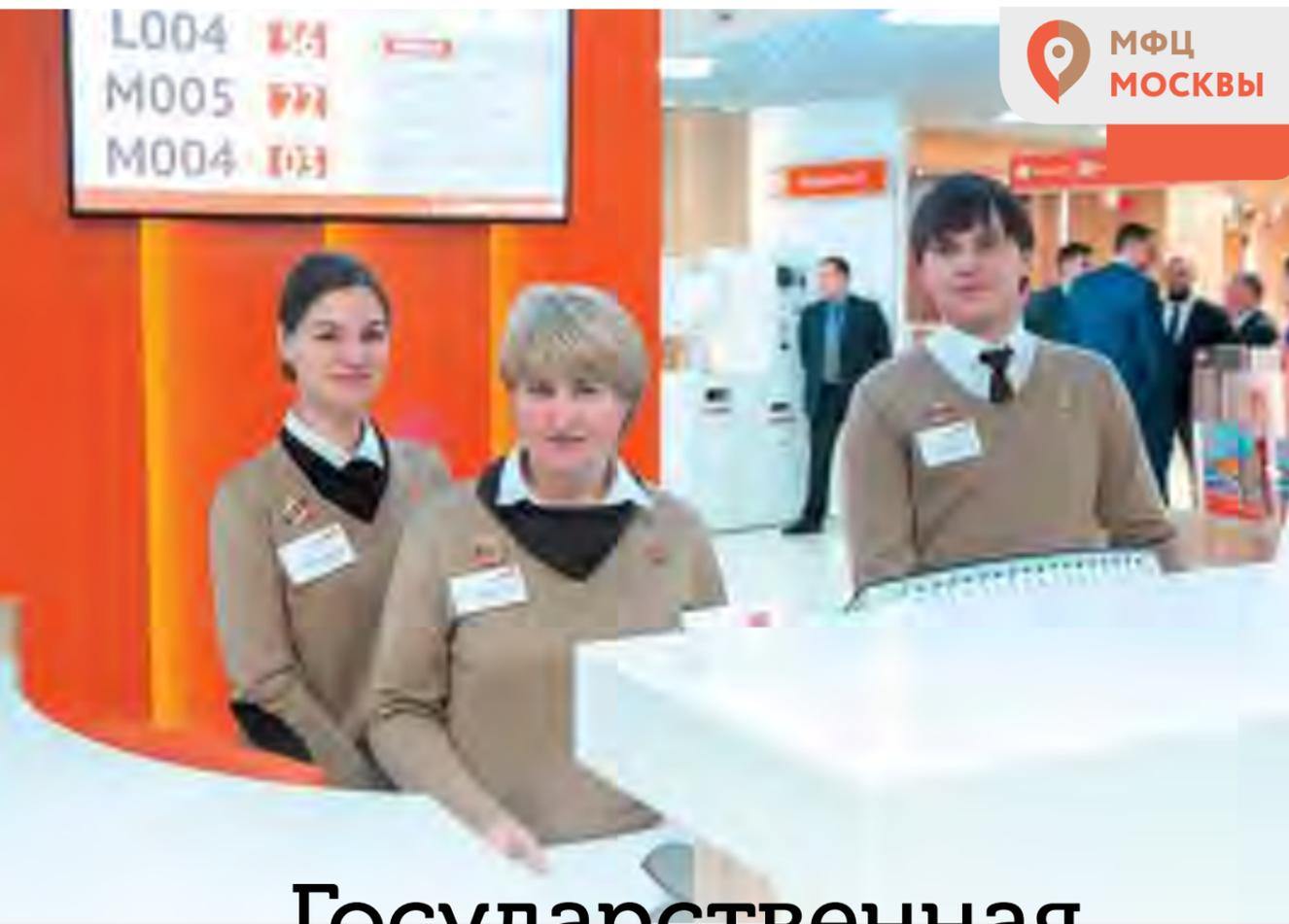
Наиболее востребованными услугами являются одновременное оформление 2-3 видов пособий в связи с рождением ребенка, получение выписки из ЕГРН. Введенное новшество положительно сказывается на повышении качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

**Наиболее востребованными услугами являются одновременное оформление 2-3 видов пособий в связи с рождением ребенка, получение СНИЛС, получение выписки из ЕГРН.**

Сначала для реализации новшества были разработаны технические задания для доработки информационной системы. Параллельно велась работа по подготовке локальных актов, изменению технологического процесса, информированию органов власти, обучению сотрудников МФЦ. Для того чтобы специалисты МФЦ визуально могли определить, какие услу-

- Поддержка ветеранов труда**
- Бизнес старт**
- Оформление водительских удостоверений**
- Оформление недвижимости**
- Оформление пособий на ребенка**
- Поддержка граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации**
- Поддержка многодетных семей**
- Поддержка пенсионеров**

- Предоставление документов из архива**
- Развитие бизнеса**
- Рождение ребёнка**
- Свой бизнес**
- Смена имени**
- Смена места жительства**
- Содействие занятости населения**
- Сопровождение бизнеса**
- Утрата близкого человека**
- Утрата документов**



## Государственная регистрация автомобиля в центрах «Мои Документы»



→ В двух флагманских офисах «Мои Документы» города Москвы с 15 января 2018 года предоставляется услуга «Регистрация автотранспортных средств и прицепов к ним». Это стало первым в стране опытом предоставления данной услуги в центре «Мои Документы».

В соответствии с Соглашением о взаимодействии между Государственным бюджетным учреждением города Москвы «Многофункциональные центры предоставления государственных услуг города Москвы» и Главным Управлением Министерства внутренних дел города Москвы во флагманских МФЦ сотрудниками Отделения регистрации АМТС МО ГИБДД ТНРЭР ГУ МВД России по г. Москве по предварительной записи предоставляются государственные услуги по государственной регистрации транспортных средств и иных юридически значимых действий, связанных с изменением и выдачей документов на транспортные средства, регистрационные знаки.

Для удобства граждан предварительная запись предусмо-

**Услуги по государственной регистрации транспортных средств очень востребованы среди жителей Москвы, за полгода в МФЦ ими воспользовалось более**

**15 500**  
заявителей

трена на Едином портале государственных и муниципальных услуг gosuslugi.ru и на официальном сайте Мэра Москвы mos.ru.

Гражданин по предварительной записи приезжает к назначенному времени на смотровую площадку. В специально выделенной зоне парковка предусмотрена только для посетителей, получающих государственную услугу, и исключительно по предварительной записи.

Проведение регистрационных действий осуществляется любым регистрационным подразделением Госавтоинспекции Российской Федерации вне зависимости от места жительства и (или) регистрации по месту пребывания физического лица или места регистрации и (или) нахождения юридического лица либо его обособленного подразделения.

Транспортное средство осматривается экспертом-криминалистом. Покинуть парковку необходимо в течение 15 минут по окончании оказания государственной услуги.

Консультации о порядке совершения административных процедур проводятся на безвозмездной основе сотрудником Госавтоинспекции, на которого должностной инструкцией (регламентом) возложено выпол-



### РАЗЪЯСНЕНИЯ МВД ПО ВОДИТЕЛЬСКИМ УДОСТОВЕРЕНИЯМ

В соответствии с пунктом 35 Правил проведения экзаменов на право управления транспортными средствами и выдачи водительских удостоверений, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2014 г. №1097, заменяемое водительское удостоверение, срок действия которого не истек, является действующим до момента выдачи нового водительского удостоверения, в том числе в МФЦ.

При этом нормативными правовыми актами не предусмотрено изъятие предъявленного к замене водительского удостоверения при подаче заявления, а также его уничтожение после выдачи нового водительского удостоверения (в том числе в МФЦ), поскольку с этого момента оно признается недействительным.

нение процедур по предоставлению государственной услуги, в рабочее время при личном контакте с заявителем, либо по телефону. Время разговора не должно превышать 5 минут.

Регистрация транспортных средств становится доступной и удобней для граждан не только за счет МФЦ.

3 августа 2018 г. подписан Федеральный закон № 283-ФЗ «О государственной регистрации транспортных средств в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации». Законом разрешается государственная регистрация транспортных средств в том числе через специализированные организации, устанавливаются требования к ним, определяются функции специализированной организации в процессе государственной регистрации, порядок включения юридического лица или ИП в реестр специализированных организаций и исключения из указанного реестра.

**Специализированной организацией может быть:**

1. Зарегистрированные в Российской Федерации юридические лица или индивидуальные предприниматели, уполномоченные на основании договора изготовителем или представителем иностранного изготовителя в Российской Федерации на реализацию изготовленных ими транспортных средств;
2. Изготовитель транспортных средств.

Осмотр транспортного средства проводится должностным лицом регистрационного подразделения или уполномоченным лицом специализированной организации, отвечающим квалификационным требованиям.

Федеральный закон вступает в силу 4 августа 2019 года.



# Выдача СНИЛС в режиме онлайн



→ Наиболее востребованные услуги Пенсионного фонда России в МФЦ — это получение сертификата на материнский капитал (255 тысяч обращений в 2018 году), распоряжение средствами материнского капитала (260 тысяч обращений в 2018 году) и регистрация в системе обязательного пенсионного страхования с присвоением СНИЛС (905 тысяч обращений в 2018 году).

## СНИЛС —

уникальный номер, который принадлежит только одному человеку, присваивается один раз в жизни и используется не только для пенсии. Он является основным средством персональной идентификации, которое используется в разных сферах жизнедеятельности граждан, включая получение государственных услуг в электронном виде, что объясняет востребованность услуги по регистрации гражданина в системе ПФР, в том числе при рождении ребенка.

В связи с этим ПФР совместно с МФЦ г. Москвы и МФЦ Пензенской области в 2017 году запустили проект по присвоению и выдаче СНИЛС в режиме онлайн. В 2018 году к проекту подключились еще 14 субъектов

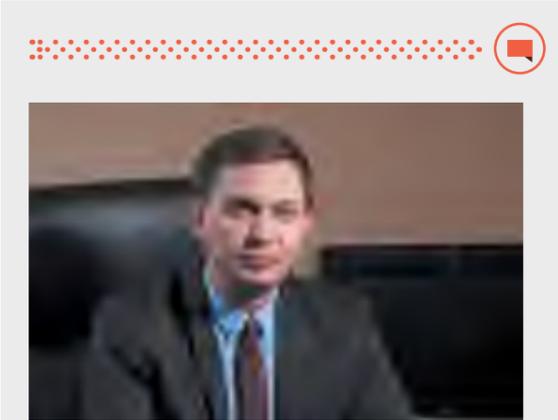
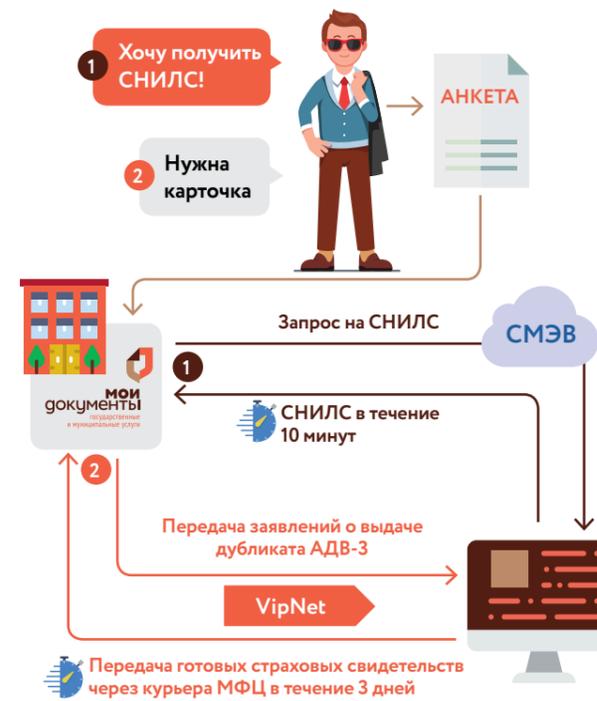
Российской Федерации. В 2018 году через МФЦ поступило более 23 тысяч обращений по данной услуге.

Результатом предоставления государственной услуги при обращении гражданина в МФЦ является регистрация гражданина в системе обязательного пенсионного страхования (открытие индивидуального лицевого счета застрахованного лица), предоставление информации о страховом номере индивидуального лицевого счета в режиме реального времени в течение 5-10 минут.

При желании гражданина в течение нескольких дней в МФЦ ему могут выдать страховое свидетельство установленного образца — пластиковую карточку.

В настоящее время в единой системе межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) версии 3.0 зарегистрирован универсальный вид сведений «Прием заявлений из МФЦ», который позволяет организовать во всех МФЦ субъектов Российской Федерации предоставление государственной услуги по приему от граждан анкет для регистрации в системе обязательного пенсионного страхования, в том числе заявлений об обмене или о выдаче дубликата страхового свидетельства, в режиме онлайн.

### Организация предоставления государственной услуги по первичной регистрации граждан в системе обязательного пенсионного страхования СНИЛС в режиме онлайн



**СЕРГЕЙ КАПРАЛОВ,**  
министр экономики Пензенской области:

Пензенская область является первым субъектом Российской Федерации, реализовавшим в 2017 году пилотный проект совместно с Пенсионным фондом России по переводу услуг «Выдача сертификата материнского капитала» и «Регистрация граждан в системе обязательного пенсионного страхования» (присвоение СНИЛС) в электронный вид.

Для осуществления электронного взаимодействия ПФР были модернизированы существующие сервисы в СМЭВ 2.0 для приема услуг через многофункциональные центры (ГАУ Пензенской области «МФЦ»). В свою очередь, была доработана автоматизированная информационная система МФЦ региона (АИС «Дока») в части разработки адаптеров, осуществляющих прием заявлений и выдачу результата оказания услуги к модернизированным сервисам ПФР. Тестирование адаптеров проводилось совместно с Департаментом информационных технологий Пенсионного фонда России.

С 15 июля 2017 года проект был запущен в промышленную эксплуатацию. Благодаря ему СНИЛС в многофункциональных центрах стали выдавать сразу при обращении заявителя за услугой. Ранее же необходимо было ждать 30 календарных дней и повторно посещать МФЦ для получения результата оказания услуги.

Граждане по достоинству оценили скорость и удобство получения данных услуг в электронном виде. За 2017 год в центрах «Мои Документы» Пензенской области было оказано свыше 3000 услуг по регистрации граждан в системе обязательного пенсионного страхования и свыше 2100 услуг по выдаче государственного сертификата на материнский капитал.

В настоящее время МФЦ Пензенской области осуществляется разработка адаптеров к видам сведений для перехода на предоставление данных услуг в СМЭВ 3.0.

# BI-инструменты в работе МФЦ: НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ



Работа ведется с огромным объемом данных, которые до недавнего времени хранились в различных системах, в архивах, локальных файлах и других источниках. С ростом учреждений росло и количество отчетов, которые необходимо подготавливать в самые короткие сроки. Со временем справляться с анализом данных и оперативно получать нужную информацию становилось все сложнее.

Поэтому в 2017 году было решено разработать BI-систему.

На первом этапе сформулировали для разработчиков четкие задачи, показатели, формы отчетности. Основной целью создания BI-системы была возможность в любой момент получить доступ к различному набору данных из всех информационных систем МФЦ для сбора, обработки и визуализации.

