

Информация «О рекомендациях
круглого стола на тему «О развитии многофункциональных центров
по оказанию государственных и муниципальных услуг на территории
Иркутской области: итоги 2016 года
и перспективы 2017 и 2018 годов»

г. Иркутск

15 июня 2017 года

Законодательным Собранием Иркутской области 15 июня 2017 года проведен круглый стол на тему «О развитии многофункциональных центров по оказанию государственных и муниципальных услуг на территории Иркутской области: итоги 2016 года и перспективы 2017 и 2018 годов».

В работе круглого стола приняли участие депутаты Законодательного Собрания Иркутской области, представители Народного Хурала Республики Бурятия, представители Счетной палаты Республики Бурятия, Правительства Иркутской области, Государственного автономного учреждения «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», филиала федерального государственного бюджетного учреждения «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии», Иркутской региональной ассоциации работодателей «Партнерство Товаропроизводителей и Предпринимателей», некоммерческого партнерства «Малые предприятия Иркутской области».

Заслушав и обсудив доклады, а также поступившие в ходе обсуждения предложения и замечания, участники круглого стола отмечают следующее.

Создание многофункциональных центров в Российской Федерации обусловлено Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ), который регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также местными администрациями и иными органами местного самоуправления, осуществляющими исполнительно-распорядительные полномочия.

Показатели, в том числе определяющие уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по

месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг, установлены Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее – Указ Президента РФ № 601).

Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» утверждены Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – Правила).

В соответствии с Правилами многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) организует предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления.

МФЦ осуществляет свою деятельность в соответствии с требованиями комфортности и доступности для получателей государственных и муниципальных услуг, установленными данными Правилами. При этом в целях повышения доступности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» могут быть созданы территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ (далее – ТОСП), а также может быть организовано бесплатное выездное обслуживание заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют МФЦ, ТОСП и (или) привлекаемые организации.

Так, на территории Иркутской области ключевыми показателями эффективности проекта создания МФЦ под брендом «Мои документы» является организация в 2007 году – 1 МФЦ (8 окон); в 2012 году – 2 МФЦ (29 окон); в 2014 году – 18 МФЦ и 35 ТОСП (259 окон); в 2015 году – 41 МФЦ и 138 ТОСП (557 окон); в 2016 году – 46 МФЦ и 151 ТОСП (592 окна), по состоянию на июнь 2017 года 46 МФЦ и 153 ТОСП (605 окон).

Таким образом, согласно официальным данным Проектного офиса Минэкономразвития России, по итогам оценки субъектов РФ за 1 квартал 2017 года Иркутская область вошла в количество регионов с высокой эффективностью организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в МФЦ.

Так, количество обращений в МФЦ составило в 2015 году – 923 713, в 2016 году – 2 223 140, по состоянию на май 2017 года – 1 166 969.

В месяц на 1 окно МФЦ за 2017 году с учетом расстановки сотрудников по действующей штатной численности в среднем приходится 719 обращений.

Среднее время ожидания в очереди в МФЦ для подачи документов и получения результатов услуги за период январь-май 2017 года составил 20,77 минут.

При этом регулярно проводятся мероприятия направленные на снижение среднего времени ожидания в очереди.

Так, осуществляется ежедневный мониторинг среднего времени ожидания в системе Электронной очереди, что позволяет перераспределить возможное количество сотрудников и направить их в центры «Мои Документы» с наибольшим средним временем ожидания.

В целях повышения производительности автоматизированной информационной системы в МФЦ была повышена ее мощность и стабилизирована работоспособность, внедрен механизм автоматизации ряда бизнес-процессов, а также внедрены гибкие графики работы персонала.

В планы мероприятий, направленных на удержание среднего времени ожидания в МФЦ, входит доработка программного обеспечения, включая экспертную систему для сотрудников, популяризация предоставления услуг в электронном виде, оптимизация процессов предоставления государственных и муниципальных услуг на основе инвентаризации процессов оказания услуг заявителям (проведение хронометража, составление схем, отражающих последовательность и продолжительность по времени операций при приеме документов для предоставления услуг), проводится работа по увеличению количества окон обслуживания заявителей и штатной численности персонала МФЦ.

Механизмами оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ являются: информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг (система «Ваш контроль»); анкетирование, проводимое экспертным управлением Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области; анкетирования, проводимые иными ведомствами; внутреннее ежеквартальное анкетирование в центрах «Мои Документы»; оценка удовлетворенности заявителей качеством консультирования Центра телефонного обслуживания; работа с обращениями заявителей.

Необходимо отметить, что штатная численность персонала МФЦ составляет 966 человек, при этом на 1 июня 2017 года процент укомплектованности составляет 97%.

Средний процент текучести персонала за январь-май 2017 года составляет 4% , учитывая, что нормативный процент текучести персонала – 10-15%.

В МФЦ организована централизованная система обучения кадров (персонала), проводятся тренинги, стажировки, применяется система дистанционного обучения, наставничества, проводятся тестирования.

Развитие системы МФЦ определено в соответствии Планом мероприятий по дальнейшему развитию системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг на 2016 – 2018 годы, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 21 апреля 2016 года № 747-р.

