

НОВЫЕ ПОДХОДЫ В СИСТЕМЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

МОДЕЛЬ МФЦ 2.0

А.Н. Репников

Руководитель Института развития МФЦ,
ЦСР

МФЦ сегодня: 2019

Крупнейшая в стране специализированная сеть – единый фронт-офис ОИВ, оказывающих массовые услуги (МФЦ 1.0)

50 тысяч окон
в 13 тысячах офисов
(МФЦ и ТОСП)

свыше 70 000 специалистов

один «универсальный специалист» оказывает более 200 видов услуг

ВЫЗОВЫ И ПРОБЛЕМЫ

Цифровизация всех сфер жизни

Мировые тренды развития систем МФЦ

Рост ожиданий граждан от работы МФЦ

- нет единого фронта от ОИВ
- потребность в массовых и социально значимых услугах
- потребность во взаимодействии с КНД и правоохранителями по простым вопросам (заявления, консультирование)
- есть разрывы между онлайн и офлайн-каналами взаимодействия, сложность и многократность посещения для разных услуг, непрозрачность, новые барьеры
- незащищенность перед поставщиками услуг

Проблемы во внутренней организации работы МФЦ

Проблемы во взаимодействии с ОИВ – поставщиками услуг МФЦ

ПОРУЧЕНИЕ

заместителя Председателя
Правительства РФ –
руководителя аппарата Правительства РФ
К.А. Чуйченко



... До 1 февраля 2020 года разработать
Концепцию по совершенствованию предоставления
государственных услуг и развитию сети МФЦ

ПОДХОДЫ МФЦ 2.0.

Создание на базе
МФЦ
СЕРВИСНОГО
ПРОСТРАНСТВА
для граждан и бизнеса

Формирование
единой
«федеральной сети»
организаций
по оказанию услуг и
сервисов



ГЛАВНЫЙ ПРИОРИТЕТ В РАБОТЕ МФЦ 2.0 - КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ

6 КРИТЕРИЕВ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ

Индивидуальный подход (создание персонального контакта).

Добросовестность (быть надежным партнером и внушать доверие).

Соответствие ожиданиям (способность управлять, соответствовать и превосходить ожидания клиентов).

Решение проблем (использование негативного опыта для повышения качества обслуживания).

Скорость и эффективность (уменьшение количества необходимых усилий со стороны клиента и создание хорошо налаженных процессов).

Забота о потребителях (способность понять ситуацию клиента для формирования более прочных отношений).



ЛЕГКОЕ И УДОБНОЕ ПОЛУЧЕНИЕ
ВСЕХ НЕОБХОДИМЫХ
УСЛУГ И СЕРВИСОВ:

по индивидуальным
жизненным
ситуациям

экстерриториально

в электронном
(цифровом) виде

очно

дистанционно

проактивно

ИДЕОЛОГИЯ

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ

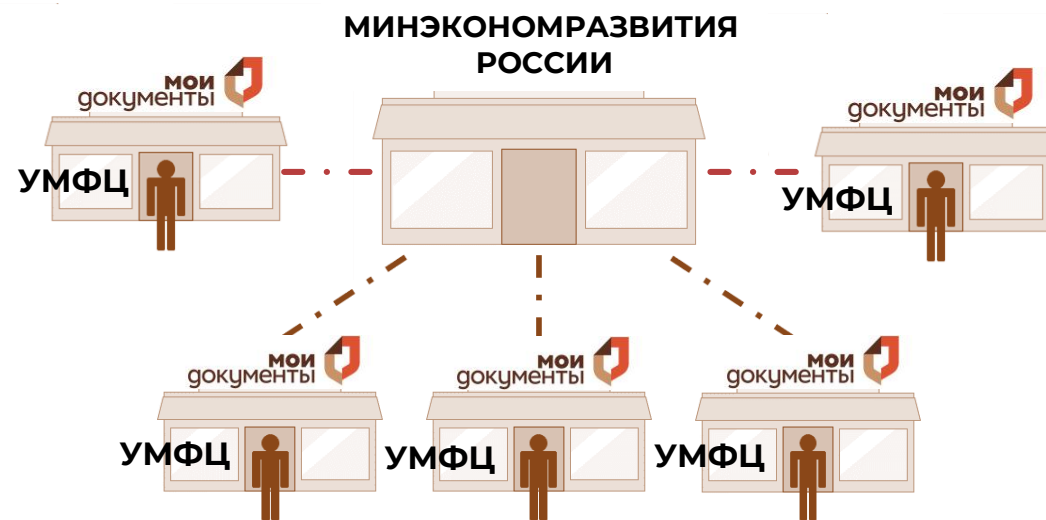


Государственные услуги	Муниципальные услуги	Массовые социально значимые услуги и сервисы	КНД (подача заявлений, контроль исполнения, информирование о реализации функций КНД)	Взаимодействие с правоохранительными и органами (полицией, судами): подача заявлений, контроль принимаемых мер	Представление интересов гражданина / бизнеса во взаимодействии с ОИВ
------------------------	----------------------	--	--	--	---