→ На сегодняшний день сеть МФЦ Новосибирской области состоит из 44 филиалов, 56 ТОСП, 8 мобильных офисов и 3 офисов для бизнеса. Предоставляется более 300 государственных и муниципальных услуг. Ежедневно принимается более 11 тысяч обращений.

## BUSINESS INTELLIGENCE (BI) —

обозначение компьютерных методов и инструментов для перевода транзакционной деловой информации в человекочитаемую форму, пригодную для бизнес-анализа, а также средства для массовой работы с такой обработанной информацией.

Созданная BI-система получает данные АИС МФЦ, электронной очереди, контакт-центра.

Данные, полученные модулем сбора, сохраняются в общее хранилище данных системы. Структура хранилища спроектирована таким образом, чтобы максимально быстро выполнить любой запрос к системе и полный анализ по заданным параметрам.

Визуализированная информация представляется различными способами — через информационные панели, регламентированные отчеты, кубы данных.

При этом каждая информационная панель содержит сводную информацию определенной тематики, состоит из определенного числа виджетов, которые отображают информацию в виде графиков, диаграмм, таблиц, текстовых блоков и инфографики.

Панель содержит оперативную и статистическую информацию о деятельности конкретного филиала, такую как количество человек в очереди и количество открытых окон на данный момент, среднее время обслуживания, количество обслуженных на данный момент посетителей и так далее.

Также можно посмотреть сравнительную статистику по работе операторов филиала. Например, информацию о работе операторов филиала по дням выбранного периода.

Предусмотрена возможность просмотра общей статистики по работе каждого оператора (на-

Для работы с данными разработали определенные информационные панели:

- 1** Первая панель демонстрирует общие показатели работы сети.

Здесь отображается среднее время ожидания, количество человек в очереди, количество обслуженных заявителей, количество открытых окон.
- 2** На следующей панели приводится сравнение филиалов по таким параметрам, как среднее время ожидания в очереди, среднее время обслуживания, количество принятых заявлений.

Для удобства диаграммы разделены на городские и областные филиалы, и визуально выделяются филиалы, в которых среднее время ожидания выходит за пределы нормы.
- 3** На третьей панели мы видим показатели нагрузки на конкретный филиал в динамике.

Данные демонстрируют динамику обращений заявителей по дням недели и по часам в пределах выбранного периода.

грузка на оператора, среднее время обслуживания по различным видам приема, общее отработанное время за период).

Можно отследить конкретные действия оператора (прием документов, консультации, выдачи) за определенный день и с указанием времени начала и длительности этого действия.

Информацию по типам записи (предварительная или живая очередь) можно проанализиро-

вать в блоке «Электронная очередь». Ушедшие заявители по типам записи дают возможность сформировать инструменты для предотвращения «пустых» записей, тем самым увеличить пропускную способность филиала.

Распределение нагрузки по дням недели дает возможность управлять расписанием специалистов и спрогнозировать выход наибольшего числа сотрудников в пиковые дни и часы недели.

## → Система ВІ в контакт-центре учреждения

Система позволяет также располагать актуальными данными о работе контакт-центра: среднее/максимальное время ожидания и разговора, количество входящих и исходящих звонков, смс, обращений через голосовое меню. Также панель содержит информацию о тематике звонков и распределении звонков по дням периода, операторам.

Предусмотрен просмотр общей статистики по работе каждого оператора (количество и длительность разговоров, оценки качества обслуживания, количество

пропущенных звонков, длительность перерывов, общее отработанное время за период).

Помимо сбора информации о количественных показателях, система отображает уровень обслуживания заявителей в МФЦ.

Всегда можно увидеть информацию о выставленных заявителями оценках по опроснику системы мониторинга качества государственных услуг (как по всей сети, так и по конкретному филиалу); отследить уровень обслуживания после звонка в контакт-центр.

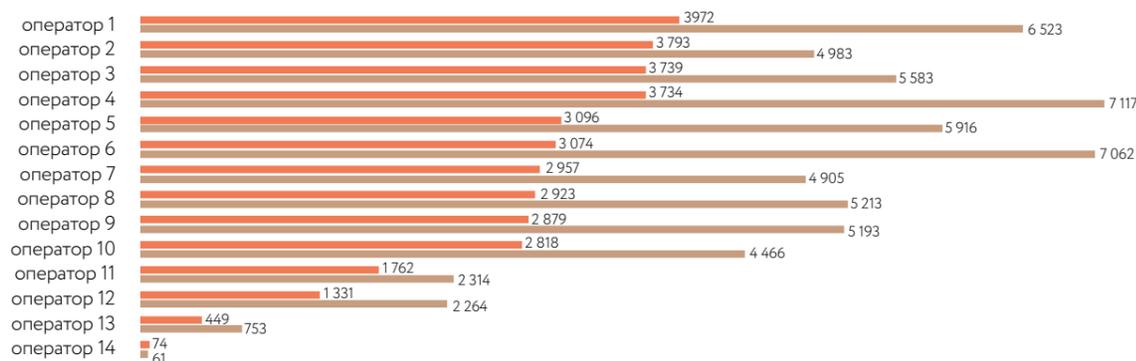
Панель содержит статистику о количестве и качестве выставленных оценок, а также об общем проценте оцененных звонков.

В системе формируется периодическая сводная отчетность, а также есть возможность быстро сформировать запрос по любым параметрам через кубы данных. Эффект от внедрения отчетности через аналитическую систему – моментальное получение результата по сводным и периодическим отчетам, что разгружает основные информационные системы и минимизирует ошибки в подсчетах.

## → Сравнительная статистика

### Показатели деятельности контакт-центра (с 01.07.2018 по 31.07.2018)

#### ОПЕРАТОРЫ



■ Количество звонков ■ Общее время разговора, мин.

#### Временные характеристики

- Средняя длительность разговора **1 мин. 51 сек.**
- Среднее время ожидания в очереди **1 мин. 15 сек.**
- Максимальное время ожидания в очереди **16 мин. 39 сек.**
- Среднее время ожидания не дождавшихся вызовов **0 мин. 47 сек.**
- Максимальное время ожидания не дождавшихся вызовов **13 мин. 37 сек.**
- Средняя продолжительность исходящих вызовов **1 мин. 5 сек.**

#### Количественные характеристики

- Общее количество входящих вызовов **33 240**
- Общее количество исходящих вызовов **5 805**
- Количество вызовов, обработанных операторами **30 797**
- Количество вызовов, не дождавшихся ответа операторов **2 443**
- Общее количество смс **22 422**
- Количество вызовов, обработанных IVR **22 763**

## → Первые итоги

На данный момент выверка системы ВІ с другими системами окончена на 99 процентов.

Внедрена прозрачная система учета обращений, совпадающая по количеству и объему показателей с данными, поступающими в иные системы (АИС МРС, МДМ).

Существенно улучшились качественные показатели работы, в том числе среднее время ожидания, для руководителей появилась возможность управления потоками заявителей. Система позволила увеличить пропускную способность сети МФЦ. Если сравнить показатели апреля и августа 2018 года, то мы видим, что все параметры среднего времени обслуживания (приема, выдачи и консультации) снизились в два раза, а также снизилось среднее время ожидания в очереди по сети.

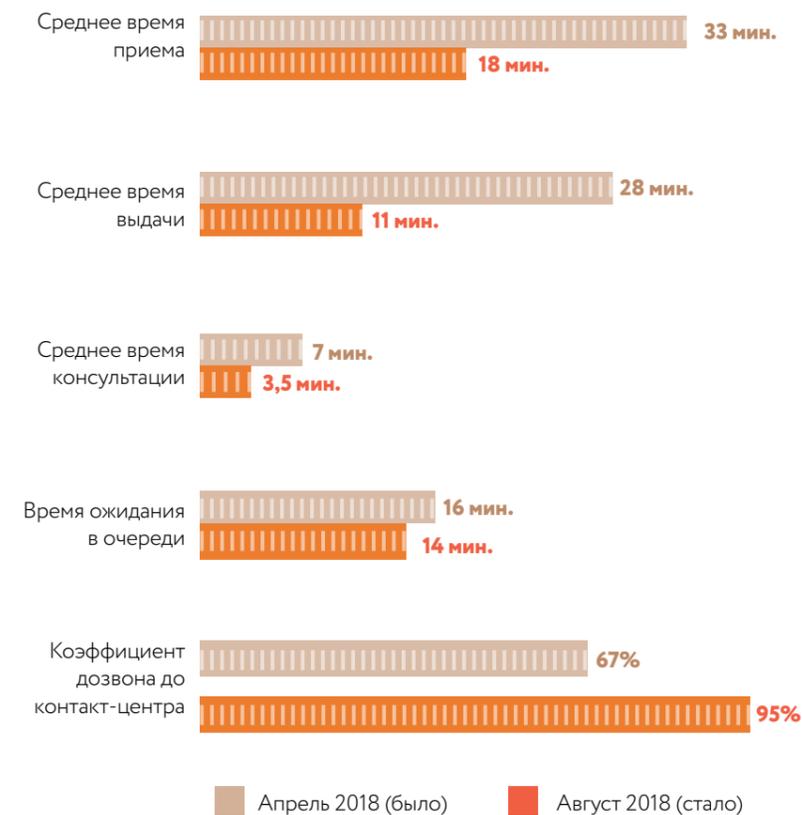
Также, благодаря мониторингу показателей, вырос коэффициент дозвона до контакт-центра (с 67 до 95 процентов).

Таким образом, есть возможность через удобный интерфейс про-

известить оценку общего состояния дел учреждения, а также провести более глубокий анализ данных, не затрачивая лишнее время

и усилия, что повышает эффективность управления, снижает издержки и управленческие риски.

### Сравнение показателей работы сети



## → Дальнейшее развитие

В планах – расширить аудиторию пользователей системы от внутренних сотрудников до заявителей. Например, уже сейчас на сайте доступен новый «График загрузки филиалов». Заявители могут выбирать наиболее комфортное время посещения центров с минимальным временем ожидания. С его помощью можно в реальном времени видеть ко-

личество человек в очереди в любом центре «Мои Документы», а также благоприятные дни и часы посещения центров, время средней загрузки и неблагоприятные часы.

Кроме того, в планах разработка мобильного приложения, в том числе, с возможностью видеть информацию о загрузке филиалов, а также

разработка сервиса, который позволит на информационных панелях в филиалах видеть информацию о загрузке в соседних МФЦ. Такая функция будет очень удобна для городских филиалов, чтобы заявители быстро ориентировались и сдавали документы с минимальным временем ожидания, перераспределяя поток обращений.

# Первый технологический сервис для юридических лиц

**МФЦ КАЛИНИНГРАДА**



Заключение соглашения о сотрудничестве: Виолетта Левина (директор УМФЦ Калининградской области) и Алексей Семенов (директор Калининградского филиала ОАО «Ростелеком») ▲

→ Проект по развитию сети центров «Мои Документы» постоянно дополняется новыми сервисами, в том числе управленческой, социальной и образовательной направленности.

**В** центре «Мои Документы» в Калининграде (Уральская улица, 18) был запущен совместный с ПАО «Ростелеком» проект по предоставлению ИТ-услуг для бизнеса.

Сотрудники МФЦ, прошедшие специальную подготовку, консультируют клиентов по всем услугам оператора, а затем в автоматизированном режиме



Управляющая команда проекта по предоставлению ИТ-услуг для бизнеса: представители Калининградского филиала ПАО «Ростелеком» и сети «Мои Документы» Калининградской области ▲

формируют и передают заявки его специалистам для связи с клиентом и реализации сервиса. Благодаря этому предприниматель или его представители во время посещения МФЦ вместе с оформлением регистрационных и прочих документов могут решить большинство вопросов телеком- и ИТ-обеспечения бизнеса, оставив заявку на интернет-доступ, облачные сервисы, мобильную связь, фиксированную цифровую телефонию, цифровое ТВ и многие другие услуги.

Сотрудники МФЦ принимают заявки на любые услуги «Ростелекома» для среднего и малого бизнеса: облачные, включая «Видеонаблюдение», «Телевидение для бизнеса», «Организация публичной зоны Wi-Fi с авторизацией доступа», «Виртуальная АТС», а также услуги мобильной связи и смс-рекламы.

«Ростелеком» предложил МФЦ четыре варианта оформления своих пунктов для разных офисов. В Калининграде реализована стационарная настенная конструкция с логотипом и двумя световыми панелями, освещающими всю зону обслуживания. Второй стационарный вариант дополнен стойкой для информационных материалов и плазменным экраном, транслирующим информационные ролики. Для меньших по площади МФЦ была предложена мобильная напольная стойка «Ростелекома», тоже выполненная в двух вариантах.



**ВАРДАН АЙРАПЕТЯН**, руководитель направления розничных продаж СМБ «Ростелекома»

Сотрудничество, начатое по инициативе «Ростелекома», взаимовыгодно. Продвигая продукты национального сервис-провайдера, МФЦ существенно расширяет спектр актуальных технологических услуг юридическим лицам в своем пакете, получает источник новых доходов. В свою очередь, присутствие в МФЦ позволяет «Ростелекому» привлечь новых клиентов, повысить продажи и узнаваемость бренда в сегменте среднего и малого бизнеса. Сейчас в сети центров «Мои Документы» появляется все больше офисов обслуживания юридических лиц. «Ростелеком», развивая канал обслуживания «младшего» бизнес-сегмента, решил принять участие в этом перспективном направлении.

Мы готовы расширять партнерскую сеть во всех регионах РФ. Разработаны стадии запуска партнерства, которые были опробованы в Калининградском офисе МФЦ.

Если кратко, то работа проходит в четыре этапа. Вначале осуществляются все необходимые процедуры по заключению договора, затем проводится обучение сотрудников, в МФЦ размещаются брендированные поверхности, и наконец, самый последний этап — это запуск предоставления технологических сервисов.

Мы планируем рассказывать о проекте максимально широко, начав, естественно, с информирования руководителей и сотрудников самих МФЦ.

# Новые технологии обработки документов



В одном из центров «Мои Документы» Воронежа занесение в АИС МФЦ паспортных данных заявителей теперь осуществляется в автоматическом режиме на специальном оборудовании для сканирования и распознавания документов. Проект был реализован совместно с АУ Воронежской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».



**НАТАЛЬЯ ЗЕЙТЕНИДИ,**  
коммерческий директор Компании БФТ

Основной целью данного проекта было увеличение количества граждан, обслуживаемых операторами МФЦ в рабочее время, за счет сокращения времени их обслуживания. Ручная обработка документов – это один из распространенных факторов, увеличивающий продолжительность обслуживания граждан в МФЦ.



Во время идентификации заявителя АИС МФЦ Воронежа подставляет распознанные данные в форму поиска, тем самым заменяя ручной ввод данных оператором. Если заявитель не найден в системе, и необходимо его впервые зарегистрировать,

то АИС МФЦ подставит распознанные данные в соответствующие поля, и оператору остается только ввести данные, которые отсутствуют в паспорте.

В результате реализации данного проекта удалось сокра-

тить время обслуживания каждого заявителя в среднем на 1,5 минуты, что позволило увеличить количество обслуживаемых в течение дня граждан. Кроме того, сократилось число грамматических ошибок при введении паспортных данных.