Так, определены следующие основные направления развития МФЦ:
оптимизация процессов предоставления услуг, повышение качества обслуживания;

продолжение работы по организации электронного взаимодействия с региональными органами власти, органами местного самоуправления, с федеральными органами власти (по мере внесения изменений в действующее законодательство Российской Федерации и при наличии финансовой возможности);

предоставление государственных и муниципальных услуг по жизненным ситуациям;

реализация принципа экстерриториальности;

внедрение механизма оценки качества предоставления региональных и муниципальных услуг;

увеличение количества оценок в федеральной системе «Ваш контроль»;

информирование и продвижение в МФЦ услуг Единой системы идентификации и аутентификации (предоставление госуслуг в эл. виде через портал Gosuslugi.ru) (далее – ЕСИА), позволяющих заявителям получать услуги в электронном виде;

проработка вопроса внедрения системы мотивации сотрудников МФЦ исходя из результатов оценки гражданами качества предоставления государственных услуг и результатов работы с отзывами граждан;

развитие проекта «МФЦ для бизнеса».

В процессе деятельности МФЦ возникают определенные трудности, в частности, среднее время ожидания в 46 МФЦ области за 5 месяцев 2017 года составляет 20,77 минут. Вместе с тем в соответствии с требованиями, предусмотренными Указом Президента РФ № 601, необходимо сокращение времени ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных услуг) до 15 минут.

Обозначенные трудности связаны с тем, что утвержденная штатная численность сотрудников в МФЦ составляет 966 единиц, что не позволяет обеспечить загрузку открытых окон на 100% (на текущий момент укомплектованность действующих окон персоналом составляет 75 %).

Количество укомплектованных «окон» не позволяет обслужить всех желающих заявителей в крупных МФЦ, не превышая время ожидания

15 минут. В связи с этим 25-35% заявителей не может пройти на прием, либо покидает МФЦ, не дождавшись своей очереди. При этом в крупных МФЦ имеющееся количество окон не покрывает на 100% потребность заявителей в получении государственных и муниципальных услуг.

Таким образом, в 50% МФЦ достигнут «предел мощности» по объемам принимаемых обращений по причине недостаточного количества «окон» и специалистов для обслуживания имеющейся в настоящее время потребности в услугах со стороны заявителей (востребованность превышает возможности).

В целях преодоления обозначенных затруднений, начиная с июля 2017 года, планируется увеличение количества «окон» и персонала с учетом гибких графиков, осуществление выездов в удаленные офисы; открытие дополнительных 59 «окон» в 31 из 46 МФЦ; открытие 3-х новых МФЦ в городе Иркутске, селе Хомутово и городе Братске на 22 «окна»; прием на работу дополнительно 39 сотрудников для выездов в 80 удаленных офисов по графику в соответствии с установленными требованиями; прием на работу операторов для сканирования документов в количестве 57 сотрудников в 22 МФЦ из 46.

Предполагается распределение дополнительной численности МФЦ в соответствии с планируемым количеством обращений заявителей по прогнозу.

Таким образом, необходимо отметить, что количество обращений, которое может обслужить один сотрудник МФЦ в год при соблюдении среднего времени ожидания в очереди не более 15 мин составляет 4 250.

В 2017 году необходимо обслужить 970 тыс. дополнительных обращений. В связи с этим 339 – это количество специалистов, необходимое для обслуживания дополнительных обращений с учетом соблюдения СВО.

При этом 57 операторов необходимо для сканирования пакетов документов в 2017 году с целью соблюдения среднего времени ожидания (далее – СВО) в МФЦ.

Таким образом, 422 человек – количество сотрудников, необходимое для обеспечения эффективной работы по всем направлениям деятельности МФЦ в 2017 году с учетом соблюдения СВО и соблюдения требований законодательства Российской Федерации.

В этой связи расходы на открытие и содержание «окон» и набор персонала в 2017 году необходимы дополнительные средства в размере 200,3 млн. рублей.

Одновременно отмечаем, что наиболее популярными федеральными услугами, предоставляемыми в МФЦ, являются:

- государственный кадастровый учет недвижимого имущества и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним;

- предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости;

- регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации (в части приема и выдачи документов о регистрации и снятии граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации);

- регистрация пользователя в Единой системе идентификации и аутентификации (предоставление госуслуг в эл. виде через портал Gosuslugi.ru) (далее – ЕСИА);

- подтверждение кодов регистрации ЕСИА;

- выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования;

- осуществление миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации (в части приема уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства вместо пребывания и проставления отметки о приеме уведомления);

- выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

- восстановление пароля пользователя ЕСИА;

- прием от граждан анкет в целях регистрации в системе обязательного пенсионного страхования, в том числе прием от застрахованных лиц заявлений об обмене или о выдаче дубликата страхового свидетельства;

- прочие федеральные услуги

Популярными региональными услугами являются:

- назначение и выплата пособия на ребенка в Иркутской области;

- установление и выплата компенсации родительской платы за присмотр и уход за детьми, посещающими образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования;

- предоставление в Иркутской области отдельных мер социальной поддержки семьям, имеющим детей;