МФЦ-ФРАНЧАЙЗИНГ

Стандартизированные технологические процессы и процедуры, подробно описывающие деятельность и параметры работы МФЦ



Управление через франшизу является наиболее эффективным способом организации сетевой модели МФЦ

МФЦ 2.0

ЦЕНТР ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СО ВСЕМИ ОРГАНАМИ ВЛАСТИ И ПОСТАВЩИКАМИ МАССОВЫХ СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫХ УСЛУГ (единственное место очного взаимодействия)

ЦЕНТР ЦИФРОВЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

ЦЕНТР ЗАЩИТЫ ИНТЕРЕСОВ ЗАЯВИТЕЛЯ В ОИВ

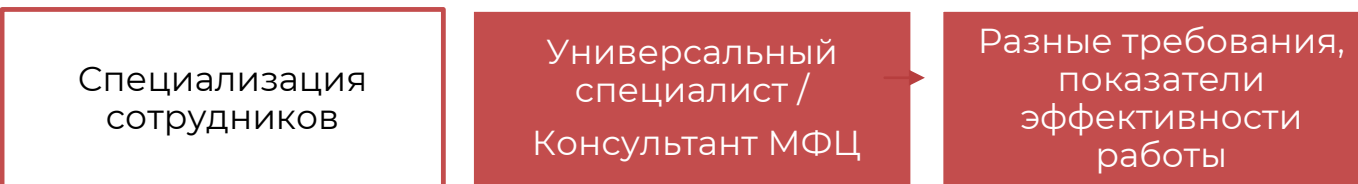
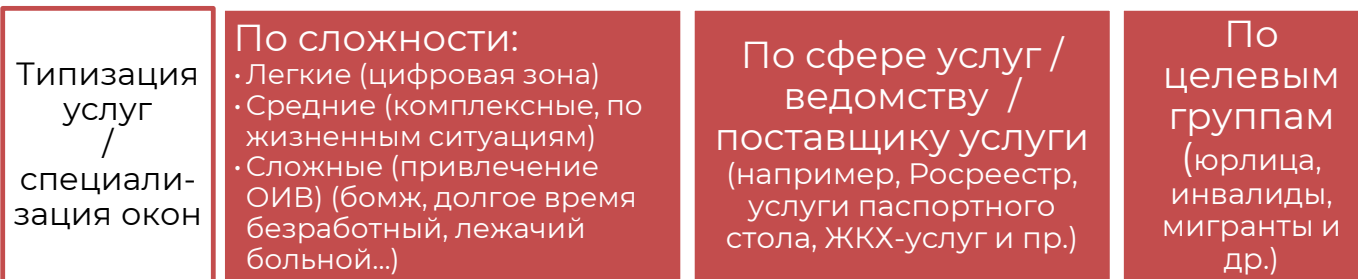
ЦЕНТР ПЕРЕДОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