Сканирующее устройство в АИС МФЦ используется во время записи заявителя в электронную очередь, а непосредственно сам процесс обслуживания заявителя выглядит следующим образом:

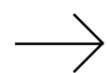


### Установка специализированного сканера позволила

- ➔ **сократить трудозатраты на сканирование документов,**
- ➔ **снизить количество ошибок за счет исключения «человеческого фактора» и автоматизированного ввода данных,**
- ➔ **увеличить количество заявителей, обслуживаемых одним оператором в течение рабочего дня.**



## Выдача заграничных паспортов нового поколения в центрах «Мои Документы»



Деятельность МФЦ всегда сопровождается необходимостью выстроить новые коммуникации и технологии взаимодействия с заявителем и ведомствами. При переводе любой услуги в МФЦ необходимо разработать механизм ее предоставления, а также технически обеспечить выполнение всех процедур.

Решение об организации предоставления в центрах «Мои Документы» государственной услуги по оформлению и выдаче загранпаспортов нового поколения было обусловлено, прежде всего, ее востребованностью.

В феврале текущего года 181 МФЦ должен был начать оказание государственной услуги МВД России.

К сожалению, отсутствие практики передачи указанных полномочий МВД России сторонним организациям сказалось на оперативности выработки необходимых программно-технических решений.

Однако в 15 регионах в разной степени справились с этой задачей, сегодня в МФЦ принято порядка 5000 заявлений на получение заграничных паспортов нового поколения. Такими регионами, в частности, стали Приморский край и Московская область, которые первыми освоили использование портативного комплекса регистрации биометрических данных.

Сегодня в МФЦ  
принято порядка

# 5000

заявлений на  
оформление заграничных  
паспортов нового  
поколения с выдачей  
их в МФЦ

**СЕРГЕЙ АЛЕКСАНДРОВ,**  
директор государственного  
казенного учреждения  
«Уполномоченный  
многофункциональный  
центр предоставления  
государственных  
и муниципальных услуг  
Приморского края»



Вопрос о проработке технической возможности приема и выдачи биометрических паспортов нового поколения в МФЦ нашего региона был поднят самим руководством УМФС Приморского края в 2015 году. Центральным аппаратом службы была поставлена задача переориентировать граждан на получение биометрических паспортов нового поколения, в МФЦ же на тот момент выдавали только паспорта старого образца. Поэтому специалисты МФЦ вместе сотрудниками ФМС (а позже МВД России) регулярно проводили мониторинг нормативной базы и технологических решений в части приема и выдачи паспортов нового поколения.

В сентябре 2017 года мы познакомились с реально действующим прототипом комплекса приема-выдачи паспортов, а технические специалисты МФЦ изучили особенности его работы.

Получив официальное письмо с перечнем оборудования, необходимо для выдачи паспортов нового поколения, мы поняли, что приобрести новое оборудование у нас нет возможности. С помощью наших партнеров-ритейлеров был составлен перечень владельцев данного оборудования, администрация Приморского края готова была его выкупить.

Также мы обнаружили, что в перечне оборудования присутствуют компоненты, производимые 1-2 компаниями. Исходя из этого, мы решили в первую очередь закупить именно их, а в дальнейшем подобрать к программному обеспечению общедоступные компоненты.

В январе 2018 года состоялось совещание с представителями компании «Восход» и Минкомсвязи России, на котором мы наметили пути решения технических проблем. Конечно, нам пришлось потратить дополнительные ресурсы на доставку оборудования в Москву на тестирование, но уже тогда мы были уверены, что техническая часть будет работать штатно.

Запуск комплекса в эксплуатацию в феврале 2018 года — это, в том числе, заслуга наших коллег и УМВД по Приморскому краю. Без их заинтересованности, готовности помочь и разрешить любую ситуацию реализовать этот проект не получилось бы.

Отдельно хочу отметить, что размер госпошлины, полученный региональным бюджетом, в 2 раза превышает расходы на покупку оборудования. Это позволило сдержать обещание, данное уполномоченным МФЦ о возврате всех средств, затраченных на покупку оборудования, до конца 2018 года. Со своей стороны администрация подтвердила готовность выделить средства на закупку стационарных криптокабин с условием их окупаемости для бюджета в течение одного календарного года.

**МИХАИЛ АНИСИМОВ,**  
директор государственного казенного учреждения Московской области «Московский областной Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»



Вопрос о технической возможности приема и выдачи загранпаспортов нового поколения для нас является одним из приоритетных направлений деятельности. Особое внимание уделяется внедрению необходимых программно-технических средств, в основу которых легли решения государственной системы «Мир».

В январе 2018 года Уполномоченный МФЦ Московской области приступил к активной работе по подбору и тестированию компонентов программно-технического комплекса «Портативный комплекс регистрации биометрических параметров» (ПТК ПКРБП).

В первую очередь, нам необходимо было решить задачи, связанные с закупкой оборудования. В Московской области насчитывается 31 муниципалитет численностью более 100 тысяч жителей, поэтому требовалось приобрести 62 комплекса ПТК ПКРБП. Кроме того, поскольку в регионе действует децентрализованная модель МФЦ, необходимо было найти единые технологические решения внутри субъекта РФ.

Вместе со специалистами МФЦ двух субъектов (Приморского края и Московской области), а также представителями ФГУП НИИ «Восход» на технологической базе последнего было протестировано оборудование, не входящее в первоначальный список Минкомсвязи России. В приоритетном порядке стояла задача определить иные переносные персональные компьютеры, обладающие такими техническими компонентами, которые позволили бы произвести установку ПО, а также периферийное оборудование.

В результате было принято решение о покупке отдельных компонентов напрямую у производителей

с целью сокращения времени поставок, монтажа и инициализации.

Параллельно была проделана большая работа по заключению договоров безвозмездного пользования закупленными комплексами ПТК ПКРБП с МВД России для обеспечения мероприятий по приёму граждан специалистами МВД России в МФЦ. Также в МФЦ было выделено отдельное помещение для приема заявителей.

Особое внимание мы уделили вопросам инициализации и запуска оборудования в МФЦ. Центром информационных технологий, связи и защиты информации МВД России было проведено большое количество выездных мероприятий, чтобы провести все этапы инициализации непосредственно на местах. Благодаря активному участию подразделения МВД России удалось запустить все закупленные комплексы ПТК ПКРБП.

В настоящий момент ключевым вектором развития проекта является закупка и установка криптокабин и, самое главное, обеспечение возможности приёма данной государственной услуги силами специалистов МФЦ. Спрос на предоставление услуги в МФЦ существенно превышает возможности специалистов МВД России. Как правило, установленный график приема заявителей в МФЦ сотрудниками МВД России не превышает 8 часов в рабочую неделю, а это, в свою очередь, позволяет принимать порядка 30-35 заявителей.

В то же время после повышения государственной пошлины в августе 2018 года заявители все чаще обращаются в МФЦ, чтобы получить консультацию о предоставлении услуги по выдаче заграничного паспорта нового поколения в электронном виде на портале государственных услуг РФ ([gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru)).

# Использование технологий бережливого производства в центрах «Мои Документы»

→ Суть бережливого производства предельно проста — это подход к решению любых задач с точки зрения выявления и ликвидации потерь и повышения эффективности использования людей, оборудования и материалов в процессе создания ценности для потребителя.

Понятие «бережливое производство» возникло в середине XX века. Именно в этот период сформировалась производственная система компании «Тойота» (TPS) (1949 год) и система НОТПиУ Минсредмаша (1962-1991).

Впервые в госсекторе принципы бережливого производства массово были применены в проекте «Бережливая поликлиника», реализованном Министерством здравоохранения РФ совместно с ГК «Росатом». Проект стартовал

с трех пилотных регионов с минимальным уровнем удовлетворенности работой поликлиник.

В ГК «Росатом» визуализировали суть производственной системы на принципах бережливого производства следующим образом.

## Суть производственной системы на принципах бережливого производства



Первые же результаты привели к снижению времени простаивания пациента в очередях до 12 раз, сокращению длины очередей в 6-8 раз, уменьшению отвлечения врача от пациента при приеме на заполнение документации в 3 раза и росту удовлетворенности пациентов на 30-40%.

После развертывания проекта «Бережливая поликлиника» от первых пилотных проектов к широкому внедрению (в настоящее время 33 региона и несколько сотен медицинских организаций) по инициативе Администрации Президента Российской Федерации началась реализация пилотных проектов «Бережливое правительство» и «Бережливый регион». Их суть состоит в том, чтобы уменьшить потери времени населения и госслужащих в процессе получения государственных услуг, справок, разрешений, решений по субсидиям, землеотводам и т. д. В этом проекте ГК «Росатом» сейчас работает в 10 регионах России.

В настоящее время реализуется от 40 до 200 проектов по улучшениям на регион, при этом большое число проектов – в центрах занятости, многофункциональных центрах, ЖКХ.

Проекты в МФЦ практически во всех пилотных регионах идут достаточно успешно, они направлены на сокращение времени, которое посетитель затрачивает на получение услуги («от двери до двери») и времени, которое персонал МФЦ затрачивает на межведомственное взаимодействие (часть проектов уже становятся межведомственными).

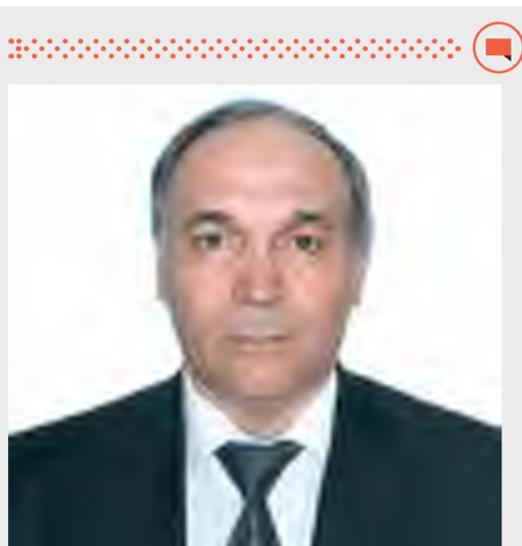
В таких проектах сокращение времени процесса в 3-5 раз – это практически норма, по отдельным услугам время сократилось в 12-20 раз.

Еще одним направлением применения методов бережливого производства являются проекты «Бережливый ВУЗ» и «Бережливая школа». Они направлены не только на улучшение образовательного и сопутствующих ему хозяйственных процессов, но и на формирование программ дополнительного образования по тематике «бережливое производство» и применение новых подходов к обучению – «фабрики процессов».



## В Российской Федерации впервые в мире разработаны национальные стандарты серии «Бережливое производство». В настоящее время их уже 11.

Кроме того, расширяется и методическая база по практическим методам и инструментам бережливого производства. Часть этих методик находится в открытом доступе на сайте Минздрава РФ, часть передана координирующим структурам в пилотных регионах (в настоящее время разработаны 9 методик для начального этапа развертывания бережливого подхода не только в производстве, но и в процессах оказания услуг).



**КОНСТАНТИН ГРАБЕЛЬНИКОВ,**  
к.т.н., директор проекта проектного офиса по развитию производственных систем в отрасли Госкорпорации «Росатом»

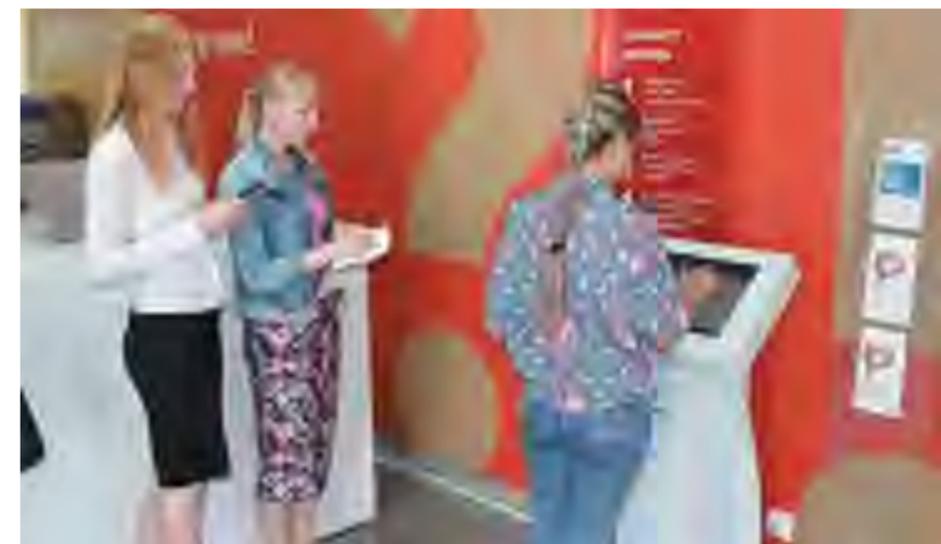
Трудно в двух словах рассказать о всем спектре методов бережливого производства, об объектах уже тысяч проектов по улучшению в пилотных регионах и в организациях, вошедших во вторую и третью волны тиражирования, но одно, с нашей точки зрения, уже понятно всем – эти методы доказали свою полную состоятельность не только на производстве, но и во всех других сферах нашей деятельности – образовании, социальной сфере, государственном и муниципальном управлении, ЖКХ, и т.д. Широкое и грамотное применение методов бережливого производства не только делает нашу работу эффективной, но и повышает вовлеченность коллективов в процесс постоянных улучшений, что делает ее еще и приятной.

## → Внедрение принципов бережливого производства в центрах «Мои Документы» Кемеровской области

В июне 2018 года в Кемеровской области стартовал проект «Бережливый Кузбасс», целью которого является создание менеджмента производственных и управленческих процессов, позволяющего видеть проблемы, быстро принимать управленческие решения для их искоренения через вовлечение персонала и устранение всех видов потерь. Проект охватывает отдельные сферы деятельности региона: как производственную (угольную и химическую промышленность, строительство и др.), так и непроизводственную (образование, здравоохранение, госуправление, соцобеспечение, ЖКХ, работу с населением).

Реализация проекта «Бережливый Кузбасс» проходит под эгидой ГК «Росатом» с применением разработанной ею системы «Производственная система Росатома» (ПСР). ПСР – это культура бережливого производства и система непрерывного совершенствования процессов для обеспечения конкурентного преимущества на мировом уровне.

В МФЦ в качестве пилота метод ПСР начали внедрять в двух центрах области: городах Кемерово и Анжеро-Судженске – с перспективой дальнейшего тиражирования на всю сеть МФЦ региона. Целью была определена оптимизация существующих в учреждении процессов, направленных на повышение удовлетворенности граждан, доступности оказываемых услуг, устранение временных и иных потерь, а также организацию рабочих мест специалистов, обеспечивающую их безопасность и комфорт.



Для пилотного проекта был выбран процесс по приему заявителей по государственной услуге Росреестра «Государственная регистрация права» (подуслуга «Государственная регистрация ипотеки в силу закона»).

После определения процесса были выделены конкретные цели и показатели проекта: сокращение времени ожидания в очереди до установленных 15 минут в часы пиковой нагрузки (на момент картирования – 25-35 минут в Анжеро-Судженске, 55-65 – в Кемерово) за счет сокращения времени обслуживания заявителя специалистом МФЦ, увеличение человекопотока в центрах.

Следующим этапом стало формирование команды проекта. В команду каждого офиса вошли 5-6 человек: начальники отделов приема, отделов обработки документов, ИТ-специалист, директор офиса, юрист-консульт уполномоченного МФЦ и представитель учредителя.