- организация работы по бесплатному обеспечению лекарствами, приобретаемыми по рецептам врачей при амбулаторном лечении для детей первых трех лет жизни из малоимущих семей и семей одиноких родителей и для детей в возрасте до шести лет из многодетных семей;

- назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком отдельным категориям граждан;

- предоставление единовременной выплаты при рождении ребенка семьям, среднедушевой доход которых ниже двукратной величины прожиточного минимума, установленной в целом по Иркутской области в расчете на душу населения;

- предоставление единовременной выплаты при рождении ребенка семьям, среднедушевой доход которых ниже двукратной величины прожиточного минимума, установленной в целом по Иркутской области в расчете на душу населения;

- назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка отдельным категориям граждан;

- назначение и выплата (предоставление) государственной социальной помощи малоимущим семьям, малоимущим одиноко проживающим гражданам, реабилитированным лицам и лицам, признанным пострадавшими от политических репрессий, в Иркутской области;

- выдача сертификата (его дубликата) на областной материнский капитал (семейный) капитал;

- прочие региональные услуги.

Наиболее востребованными муниципальными услугами являются:

- осуществление учета детей, подлежащих обучению по образовательным программам дошкольного образования;

- предоставление сведений, содержащихся в информационной системе обеспечения градостроительной деятельности;

- прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг;

- присвоение и аннулирование адресов на территории города Иркутска;

- выдача градостроительного плана земельного участка, расположенного на территории города Иркутска;

- прием заявлений, постановка на учет детей, подлежащих обучению по образовательным программам дошкольного образования;

- заключение договора социального найма;

- передача жилых помещений муниципального жилищного фонда города Братска в собственность граждан;

- принятие обращений граждан в органы местного самоуправления;

- выдача документа, подтверждающего признание молодой семьи нуждающейся в жилом помещении;

- прочие муниципальные услуги.

Принимая во внимание представленную информацию, учитывая необходимость дополнительной проработки отдельных вопросов, участники круглого стола рекомендуют следующее.

1. Предложить Правительству Иркутской области, в рамках компетенции, установленной законодательством, следующее.

Учитывая, что в МФЦ организовано предоставление государственных услуг по приему лесных деклараций и отчетов об использовании лесов от граждан, юридических лиц, осуществляющих использование лесов, проработать вопрос в целях обеспечения возможности осуществления приема отчетов об охране лесов от пожаров, о защите лесов, об охране лесов от загрязнения и иного негативного воздействия, о воспроизводстве лесов и лесоразведении в МФЦ по принципу «одного окна».

Поскольку прием и передача документов в подразделениях МФЦ осуществляются на бумажных носителях, проработать вопрос в целях обеспечения возможности приема и передачи документов в электронном виде.

В целях оптимизации расходов, связанных с уплатой арендных платежей за использование помещений (площадей), находящихся в частной собственности, проанализировать договоры аренды помещений для размещения МФЦ;

Не допускать заключения договоров (контрактов) о выполнении на арендованных объектах, находящихся в частной собственности, ремонтных и иных работ за счет бюджетных средств;

Рассмотреть и проанализировать предложения, представленные Ассоциацией муниципальных образований Иркутской области, Контрольно-счетной палатой Иркутской области и администрацией города Иркутска.

Представить в Законодательное Собрание Иркутской области информацию о выполнении пункта 19 Поручения по итогам Российского инвестиционного форума «Сочи-2017», состоявшегося 27-28 февраля 2017 года, об оптимизации финансирования МФЦ, в том числе в части перераспределения в бюджеты субъектов Российской Федерации государственной пошлины и платы за предоставление федеральными органами исполнительной власти, федеральными учреждениями (в том числе являющимися автономными учреждениями) государственных услуг в случае, когда их предоставление осуществляется через МФЦ.

2. Муниципальным образованиям Иркутской области во взаимодействии с Правительством Иркутской области в рамках компетенции, установленной законодательством:

Продолжить работу по расширению перечня государственных и муниципальных услуг, предоставляемых МФЦ;

Продолжить эффективное межведомственное электронное взаимодействие, в том числе путем создания единой системы в рамках электронного взаимодействия;

Провести мероприятия, направленные на повышение эффективности бюджетных расходов, связанных с деятельностью МФЦ;

1) проанализировать реальную потребность в арендуемых помещениях для размещения МФЦ в муниципальных образованиях Иркутской области;

2) проработать вопрос о передаче в областную государственную собственность объектов муниципальной собственности, а также выкупа арендуемых помещений частной собственности при осуществлении капитальных вложений в арендуемые объекты за счет средств областного бюджета для размещения МФЦ;

3) в целях эффективного использования муниципального имущества проанализировать договоры, заключенные с МФЦ, о предоставлении в безвозмездное пользование объектов муниципальной собственности Иркутской области с целью заключения договоров на возмездной основе.

Заместитель председателя
Законодательного Собрания
Иркутской области,
председатель комитета
по бюджету, ценообразованию,
финансово-экономическому и
налоговому законодательству
Законодательного Собрания
Иркутской области



Н.И. Дикусарова