**ДОКЛАД**

**о перспективах развития государственного автономного учреждения Архангельской области «Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг»**

**Раздел 1. Ключевые события, достижения и проблематика**

Проект по созданию сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – проект) направлен на достижение и поддержание плановых значений показателей, определенных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее – плановые значения показателей):

уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации (далее –граждане) качеством предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – уровень удовлетворенности) к 2018 году – не менее  
90 процентов;

доля граждан, имеющих доступ к получению государственных   
и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания,   
в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг (далее – охват сетью МФЦ), к 2015 году – не менее  
90 процентов;

сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя   
в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг (далее – время ожидания в очереди) к 2014 году – до 15 минут.

На территории Архангельской области реализация проекта началась  
с 2013 года и уже 25 декабря 2013 года состоялось открытие первого отделения государственного автономного учреждения Архангельской области «Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ)   
в городе Архангельске по адресу: ул. Гайдара, д. 12.

В дальнейшем, за счет активных и скоординированных действий, была показана уверенная положительная динамика прироста количества отделений и территориально-обособленных структурных подразделений (далее – ТОСП) МФЦ, что позволило достичь и превысить в 2016 году плановое значение показателя охвата сетью МФЦ.

| **Год** | **Количество отделений, шт.** | **Количество ТОСП, шт.** | **Охват сетью МФЦ, процентов** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2013 | 1 | 0 | 6,71 |
| 2014 | 8 | 37 | 44,00 |
| 2015 | 23 | 86 | 81,00 |
| 2016 | 30 | 95 | 95,20 |
| 2017 | 30 | 95 | 98,14 |

На сегодняшний день значение показателя охвата сетью МФЦ   
по Архангельской области составляет 98,14 процентов, что выше значения   
за 2016 год за счет использования Министерством экономического развития Российской Федерации при расчете в 2017 году актуальных данных   
о численности населения, опубликованных на официальном сайте Федеральной службы государственной статистики.

Рост сети МФЦ сопровождался увеличением количества государственных услуг федеральных органов исполнительной власти Российской Федерации (далее – ФОИВ), исполнительных органов государственной власти Архангельской области (далее – ИОГВ), муниципальных услуг органов местного самоуправления Архангельской области (далее – ОМСУ) и иных услуг, предоставление которых организовано через МФЦ.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Год** | **Количество услуг, предоставление которых**  **организовано через МФЦ** | | | | |
| **ФОИВ** | **ИОГВ** | **ОМСУ** | **Иные** | **Итого** |
| 2013 | 14 | 19 | 13 | - | **46** |
| 2014 | 31 | 21 | 105 | - | **157** |
| 2015 | 49 | 24 | 191 | - | **264** |
| 2016 | 50 | 34 | 225 | 3 | **312** |
| 2017 | 54 | 62 | 230 | 7 | **353** |

Результаты ежегодных статистических исследований, проводимых государственным автономным учреждением Архангельской области «Центр изучения общественного мнения», подтверждают достижение в 2014 – 2017 годах плановых значений показателей по уровню удовлетворенности и времени ожидания в очереди.

Популярность МФЦ среди населения подтверждается ежегодным увеличением количества обращений за услугами.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2014** | **2015** | **2016** | **2017** |
| Количество заявителей, обратившихся за услугами в МФЦ | 146 775 | 214 110 | 344 615 | 517 916 |

Наиболее востребованными и массовыми из предоставляемых через МФЦ услуг являются:

регистрация прав на недвижимость земельные участки, иные услуги   
в области земельных и имущественных отношений,

государственный кадастровый учет недвижимого имущества,

услуги по приему заявлений и документов для оформления паспортов гражданина Российской Федерации и заграничных паспортов,

услуги Пенсионного Фонда Российской Федерации – предоставление компенсации расходов на оплату стоимости проезда к месту отдыха   
и обратно пенсионерам, услуги в области строительства.

Согласно Бюджетному кодексу Российской Федерации за организацию предоставления государственных услуг ФОИВ через МФЦ предусмотрена компенсация расходов субъектов Российской Федерации   
в размере 50 процентов от размера государственной пошлины (далее – компенсация). Размер компенсации, перечисляемой в бюджет Архангельской области, ежегодно возрастает за счет расширения спектра предоставляемых государственных услуг и увеличения популярности МФЦ среди населения.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2015** | **2016** | **2017** |
| Поступления в бюджет Архангельской области от расщепления государственной пошлины, тыс. руб. | 66 388,4 | 86 409,7 | 101 700,0 |

Активное развитие сети МФЦ и рост количества и востребованности предоставляемых через МФЦ услуг на сегодняшний день позволяют сделать вывод об успешности реализации данного проекта на территории Архангельской области. Наряду с этим, остро встает вопрос поддержания достигнутых значений показателей по уровню удовлетворенности и времени ожидания в очереди при существующей пропускной способности отделений и ТОСП МФЦ.