После формирования команды началось так называемое картирование процесса – перевод данных о нем в визуальный формат.

В рамках этой работы участники команды проходили весь путь с заявителем (при его согласии на участие в исследовании) с момента его входа в МФЦ и до момента его выхода. При этом каждое действие заявителя и специалиста, оказывавшего государственную услугу, а также время, затраченное на выполнение этого действия, фиксировались в листе наблюдения. При проведении хронометража также использовались видеозаписи с камер наблюдения.

Полученные данные были визуализированы посредством составления текущей карты процесса, на которой в графическом виде последовательно отражаются все действия участников процесса (заявителя, специалиста МФЦ, оказывавшего государственную услугу), при этом



для каждого действия вычисляется минимально и максимально затраченное время.

После составления карты процесса мы приступили к анализу текущего состояния и выявлению основных проблемных точек. Для этого был организован прием предложений от сотрудников МФЦ, непосредственно оказывающих государственную услугу, а также от самих заявителей.

В качестве основных проблем, выявленных командой проекта, можно выделить долгое время оформления талона электронной очереди (большое количество заявителей не могли обратиться с интерфейсом электронной очереди); длительное время ожидания специалистом

заявителя после вызова талона; нерациональное использование заявителем времени ожидания в очереди (например, заявитель мог бы заранее изучить условия договора, оплатить госпошину, сделать недостающие копии документов); необходимость сканирования пакета документов для передачи его в электронном виде; перенос данных из ПК ПВД в АИС МФЦ.

После определения проблемных точек в процессе наступил самый сложный этап – анализ выявленных проблем, определение путей их решения.

Изначально все выявленные проблемы были разделены на три группы, в результате чего была сформирована «Пирамида проблем», вершину которой

составляли проблемы федерального уровня, середину – регионального уровня, основу – проблемы местного характера (проблемы МФЦ).

В целях выявления причин возникновения проблем командой проекта использовался метод «5 почему» (по методике ПСР). Согласно этому методу необходимо последовательно задавать один и тот же вопрос – «Почему это произошло?» до тех пор, пока не будет обнаружен фактор, устранение которого поможет избежать повторного возникновения проблемы. Например, проблема «Долгое время ожидания специалистом заявителя» (Почему?) – Заявитель долго идет до окна специалиста (Почему?) – Заявитель не ориентируется, куда идти (Почему?) – Неинформативная навигация (Почему?) – Номера окон расположены высоко, нет альтернативных форм навигации (коренная причина возникновения проблемы), решение – сделать напольную навигацию.

В данный момент проект «Бережливый Кузбасс» в МФЦ Кемеровской области находится на этапе анализа проблем. Следующим этапом станет разработка «дорожной карты» по устранению проблем, внедрение улучшений.

## Пирамида проблем

### Федеральный уровень

- ▶ предоставление заявителем в пакет документов квитанции об оплате государственной пошлины;
- ▶ сканирование пакета документов для передачи его в электронном виде;
- ▶ работа специалиста в 2-х системах (перенос данных из ПК ПВД в АИС МФЦ для формирования оценок качества).

### Региональный уровень

- ▶ перебои в работе платежных терминалов;
- ▶ отсутствие единого call-центра.

### Уровень МФЦ

- ▶ долгое время оформления талона электронной очереди заявителем;
- ▶ длительное время ожидания специалистом заявителя после вызова талона;
- ▶ нерациональное использование заявителем времени ожидания в очереди.

## → Внедрение принципов бережливого производства в центрах «Мои Документы» Рязанской области

ГБУ РО «МФЦ Рязанской области» вступило в проект «Бережливое Правительство» в ноябре 2017 года.

Для оптимизации было выбрано три направления деятельности МФЦ на базе территориального отдела по Железнодорожному району г.Рязани:

- прием документов от заявителей в рамках оказания государственных и муниципальных услуг в МФЦ (на базе одного территориального отдела);
- выдача результатов оказания государственных и муниципальных услуг заявителям в МФЦ;
- документооборот при предоставлении государственных и муниципальных услуг заявителям в МФЦ (на примере услуг МВД России).

В рамках проекта проведено множество организационных мероприятий. В первую очередь была составлена и утверждена дорожная карта и тактический план реализации 3-х проектов. Далее проведено обучение сотрудников, составлены карты рабочих процессов. Следующим этапом стало анкетирование сотрудников МФЦ и заявителей, которое позволило определить основные «болевы точки» при оказании государственных услуг и провести анализ существующих проблем.

Анализ показал, что такие точки есть и в организации процессов, и в работе персонала. К числу основных проблем, которые были выявлены в ходе анализа, относятся длительное время ожидания в очереди заявителей в часы пиковой нагрузки; пересечение потока заявителей при сдаче

и получении документов; нелогичное размещение терминалов самообслуживания; маленькая площадь помещения для окон выдачи документов; выезды в органы/ведомства дважды в день.

Следующий шаг заключался в решении перечисленных проблем. Работа проводилась по нескольким направлениям. Это управление процессами (выработка единых стандартизированных процедур); управление пространством (оптимизация рабочего пространства для сотрудников, зон обслуживания заявителей); управление временем (контроль времени, контроль потока заявителей в МФЦ). На сегодняшний день потоки заявителей, сдающих и получающих документы, разведены в разные помещения, соответственно, уменьшено количество заявителей в зале приема (снижение шума). Установлен отдельный терминал электронной очереди для зала выдачи документов. Изменено месторасположение терминалов электронной очереди в зоне приема заявителей: по ходу движения заявителей терминалы оплаты размещены в зале приема (сокращение времени на оплату госпошлины). При

этом стоит отметить, что оптимизация процессов осуществлена за счет имеющихся внутренних резервов (оптимизация организации рабочего пространства и зон обслуживания заявителей, автоматизации процессов оказания услуг).

В 2018 году начался второй этап реализации проекта «Бережливое Правительство» в МФЦ Рязанской области, для которого было выбрано два процесса:

- оптимизация процесса управления персоналом в МФЦ (прием/увольнение/перевод сотрудников, обучение/наставничество и др.);
- оптимизация процесса взаимодействия МФЦ с отделением Пенсионного Фонда РФ по Рязанской области при оказании услуг заявителям.

С учетом результатов оптимизации данного процесса планируется в последующем рассмотреть взаимодействие МФЦ с иными органами/ведомствами (ФНС, Росреестр и др.) в целях сокращения сроков оказания услуг через МФЦ и сокращения материальных затрат на ежедневную доставку документов.

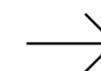
### Итоги первого этапа внедрения принципов бережливого производства:

- ✓ начали применять принципы «5S» на рабочих местах сотрудников;
- ✓ сократили число выездов в МВД России по доставке/получению документов в 2 раза (снижение материальных затрат);
- ✓ сократили время ожидания заявителей по сдаче и получению документов в часы пиковой нагрузки;
- ✓ разграничили потоки заявителей по сдаче и получению документов;
- ✓ удовлетворенность заявителей выросла с 93,4% в ноябре 2017 года до 96,2% в январе 2018 года.

# 1

ТЕМА  
НОМЕРА

## Всероссийский конкурс «Лучший многофункциональный центр России» 2017 года



С 2014 года Минэкономразвития проводит Всероссийский конкурс «Лучший многофункциональный центр России». Конкурс позволяет выделить лучшие практики в работе центров «Мои Документы» и распространить их по всей стране, а также отметить лучших специалистов, которые работают в центрах сети. Победители и призеры конкурса ежегодно награждаются грамотами Правительства Российской Федерации и Минэкономразвития России.

Всего на конкурс в 2017 году поступило

**167** заявок

**от 66** субъектов Российской Федерации

Победители определялись по четырем номинациям:



«Лучший МФЦ»



«Лучший проект МФЦ»



«Лучший универсальный специалист МФЦ»



«Лучшая практика по информатизации МФЦ»

В номинации «Лучший многофункциональный центр России» участвовали 52 центра государственных и муниципальных услуг. При определении победителей учитывались как формальные показатели (эффективность, комфортность и доступность предоставляемых услуг и информации о них, возможность оценки качества обслуживания в МФЦ и т.д.), так и результаты внешнего аудита работы многофункциональных центров по пяти направлениям: «Качество телефонного обслуживания», «Разнообразие способов предварительной записи», «Качество интернет-информирования», «Общественное мнение», «Контрольная закупка».

По итогам рассмотрения конкурсной комиссией лучшими МФЦ были признаны

- среди МФЦ I категории – четыре центра, представленные в конкурсе от Саратовской, Липецкой, Иркутской и Волгоградской областей;
- среди МФЦ II категории – три центра из Республики Дагестан, Воронежской и Калужской областей.

В номинации «**Лучший проект МФЦ**» были представлены 32 проекта в различных областях: организация предоставления комплекса услуг по жизненным ситуациям клиентов, услуг для бизнеса, автоматизация государственных и иных услуг, управление качеством обслуживания клиентов, обучение персонала и в других направлениях.

#### Победителями в номинации стали:

- **МФЦ Ставропольского края** за проект «МФЦ Ставропольского края – инструмент реагирования в чрезвычайной ситуации»;
- **МФЦ Воронежской области** за проект «Бизнес с нуля за 4 дня в МФЦ Воронежской области»;
- **МФЦ Тюменской области** за проект «Госуслуги без чиновников»;
- **МФЦ Волгоградской области** за проект «Мои Документы» идут в роддом!»;
- **МФЦ города Санкт-Петербурга** за проект «Электронное взаимодействие при предоставлении государственных услуг ФСС в Санкт-Петербурге».

#### Заявки на номинацию «**Лучшая практика по информатизации МФЦ**» представили 23 региона.

Заявки оценивались по нескольким десяткам критериев, в том числе на соответствие требованиям нормативно-правовой базы, по количеству предоставляемых с помощью АИС МФЦ услуг, интеграции с федеральными и региональными информационными системами и другим.

#### Лучшими в номинации «**Лучшая практика по информатизации МФЦ**» признаны практики трех регионов: **Волгоградской области, Республики Дагестан, Республики Саха (Якутия).**

Самой массовой по количеству поданных на конкурс заявок традиционно стала номинация «**Лучший универсальный специалист МФЦ**», в которой регионы выдвинули 60 кандидатов.

Итоговая оценка участников конкурса формировалась по результатам рассмотрения предоставленных ими анкет, фото- и видеопрезентаций, а также индивидуальных интервью, которые проводились представителями Минэкономразвития России, ФНС России, группы «Интерфакс»

и проектного офиса Минэкономразвития России. В ходе интервью оценивался уровень профессиональной компетентности кандидатов, а также их личные качества, необходимые для работы с заявителями.

#### По решению центральной конкурсной комиссии лучшими универсальными специалистами МФЦ были признаны:

- **Девяткина Юлия Викторовна** (Липецкая область);
- **Краснова Виктория Максимовна** (Республика Башкортостан);
- **Пухова Дарья Николаевна** (Томская область);
- **Резник Кристина Алексеевна** (г. Волгоград);
- **Серов Павел Сергеевич** (Рязанская область).

Центральной конкурсной комиссией были также отмечены специалисты, которые не вошли в число лауреатов, но **показали высокие результаты на протяжении всех этапов конкурса:**

- **Авдейчик Наталья Анатольевна** (Республика Крым);
- **Елисева Александра Сергеевна** (Московская область);
- **Занобед Александра Борисовна** (Калужская область);
- **Михайлова Наталья Ринатовна** (Ульяновская область);
- **Ржевская Ирина Валерьевна** (Воронежская область);
- **Смирнова Анна Викторовна** (Пермский край);
- **Шахбанова Фатима Магомедовна** (Республика Дагестан).

Лауреаты конкурса «**Лучший многофункциональный центр России**» будут награждены благодарностями Правительства РФ и министерства экономического развития Российской Федерации.

#### ПОБЕДИТЕЛИ



#### Иркутская область

Отдел по обслуживанию заявителей в г. Иркутске №1 Государственного автономного учреждения «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

664014, обл. Иркутская, г. Иркутск, ул. Тракторная, д. 35



#### Липецкая область

Липецкий городской отдел №2 областного бюджетного учреждения «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области»

398036, обл. Липецкая, г. Липецк, ул. Леонтия Кривенкова, д. 11а



#### Саратовская область

Обособленное подразделение государственного автономного учреждения Саратовской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в Фрунзенском районе г. Саратова

410012, обл. Саратовская, г. Саратов, ул. им Вавилова Н.И., д. 6



#### Волгоградская область

Филиал по работе с заявителями Кировского района г. Волгограда государственного казенного учреждения Волгоградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

400059, обл. Волгоградская, г. Волгоград, ул. 64 Армии, д. 71д



#### Республика Дагестан

Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по городу Буйнакску

368220, Респ. Дагестан, г. Буйнакск, ул. Д.Кумухского, д. 67/2



#### Воронежская область

Филиал автономного учреждения Воронежской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в г. Павловске

396422, обл. Воронежская, р-н. Павловский, г. Павловск, ул. 1 Мая, д. 23



#### Калужская область

Филиал государственного бюджетного учреждения Калужской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Калужской области» по Малоярославецкому району

249096, обл. Калужская, р-н. Малоярославецкий, г. Малоярославец, ул. Московская, д. 7

В номинации «**Лучший многофункциональный центр России**» участвовали

# 52

центра государственных и муниципальных услуг

В номинации «**Лучший проект МФЦ**» были представлены

# 32

проекта в различных областях

В номинации «**Лучшая практика по информатизации МФЦ**» были представлены заявки

# 23

регионов

В номинации «**Лучший универсальный специалист МФЦ**» были выдвинуты

# 60

кандидатов

# Осман Хасбулатов:

Ничто никогда не заменит общения человека с человеком ←



► *Расскажите, как Вы стали руководителем сети МФЦ? Чем привлекла Вас эта работа?*

В 1999 году в г. Каспийске я работал в муниципальной организации по сбору платежей за коммунальные услуги. При ней был отдел по оформлению субсидий,

уже тогда мы старались организовать работу по принципу «одного окна» для упрощения порядка оформления документов и уменьшения их количества. Это дало результат: собираемость коммунальных платежей повысилась.

В 2009 году Правительством Дагестана было принято решение создать первый МФЦ, он был открыт в Каспийске. Мне предложили его возглавить. Было очень интересно: за плечами у меня был десятилетний опыт в службе субсидий. Позже МФЦ стали появляться в других городах. В 2013 году руководством республики было принято решение о создании единого республиканского МФЦ. Возглавляемый мною на тот момент центр вошел в тройку лучших в России по результатам опроса Минэкономразвития России. Наверное, поэтому возглавить республиканский многофункциональный центр также предложили мне, с условием использования опыта построения МФЦ в Каспийске. Я обозначил необходимость централизации республиканской сети многофункциональных центров, которые тогда были муниципальными, что снижало эффективность работы центров и скорость внедрения новых услуг.

