

Обзор проблематик и основных методов их решения  
при организации деятельности МФЦ в субъектах РФ,  
представленных на Всероссийский конкурс "Лучший МФЦ России"  
в 2015-2017 годах



Алла Унжакова, руководитель Проектного офиса Минэкономразвития России



# Статистика проектов



# Критерии оценки проектов

## Новизна проекта

новизна идеи – определяет новое направление в развитии предоставления услуг в МФЦ в Российской Федерации

новизна решения – прорыв в области практической реализации стратегических задач развития МФЦ в РФ. То, что давно ждали

## Эффективность проекта

положительная динамика (улучшение) показателя эффективности более чем на 10%

## Масштабность (сложность) проекта

Масштабный. Проект решает глобальную проблему, решение которой влечет к принципиальному изменению ситуации в целом по сети МФЦ субъекта РФ.

Локальный. Проект решает локальную проблему, типичную и для других МФЦ.

Индивидуальный. Рассматривает отдельную нетипичную проблему. Не рассматривается.

---

## Соответствие основным направлениям развития сети МФЦ в РФ

Не про МФЦ (не рассматривается)

На МФЦ возложены не соответствующие МФЦ функции (не рассматривается)

## Тиражируемость проекта

Тиражируемость идеи (для реализованного и эффективного проекта)

Тиражируемость решения

## Описание проекта

(системность, комплексность, полнота и достаточность) – I Этап оценки

# Анализ тем проектов

Тематики	2015	2016	2017	Общий итог
Иное	12	9	7	28
Управление персоналом	7	11	5	23
Повышение доступности получения услуг	4	8	4	16
Получение услуг в электронном виде	4	5	3	12
МФЦ для бизнеса	6	5	1	12
Оптимизация процессов предоставления услуг	3	3	3	9
Автоматизация бизнес-процессов МФЦ	1	5	3	9
Комплексные услуги	1	2	2	5
Развитие дополнительных (сопутствующих) платных услуг	1	2	1	4
Повышение информированности населения о деятельности МФЦ	2		2	4
Управление сетью МФЦ и мониторинг деятельности		2	1	3
<b>Общий итог</b>	<b>41</b>	<b>52</b>	<b>32</b>	<b>125</b>

# Управление персоналом

Проблематика

Текучесть кадров

Производительность

Профессионализм (знания, навыки)

Быстрая адаптация нового персонала

Клиентоориентированность

Формирование неформальных отношений

Участие в управлении МФЦ



# Управление персоналом

## Решения

Направления деятельности	2015	2016	2017	Общий итог
Обучение. Дистанционное обучение	4	6	0	10
Оплата труда на основе KPI	1	3	2	6
Работа с «кадровым резервом» (предотбор, предобучение)	1	1	2	4
Неформальные методы работы с персоналом	1	0	1	2
Работа с персоналом	0	1	0	1
Общий итог	7	11	5	23



# Управление персоналом

Проекты - победители

2015. Тульская область.

Мотивация персонала на основе системы КРІ

2016. Иркутская область.

Дистанционная система обучения универсальных специалистов новым государственным и муниципальным услугам

2016. Ростовская область.

Система непрерывного обучения работников МФЦ

2016. Томская область.

Подготовка специалистов – экспертов для МФЦ Томской области на базе учреждения среднего профессионального образования



# Повышение доступности получения услуг

	2015	2016	2017	Общий итог
Выездное обслуживание к отдельным категориям (льготным) заявителей	0	3	1	4
ТОСП, ОПО	3	1	0	4
Безбарьерная среда	1	1	1	3
Выездное обслуживание в удаленные территории	0	2	1	3
Получение услуг в местах временного содержания/нахождения	0	1	1	2
Общий итог	4	8	4	16

## 2016. Липецкая область.

Организация шаговой доступности предоставления государственных и муниципальных услуг для людей с ограниченными физическими возможностями и маломобильных категорий граждан



# Получение услуг в электронном виде

Направления деятельности	2015	2016	2017	Общий итог
Создание зон электронных услуг в МФЦ	1	2	2	5
Регистрация граждан в ЕСИА	1	2		3
Информирование граждан о преимуществах получения услуг в электронной форме				
* в рамках образовательных программ (работа со старшекласниками)		1	1	2
* в рамках просветительских программ для лиц среднего и старшего возраста	2			2
<b>Общий итог</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>12</b>

