



## Повышение качества госуправления:

развитие Центров госуслуг «Мои Документы»,  
оптимизация и автоматизация разрешительной деятельности

**Херсонцев Алексей Игоревич**

Статс-секретарь – заместитель Министра экономического развития Российской Федерации

# ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ СЕГОДНЯ



В целом по стране

Калужская область

12,6<sub>тыс.</sub> / 52,8<sub>тыс.</sub>



Кол-во офисов/ окон

102 / 324

156



Кол-во обращений, млн.

1,4

91



Доля МФЦ с СПСот общего числа МФЦ, %

92,5

<15



Среднее время ожидания, мин.

<15

95,7



Уровень удовлетворенности граждан, %

99

97,2



Охват населения, %

94,2

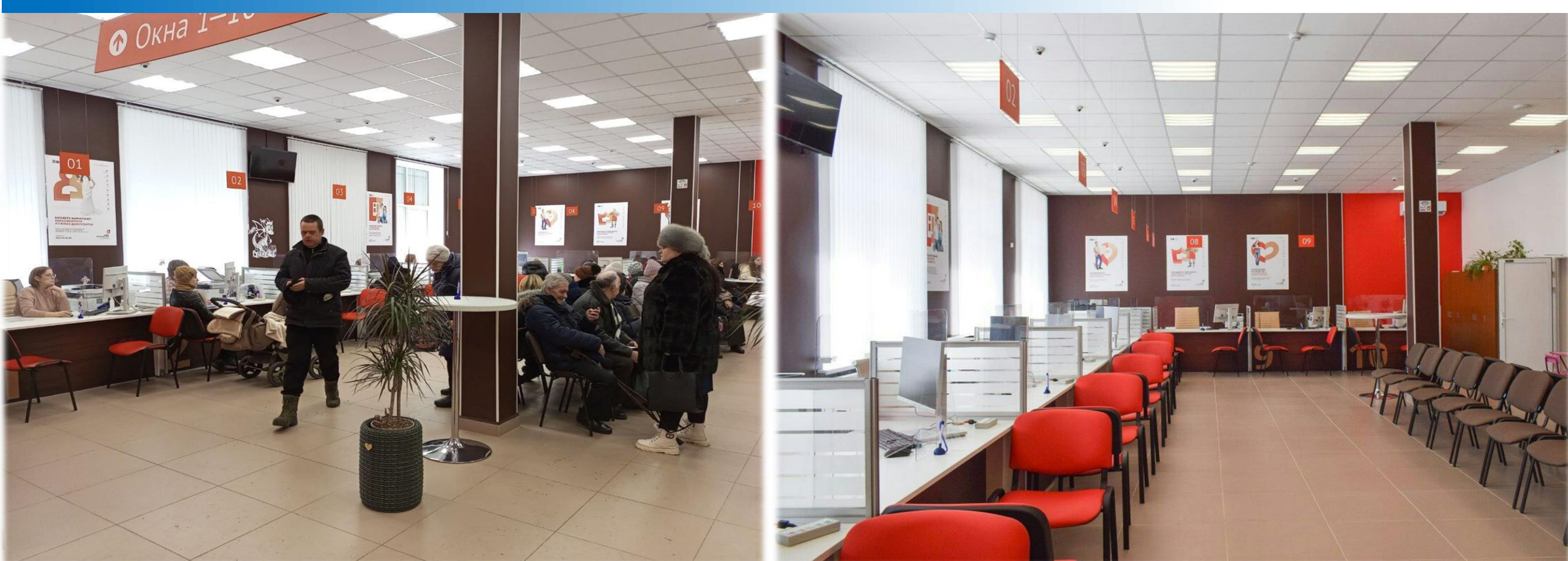
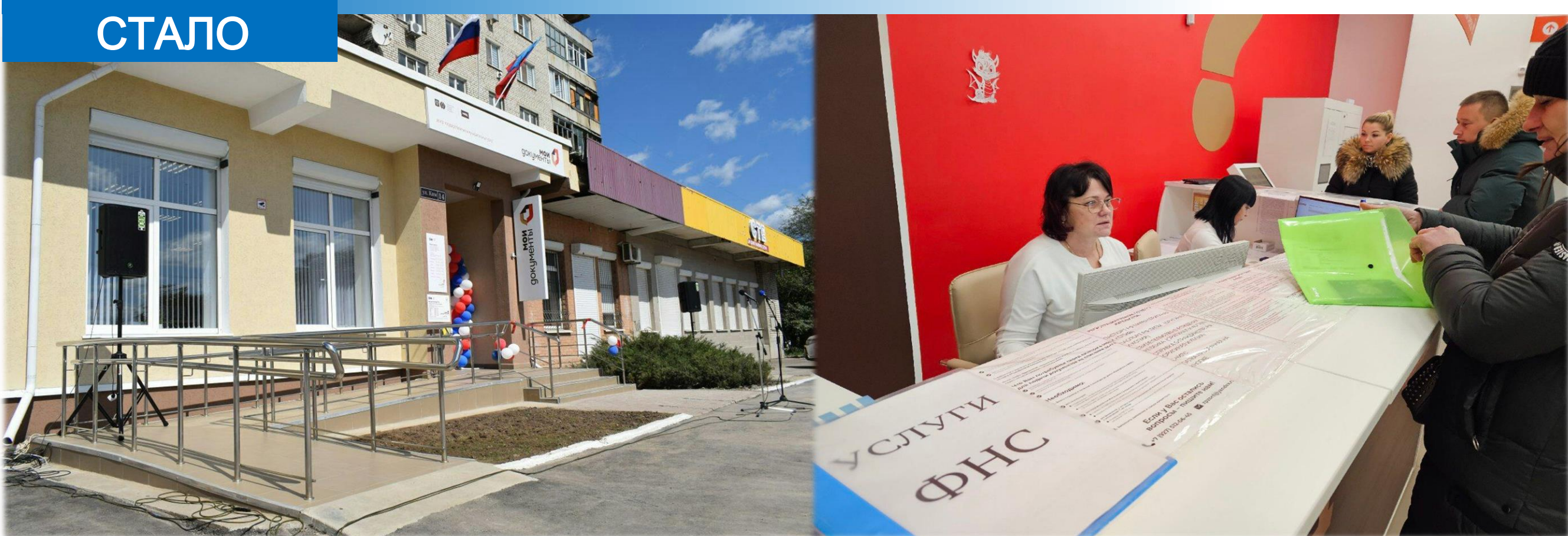