► *Известно, что еще к середине 2015 года сеть МФЦ в республике была практически в зачаточном состоянии, а затем за полгода был сделан огромный скачок. Как удалось добиться таких результатов? В чем кроется секрет успеха?*

На момент создания уполномоченного МФЦ в 2013 году в республике действовало 9 муниципальных центров, в работе которых было выявлено много недостатков. Все они были переданы в ведение республиканского МФЦ. И началась активная работа по созданию и расширению филиальной сети. К 2015 году в Дагестане работало 20 МФЦ. При этом стояла задача за 12 месяцев открыть еще 36 и обеспечить 90-процентный охват населения республики услугами МФЦ. Благодаря привлеченным инвестициям в рамках государственно-частного партнерства удалось завершить создание



Министр экономического развития РФ М. С. Орешкин награждает министра экономики Республики Дагестан О. Х. Хасбулатова ▲

сети МФЦ в короткие сроки. К началу 2016 года во всех муниципалитетах республики были запущены 56 МФЦ и 435 удаленных офисов.

► *Отличным результатом ваших общих усилий стала победа в конкурсе «Лучший МФЦ II категории» в Буйнакске. Расскажите, что необходимо сделать, чтобы добиться успеха? Вы используете специальные методы работы с персоналом, какие-то мотивирующие установки?*

Достижению успеха способствовали единые стандарты к подбору персонала. У нас единый

учебный класс, где мы месяц готовим специалистов: даём необходимые теоретические знания, проводим тренинги на сплочение коллектива и развитие техники работы с клиентами. Затем соискатели проходят стажировку от 2 до 4 недель. Срок определяется самими стажёрами по мере их готовности пройти аттестацию, сдав которую они принимаются на работу.

Для оценки эффективности работы сотрудников мы применяем систему KPI. Сотрудники МФЦ знают критерии оценки качества их работы и свой результат. В зависимости от количества и качества оказанных оператором услуг



ему начисляется премия в размере до 300% от оклада. Зарплаты руководителей филиалов определяются показателем эффективности сотрудников. Все заинтересованы в высоком результате.

Мы максимально автоматизировали работу операторов, ввели АИС «Логистика», которая упростила процесс работы



Сегодня в дагестанском МФЦ работает 1900 человек, которые добились всего сами.

с повторными обращениями заявителей. Оператор видит их историю, причины предыдущих отказов, помогает с последующими обращениями. Поэтому центр «Мои Документы» в Буйнакске, как и ранее центры в Дербенте и Хиве, был признан лучшим.

► *Вы более 5 лет руководили сетью МФЦ в Дагестане. Какой важный опыт Вы приобрели, что ценного для себя открыли (знания, навыки, люди, связи)?*

Самое главное, что я понял, — что в любом деле важно собрать команду. Нужно всегда совершенствоваться, постоянно придумывать что-то новое. Привлекать в команду молодёжь. Сегодня в дагестанском МФЦ работает 1900 человек, которые добились всего сами. Их средний возраст — где-то 27-28 лет.

Конечно, благодаря этому опыту я получил много полезных и интересных контактов с местными органами власти, федеральными структурами, в том числе с Минэкономразвития России, что позволяет нам оперативно взаимодействовать с коллегами из любых уголков страны. Хочу отметить, что в этом кругу достаточно дружеские отношения.

► *Как Вы видите будущее развитие МФЦ в Дагестане и сферу предоставления госуслуг в целом?*

Многие говорят, что лет через 10 МФЦ будет никому не нужен, все услуги будут предоставляться в электронном виде. Действительно, оказание государственных услуг все больше переходит в электронный формат, но, я думаю, что никто никогда не отменит и не заменит общение человека с человеком.

## ПОБЕДИТЕЛИ В НОМИНАЦИИ «ЛУЧШИЙ ПРОЕКТ» 2017

→ МФЦ — инструмент реагирования в чрезвычайной ситуации

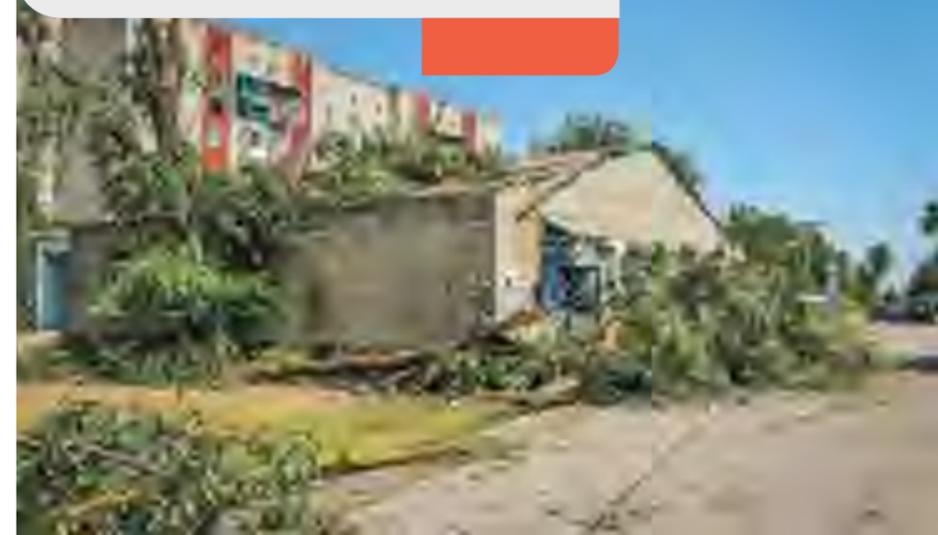
Проект возник в связи с трагедией, случившейся в Ставропольском крае в мае 2017 года, когда в результате обильных осадков были подтоплены более 6,5 тысяч домовладений в 13 районах. Пострадало более 20 тысяч человек. Обстановка была признана чрезвычайной ситуацией федерального уровня.

Центрам «Мои Документы» была поручена работа по приему заявлений граждан на включение в списки для получения компенсационных выплат. Перед уполномоченным МФЦ стояла задача в предельно сжатые сроки организовать работу МФЦ края в режиме чрезвычайной ситуации, адаптировать АИС МФЦ, развернуть временные пункты приема, разработать необходимую документацию.

В результате за одни сутки в МФЦ был организован целый комплекс мероприятий.

Для обеспечения возможности подачи в МФЦ заявлений о включении в списки была оперативно доработана АИС МФЦ, разработаны соответствующие регламенты и схемы предоставления нескольких услуг: оказание единовременной материальной помощи вследствие чрезвычайной ситуации; оказание финансовой помощи в связи с утратой имущества (имущества первой необходи-

МФЦ  
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ



мости) вследствие чрезвычайной ситуации; дополнительные меры социальной поддержки граждан.

Для повышения доступности получения услуги о включении в списки на компенсационные выплаты все офисы МФЦ края были переведены на режим работы с 8.00 до 21.00. ежедневно. Заявления принимались по экстерриториальному принципу, в местах временного пребывания пострадавших граждан, в том числе в местах эвакуации.

На период действия режима чрезвычайной ситуации в пострадавших районах края была

развернута работа дополнительных офисов МФЦ на базе пунктов временного размещения граждан, мобильных офисов на базе микроавтобусов и легковых автомобилей. Получить помощь в оформлении документов граждане могли как в офисах МФЦ или в пунктах временного размещения, так и в непосредственной близости к своим пострадавшим домам — прямо на улице или на дому.

Всего в зоне чрезвычайной ситуации работало 105 окон МФЦ, было привлечено более 100 специалистов из муниципальных образований, не попавших в зону ЧС.

Жителям был максимально упрощен процесс для получения помощи. Для подачи заявления от гражданина требовался только паспорт. Остальной комплект документов МФЦ оформляли самостоятельно, получали через СМЭВ все необходимые сведения о гражданах, пострадавших в результате чрезвычайной ситуации, решали вопросы с открытием банковского счета и так далее. При отсутствии паспорта принимались заявления на восстановление документов. Было налажено оперативное взаимодействие с федеральными органами по восстановлению утраченных документов в течение трех дней.

Мобилизация сети МФЦ для работы в зоне чрезвычайной ситуации позволила завершить работу по приему заявлений от пострадавших в течение 6 дней. За этот период поступило 7 223 заявления о выплате единовременной помощи от 20 066 граждан, 4 461 заявление о выплате финансовой помощи от 12 438 граждан. Благодаря этому сотрудники МЧС были освобождены от оформления документов и получили возможность сосредоточиться на фактической ликвидации последствий паводка (эвакуации граждан, расчистке завалов, откачке воды и т. д.), что, в свою очередь, позволило снять социальную напряженность в пострадавших от паводка районах.

Завершение режима чрезвычайной ситуации не стало финишной точкой проекта: заключено соглашение о сотрудничестве УМФЦ и МЧС, проводятся совместные тренировки.



## → «Мои документы» идут в роддом



**МФЦ  
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**



**В** рамках проекта «Мои Документы» идут в роддом» в родильных домах Волгоградской области было организовано предоставление комплексных услуг по жизненной ситуации «Рождение ребенка». Всего в комплекс входит 10 услуг: оформление свидетельства о рождении, СНИЛС, медицинского полиса, материнского капитала, социальных пособий, регистрация ребенка по месту жительства, запись его в детский сад и т.д.

Проект стартовал в августе 2016 года и проводился во всех родильных домах региона. В нем были задействованы 5 органов власти (органы ЗАГС, соцзащиты, отделы по миграции и др.), ПФР, страховые компании, медицинские учреждения и пр.

Для предоставления этих услуг были организованы полноценные рабочие места универсальных специалистов (2 раза в неделю по 3 часа), которые проводят консультации будущих родителей по пакету документов, связанному с рождением ребенка, оформляют заявления на получение комплексных услуг, а также принимают и выдают документы.

Все документы молодые родители получают при выписке из родильного дома, то есть их оформление занимает 3-4 дня. Всего с августа 2016 года по октябрь 2017 года было выдано более 1000 пакетов документов и предоставлено около 6500 услуг.



**МИХАИЛ ИВАНКОВ,**  
заместитель руководителя  
Федеральной службы  
по труду и занятости

Когда в 2005 году мы под руководством С.Е.Нарышкина, руководившего тогда Правительственной комиссией по проведению административной реформы, и В.Л.Вуколова, возглавлявшего Департамент государственного управления и местного самоуправления Правительства Российской Федерации, приступили к разработке принципиально новой модели взаимоотношений граждан и государства при предоставлении государственных услуг, поставленные задачи — разработка и внедрение принципов «одного окна» и «универсального специалиста», отделение фронт-офисов оказания услуг от ведомств, их оказывающих, и в целом переход на сервисную модель оказания услуг, в которой главным является их удобство и доступность для гражданина, многим казались нереализуемыми. А уж задача кардинально изменить отношение граждан к государству, самым существенным образом повысить уровень их удовлетворенности качеством оказания услуг вообще воспринималась как фантастика.

Сегодня можно констатировать, что все эти цели достигнуты в полной мере. Граждане воспринимают комфорт, быстроту и удобство МФЦ как данность, уровень удовлетворенности качеством и доступностью услуг превысил 97 процентов.

Но останавливаться на достигнутом, конечно, нельзя. И как показывают итоги конкурса — этого и не происходит. Система МФЦ находится в постоянной динамике, поиске новых еще более удобных форматов взаимодействия гражданина и государ-

ства, ориентируясь на постоянное расширение жизненных ситуаций для граждан и хозяйственных ситуаций для юридических лиц и предпринимателей.

Конкурс 2017 года выявил актуальную тенденцию в развитии МФЦ — переход от оказания государственных услуг по заявительному принципу к проактивной модели решения возникшей жизненной ситуации — от рождения ребенка до желания открыть собственный бизнес. Гражданин не должен задумываться над тем, какие услуги ему нужны от государства в той или иной ситуации, и ему не нужна «бумажка», а нужно решение возникшей проблемы.

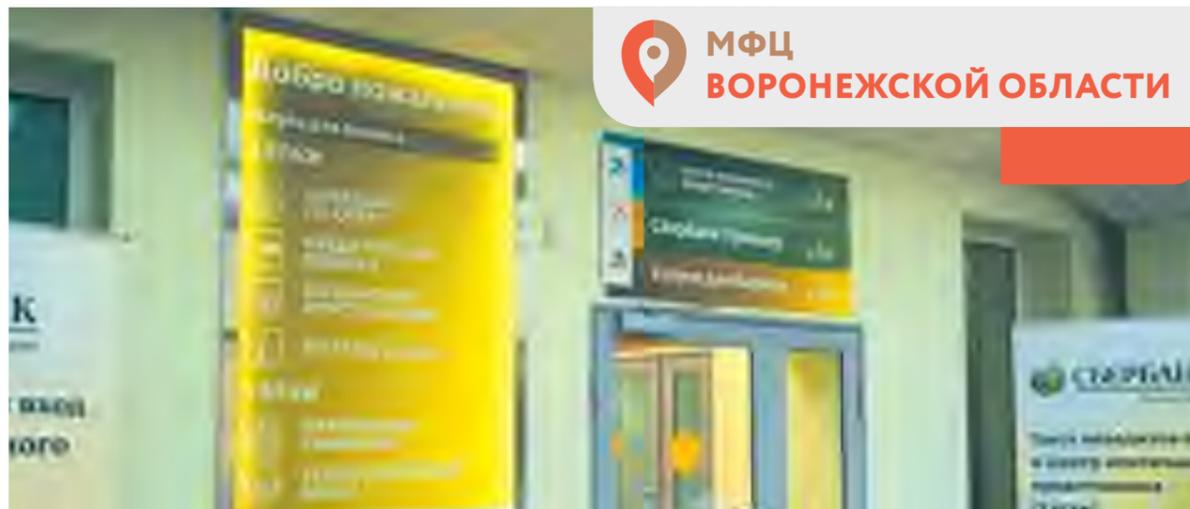
И в этой связи среди хочу отметить проекты «Мои Документы» идут в роддом» и «Бизнес с нуля за 4 дня в Воронежской области» — это не просто расширение спектра услуг, а быстрое их пакетирование под реальную жизнь.

МФЦ должны уметь практически в «онлайн» режиме перестраиваться под потребности граждан, интегрируясь с информационными системами органов государственной власти и иных организаций, например, банков или страховых компаний, услуги которых сегодня являются неотъемлемой частью нашей жизни. И следующим шагом в этом направлении, безусловно, является уход от бумажных документов, когда результатом взаимодействия с государством является решение возникшей проблемы практически без участия самого гражданина.

## → Бизнес с нуля за 4 дня



### МФЦ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ



С 2013 по 2015 годы подготовка пакета документов, необходимых для ведения бизнеса, в Воронежской области занимала в среднем от 17 до 19 рабочих дней, в 2016 году – от 15 до 17 рабочих дней. Такие цифры были получены в ходе анализа, проведенного Управлением Федеральной налоговой службы по Воронежской области совместно с АУ «МФЦ».

Чтобы поддержать созданный и вновь создаваемый бизнес, в 2016 году в центрах «Мои Документы» Воронежской области был запущен проект «Бизнес с нуля за 4 дня», в ходе которого была отработана технология предоставления комплексных услуг по жизненной ситуации «Открытие своего дела». В состав комплекса вошли услуги, позволяющие открыть свой бизнес, и сопутствующие услуги, необходимые для его ведения. Это услуги по регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, информированию о действующих налогах и сборах, предоставлению сведений из ЕГРЮЛ и ЕГРИП, а также изготовление печатей и штампов, открытие расчетного счета в банке и другие услуги.

Главная ценность проекта – в существенном сокращении сроков предоставления услуг, необходимых для открытия своего дела. Например, регистрация юридического лица осуществляется в течение 3 рабочих дней, еще за 1 рабочий день в МФЦ организовано предоставление сопутствующих сервисов, таких как получение ключа электронной цифровой подписи или подключение к бухгалтерским и кадровым системам.