На совместном заседании Государственного совета и Комиссии   
по мониторингу достижения целевых показателей социально-экономического развития, проходившем 04 мая 2017 года, Архангельская область отнесена   
в группу субъектов, в которых наблюдается особенно низкий уровень заработной платы сотрудника МФЦ, который составляет в два раза ниже,   
чем в среднем по данному субъекту Российской Федерации. Вместе с тем, средний уровень заработной платы специалистов МФЦ составляет   
70 процентов от средней заработной платы по стране. Специалисты МФЦ работают с большими массивами информации, охватывающими   
практически все отрасли и сферы государственного и муниципального   
управления, а также должны знать порядки оказания более   
100 государственных и муниципальных услуг. При этом работают они   
по клиентоориентированным технологиям, активно применяемым в бизнесе. Как результат, приобретя начальный опыт, многие переходят на более высокооплачиваемые позиции в органах власти и в коммерческом секторе. Это негативно сказывается на профессиональном уровне сотрудников МФЦ. Указанный факт является одной из причин увеличения времени ожидания   
в очереди и снижения качества предоставления государственных   
и муниципальных услуг в МФЦ. Повышение в 2018 году заработной платы специалистов МФЦ на 12 процентов принципиально не решило вопрос.

Кроме того, требуется максимально расширить спектр социально значимых для населения услуг, предоставляемых через многофункциональные центры в регионе. Существующей разницы   
в количестве муниципальных услуг, которые оказываются в различных муниципальных образованиях Архангельской области через МФЦ   
(от 2 до 27), быть не должно. Данное обстоятельство также негативно влияет на уровень обеспечения доступности услуг в муниципалитетах области.

Также, подпунктом «в» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 601 (далее – Указ) установлен ключевой показатель «Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 году – не менее 70 процентов» (далее – показатель). Показатель ежегодно оценивается Федеральной службой государственной статистики путем проведения федерального статистического наблюдения (далее – наблюдение). Получение государственных и муниципальных услуг через МФЦ не приравнивается к получению услуг электронной форме.   
В отделениях и ТОСП МФЦ поддерживается высокий уровень обслуживания, в связи с чем заявители отдают большее предпочтение такому способу обращения за услугами, а не электронным каналам взаимодействия, что способствует снижению значения показателя. Это подтверждается   
ежегодным ростом количества обращений в МФЦ. Таким образом, наблюдается несогласованность показателей, определенных подпунктами «б» и «в» Указа – мероприятия, направленные на выполнение первого показателя приводят к снижению значения второго. В связи с изложенным, требуется провести интеграцию электронных каналов обращения за услугами и МФЦ.

Направления развития МФЦ, в том числе направленные на решение указанных выше задач, представлены в разделе 2 Доклада.

**Раздел 2. Перспективные направления развития**

**2.1. Нормативное правовое и методическое обеспечение**

Основополагающими документами, определяющими векторы развития МФЦ на территории Архангельской области являются:

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 21 апреля  
2016 года № 747-р «Об утверждении плана мероприятий по дальнейшему развитию системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в МФЦ на 2016 – 2018 годах»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 31 января  
2017 года № 147-р «Об утверждении целевых моделей упрощения процедур ведения бизнеса и повышения инвестиционной привлекательности субъектов Российской Федерации»;

Перечень поручений Президента Российской Федерации по итогам совместного заседания Государственного совета и Комиссии по мониторингу достижения целевых показателей социально-экономического развития, определённых Президентом от 4 мая 2017 года № Пр-1001ГС;

распоряжение Губернатора Архангельской области от 20 апреля  
2017 года № 264-р «Об утверждении плана мероприятий исполнительных органов государственной власти Архангельской области и структурных подразделений администрации Губернатора Архангельской области   
и Правительства Архангельской области по реализации основных положений Послания Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации на 2017 год и послания Губернатора Архангельской области Архангельскому областному Собранию депутатов о социально-экономическом и общественно-политическом положении в Архангельской области»;

распоряжение Правительства Архангельской области от 26 января  
2016 года № 16-рп «Об утверждении плана мероприятий по достижению показателя «Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;

план действий по раскрытию потенциала государственного автономного учреждения Архангельской области «Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» на 2017 – 2018 годы, одобренный протоколом комиссии по совершенствованию государственного управления на территории Архангельской области от 15 июня 2017 года № 4.

