

Доклад
министра экономического развития и торговли Рязанской области
С.В. Горячкиной «О развитии системы оказания муниципальных услуг
через систему МФЦ» на заседании комиссии при Губернаторе Рязанской
области по вопросам местного самоуправления

03.08.2016

г. Рязань

Одним из основных инструментов обеспечения прозрачности и повышения качества предоставления как государственных, так и муниципальных услуг являются многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).

МФЦ - это единое место приема, регистрации и выдачи документов гражданам и юридическим лицам при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Работа учреждения строится по принципу «одного окна», в котором МФЦ выступает в роли организатора процессов предоставления услуг.

Министерством экономического развития и торговли совместно с муниципальными образованиями Рязанской области в 2014-2015 годах была проведена огромная работа по созданию сети МФЦ. Были выполнены ранее поставленные задачи:

- максимально приблизить сеть МФЦ к жителям и организациям региона;
- максимально наполнить МФЦ услугами и обеспечить их качественное предоставление, в том числе межведомственное взаимодействие.

В соответствии с первой задачей в 2015 году в Рязанской области было завершено создание сети многофункциональных центров, были открыты 29 территориальных отделов. Сетью МФЦ охвачены все 25 районов области и все городские округа г. Рязани. При этом в сельских и городских поселениях действуют 150 территориально обособленных структурных подразделений (ТОСП), где сельские жители могут получить услуги, не выезжая в районные центры.

Всего в МФЦ Рязанской области работают 403 «окна» приема и выдачи документов, из них в районах области 287 «окон» (71,2%).

В городе Рязани крайне востребованы дополнительно созданные обособленные рабочие места в банках - в центральном офисе ПриоВнешторгбанка на улице Есенина, д. 82/26, в офисах Сбербанка по адресу улица Есенина, д. 61/13 и на Первомайском проспекте, д. 18.

Для жителей Рязанского муниципального района дополнительно открыты два «окна» в поселке Соколовка по адресу: г. Рязань, ул. Связи, д.18, а также в 20 сельских поселениях Рязанского района.

В настоящее время доля (охват) граждан Рязанской области, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг, составляет 99,7%, что на 9,7% выше норматива, установленного Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601, в 90%. В ближайшей перспективе этот показатель будет доведен до 100%.

Способ организации работы удаленных окон устанавливается регионами самостоятельно. На сегодняшний день в Рязанской области, исходя из сложившейся практики, действует смешанный способ работы удаленных окон:

- в Касимовском, Сасовском, Скопинском и Шиловском – совмещена выездная модель работы удаленных окон, при которой сотрудники территориальных отделов МФЦ по строго установленному графику в администрациях поселений принимают документы от посетителей, и стационарная;

- в остальных районах применяется стационарная модель работы удаленных окон.

Организация удаленных окон позволяет сделать доступными услуги МФЦ для жителей сельских населенных пунктов.

Вторая задача, которая перед нами стояла, – внедрить в МФЦ максимально полное количество услуг и организовать их качественное предоставление.

МФЦ Рязанской области осуществляет предоставление государственных и муниципальных услуг на основании соглашений о взаимодействии, заключенных с федеральными органами исполнительной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления.

В настоящее время для оказания муниципальных услуг заключено 310 соглашений, из них:

- 29 соглашений с администрациями муниципальных районов и городских округов;

- 281 соглашение с городскими и сельскими поселениями.

Если посмотреть на статистику обращений в МФЦ за услугами видно, что обращения за федеральными услугами составляют 73,0 %, за региональными услугами – 10,0 % и муниципальными услугами – 17,0 %.

Наиболее важную часть услуг составляют федеральные услуги.

Правительством Российской Федерации утвержден перечень из 32 федеральных услуг, которые предоставляются в МФЦ в обязательном порядке.

В МФЦ Рязанской области дополнительно внедрены еще 28 федеральных услуг.

Самыми востребованными из федеральных услуг в МФЦ в данный момент являются услуги Росреестра и Кадастровой палаты. За 6 месяцев 2016 года оказано 168 555 услуг или 74,0% всех обращений за федеральными услугами.

Налажено тесное взаимодействие между МФЦ и Управлением ФНС России по Рязанской области. В настоящее время МФЦ оказывают 14 услуг налоговой службы, на их долю приходится 12 % от всех обращений.

Еще один основной блок федеральных услуг – услуги Пенсионного фонда, наиболее востребованными из которых являются получение СНИЛС и сертификата на материнский капитал.