Также удалось значительно сократить число посещений заявителем организаций, выдающих необходимые для открытия своего дела документы. При оформлении пакета услуг в рам-

ках проекта гражданин приходит в МФЦ 2 раза: для подачи заявления, затем – за готовым пакетом документов. Кроме того, ему необходимо также посетить банк, в котором ему уже открыт расчетный счет для совершения операций уже в день выдачи пакета документов.

Проект стартовал в ноябре 2016 года. За период с марта по октябрь 2017 года в МФЦ Воронежской области было обработано 312 комплексных запросов общей сложностью свыше 700 услуг; в среднем, в месяц оказывалось 88 услуг, что более чем в 4 раза превышает аналогичный показатель до начала реализации проекта.



## → Электронное взаимодействие при предоставлении государственных услуг ФСС



### МФЦ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА



Санкт-Петербургское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации сотрудничает с МФЦ Санкт-Петербурга уже более 7 лет. Санкт-Петербург стал одним из первых регионов, где в многофункциональных центрах был организован приём заявлений и документов на предоставление всех государственных услуг, относящихся к компетенции ФСС РФ. Взаимодействие регионального отделения с МФЦ позволило приблизить услугу к её получателю, сократилось время ожидания в очереди, необходимое для подачи заявления. Через МФЦ в региональное отделение поступает более 200 тысяч заявлений в год.

В то же время взаимодействие регионального отделения и МФЦ, первоначально построенное на классическом бумажном документообороте, выявило и ряд серьезных недостатков.

Это и объем передаваемых бумаг, сложности и ограничения курьерской доставки, дублирование при регистрации в информационных системах регионального отделения и МФЦ, риск возникновения «заблудившихся» или потерянных заявлений и документов. Работу по приёму, проверке, регистрации и обработке заявлений граждан, поступающих из МФЦ, в региональном отделении вело значительное количество работников, обрабатывающих весь нескончаемый бумажный поток.

Как оптимизировать эту работу, сократить время рассмотрения документов и принятия решений?

Приоритетным стал вопрос об оптимизации процесса предоставления государственных услуг для граждан льготных категорий – в силу большого числа заявителей и социальной значимости предоставляемой государством льготы.

В 2016 году региональным отделением совместно с МФЦ был разработан план-график поэтапного перехода на электронное взаимодействие. Работа показала безусловные плюсы такого способа обмена информацией:

- получение документов в день обращения в полном объеме, что позволяет начать оказание государственной услуги в кратчайшие сроки с момента обращения заявителя;
- заверение подлинности копий документов с помощью электронной подписи сотрудника МФЦ, что исключает неверное заверение копий документов (например, исключается возможность заверения копии паспорта ИП самим ИП);
- возможность оперативного информирования заявителя о принятом решении (заявитель получает смс со стату-



сом принятого решения «положительное/отрицательное»);

- исключение варианта «заблудившихся» или потерянных документов и т.п.

По предоставляемым услугам регионального отделения неоднократно проводились рабочие встречи с представителями МФЦ, Петербургского информационно-аналитического центра, Комитета по информатизации и связи для усовершенствования качества работы в межведомственной автоматизированной информационной системе предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Результатом одной из таких встреч стало подтверждение участия регионального отделения ФСС РФ в пилотном проекте по предоставлению государственных услуг посредством МФЦ в электронном виде с ис-

пользованием системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ-3).

По итогам 2017 года через структурные подразделения МФЦ в региональное отделение было подано более 210 тысяч заявлений на получение услуг ФСС РФ, что составляет почти 15% от общего числа заявлений, принятых региональным отделением.

Наибольшее количество заявлений, поступивших в региональное отделение из МФЦ, относятся к услугам, предоставляемым льготным категориям граждан: это постановка на учет по обеспечению техническими средствами реабилитации и прием документов для получения путевки на санаторно-курортное лечение.

По каждой из этих услуг в региональное отделение через МФЦ обратилось около 90% заявителей. При этом бумажный документооборот между МФЦ

и региональным отделением сократился на 75 %.

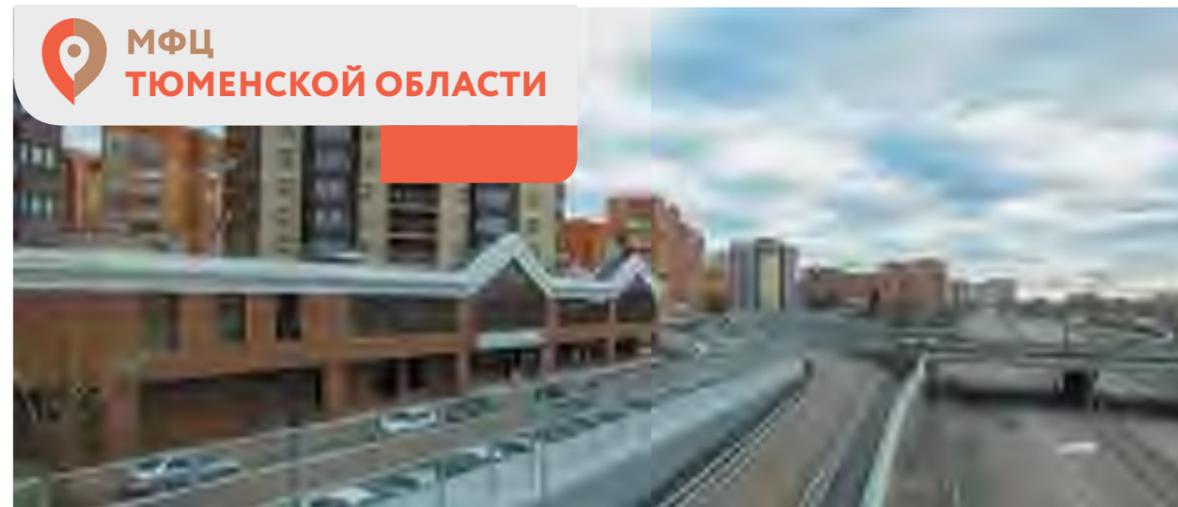
Цифры подтверждают, что подача заявлений на услуги ФСС РФ через МФЦ – востребованный жителями города сервис. И правильное использование современных технологий ведёт к уменьшению сроков предоставления услуг, сокращению бумажного документооборота, снижению финансовых затрат (трудозатрат и материальных ресурсов).

Электронный документооборот позволил сократить время на обработку обращений, обеспечить прозрачность и удобство контроля для всех участников взаимодействия, включая заявителя.

Практика Санкт-Петербурга – первого субъекта, перешедшего на электронное взаимодействие при предоставлении государственных услуг ФСС РФ, – может стать примером для многих субъектов России.

## → Госуслуги без чиновников

### МФЦ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ



В 2014 году в Тюменской области многофункциональному центру были переданы муниципальные полномочия городского округа г. Тюмень по принятию решений о выдаче транспортной карты льготным категориям граждан (школьники, студенты, пенсионеры). Решение принимается на основании сравнения данных ведомственных информационных систем по подтверждению

льготной категории заявителя без сложной процедуры анализа документов. Для реализации полномочия были внедрены электронные сервисы, позволяющие подтвердить статус «учащийся» из единой базы школьников и получить информацию о льготах из информационной системы департамента социального развития Тюменской области, обеспечено электронное взаимодействие с вузами

и ссузами по подтверждению статуса «студент». Реализована возможность подать заявление на получение транспортной карты через ЕПГУ.

Для дальнейшей оптимизации процесса оказания услуги в рамках проекта была поставлена задача исключения оператора из процесса принятия решения, т.е. обеспечения полной автоматизации принятия решения.

Сегодня специально разработанный модуль АИС МФЦ самостоятельно осуществляет межведомственные запросы, анализ ответов, принятие решений, направление заявок на изготовление электронных транспортных карт автоматически, без участия человека. Разработка данного модуля была произведена в 2017 году в рамках перехода на новую информационную систему АИС МФЦ.

Для перехода на полную автоматизацию были внесены изменения в административный регламент муниципальной услуги, позволяющие выполнять межведомственные запросы и принимать решения по услугам АИС МФЦ без участия людей.



С органами власти и организациями, участвующими в предоставлении услуги, проведено согласование форматов электронных межведомственных запросов, проведена работа по вводу в эксплуатацию новых электронных сервисов. В результате вся необходимая информация предоставляется в МФЦ в электронном виде в машиночитаемом формате, позволяющем программному обеспечению «понимать» содержание ответа.

#### Участники информационного взаимодействия:

- Территориальное управление ПФР (подтверждение статуса «пенсионер по старости», асинхронный);
- Департамент социального развития Тюменской области

(проверка на наличие льготы на проезд, предоставляемой департаментом, синхронный);

- 8 вузов (подтверждение статуса учащегося, асинхронный);
- Департамент образования Тюменской области (подтверждение статуса учащегося по 15 ссузам и 55 школам г. Тюмени, синхронный);
- АО «ТТС» (запрос на изготовление электронной транспортной карты/ запись транспортного приложения на банковскую карту с фотографией либо УЭК, синхронный).

За сентябрь – октябрь 2017 года обработано 18 тыс. заявлений, в 2016 году для обработки такого количества запросов потребовалось 36 сотрудников бэк-офиса, в 2017 году – 4.



Всего в 2017 году выдано более 44 тысяч транспортных карт, в том числе более 39 тысяч услуг оказано в МФЦ и почти 5,5 тысяч - через ЕПГУ.

## Александр Нагибин:



До сих пор обходимся без чиновников и принимаем решение самостоятельно



Сначала МФЦ в Тюменской области не побоялся взять на себя функцию по принятию решения по услуге «Выдача транспортной карты», затем принялся за автоматизацию оказания услуг «Выдача охотничьего билета». В настоящее время все эти проекты успешно реализуются в центрах «Мои Документы» Тюменской области, а коллеги готовы поделиться опытом. О жизни проектов рассказывает директор ГАУ ТО «МФЦ» Александр Нагибин.



**ДМИТРИЙ ВОЛЬВАЧ,**  
начальник Управления международного сотрудничества и валютного контроля ФНС России

Мне посчастливилось стать участником проекта становления и развития МФЦ с самого его зарождения. За непродолжительный период времени нам всем удалось сделать то, что казалось маловероятным в самом начале: кардинально изменить философию и практику взаимоотношений государственных органов и граждан, превратив некогда бесконечные квесты походов за многочисленными справками и бумажками в современные, простые и прозрачные сервисные процедуры, максимально переведенные в электронный и экстерриториальный формат взаимодействия.

По мере роста профессиональной компетенции вновь создаваемых МФЦ был очевиден и прогресс в проектах, представлявших на конкурс «Лучший МФЦ России». Не секрет, что требования комиссии к конкурсантам и проектам увеличивались с каждым годом. Росли также качество и масштаб оцениваемых проектов. Есть много примеров, когда яркие

и доказавшие свою эффективность в отдельном регионе проекты становились сначала лауреатами конкурса, а через какое-то время внедрялись по всей России как общепризнанные передовые практики. К таким успешным примерам можно отнести пилотный проект налоговых органов и МФЦ Московской области по информированию граждан о налоговой задолженности. Сегодня это обычная повсеместная практика, удобная для граждан и помогающая наполнять региональные и местные бюджеты. И таких примеров из практики конкурса «Лучший МФЦ России» очень много.

Хочется пожелать всем, кто продолжает эту не простую, но очень важную работу по развитию и совершенствованию системы оказания государственных услуг в МФЦ, расти и развиваться также неудержимо и стремительно, как сегодня развиваются информационные технологии, и не просто соответствовать, а превосходить ожидания своих клиентов, граждан и налогоплательщиков.

#### ► Как развиваются проекты Тюменской области?

Те проекты, с которыми мы выходили на конкурсы, до сих пор актуальны. Они связаны между собой, являются составными частями одного большого проекта: сделать государственные и муниципальные услуги понятными и удобными и для потребителей этих услуг и для тех, кто их предоставляет. При этом они абсолютно самостоятельны, их можно тиражировать и в комплексе, и по отдельности.

Это сложные проекты, успех которых зависит не только от МФЦ, но и от региональных органов власти, органов местного самоуправления, образовательных организаций, управления ПФР по Тюменской области. Самое сложное было убедить участников в том, что наши идеи по исключению излишних процедур реальны и исполнимы. Наш подход отличается от других регионов, оказывающих услуги по полному циклу: дело в том, что нам передали услуги, которые

до этого оказывал другой орган, а в других субъектах РФ (например, Омская область) функциями МФЦ наделили уже существующее учреждение, которое и до этого предоставляло услуги с принятием решения.

#### ► Были ли какие-то сложности?

Перед тем, как мы решились на изменение схем предоставления услуг, а конкретнее – автоматизацию внутренних процессов, был проведен глубокий анализ бизнес-процессов. Необ-

Раньше на ручную обработку комплекта документов уходило около 15 минут, теперь 8-15 секунд.



ходимо было выявить излишние процедуры и возможности отказа от истребования документов от людей и замены их межведомственными запросами. Проблема усугублялась тем, что есть период пиковой активности по выдаче транспортной карты – это сентябрь.

В этот период 20 тысяч потенциальных пользователей услуги получили возможность использовать льготу. Справиться с этим можно было только путем перенаправления заявителей на портал госуслуг и минимизации «ручного» труда в МФЦ и у поставщиков сведений. Для этого были созданы единые реестры учащихся общеобразовательных учреждений и учреждений профессионального образования, электронные сервисы, позволяющие получать необходимую информацию из этих реестров в режиме реального времени, достигнуты договоренности с учреждениями высшего образования о предоставлении информации через СМЭВ в машиночитаемом виде. Мы разработали электронные сервисы, позволяющие направлять задание на изготовление электронных карт через СМЭВ, в транспортной организации был

создан единый центр по изготовлению карт (на всю Тюменскую область). «Вишенкой на торте» стало внедрение модуля принятия решений, позволившего исключить необходимость участия человека в принятии решения по предоставлению услуги.

► *Сколько сейчас в среднем занимает выдача транспортной карты?*

Все данные (кроме сведений о месте жительства, которые требуются при обработке заявлений пенсионеров) поступают в машиночитаемом виде. При наличии всех необходимых условий направляется задание на изготовление карты, при отсутствии обязательного условия – отказ в предоставлении услуги направляется на утверждение сотруднику. Раньше на ручную обработку комплекта документов уходило около 15 минут, теперь 8-15 секунд. Сейчас неважно, сколько заявлений на услугу поступит одновременно, все отработается в срок и почти мгновенно.

► *Помимо выдачи транспортной карты, в МФЦ Тюменской области также автоматизи-*

*рована выдача охотничьего билета. Расскажите о ней подробнее.*

Работа по модернизации выдачи охотничьего билета также имела целью сделать ее удобной для получения на портале госуслуг. Для этого была доработана информационная система органа власти, реализована автоматическая отправка межведомственных запросов, был создан единый центр принятия решений, в котором 2 сотрудника обрабатывают все заявки по охотничьим билетам по всей Тюменской области. Доставка готовых охотничьих билетов и транспортных карт по Тюменской области осуществляется с использованием курьерской службы МФЦ, функции которой выполняет «Почта России».