Основные направления развития:

расширение перечня предоставляемых в МФЦ услуг;

организация предоставления услуг для предпринимательского сообщества;

переход на предоставление нескольких связанных государственных (муниципальных) услуг в МФЦ посредством подачи заявителем единого заявления;

модернизация автоматизированной информационной системы МФЦ;

сочетание получения результатов услуги в МФЦ с запросом услуги   
в электронном виде;

поэтапное сокращение времени приема заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в органах власти   
и местного самоуправления до полного исключения необходимости явки заявителей в органы власти;

организация работы МФЦ в труднодоступных районах;

перевод клиентов в удаленные каналы обслуживания;

повышение мотивации специалистов МФЦ.

**2.2. Расширение перечня услуг**

В Архангельской области проводятся мероприятия по расширению перечня государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано через МФЦ. Так, в 2017 году перечень был расширен на 41 услугу. В марте 2018 года планируется утвердить ежегодный план перевода государственных и муниципальных услуг на предоставление через МФЦ.

С целью организации предоставления услуги Министерства внутренних дел Российской Федерации по оформлению и выдаче паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, содержащих электронные носители, на 2018 год запланировано приобретение необходимого оборудования и технических средств.

В рамках исполнения планов мероприятий по реализации целевых моделей упрощения процедур ведения бизнеса и повышения инвестиционной привлекательности требуется обеспечить предоставление через МФЦ услуг коммерческих организаций, в том числе обеспечивающих подключение   
к сетям водо-, газо-, тепло- и электроснабжения. В настоящее время производится анализ опыта других субъектов по предоставлению коммерческих услуг.

**2.3. Организация предоставления услуг   
для предпринимательского сообщества**

В целях оказания поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства организовано расширение перечня услуг, оказываемых по принципу «одного окна» и предоставляемых на базе МФЦ.

Во всех отделениях МФЦ каждого муниципального образования Архангельской области индивидуальным предпринимателям   
и юридическим лицам доступны государственные и муниципальные услуги, предоставляемые в рамках жизненной ситуации «Открытие своего дела».

В каждом отделении МФЦ представители предпринимательского сообщества могут получить более 40 государственных услуг, в том числе предоставляемых Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (далее – Росреестр)   
по Архангельской области и Ненецкому автономного округу, Управлением Федеральной налоговой службы по Архангельской области и Ненецкому автономного округу, Архангельским региональным отделением Фонда социального страхования Российской Федерации.

Наиболее востребованы в настоящее время такие услуги,   
как государственная регистрация юридических лиц, физических лиц   
в качестве индивидуальных предпринимателей, а также предоставление сведений из Единого государственного реестра юридических лиц и Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей.

В 2017 году перечень услуг, оказываемых по принципу «одного окна» и предоставляемых на базе МФЦ увеличен за счет организации предоставления услуг акционерного общества «Федеральная корпорация   
по развитию малого и среднего предпринимательства» (далее – Корпорация).

Согласно статистическим данным в 2017 году  
за получением услуг Корпорации в отделения МФЦ обратились более 800 предпринимателей.

Работа с предпринимательским сообществом ведется при активном взаимодействии с уполномоченным при Губернаторе Архангельской области по защите прав предпринимателей (далее – бизнес-омбудсмен). В рамках действующего соглашения о взаимодействии между бизнес-омбудсменом   
и МФЦ, специалисты МФЦ обеспечивают прием обращений и жалоб   
от субъектов предпринимательской деятельности с последующей передачей их на рассмотрение бизнес-омбудсмену.

**2.4. Единое заявление для нескольких услуг**

Федеральным законом от 29 декабря 2017 года № 479-ФЗ закреплена возможность предоставления в МФЦ нескольких государственных (муниципальных) услуг посредством подачи заявителем единого заявления. Заявители, в частности, смогут обращаться в МФЦ с комплексным запросом о предоставлении двух или более госуслуг. При этом МФЦ в целях реализации такого запроса будет действовать в интересах заявителя без доверенности. Заявления будут подписывать работники МФЦ, а документы будут направляться в органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, не позднее 1 рабочего дня после получения комплексного запроса.

Принятие указанного закона позволит реализовать один из главных принципов «одного окна», увеличить количество наиболее востребованных   
и социально значимых услуг на базе МФЦ, а также будет способствовать уменьшению финансовых и временных издержек граждан.

Архангельская область обеспечит реализацию данного направления после утверждения необходимой нормативной правовой базы   
на федеральном уровне, в том числе методических рекомендаций.

**2.5. Модернизация автоматизированной информационной   
системы МФЦ**

От возможностей и функционала автоматизированной информационной системы МФЦ (далее – АИС МФЦ) напрямую зависят качество и скорость обслуживания заявителей, операционные затраты МФЦ на доставку пакетов документов в органы власти и местного самоуправления.