## 2015. Кировская область.

Региональный проект по повышению компьютерной грамотности «Волонтеры информационного общества»

## 2016. Кировская область.

Регистрация граждан в ЕСИА в центрах «Мои документы»



# Оптимизация процессов предоставления услуг

	2015	2016	2017	Всего
Оптимизация процессов, процедур при предоставлении услуги	3	1	0	4
Электронное взаимодействие между МФЦ и органом власти	0	1	1	2
Минимизация участия оператора в процессе принятия решения	0	0	1	1
Многоканальность получения услуги (электронный, через МФЦ)	0	0	1	1
Экстерриториальность предоставления услуг	0	1	0	1
Общий итог	3	3	3	9

# Оптимизация процессов предоставления услуг

Проекты - победители

2015. Тюменская область.

Принятие решения о предоставлении услуги в МФЦ (полный цикл оказания услуги)

2015. Санкт-Петербург.

Организация работы по составлению, заверению и выдаче заявителю на бумажном носителе результата предоставления государственной услуги Росреестра, направленного в МФЦ в форме электронного документа.

2016. Санкт-Петербург

Предоставление государственных услуг Администраций районов Санкт-Петербурга по принципу экстерриториальности

2016. Тюменская область.

Предоставление государственных услуг в МФЦ: убираем лишнее



# Автоматизация бизнес-процессов МФЦ

	2015	2016	2017	Общий итог
Автоматизация Call-центра		1	1	2
База знаний		2		2
Модернизация АИС МФЦ (составляющих)		1	1	2
Объединение ИС МФЦ на единую платформу. Управление сетью МФЦ и мониторинг деятельности	1	1		2
Создание web-сервисов, повышающих удобство получения данных заявителями и работниками МФЦ			1	1
<b>Общий итог</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>9</b>

## 2016. ЯНАО.

Информационно-аналитическая система поддержки деятельности и управления МФЦ Государственного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

# Комплексные услуги

2015	• 1
2016	• 2
2017	• 2
<b>ВСЕГО</b>	<b>• 5</b>

2015. Воронежская область.  
Мои первые документы.

# Развитие дополнительных (сопутствующих) платных услуг



2015. Республика Дагестан.

Повышение качества и доступности предоставления услуг в сфере регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним и сопутствующих услуг межевания

2016. Тульская область.

Организация приносящей доход деятельности и предоставление дополнительных (платных) услуг

## Повышение информированности населения о деятельности МФЦ



## МФЦ для бизнеса



# Управление сетью МФЦ и мониторинг деятельности



2016. Воронежская область.  
Комплексная система мониторинга и  
контроля предоставления



# Иные направления

2015	• 12
2016	• 9
2017	• 7
<b>ВСЕГО</b>	• 28

2015. Республика Саха (Якутия).

Внедрение механизма досудебной претензионной работы.

2016. Московская область.

Информирование о налоговой задолженности в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг

# Какие проекты хочется видеть?



Новые

(не участвовали в Конкурсе)



Про МФЦ



Реализованные, внедренные

Не менее 6 месяцев



Эффективные

(положительная динамика (улучшение)  
показателя эффективности более чем на  
10%)



Соответствующие основным  
направлениям развития сети МФЦ в  
РФ



Проекты сети МФЦ субъекта РФ



Практику реализации которых можно  
использовать в других субъектах РФ  
(тиражируемые)

# Не рассматриваются

Справки о выполнении поручений (проект - это не отчет о работе)

Индивидуальные проекты (локальная проблема, не типичная для других МФЦ)

Планы (не реализованные проекты)

«Не про МФЦ»

проект не соответствует  
основным направлениям развития сети  
МФЦ в РФ

На МФЦ возложены не  
соответствующие МФЦ функции)

Плохо описанные проекта

Желаю удачи на Конкурсе 2017

Спасибо за внимание



[Unzhakovaag@rbsys.ru](mailto:Unzhakovaag@rbsys.ru)