Сейчас в многофункциональном центре в Тюменской области началась работа по оптимизации услуг по выдаче разрешений на охоту и по заключению договоров купли-продажи лесных насаждений для собственных нужд. Здесь также решается задача по созданию наиболее удобных условий для их получения через портал госуслуг. В рамках данного проекта также будут использоваться проверенные решения по созданию реестров необходимых сведений, по электронному взаимодействию, по направлению и получению сведений в машиночитаемом виде.

Схема, по которой мы работаем с транспортной картой, ни в одном регионе не применяется, потому что у многих до сих пор существует уверенность, что решение о предоставлении услуги должен принимать сотрудник, и одним из самых главных аргументов считают вопрос: кого наказывать в случае неправильного решения. Машину же не накажешь! Но наша практика показала, что почти за год работы не было ни одного неверного решения, принятого без участия человека.

## Блиц-интервью победителей конкурса «Лучший универсальный специалист МФЦ» 2017



**ВИКТОРИЯ КРАСНОВА,**



**Республика Башкортостан**

► *Ваша самая характерная черта?*

Я думаю, что это понимание. Хотя мои друзья и коллеги считают, что это трудолюбие.

► *Что считаете самым большим вашим достижением?*

Победа в конкурсе «Лучший универсальный специалист МФЦ» по Республике Башкортостан. Но самое приятное и радостное – это то, что я стала одним из лучших универсальных специалистов МФЦ по России.

► *Кем вы хотели быть в детстве?*

В детстве я мечтала быть ветеринаром, так как очень люблю животных. Но когда узнала, что животных требуется иногда усыплять, сразу же передумала. Зачем я буду заниматься тем, что не принесет мне радость?

► *Способность, которой вам хотелось бы обладать? И почему?*

У меня их две – уметь телепортироваться и знать все языки мира. Это связано с путешествиями, я хочу побывать в разных странах и городах, изучать культуру, а знание языков мне бы в этом помогло.

► *Как вы познакомились с МФЦ? Почему решили работать в МФЦ?*

Увидела объявление на сайте администрации г. Сибай Республики Башкортостан о наборе сотрудников в МФЦ. Оставила резюме и прошла собеседование, жутко переживала, так как было еще порядка 100 соискателей.

Работа непростая, но от этого не менее интересная. Ведь нужно найти подход к каждому человеку с его вопросом и постараться решить задачу по максимуму. А слышать за это благодарность от заявителей – одно удовольствие. Привлекла также работа в слаженном и дружном коллективе. Когда я только устроилась, были те, кто подсказывал и помогал, руководство не оставляло без вни-

мания. Сколько себя помню, я никогда не жалела об этом выборе и не хотела уволиться. Очень рада, что оказалась здесь. Открыла в себе огромное количество качеств, и, конечно, приобрела новые знания и знакомства.

▶ *Что бы вам хотелось изменить или добавить в работу МФЦ?*

Во-первых, повысить юридическую и финансовую грамотность населения, с возможностью проведения как можно чаще «Дня открытых дверей» в МФЦ с представителями органов государственной власти.

Во-вторых, несмотря на создание сети многофункциональных центров, гражданам все же приходится собирать справки для различных документов. Я бы хотела, чтобы нам передали информацию из баз данных государственных органов, либо как можно больше документов получать по межведомственным запросам и в кратчайшие сроки.



**ДАРЬЯ  
ПУХОВА,**

 **Томская  
область**

▶ *Что считаете самым большим вашим достижением?*

За год работы в МФЦ стала лучшим универсальным специалистом.

▶ *У вас есть герой в реальной жизни, на которого вы хотите быть похожим или которого восхищаетесь?*

Президент Хорватии Колинда Грабар-Китарович. На мой взгляд, идеальное совмещение статуса женщины, матери, политика и гражданина своей страны.

▶ *Что вы больше всего ненавидите?*

Чувства беспомощности по независящим от меня причинам.

▶ *Как вы познакомились с МФЦ? Почему решили работать в МФЦ?*

Обращалась в МФЦ для замены документов по смене фамилии. Понравилась оперативность, клиентоориентированность, организованность. Появилось желание стать частью нового проекта, реализовать свой потенциал.

▶ *Что бы вам хотелось изменить или добавить в работу МФЦ?*

Возможность взаимодействия с государственными органами только в электронном виде.

Внедрение в организацию работы МФЦ цифровых технологий (голосовые технологии, чат-боты в соцсетях, автоматическое оповещение заявителей об окончании услуги и подготовки документов для новой услуги).



**ПАВЕЛ  
СЕРОВ,**

 **Рязанская  
область**

▶ *Какое ваше любимое занятие/увлечение?*

Я люблю учиться, преодолевать трудности, приобретать новые знания и умения.

▶ *Что считаете самым большим вашим достижением?*

Искреннее уважение моих коллег!

▶ *Кем вы хотели быть в детстве?*

Достоиным, уважаемым и нужным человеком.

▶ *Способность, которой вам хотелось бы обладать? И почему?*

Умение не пропускать через своё сердце каждое жизненное событие.

▶ *Что бы вам хотелось изменить или добавить в работу МФЦ?*

Необходимо обезопасить физически специалистов на рабочих местах и, конечно же, хотелось бы укрепления в обществе престижа такой профессии, как специалист МФЦ.



**ЮЛИЯ  
ДЕВЯТКИНА,**

 **Липецкая  
область**

▶ *Качества, которыми должен обладать сотрудник МФЦ?*

Прежде всего, компетентность, коммуникабельность, бесконфликтность, исполнительность, понимание и лояльность.

▶ *Какое ваше любимое занятие/увлечение?*

Свободное время люблю бывать на свежем воздухе, проводить время с семьей, читать современную литературу. Мой любимый писатель — Рэй Брэдбери. А в планах — освоить горные лыжи.

▶ *Что считаете самым большим вашим достижением?*

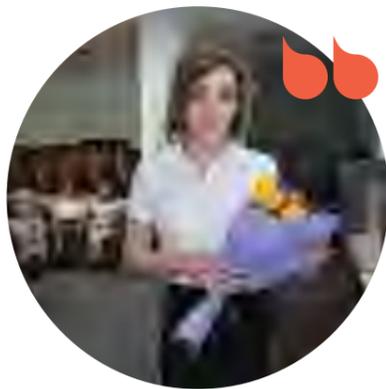
Моя семья, моя работа и карьера, мои друзья. Умение сохранить и приумножить все это — достижение для меня.

▶ *Что вы больше всего ненавидите?*

Ненавидеть — громкое слово. Не люблю ложь, лесть, несправедливость и неравенство людей.

▶ *Способность, которой вам хотелось бы обладать? И почему?*

Мне бы хотелось иметь способность перемещаться во времени. Иногда очень хочется вернуться назад, для того чтобы что-то досказать, доделать или же, наоборот, не сделать.



## КРИСТИНА РЕЗНИК,

 г. Волгоград

### ► *Ваша самая характерная черта?*

Оптимизм и любознательность.

### ► *Какое ваше любимое занятие/увлечение?*

Кататься с дочкой на роликах, читать книги, путешествовать.

### ► *Кем вы хотели быть в детстве?*

Стюардессой.

### ► *У вас есть герой в реальной жизни, на которого вы хотите быть похожим или которым восхищаетесь?*

Конечно, моя мама.

### ► *Способность, которой вам хотелось бы обладать? И почему?*

Способность быть в двух местах одновременно, чтобы больше познать себя и мир.

### ► *Как вы познакомились с МФЦ? Почему решили работать в МФЦ?*

Случайно. Была на приеме в МФЦ в качестве заявителя, впечатления были захватывающие: быстро, качественно, без очереди. Вот и решила, что моя цель — работа в МФЦ, чтобы помочь также быстро и качественно большому количеству людей. Ведь нас запоминают по нашим поступкам!



## МФЦ: БОЛЬШЕ, ЧЕМ УСЛУГИ



## РЕСПУБЛИКА ДАГЕСТАН

### → Бюро находок на базе центров «Мои Документы»



Каждый из нас хотя бы однажды терял ценные вещи. Хуже всего, когда эта ценная вещь — документы. Сегодня существует множество инстанций, в которые нас даже не пропустят без паспорта или другого документа, удостоверяющего личность.

Объявления об утере документов встречаются чаще других и за помощью в таких случаях люди больше всего обращаются в социальные сети. Свою помощь жителям Республики Дагестан теперь предлагают многофункциональные центры. На площадках МФЦ организованы «Бюро находок». Если случайно найдены чужие водительские права, утерянный паспорт и другие документы, можно помочь в поиске их владельцев через бюро находок, работающие во всех центрах госуслуг.

Поиск потенциальных владельцев проходит по единой базе данных МФЦ: не обращался ли ранее за госуслугами владелец утерянного документа. В случае нахождения полного или частичного соответствия данных, предполагаемого владельца документа оповестят о находке по всем найденным контактам. Если же данных паспорта, либо другого найденного документа не окажется среди зарегистрированных в МФЦ, они будут занесены в базу утерянных документов. Если нашлась лишь часть потерянных документов, МФЦ поможет гражданину в оформлении недостающих.

Услуги «Бюро находок» оказываются бесплатно во всех многофункциональных центрах Республики Дагестан.



**СЕЛЕНА СЕМУШКИНА,**  
директор по стратегическому  
развитию СФЭИ  
ЗАО «Интерфакс»

Представители группы компаний «Интерфакс» уже четыре года принимают участие в конкурсе «Лучший МФЦ» в качестве экспертов. Для нас это интересный и познавательный опыт.

Во-первых, очевидно, что конкурс популярен среди сотрудников МФЦ в масштабах всей страны. Это хороший инструмент мотивации к профессиональному росту и повышению квалификации на местах.

Во-вторых, что не менее важно, конкурс позволяет выявить существующие слабые места в работе МФЦ, в подготовке специалистов, донести до Минэкономразвития России текущее положение дел не формально, а именно так, как это видят люди, непосредственно принимающие участие в процессе оказания услуг. Таким образом, конкурс является полноценным инструментом обратной связи между сотрудниками МФЦ и Минэкономразвития России.

Очень интересны и многообразны ответы на вопрос «Что бы я хотел изменить в работе МФЦ...». Чувствуется, что конкурсанты относятся к своему делу с душой, болеют за него. И это замечательно! Я думаю, у многих из предложенных инициатив есть хорошая возможность воплотиться в жизнь.

Надеемся, что конкурс будет развиваться и далее, будут уточняться критерии и методика оценки. Также от себя хотим пожелать, чтобы каждый будущий конкурсант уверенно отвечал на вопрос, что такое ИАС МКГУ и как проходит оценка качества оказания услуг МФЦ. Это особенно актуально в связи с тем, что недавно механизм оценки был распространен и на руководителей МФЦ.

## СТАВРОПОЛЬСКИЙ КРАЙ

→ В Ставропольском крае прошла пилотная акция «МФЦ – выборы 2018»



По всему краю многофункциональные центры организовывали выездное обслуживание студентов, желающих проголосовать на президентских выборах в 2018 году не по месту регистрации, а по месту фактического проживания. Прием заявлений шел прямо на территории учебных заведений. Мобильные окна МФЦ были развернуты сразу в нескольких городах края. Прямо в аудиториях в течение дня, не отвлекаясь от учебы, студенты смогли подать заявления о голосовании по месту нахождения в день выборов.

Идею активно поддержала молодежь Ставрополья. Многие были готовы принять участие в выборах Президента России 18 марта 2018 года, но не могли приехать на место своей регистрации. С 31 января по 12 марта, в период работы мобильных окон МФЦ, было принято 3670 заявлений от жителей Ставропольского края. В акции приняли участие 11 крупных высших учебных заведений и около 20 организаций медицинского и санаторно-курортного профиля, где находящиеся на лечение граждане также смогли осуществить свой гражданский долг.

## КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

→ «День открытых дверей» – возможность для знакомства с МФЦ и ЕПГУ

В целях информирования граждан в МФЦ Калининграда и Калининградской области проводятся Дни открытых дверей на тему «МФЦ: преимущества и возможности» и «Популяризация ЕПГУ». В рамках мероприятий сотрудники МФЦ проводят расширенные консультации о возможностях и преимуществах получения услуг как через МФЦ, так и в электронном виде. А заявители могут помимо услуги, за которой обратились в МФЦ, ознакомиться с перечнем услуг МФЦ, узнать о новых сервисах и приобрести навыки работы порталом [gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru).



## САМАРСКАЯ ОБЛАСТЬ

→ МФЦ: справочная для гостей и жителей



В Тольятти большой популярностью у жителей пользуется единая справочная служба МФЦ. Она работает с 2010 года, и с каждым годом поток звонков на нее неизменно растет: только за последние 5 лет количество принятых вызовов увеличилось в 3 раза. Единая справочная МФЦ охватывает самые различные аспекты городской жизни. В первую очередь, операторы предоставляют информацию по услугам центров «Мои Документы» в Тольятти: консультация, запись, оповещение о готовности документов или услуге.

С августа 2012 года в контактном центре МФЦ Тольятти организована справочная линия по вопросам информирования жителей и гостей об объектах инфраструктуры. Операторы контактного центра предоставляют полную информацию об учреждениях культуры и искусства, развлекательных центрах, кинотеатрах, театрах, музеях, клубах, кафе, ресторанах, такси, а также о медицинских учреждениях, торговых центрах, спортивных клубах, больницах города и многом другом. Консультирование по объектам инфраструктуры ведется на русском и английском языках. Таким образом, иностранные гости города легко могут узнать о культурно-массовых и спортивных мероприятиях, проводимых в Тольятти.

## ВОЛОГОДСКАЯ ОБЛАСТЬ

→ Сам себе МФЦ

В г. Череповце Вологодской области организована зона самообслуживания для получения заявителями услуг в электронном виде на базе МФЦ. Зона самообслуживания – один из инструментов для популяризации предоставления услуг в электронном виде, а также способ разгрузить окна приема посетителей, чтобы не нарушать стандарт качества по времени ожидания в очереди.

Зона самообслуживания представляет из себя пункт оказания помощи населению по работе с порталом госуслуг с присутствием личного консультанта. Для граждан разработаны информационные пошаговые инструкции для самостоятельной работы с порталом, доступны сканеры для подготовки полного пакета документов в электронном виде.

Эффективность реализации проекта подтверждается тем, что за год количество обращений в зону самообслуживания возросло более чем в 6 раз.



## НОВОСИБИРСКАЯ ОБЛАСТЬ

→ Автоматический ответ на стандартный запрос



**В** Новосибирской области внедрена система автоматизации контакт-центра SMART-CALL, которая позволила уменьшить количество разговоров операторов с гражданами с помощью автоматических голосовых сообщений по ряду стандартных запросов. На операторов переводились только нестандартные или требующие вмешательства оператора вопросы. В результате уменьшилось время ожидания на линии и увеличилось общее количество обслуженных граждан, а также снизилась нагрузка на отделения МФЦ в офлайне. Присутствующая в системе статистика позволяет выявлять «узкие места» и создавать новые голосовые сообщения в меню, чтобы граждане получали необходимую информацию самостоятельно, без привлечения операторов. При незапланированном значительном увеличении количества звонков специалисты МФЦ Новосибирской области находят причину происходящего и придумывают эффективный способ снижения ажиотажа и количества звонков.

