

# ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЕКТА ПО СОЗДАНИЮ СЕТИ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

---

*Титова Анастасия Игоревна*

*Аспирант*

*Московский государственный университет имени М.*

*В. Ломоносова*

*экономический факультет, Москва, Россия*

*E-mail: [stasya-titova@yandex.ru](mailto:stasya-titova@yandex.ru)*

# Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг

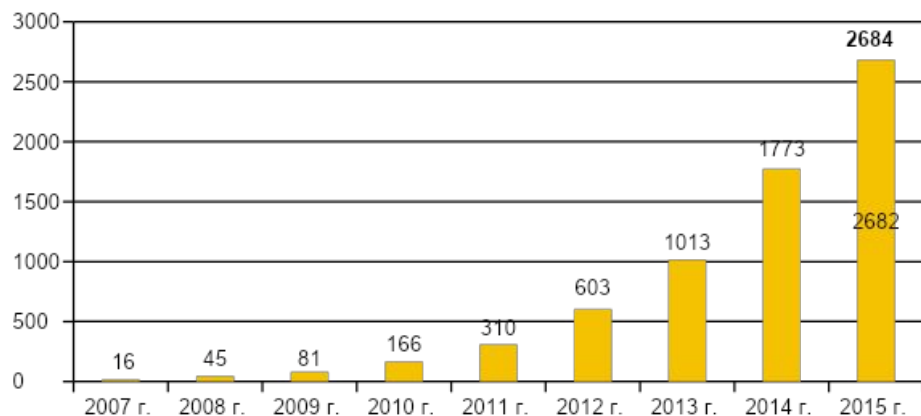
Принцип «одного окна» предусматривает предоставление государственной или муниципальной услуги после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом

Цели создания МФЦ:

- повышение качества и доступности государственных услуг
- снижение издержек бизнеса на преодоление административных барьеров
- повышение эффективности деятельности органов исполнительной власти и межведомственной координации
- повышение открытости и прозрачности для общества



# Развитие сети МФЦ

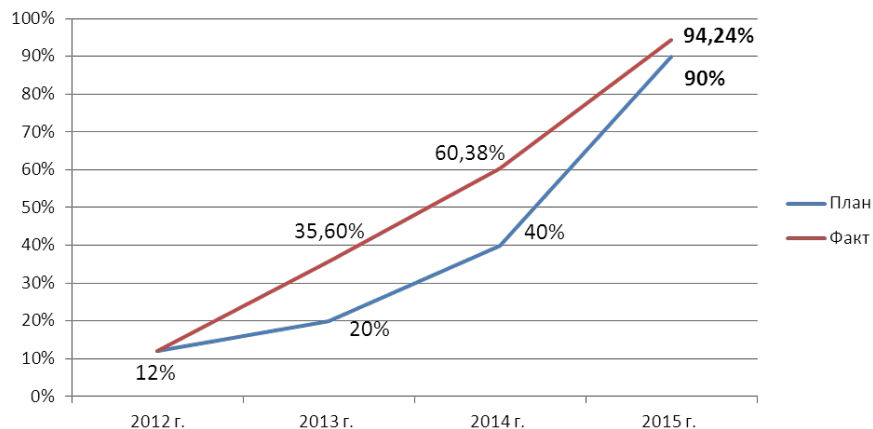


2 684 МФЦ

Всего 12 814 точек доступа

МФЦ создаются в каждом муниципальном образовании (> 1 тыс. чел.) из расчета 5 тыс. жителей на 1 окно обслуживания

94,24% доля охвата населения



28 декабря 2015 г. зафиксированы сведения от органов государственной власти субъектов Российской Федерации о создании 2557 центров и 9468 офисов государственных и муниципальных услуг, что обеспечивает охват системой МФЦ 90,12% населения страны

# Система мониторинга качества государственных услуг

Опрошено 2,6 млн граждан



Среднее значение уровня оценки качества – 92,6 %

Единый портал

Инфоматы  
в МФЦ

SMS

Телефонные опросы

Виджеты на сайтах  
ведомств

Портал  
«Ваш контроль»



Минэкономразвития  
России



ИАС МКГУ

# Направления развития сети МФЦ

- расширение перечня предоставляемых в МФЦ государственных услуг
- реализация на федеральном уровне мероприятия в рамках мониторинга качества обслуживания граждан
- развитие механизмов обратной связи
- обеспечение безбумажного взаимодействия
- взаимодействие с представителями бизнес-сообщества
- усиление вовлеченности получателей услуг в процесс оценки
- формирование технологических схем предоставления государственных услуг
- завершение внедрения единого фирменного стиля «Мои Документы»



# Литература

- *Илларионов А.Е. Основы теории государственной кадровой политики. М.: Академия, 2013.*
- *Доклад Минэкономразвития РФ "О развитии многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг"*
- *[www.ar.gov.ru](http://www.ar.gov.ru) (Портал Административной реформы)*
- *[www.esopoty.gov.ru](http://www.esopoty.gov.ru) (Министерство экономического развития Российской Федерации)*

**Спасибо за внимание!**