# ШЕФСКАЯ ПОМОЩЬ ЛНР



Регион-шеф – Калужская область

г. Первомайск, ул. Ким, 14 (10 окон)





# РЕЙТИНГ ЦЕНТРОВ ГОСУСЛУГ. КАЛУЖСКАЯ ОБЛАСТЬ



ОЦЕНИВАЮТСЯ:



Оптимальный перечень услуг



Качество информирования



Доступность оплаты госпошлины



Удовлетворенность заявителей



Доступность предварительной записи



Организация СПС



Работа контакт-центра МФЦ



Организация работы с персоналом

## Мониторинговые закупки 2023 г.

### Доступность

обслуживание с **минимально допустимым** качеством



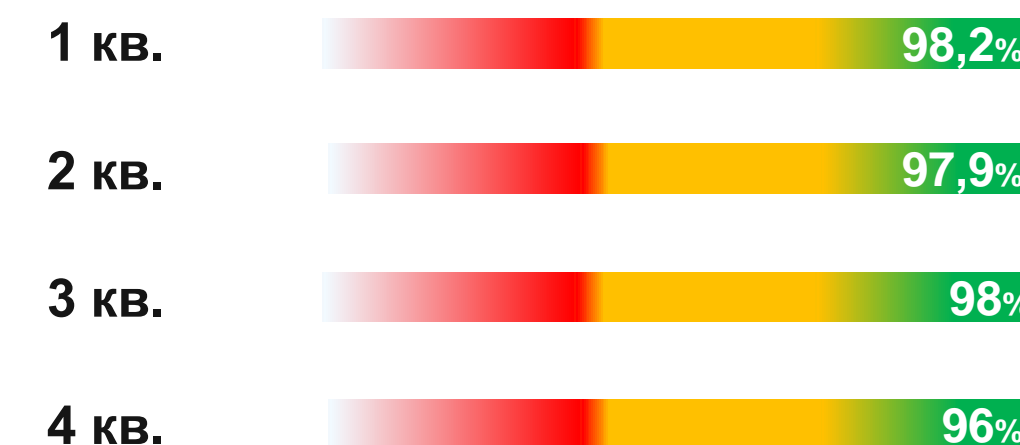
### Качество

достижение **целевого состояния** основных параметров деятельности



### Интегральная оценка

процент достижения **целевого состояния**



В МФЦ региона можно:



записаться на получение услуг по телефону и на сайте на ближайшие дни



быстро дозвониться в контакт-центр



получить подробную консультацию

# КОНКУРС «ЛУЧШИЙ МФЦ РОССИИ»



## Калужская область



Лучший проект МФЦ  
**2022 г.**



**«Разработка и внедрение программного комплекса мониторинга рабочих мест сектора пользовательского сопровождения многофункциональных центров»**