Ценность внедрения новой системы – в гибкости и скорости реагирования на внештатные ситуации. Быстроту обеспечивает тот факт, что вносить изменения в систему могут сами сотрудники МФЦ, имеющие определенные права, без привлечения разработчиков решения.

## РЕСПУБЛИКА САХА (ЯКУТИЯ)

→ Экспресс-регистрация сделок с недвижимостью в МФЦ

**В** центрах «Мои Документы» Республики Саха (Якутия) предоставляется комплексная услуга по проведению сделок с недвижимостью специалистами МФЦ с одновременной государственной регистрацией в рамках однократного посещения центра. На платной основе организовано составление по запросу заявителя договоров купли-продажи, дарения, мены и купли-продажи с использованием средств материнского капитала. Силами МФЦ была проведена аналитическая ра-

бота: определены самые востребованные виды сделок с недвижимостью, изучена нормативно-правовая база, разработаны порядок и регламент сопровождения комплексной услуги, определена стоимость услуги и организовано обучение сотрудников.

В результате количество обращений по комплексной услуге в 2017 году увеличилось на 57,2% по сравнению с 2016 годом; существенно вырос доход от внебюджетной деятельности. До 30% увеличилась доля заявлений, предоставляемых через МФЦ, о государственной регистрации прав на недвижимость.

Ценность предлагаемого решения, прежде всего, в устранении трудностей при регистрации права собственности по причине неправильно оформленных документов.



## РЕСПУБЛИКА ДАГЕСТАН

→ Экспресс-документы



**В** МФЦ Республики Дагестан внедрен новый сервис – экспресс-выдача документов. Это первый в России опыт предоставления услуг МФЦ в таком формате. Данный сервис заключается в возможности получения заявителем результата услуги, не выходя из личного автомобиля, через специализированные окна выдачи, размещенные в непосредственной близости к автомобильным дорогам общего пользования. Готовый результат услуги экспресс-методом можно получить по всем видам услуг. При подаче документов или оповещении оператором о готовности услуги заявителю предлагается выбрать наиболее удобный для него способ получения результата.

Новый сервис реализован в многофункциональных центрах Махачкалы и Дербента, где специальные киоски с названием «Экспресс-документы» оснащены двумя окнами для одновременной выдачи. «Экспресс-документы» пользуется популярностью у заявителей, причем не только у автомобилистов. Каждый десятый обратившийся в МФЦ заявитель получает результат услуги «с колес».



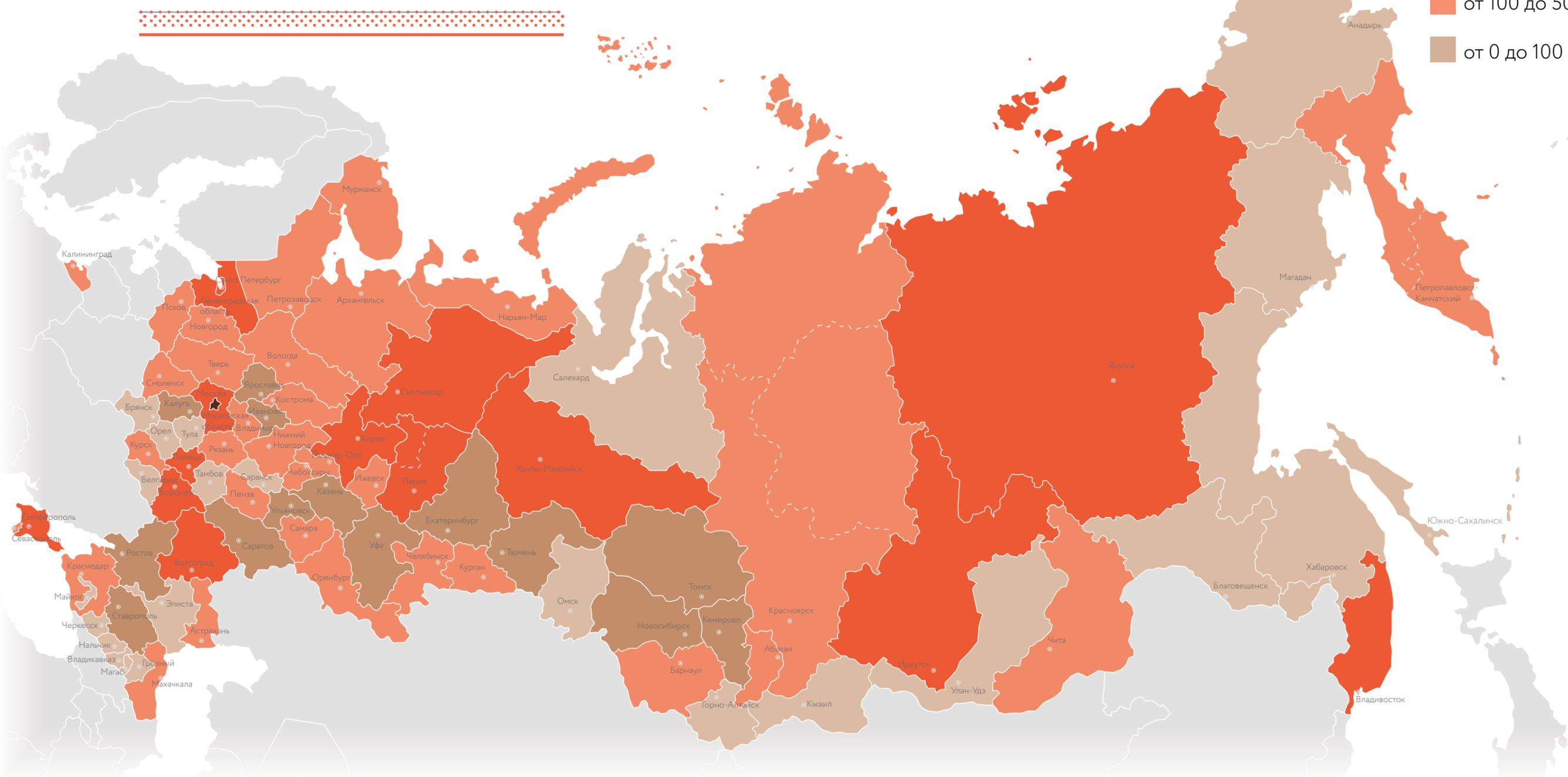
# «Мои Документы» в СМИ

→ Медиа-сопровождение работы МФЦ в субъектах РФ\*

Всего **65689** сообщений о деятельности МФЦ

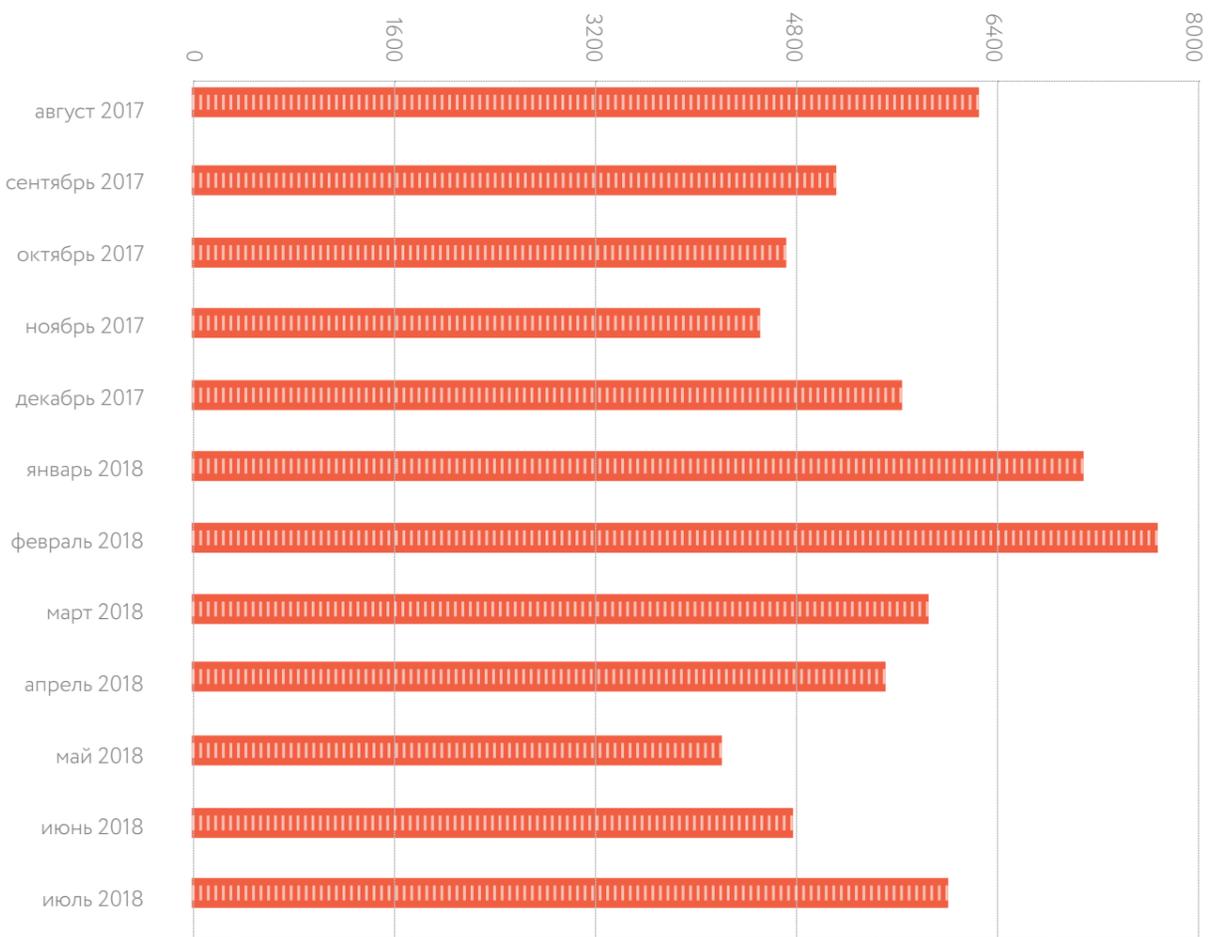
Количество публикаций по регионам:

- более 20 тыс.
- от 1000 до 3000
- от 500 до 1000
- от 100 до 500
- от 0 до 100



\* Количество публикаций о деятельности МФЦ по данным информационно-аналитической системы «Медиаалогия» за период с 1 августа 2017 года по 1 августа 2018 года. Категории СМИ: Газеты, Журналы, Интернет, Информагентства, Радио, ТВ

→ Распределение публикаций по месяцам



# Интересное ИЗ ЖИЗНИ МФЦ

В московском (не знаю, как в других регионах) МФЦ есть такое правило: если ждешь больше 15 минут — чашка кофе в подарок. Сегодня на 16-й минуте меня нашла представитель МФЦ по номеру талона и предложила кофе. Нет слов... Вкупе с прекрасной работой самого центра (сейчас любая проблема решается довольно быстро) это впечатляет!

На работе произошла, на мой взгляд, забавная история. Работаю в техподдержке МФЦ. Одному из коллег звонит системный администратор МФЦ в городе N и задаёт вопрос: «А как нам поставить дату рождения 29.02.1930?».

Товарищ в недоумении, мол, в чём проблема-то.

А дело в том, что 1930 год не является високосным, и ни в какой информационной системе или базе данных нет такой даты, соответственно, и внести её нельзя.

Но у бабули на руках документ именно с таким числом этого месяца и ошибки в ФМС тоже нет.) Как так?

А всё оказалось просто: в 1930 году в России пробовали вводить «Революционный календарь» (по материалам Википедии) «где каждая неделя имела бы пять дней (пятидневки) и каждый месяц длился бы 30 дней или ровно шесть недель».

Вот так и выплыла эта дата...

«Звонил в МФЦ, ждал соединения с оператором минут 10 и, о чудо, соединили... с парнем, который так же звонил в МФЦ по своему вопросу и ждал ответа оператора. Занавес.

P.S. Парень оказался нормальным. Поболтали. Не может уже вторую неделю права поменять»...

Заявитель на приеме по вопросу постановки на очередь как нуждающийся в жилом помещении.

**Универсальный специалист МФЦ:** Сколько человек прописаны в квартире?

**Заявитель:** Пока нас 10 человек.

**Универсальный специалист МФЦ:** Пока??!???

**Заявитель:** У нас сынок младший пока учится, еще не начал детей своих прописывать!

Возмутило и насмешило, захотелось поделиться.

Обратилась в МФЦ за выпиской из ЕГРП (нужна бумажная версия, написала заявление, сообщили срок исполнения — до 7 рабочих дней).

На пятый рабочий день случился у меня свободный день, посетила мысль: а вдруг готово? Звоню.

**Я:** «Заказывала выписку, проверьте готовность».

**Оператор:** «Срок исполнения закончился?»

**Я:** «Нет еще, пятый день»

**Оператор:** «Ожидайте»

2 минуты музыки.

**Оператор:** «Выписка не готова»

**Я:** «А как вы это поняли, не спросив номер заявки и ФИО?»

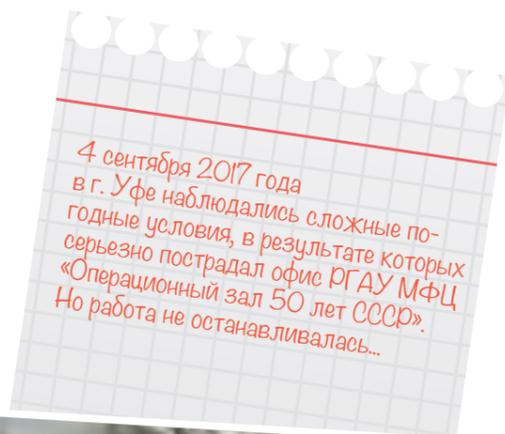
**Оператор:** «Ну срок исполнения не закончился же...»

Бердский центр «Мои Документы» (Новосибирская область): в зале МФЦ установлен щит с плакатом «Шутить изволите», где записываются выражения посетителей:

«У вас работают высокотехнологические барышни»,  
 «Мне надо жену на себя прописать»,  
 «Я первый раз в этой резиденции»,  
 «Я пришла в бюро защиты»,  
 «Как можно получить обратку за садик?»,  
 «Как приватизировать жену?»,  
 «Хочу получить на стволы».



Присылайте в редакцию журнала «Мои Документы» свои курьезные истории, связанные с деятельностью МФЦ, по адресу [digestMFC@gmail.com](mailto:digestMFC@gmail.com), и мы разместим их в следующем номере.



Пятница. Выдалась тяжёлая неделя. Захожу в МФЦ за справкой о составе семьи, беру талон и погружаюсь в свои мысли, ожидая очереди. На табло мое заветное "А051", сажусь к приветливой сотруднице и тут...

**Я:** «Здравствуйте, мне нужна выпивка»

**Оператор:** ???

**Я:** «Прошу прощения, мне нужна выписка. Выписка из домовой книги».

Следующие 5 минут мы пытались сдерживать смех, пока печаталась нужная информация). К слову, я не пью, но у подсознания, видимо, на этот счет свои планы).



## **МОИ ДОКУМЕНТЫ**

Журнал

№2 октябрь 2018 г.

[economy.gov.ru](http://economy.gov.ru)

[ar.gov.ru](http://ar.gov.ru)



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



**МОИ  
документы**  
государственные  
и муниципальные услуги