



ПУБЛИЧНАЯ ОЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦЕНТРОВ «МОИ ДОКУМЕНТЫ» КАК ИНСТРУМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ СИСТЕМЫ МФЦ 2.0

ОЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦЕНТРОВ «МОИ ДОКУМЕНТЫ» КАК ИНСТРУМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ МФЦ



Рейтинг МФЦ

регулярная оценка выполнения высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг



Всероссийский конкурс «Лучший МФЦ России»

Создание сети МФЦ

Развитие МФЦ

МФЦ 2.0

РЕЙТИНГ МФЦ

РЕЙТИНГ ЗА 2 КВАРТАЛ 2019 ГОДА

Перечень показателей (11)

1. Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания в МФЦ
2. Реализация принципа «одного окна» в окнах МФЦ
3. Соответствие МФЦ субъекта Российской Федерации требованиям Правил организации деятельности МФЦ, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376
4. Организация предоставления услуг федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов в МФЦ 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. Соответствие МФЦ единому фирменному стилю «Мои Документы» в соответствии с приказом Минэкономразвития России от 29.09.2016 № 612
7. Предоставление в МФЦ государственных услуг по экстерриториальному принципу
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
11. Организация предоставления в МФЦ дополнительных услуг и сервисов

РЕЙТИНГ ЗА 2 КВАРТАЛ 2019 ГОДА

Высокая эффективность организации деятельности

Алтайский край
Амурская область
Астраханская область
Брянская область
Владимирская область
Волгоградская область
Вологодская область
Воронежская область
г. Москва
г. Санкт-Петербург
Еврейская автономная область
Ивановская область
Иркутская область
Кабардино-Балкарская Республика
Калининградская область
Калужская область
Камчатский край
Кемеровская область
Кировская область
Краснодарский край
Липецкая область
Московская область
Мурманская область
Ненецкий автономный округ
Новгородская область
Новосибирская область
Омская область
Оренбургская область
Пензенская область

Пермский край
Приморский край
Республика Алтай
Республика Башкортостан
Республика Дагестан
Республика Ингушетия
Республика Саха (Якутия)
Республика Северная Осетия-Алания
Республика Татарстан
Республика Тыва
Ростовская область
Самарская область
Сахалинская область
Свердловская область
Смоленская область
Ставропольский край
Тамбовская область
Томская область
Тульская область
Тюменская область
Удмуртская Республика
Ульяновская область
Хабаровский край
Ханты-Мансийский автономный округ - Югра
Чеченская Республика
Чувашская Республика
Чукотский автономный округ
Ямало-Ненецкий автономный округ
Ярославская область

РЕЙТИНГ ЗА 2 КВАРТАЛ 2019 ГОДА

Средняя эффективность организации деятельности

Архангельская область
Белгородская область
г. Севастополь
Забайкальский край
Карачаево-Черкесская Республика
Костромская область
Красноярский край
Курганская область
Курская область
Ленинградская область
Орловская область
Псковская область
Республика Адыгея
Республика Бурятия
Республика Калмыкия
Республика Карелия
Республика Коми
Республика Крым
Республика Мордовия
Республика Хакасия
Рязанская область
Саратовская область
Тверская область

Удовлетворительная эффективность организации деятельности

Магаданская область
Нижегородская область
Республика Марий Эл
Челябинская область

Проведены проверочные мероприятия более 200 МФЦ, из них: в 170 МФЦ осуществлен контрольный звонок (40 регионов) По 32 МФЦ (12 регионов) проверенно 1087 фотоматериалов на предмет соответствия МФЦ единому фирменному стилю «Мои Документы»

**ВСЕРОССИЙСКИЙ КОНКУРС
«ЛУЧШИЙ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ
ЦЕНТР РОССИИ»**

ЦЕЛИ КОНКУРСА В РАМКАХ РЕАЛИЗАЦИИ КОНЦЕПЦИИ МФЦ 2.0

1. Определение лучших региональных сетей МФЦ на основе комплексной оценки соблюдения стандартов организации деятельности всех объектов сети МФЦ
2. Выявление лучших практик организации деятельности МФЦ, направленных на улучшение сервиса и повышение удовлетворенности заявителей
3. Выявление МФЦ-лидеров, соответствующих стандартам организации деятельности и генерирующих новации, повышающие эффективность деятельности и способствующие развитию стандартов
4. Выявление лучших специалистов МФЦ в различных функциональных областях