Универсальное решение сборе и обработке объективных статистических данных работы СПС в разрезе заданных временных интервалов, услуг и объектов МФЦ



Лучший МФЦ

**2015 г.**

Крупная региональная сеть МФЦ (> 20 окон)

**2017 г.**

Малая региональная сеть МФЦ (< 20 окон)



Лучший проект МФЦ

**2021 г.**

«Внедрение системы менеджмента качества на основе процессного управления в соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2015»

## Субъекты РФ

**41** субъект РФ  
победители конкурса 2022 г.



**11** субъектов  
Лучший проект МФЦ

**15** субъектов  
Лучший универсальный специалист МФЦ

**15** субъектов  
Лучшая региональная сеть МФЦ

# ПРОЕКТЫ МФЦ КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ



## Процессное управление

### Методические рекомендации по внедрению процессного управления в деятельность МФЦ

утверждены Минэкономразвития России 22.05.2023 г.

### Регионы-эксперты:

Калужская  
Приморский  
ЯНАО

### Задачи МФЦ пилотных регионов

- ✓ Внедрение процессного управления
- ✓ Внедрение новых процессов
- ✓ Оптимизация внутренних процессов

### Результаты МФЦ пилотных регионов

Перестроены 9 процессов в МФЦ:

- ✓ Основные (3)
- ✓ Вспомогательные (3)
- ✓ Управленческие (3)



## Региональные центры оптимизации

### Проектирование услуг нового поколения

→ 32

Созданы на базе МФЦ

→ 6

Созданы на базе органа власти

→ 59

к 2025 г.

## Калужская область



2021 г. – все процессы стандартизированы



2022 г. – участие в разработке методических рекомендаций



2024 г. – участие в Клубе лидеров изменений



2022 г. – создан РЦО на базе МФЦ



2022-2023 гг. разработаны и одобрены ОЦС по двум услугам



2023 г. – участие в реализации концепции «24/7» и федеральном проекте «Государство для людей»



2024 г. – планируется оптимизация услуг в рамках 5 региональных ЖС

# ОПТИМИЗАЦИЯ РАЗРЕШИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



## 426



УСЛУГ В СФЕРЕ РАЗРЕШИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ВЫВЕДЕНЫ НА ПОРТАЛ «ГОСУСЛУГИ»

### на 48%

сокращен средний срок оказания  
государственных услуг  
до **23 рабочих дней**

### на 43%

сокращено количество  
документов, в среднем  
до **4 с заявителя**

### 1693

документов для получения  
разрешений **исключено**

### 13

отменено не востребовавшихся  
разрешительных режимов

### 4

разрешительных режима  
переведены на  
уведомительный порядок

### 3,5 минуты

среднее время заполнения  
заявления на портале  
«Госуслуги»

### 4,1 балл

уровень CSI, подавших  
заявления на получение  
разрешений на портале  
«Госуслуги»

## Планы на 2024 г.

- Сокращение сроков предоставления разрешений до 10 дней, лицензий до 5 дней
- Мониторинг просрочек и отказов
- Повышение востребованности подачи заявления через Портал «Госуслуги»
- Закрепление результатов эксперимента в нормативных правовых актах



## ГИС TOP КНД

- Личный кабинет инспектора
- Подсистема досудебного обжалования
- Реестры разрешений
- Реестр административных дел
- Мобильное приложение «Инспектор»

**31,7 тыс.** – контрольных мероприятий

**208,2 тыс.** – профилактических мероприятий

**335** – видов разрешительных услуг

## Единый реестр видов контроля

- Базовая справочная система по контролю
- Реестр видов контроля
- Реестр объектов контроля
- Реестр уведомлений
- Реестр поручений
- Реестр оснований

**31 тыс.** - карточек видов контроля

**7,4 млн** – объектов контроля

## Единый реестр учета лицензий (разрешений)

- Базовая справочная система по разрешительной деятельности
- Реестр видов разрешительной деятельности
- Реестр разрешений
- Реестр заявлений

**1,4 тыс.** – карточек видов контроля

**918,8 тыс.** – выданных разрешений

## Калужская область

### Объекты контроля

**39 695** Всего объектов контроля

**2 082** Чрезвычайно высокий риск

**3 779** Высокий риск

**100%**

процент выполнения поручения по размещению виджетов реестра объектов контроля

**58**  
место

в рейтинге использования упрощенного конструктора реестров разрешений на базе TOP КНД

Инспекция государственного строительного надзора Калужской области:

**Первое место** по количеству проверок через мобильное приложение «Инспектор»

В эксперименте по использованию реестра административных дел **не участвовали**