

87% ГРАЖДАН ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ ДОВОЛЬНЫ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Важная роль в повышении качества предоставления различного спектра государственных и муниципальных услуг населению сегодня отводится многофункциональным центрам (МФЦ). Для того чтобы повысить эффективность взаимодействия населения с органами власти Липецкой области и обеспечить удовлетворенность граждан качеством предоставляемых услуг в регионе проводятся активные действия в части автоматизации деятельности МФЦ.

Одним из ключевых направлений реализации областной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 годы» стало внедрение в Липецкой области информационной системы предоставления государственных и муниципальных услуг «МФЦ-Капелла».

В настоящее время деятельность МФЦ региона основана на современных информационных технологиях управления, обеспечивающих эффективное межведомственное взаимодействие и постоянный контакт с заявителем. Четкая регламентация административных процедур позволяет оптимизировать каждую процедуру при оказании государственной услуги, определить ответственных и максимально ограничить контак-

ты заявителей с представителями органов власти, снижая тем самым коррупционную составляющую. Создание единой информационной системы МФЦ в области также было направлено на реализацию принципа «одного окна» согласно требованиям Постановления Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376. Как следствие – повышение эффективности взаимодействия власти и гражданского общества. Сегодня гражданам достаточно



обратиться за услугой только в МФЦ, минуя многочисленные инстанции. Это, в конечном счете, способствует максимальной удовлетворенности граждан качеством взаимодействия с властью, ведет к социальной стабильности и повышению доверия к ее действиям.

Следует отметить, что в Липецкой области действует 21 подразделение МФЦ, полностью соответствующее требованиям, установленным федеральным законодательством, в которых уже сегодня оказывается порядка 400 государственных и муниципальных услуг.

Штат МФЦ составляют «унифицированные» операторы, работающие с заявителями по принципу «одного окна», в том числе и в

электронном виде. Такой механизм работы изначально заложен в автоматизированную систему МФЦ, которая оказывает экспертную поддержку заявителей, работников МФЦ и центров телефонного обслуживания (ЦТО) по вопросам порядка и условий предоставления государственных и муниципальных услуг. В информационной системе даже непрофильные специалисты могут оказать качественную консультацию и прием соответствующих документов заявителя. В процессе настройки экспертной системы каждый регламент разделяется на возможные варианты оказания госуслуги, которые характеризуются однозначным списком документов, необходимых для её получения. По статистике «простые» услуги содержат 10-20 вариантов оказания, «сложные» могут содержать более 100.

Экспертная система путем анкетирования определяет, какой из вариантов подходит гражданину, исходя из его жизненной ситуации. Если ни один из вариантов не подходит, то данный случай квалифицируется как отказ в оказании услуги. Для каждого случая такого отказа описывается причина со ссылкой на нормативный документ.

Для того чтобы повысить качество предоставляемых государственных и муниципальных услуг заявителям специалистами отдела контроля качества предоставления услуг проводятся специализированные обучающие мероприятия для сотрудников МФЦ по работе в автоматизированной системе «МФЦ-Капелла». Так, подобные выездные семинары в начале мар-

та 2014 года были организованы на базе учебно-тренировочного центра г. Ельца, где присутствовали специалисты МФЦ Измалковского, Становлянского, Задонского, Долгоруковского, Елецкого районов Липецкой области. В конце марта и в апреле 2014 года обучающие мероприятия прошли в Чаплыгинском, Добровском, Лебедянском, Краснинском, Усманском, Задонском, Хлевенском, Становлянском районах. Проведение семинаров повышает профессиональный уровень специалистов и позволяет облегчить и ускорить дальнейший процесс предоставления услуг заявителям, в связи с чем было принято решение продолжить серию таких мероприятий и в других муниципальных образованиях области.

Составной частью формирования системы МФЦ является создание сети точек удаленного доступа к услугам МФЦ (сети информационно-платежных терминалов) в каждом из сельских поселений области. Возможности сети позволяют не только проинформировать граждан о спектре предоставляемых услуг, но и вос-

пользоваться единым порталом, дистанционно заказать государственные услуги, а также получить консультации специалистов.

Особое внимание следует уделить практике применения УЭК в МФЦ – в апреле 2014 года успешно завершилось тестирование использования УЭК в автоматизирован-

в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» признается равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью.

Оценивая достигнутые Липецкой областью результаты, можно отметить, что регион занимает первое место в Центральном федеральном округе по созданию в рамках административной реформы полноценной системы МФЦ. В сельских администрациях установлены и подключены к системе 132 информационных терминала. Жители отдаленных сёл могут обратиться

в удалённые офисы МФЦ, которых сейчас насчитывается уже 102. Для большей доступности работает мобильный call-центр, который обслужил более 100 тысяч обращений в год. Действует и постоянно обновляется специально созданный портал системы МФЦ. В результате проведенных мероприятий удовлетворенность граждан качеством предоставления и уровнем обслуживания в МФЦ Липецкой области по итогам 2013 года составила 87%.

В Липецкой области действует 21 подразделение МФЦ, полностью соответствующее требованиям, установленным федеральным законодательством, в которых уже сегодня оказывается порядка 400 государственных и муниципальных услуг.

ной системе МФЦ области. Сегодня использование УЭК для предоставления государственных услуг в электронной форме является достаточным и наиболее удобным инструментом для идентификации гражданина и не требует от заявителя дополнительного представления документа, удостоверяющего личность. На УЭК размещаются сертификат и ключ усиленной квалифицированной электронной подписи, поэтому подписанный такой подписью электронный документ