ОБЩИЕ ИЗМЕНЕНИЯ

Порядок подачи заявки:

NEW

Поддача заявки осуществляется только
в электронном виде

- Сопроводительное письмо от Уполномоченного органа власти
- Заявка на участие
- Анкета участника
- Прилагаемые документы
- Фото, видео



АИС МРС МФЦ,
раздел «Конкурс
«Лучший МФЦ»

От одного субъекта Российской Федерации – не более одной заявки на каждую номинацию

ОБЩИЕ ИЗМЕНЕНИЯ

Номинации 2019 г.:

- 1 «Лучший универсальный специалист МФЦ»
- 2 «Лучший МФЦ»
- 3 «Лучший проект МФЦ»



Исключается номинация с 2019 г.:

-  «Лучшая практика по информатизации МФЦ»

НОМИНАЦИЯ «ЛУЧШИЙ ПРОЕКТ МФЦ»

В 2019 году к участию в Конкурсе принимаются проекты в рамках реализации **направлений Концепции МФЦ 2.0**

**РОЛИ ЦЕНТРОВ
«МОИ ДОКУМЕНТЫ»**

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

2
**ЦЕНТР ЦИФРОВЫХ
КОМПЕТЕНЦИЙ**

3
**ЦЕНТР ЗАЩИТЫ
ИНТЕРЕСОВ ЗАЯВИТЕЛЯ
В ОИВ**

4
**ЦЕНТР
ПЕРЕДОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

НОМИНАЦИЯ «ЛУЧШИЙ ПРОЕКТ МФЦ»

Привлечение к оценке директоров Уполномоченных МФЦ других регионов по критериям:

- 1. актуальность решения для региона** (*проект затрагивает актуальные проблемы оценивающего региона*);
- 2. новизна решения** (*оценка инновационности на основе информации о процессах в МФЦ оценивающего региона и других регионов*);
- 3. эффективность проекта** (*достигнуты существенные значения показателей эффективности по сравнению с этапом до внедрения проекта – при этом оценивающий регион сравнивает результаты с показателями эффективности аналогичных решений в своем регионе, если они имеются*);
- 4. тиражируемость для региона** (*оценивается возможность и целесообразность применения практики в оценивающем регионе – при этом оценивается достаточность и качество локально-распорядительных документов, представленных в проекте*).

НОМИНАЦИЯ «ЛУЧШИЙ МФЦ»

Рассматривается вариант изменения категорий

Категории 2017- 2018 г.:

МФЦ с количеством окон предоставления государственных и муниципальных услуг не менее 20

МФЦ с количеством окон предоставления государственных и муниципальных услуг менее 20



Категории 2019 г.:

МФЦ, расположенные на территории муниципального образования с численностью до 25 тыс. человек

МФЦ, расположенные на территории муниципального образования с численностью от 25 до 50 тыс. человек

МФЦ, расположенные на территории муниципального образования с численностью свыше 50 тыс. человек



НОМИНАЦИЯ «ЛУЧШИЙ УНИВЕРСАЛЬНЫЙ СПЕЦИАЛИСТ МФЦ»

Планируется оценка универсальных специалистов
в 2 этапа:

Этап 1

Оценка заявки и дистанционное тестирование, в том числе с использованием кейсов (*профессиональные знания и навыки по предоставлению государственных и муниципальных услуг, личные качества и компетенции, необходимые для работы с заявителями*)



Этап 2

Собеседование, проводимое центральной конкурсной комиссией (*общие знания законодательства Российской Федерации в рамках организации предоставления услуг по принципу «одного окна»*)

НОМИНАЦИЯ «ЛУЧШИЙ УНИВЕРСАЛЬНЫЙ СПЕЦИАЛИСТ МФЦ»

Планируемые изменения в Положении о конкурсе:

- 1** **Видеопрезентация** заменена на **видеообращение к центральной конкурсной комиссии** (*рассказ специалиста о себе в части профессиональных качеств, знаний, навыков, интересов и своих предложениях, направленных на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ*);
- 2** В перечень документов, подаваемых для участия в Конкурсе, будет добавлено **согласие на обработку персональных данных**;
- 3** Критерий **«универсальность»** заменен на **«специализация по предоставлению услуг»** (*оценивается по количеству разных наименований предоставляемых услуг*).

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!