ПРИНЦИП «ОДНОГО ОКНА»: подходы по повышению эффективности и производительности

СОХРАНЕНИЕ
ПРИНЦИПА
«ОДНОГО ОКНА»
ДЛЯ ГРАЖДАН



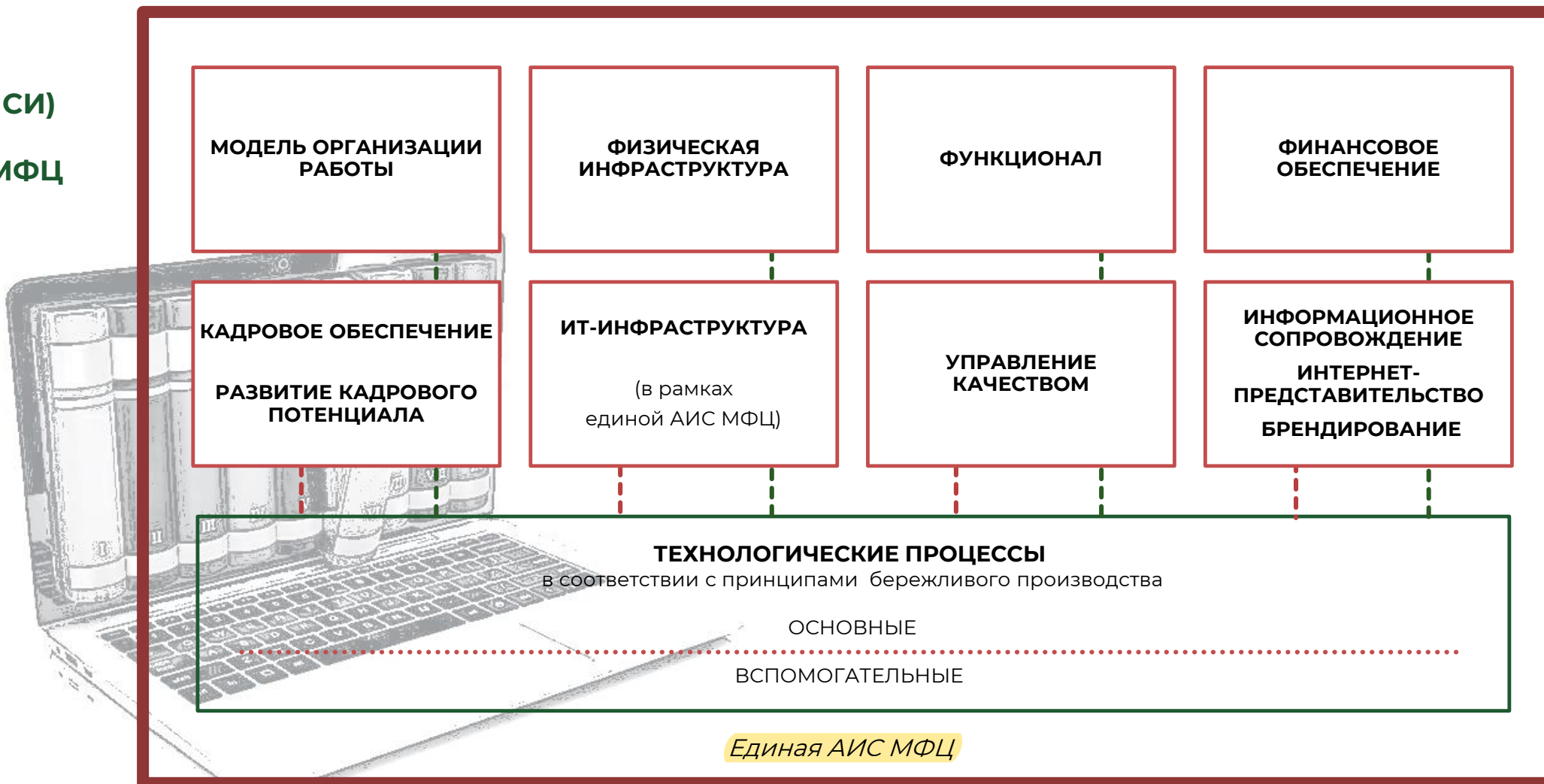
Варианты развития подхода «одного окна» в сети МФЦ



ФРАНШИЗА МФЦ

НОРМАТИВНО-СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ (НСИ) ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МФЦ

- Подходы
- НПА
- Типовые документы
- Требования
- Стандарты
- Методрекомендации



ЦЕНТР ЦИФРОВЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ



Центр клиентского сопровождения граждан и бизнеса

при получении услуг в электронном виде

точка доступа к цифровым сервисам

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

работа по повышению доверия граждан и бизнеса к
цифровизации

место сбора биометрических данных граждан

участие в гибридных сервисах
(место получения бумажных документов
как результата получения онлайн-услуг)

центр обогащения цифрового профиля гражданина
/ бизнеса новыми сведениями о нем по результатам
предоставления услуг

Центр внедрения и сопровождения оптимизации и перевода региональных и муниципальных услуг в цифровой вид

координация, обучение и экспертиза процесса
оптимизации и перевода региональных и
муниципальных услуг в электронный вид

предложения по «сшиванию»
онлайн- и офлайн-услуг
в рамках индивидуальных жизненных событий /
ситуаций

тестирование и анализ удобства
цифровых сервисов, разработка мер по
совершенствованию цифровых сервисов для
повышения доверия граждан к ним

Роль МФЦ
в цифровом
государстве

Окно в цифровой мир

Инструмент цифровой трансформации
системы государственных услуг и
сервисов

ОРГАНИЗАЦИЯ ПЛОЩАДКИ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ НАПРАВЛЕНИЙ МОДЕРНИЗАЦИИ МФЦ

Повестка для рабочих групп:

Определение ключевых мероприятий

Обсуждение инструментария решения узких вопросов. Разработка предложений по решению узких вопросов

Определение мероприятий на зону ближайшего развития для реализации отобранных мероприятий

РЕГИОНАЛЬНЫЕ РАБОЧИЕ ГРУППЫ

ВОПРОСЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
СО ВСЕМИ ОРГАНАМИ ВЛАСТИ
И ПОСТАВЩИКАМИ
МАССОВЫХ СОЦИАЛЬНО
ЗНАЧИМЫХ УСЛУГ

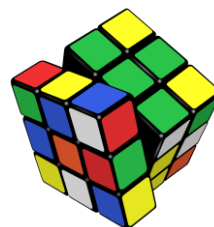
ВОПРОСЫ ЦИФРОВЫХ
КОМПЕТЕНЦИЙ МФЦ

Группа обсуждения функциональных требований и конфигурации единой АИС МФЦ

ВОПРОСЫ ЗАЩИТЫ
ИНТЕРЕСОВ ЗАЯВИТЕЛЯ
В ОИВ

ВОПРОСЫ ВНЕДРЕНИЯ
ПЕРЕДОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Группа по внедрению инструментов "бережливого производства" в деятельность МФЦ (с участием Госкорпорации "Росатом")



ПРИГЛАШАЕМ К СОТРУДНИЧЕСТВУ!

ЦЕНТР
КОМПЕТЕНЦИЙ

ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ
МФЦ

■ mfc@csr.ru

■ (495)725 78 06