В 2018 году запланирована существенная модернизация АИС МФЦ, которая позволит перейти на электронное взаимодействие с федеральными, региональными органами власти и органами местного самоуправления, выполнить требование по интеграции с информационной системой мониторинга деятельности МФЦ, оптимизировать работу операторов и повысить место Архангельской области в оценке степени выполнения регионами мероприятий по организации предоставления услуг по принципу «одного окна» в МФЦ, проводимой Министерством экономического развития Российской Федерации.

**2.6. Получение результатов услуги в МФЦ с запросом услуги**

**в электронном виде**

Перспективным направлением является интеграция автоматизированной информационной системы (далее – АИС) МФЦ  
с Единым порталом государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ЕПГУ), что позволит заявителям, направившим заявление в электронной форме, получить результат предоставления услуги в МФЦ. В свою очередь, сведения о ходе предоставления услуг, в том числе в случае обращения за услугой в МФЦ, должны направляться в единый личный кабинет заявителя на ЕПГУ. Это позволит связать два канала взаимодействия – традиционный и электронный – и получить выгоду от их взаимного дополнения.

Сведения о технической готовности ЕПГУ к такому взаимодействию   
и требования по доработке АИС МФЦ отсутствуют. Вместе с тем, в настоящее время производится оценка целесообразности реализации такого взаимодействия по региональным и муниципальным услугам на Архангельском региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – РПГУ).

**2.7. Сокращение приема заявителей в органах власти и местного самоуправления**

Определенным ресурсом для пополнения бюджетов субъектов Российской Федерации является сокращение мест присутствия федеральных, региональных и муниципальных органов, предоставляющих услуги. Положительным примером такого рода может служить практика сокращения числа офисов приема граждан Росреестра и передачи функции приема и выдачи документов в МФЦ.

В настоящее время Министерством экономического развития Российской Федерации проводится сбор предложений по корректировке нормативных правовых актов для реализации данного комплекса мероприятий.

**2.8. Организация работы МФЦ в труднодоступных районах**

В 2017 году министерство связи и информационных технологий Архангельской области совместно с МФЦ реализовало мероприятия по созданию ТОСП в муниципальном образовании «Малошуйское» Онежского муниципального района.

Вместе с тем, необходимо выработать критерии оценки необходимости открытия новых ТОСП в труднодоступных районах Архангельской области, включающие в себя оценку возможности получения услуг в электронной форме, степени востребованности ТОСП для граждан, объема необходимых затрат и готовность администраций муниципальных образований к предоставлению надлежащих помещений в безвозмездное пользование.

**2.9. Перевод клиентов в удаленные каналы обслуживания**

С учетом расширения спектра услуг и увеличения популярности  
МФЦ среди граждан Архангельской области остро встает вопрос поддержания достигнутых значений показателей по уровню удовлетворенности и времени ожидания в очереди при существующей пропускной способности отделений и ТОСП МФЦ. Одним из вариантов решения вопроса является перевод заявителей на получение услуг в электронной форме – на ЕПГУ или РПГУ.

С этой целью во исполнение распоряжения Правительства Архангельской области от 26 января 2016 года № 16-рп МФЦ проводит мероприятия по регистрации граждан в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации   
в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА), в том числе с выездами на крупные предприятия в Архангельской области.

Количество граждан, зарегистрированных в ЕСИА специалистами  
МФЦ в 2017 году превысило 80 000 человек (в 2016 году – 12 591 человек). В 2018 году планируется обеспечить регистрацию не менее 70 000 человек в ЕСИА.

Другим важным направлением работы является оказание помощи заявителям, обратившимся в МФЦ, в подаче заявки о предоставлении услуги через ЕПГУ или РПГУ с помощью терминалов самообслуживания установленных в каждом отделении МФЦ. Это поможет научить граждан использовать информационно-коммуникационные технологии при взаимодействии с органами власти. Дополнительным стимулом для этого является предоставление скидки в размере 30 процентов при одновременной подаче заявки и оплате через ЕПГУ и РПГУ.

**2.10. Повышение мотивации специалистов МФЦ**

Важнейшим направлением работы является повышения уровня профессиональной подготовки и мотивации персонала МФЦ.

С учетом реализации принципа одного окна требуется подготовка универсальных специалистов, поэтому в МФЦ проводится большая, системная работа по обучению персонала.

С учетом постоянного увеличения объема услуг, для сохранения их качества и удержания подготовленных высококлассных специалистов, назрела необходимость пересмотра материального поощрения работников МФЦ.

На материальное стимулирование работников МФЦ может быть, например, направлена часть ежегодно возрастающих поступлений в бюджет Архангельской области от расщепления государственной пошлины за организацию предоставления государственных услуг ФОИВ через МФЦ.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_