

ДОКЛАД
на коллегию (24.06.2016)

Тема: Предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Еврейской автономной области»

Слайд № 1

Днем создания «МФЦ» в ЕАО считается 07 мая 2012 года, когда было принято решение о переименовании «Расчетно-кассового центра», созданного в марте 2007 года в «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в ЕАО»

Слайд № 2

Деятельность МФЦ регулируется нормативными правовыми актами, определяющими цели, задачи и принципы деятельности МФЦ, порядок предоставления услуг, стандарты комфортности и многое другое.

Слайд № 3

«Мои Документы» — это новый уровень государственного сервиса. Мы ставим перед собой амбициозную цель: не только сделать жизнь граждан проще, но и изменить отношение к госуслугам, показать их доступность. Слоган — «На все случаи жизни» — подкрепляет идею бренда

Требования единого бренда включают в себя требования, как к внешнему виду сотрудников, так и к оформлению помещений, мебели, стендам и даже к бланкам деловой документации и сувенирной продукции.

Слайд 4,5,6

В августе 2015 года в с. Амурзет, в декабре этого же года в г. Биробиджане и в мае 2016 в п. Приамурский открылись современные офисы МФЦ, соответствующие требованиям постановления Правительства РФ и утвержденного бренда.

Слайд № 7

Посетителей у входа встречают администраторы. Содержательно оформлена зона информирования, просторная зона ожидания, созданы все условия комфортности ожидания и получения услуг: оборудована детская игровая комната, работают электронная очередь, инфокиоски, платежный терминал, точки доступа к Интернет, в т.ч. к Единому portalу государственных услуг и многое другое.

Слайд № 8

Оценка деятельности «МФЦ» дается в зависимости от исполнения контрольных показателей Указа Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об

основных направлениях совершенствования системы государственного управления»: ...

Слайд № 9

а) уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году - не менее 90 процентов;

Во исполнение пункта а) нами реализованы интеграция с федеральным порталом «Ваш контроль», куда автоматически передаются оценки граждан, выставленные в карточке оценки качества предоставления услуг. Получатель может оставить номер сотового телефона для участия в СМС-опросе или самостоятельно оценить предоставление услуги через официальный портал МФЦ.

Всего отправлено на федеральный портал «Ваш контроль» 1 135 оценок федеральных услуг и в федеральный телефонный центр передано 289 номер телефона получателей услуг для проведения СМС-опроса об оценке качества полученной услуги.

Слайд № 10

б) доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг, к 2015 году - не менее 90 процентов

На территории области в 2016 году ведется прием граждан в 32 офисах МФЦ: в г. Биробиджане, в районных центрах 4 муниципальных образований и в 27 поселениях. В общей сложности работают 103 окна, которые работают как стационарно, так и в режиме выездных приемов.

Кроме того, организованы выездные приемы в труднодоступные и удаленные населенные пункты по графику, публикуемому на официальном портале МФЦ.

Слайд № 11

в) доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 году - не менее 70 процентов

МФЦ не предоставляет услуги в электронной форме, но помогает гражданам сделать первый шаг к этому. Мы регистрируем граждан на Едином портале государственных и муниципальных услуг, восстанавливаем ранее полученный пароль, подтверждаем учетную запись. Получить подтвержденную учетную запись на портале можно в любом окне приема документов и у администраторов зала во всех стационарных офисах МФЦ, т.е. в г. Биробиджане, в 4 филиалах и в УРМ в п. Николаевка, п. Приамурский, п.

Теплое Озеро, с. Бабстово.

Всего в МФЦ зарегистрировано на портале 4 953 граждан.

Каждый сотрудник отдела по работе с клиентами и в филиалах умеет проводить краткую консультацию по работе на портале госуслуг для того, чтобы гражданин в дальнейшем смог самостоятельно, не выходя из дома, получить услугу. В офисах МФЦ в г. Биробиджане и в филиалах в с. Амурзет, с. Ленинское и п. Смидович организованы точки бесплатного доступа к сети Интернет, в т.ч. к portalу госуслуг, которыми активно пользуются посетители МФЦ.

Слайд № 12

По результатам проведенного наблюдения за представлением государственных и муниципальных услуг в 2016 году среднее время ожидания в очереди колеблется от 01 до 250 минут и в среднем составляет 28 минут. Это объясняется тем, что ежемесячно, с 10 по 15 число, в период массового обращения граждан за предоставлением субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, время ожидания в очереди значительно превышает нормативно установленные 15 минут. С июня по сентябрь нагрузка на окна, ведущих прием граждан снижается.

Для возможного сокращения времени ожидания в очереди до 15 минут в центральном офисе «МФЦ» в г. Биробиджане с мая 2016 года изменен график работы. Сокращение общего времени приема граждан позволяет задействовать большее количество одновременно работающих окон.