Второй по объему блок услуг в МФЦ – это региональные услуги. Всего в МФЦ оказывается 61 услуга региональных органов исполнительной власти - *Минсоцзащиты, Минтруда, Минздрава, Минэкономразвития, Минимущества, Минприроды, Минобразования, Главного управления ЗАГС*. Больше всего в МФЦ обращаются за услугами Минсоцзащиты, чья доля составляет 78%.

Третий блок услуг – муниципальные услуги. В результате тесного сотрудничества МФЦ и администраций муниципальных образований перечень муниципальных услуг постоянно увеличивается. В среднем по Рязанской области в муниципальных районах и городе Рязани оказываются 55 муниципальных услуг. Максимальное количество оказывается в Касимовском, Скопинском, Клепиковском районах – более 70 муниципальных услуг в каждом.

За 6 месяцев текущего года объем муниципальных услуг в МФЦ составил 52 123 услуги, что составляет 17% всех оказанных услуг. Основная доля из них приходится на г. Рязань (32% всех муниципальных услуг) и на г. Скопин вместе со Скопинским районом (15%).

Востребованность услуг по городу Рязани и муниципальным районам области отличаются значительно. Так, самой востребованной услугой по г. Рязани является услуга по приему заявлений о зачислении в образовательные учреждения (за 6 месяцев текущего года – 11,6 тыс. заявлений, что составляет 70% всех муниципальных услуг, оказанных в городе Рязани), а также:

- услуги в сфере градостроительной деятельности (13%),
- услуги в сфере земельно-имущественных отношений (7%),
- услуги по выдаче выписок из похозяйственной книги, справок, копий архивных и иных документов (5%);
- иные муниципальные услуги (5%).

В районах области самой востребованной услугой является услуга по выдаче выписок из похозяйственной книги, справок, копий архивных и иных документов (79% всех услуг), а также:

- услуги в сфере градостроительной деятельности (7%);
- услуги в сфере земельно-имущественных отношений (7%);
- услуга по приему заявлений о зачислении в образовательные учреждения (5%);
- иные муниципальные услуги (2%).

Проведя анализ статистики обращений за муниципальными услугами через МФЦ или через администрации муниципальных образований, можно выделить муниципальные образования, в которых как и в 2015 году, так и в 1 полугодии 2016 года все заявления поступали исключительно через МФЦ – это Сапожковский, Ухоловский, Скопинский районы, г. Скопин, г. Сасово.

Положительную динамику к устойчивому увеличению доли оказания муниципальных услуг через МФЦ можно наблюдать в городе Касимове, в Кораблинском, Михайловском, Пронском, Клепиковском и Ермишинском районах, где доля оказания услуг через МФЦ в 2016 году составила более 80%.

Это говорит не только об эффективности работы структурных подразделений МФЦ в этих районах, но и об активности местных администраций по передаче полномочий по приему заявлений на оказание муниципальных услуг в специально созданный в Российской Федерации институт предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» – МФЦ.

Но, в целом по муниципальным услугам Рязанской области можно говорить о том, что постепенно население понимает суть, смысл и удобства специально созданной структуры МФЦ, о чем свидетельствует положительная тенденция

увеличения доли оказания муниципальных услуг через МФЦ с 44 % в 2015 году до 57 % в 2016 году.

Работа по информированию граждан ведется по 5 направлениям:

Первое – на постоянной основе освещается деятельность МФЦ в Интернете (на сайтах Правительства, Минэкономразвития и специально созданном портале сети МФЦ Рязанской области).

Второе – это публикации в популярных печатных изданиях (таких как «Комсомольская правда – Рязань», «Панорама города», «ТВ-панорама», «Домострой») и регулярные публикации про МФЦ в районных изданиях.

Третье – распространение буклетов о деятельности МФЦ в учреждениях социальной сферы в городе Рязани и районах области.

Четвертое – размещение наружной рекламы (баннеры, вывески, указатели)

Пятое - круглые столы, общение с прессой.

Подводя итог вышесказанному, следует отметить, что первый этап развития сети МФЦ пройден, и сеть МФЦ создана. Следующим этапом развития должно стать повышение качества оказания услуг в МФЦ. В этой связи перед нами стоят следующие задачи, которые необходимо решить в ближайшие два года:

- увеличить долю обращений за муниципальными услугами через МФЦ.
- постоянно проводить обучение и повышение квалификации сотрудников МФЦ для дальнейшего улучшения качества оказания услуг.
- обеспечить выполнение принципа экстерриториальности при предоставлении услуг в МФЦ.
- внедрить и эффективно развивать проект «МФЦ для бизнеса».
- перевести муниципальные услуги в электронный вид.

В заключение отмечу, что для успешного развития системы оказания муниципальных услуг требуется совместная слаженная работа всех участников процесса по предоставлению услуг. Только таким образом можно выполнить Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».