Слайд № 13

д) совместно с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации обеспечить предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»

На сегодняшний день МФЦ заключило 10 соглашений о взаимодействии с федеральными органами власти и внебюджетными фондами. Предметом этих соглашений является предоставление 45 федеральных услуг по принципу «одного окна».

Слайд № 14

По состоянию на 01.06.2016 года МФЦ оказывает 66 услуг разного уровня, в т.ч. 29 федеральных услуг и 37 региональных услуг в сфере социальной защиты населения. Это не все услуги на предоставление которых заключены соглашения, т.к. без реализации услуг в нашей ПК АИС МФЦ и технической возможности их предоставления – услуги не оказываются. Количество оказываемых услуг постоянно растет по мере автоматизации предоставления услуг посредством АИС МФЦ. Всего за 5 месяцев 2016 года предоставлено 33416 услуги. Кроме того, было дано более 16 тысяч консультаций по различным услугам.

Слайд № 15, 16, 17

С целью формирования и развития необходимого уровня профессиональных знаний, навыков и умений персонала, а также привития им корпоративной культуры и стандартов с учетом требований МФЦ и перспектив его развития, со всеми сотрудниками учреждения, работающими с гражданами и выполняющими функции контролеров, проводятся обучающие семинары, практические занятия, действует система наставничества.

Слайд № 18

Остановлюсь немного о ПК, используемых МФЦ. В 2011-2012 годах разработана и введена в опытную эксплуатацию автоматизированная информационная система обеспечения социальной поддержки населения на территории области АИС «Соцзащита».

Из-за многочисленных недоработок и отсутствия финансирования на техническую поддержку, система так и не введена в промышленную эксплуатацию. Сегодня в АИС «Соцзащита» из 11 мер соцподдержки реализованы назначения и выплаты только двух мер: «пособия гражданам, имеющим детей», и «назначение и выплата субсидий на оплату жилого помещения». Кроме того, из-за отсутствия технической поддержки в предыдущие года, в системе не нашли отражение изменения законодательства в области социальной поддержки граждан. Из всего вышесказанного следует, что АИС «Социальная защита» требует серьезной доработки и модернизации.

Слайд № 19

В 2014 году в рамках контракта по автоматизации деятельности «МФЦ» разработана АИС МФЦ, соответствующая требованиям Указа Президента Российской Федерации № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», Постановления Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» и ряда других нормативных актов в области предоставления государственных и муниципальных услуг.

В январе 2015 года она была введена в промышленную эксплуатацию. Но в связи с тем, что электронное общество постоянно развивается и жизнь выставляет все новые требования, необходимо каждый год развивать АИС МФЦ, реализовывать новые функции.

Слайд 20

В рамках внедрения АИС МФЦ введен в эксплуатацию как в российском, так и в международном домене официальный портал ОГБУ «МФЦ». На страницах портала размещена информация об МФЦ, об органах власти, внебюджетных фондах и организациях, чьи услуги предоставляются или

планируется предоставлять на базе «МФЦ». В соответствующем разделе опубликована подробная информация обо всех предоставляемых услугах: от административных регламентов до сроков исполнения услуг. Каждый желающий посетитель портала может в личном кабинете записаться на прием в любой стационарный офис МФЦ, узнать статус услуги, увидеть перечень всех услуг, получаемых им через «МФЦ» и много другой полезной информации.

Слайд № 21

Несмотря на достижение «МФЦ» важных государственных показателей, выполнение которых напрямую ведет к повышению качества предоставления услуг населению, росту оценки эффективности деятельности региональной и муниципальной власти, снижению административных барьеров и ускорению социально-экономического развития региона, до настоящего времени остаются не решенными следующие вопросы:

1. Завершение капитального строительства нового здания «МФЦ» в г. Биробиджане, осуществляющего свою деятельность в незаконченном строительстве вышеуказанного объекта, что является нарушением действующего законодательства.

2. Подбор помещения для филиала «МФЦ» в п. Смидович, отвечающего требованиям к организации и единому фирменному стилю оформления МФЦ на территории Еврейской автономной области.

3. Введение дополнительных штатных единиц для обеспечения одновременной работы всех окон приема граждан в центральном офисе ОГБУ «МФЦ».

Слайд № 22

Но несмотря на это, «МФЦ» развивается. В этом году делается упор на оказание услуг регионального и муниципального уровня, планируется начать оказывать услуги по жизненным ситуациям. Ставятся долгосрочные цели, и ведется работа над их достижением.

Огромное спасибо за внимание! Я закончила свой доклад и готова к Вашим вопросам!