

УДК - 35.07

*Юмашева А.Р.*

*магистрант*

*Уральский институт управления – филиал РАНХиГС  
Россия, г. Екатеринбург*

**НОВЫЕ ПОДХОДЫ В СИСТЕМЕ ОКАЗАНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ:  
КОНЦЕПЦИЯ «МФЦ 2.0»**

**Аннотация:** В статье рассмотрены основные положения Концепции «МФЦ 2.0», её цель, задачи, а также направления развития деятельности МФЦ. Приведены статистические данные в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг за 2019 год. Рассмотрены зарубежные аналоги системы.

**Ключевые слова:** многофункциональный центр, концепция, государственные и муниципальные услуги, МФЦ 2.0, цифровизация, клиентоориентированность, технологичность.

**UDK-35.07**

*Yumasheva A.R.*

*master's degree student*

*Ural Institute of Management - Branch of Ranepa  
Russia, Yekaterinburg*

**NEW APPROACHES IN THE SYSTEM OF PROVIDING STATE AND  
MUNICIPAL SERVICES: THE CONCEPT OF «MFC 2.0»**

**Abstract:** The article discusses the main provisions of the Concept «MFC 2.0», its purpose, objectives, as well as directions for the development of the MFC. The statistical data on the provision of state and municipal services for 2019 are presented. Foreign analogues of the system are considered.

***Keywords:*** *multifunctional center, concept, state and municipal services, MFC 2.0, digitalization, customer orientation, manufacturability.*

В настоящее время модель организации системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) требует изменений в соответствии с современными потребностями общества и происходящими технологическими изменениями. Это акцентируется в проекте Концепции «МФЦ 2.0: цифровизация, клиентоориентированность, технологичность» на 2020 – 2024 годы, который был разработан Министерством экономического развития РФ.

Данная Концепция направлена на закрепление комплексного подхода к совершенствованию предоставления государственных и муниципальных услуг и развитие системы МФЦ как универсального места очного взаимодействия граждан и бизнеса с государством, в том числе путем гармонизации процессов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме и на базе МФЦ.<sup>1</sup>

Существующая модель оказания услуг является продолжением реформ государственного управления, реализованных в соответствии с Концепцией административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах, направленных на оптимизацию функций и полномочий органов власти, повышение их эффективности, регламентацию процесса предоставления услуг и создание системы центров оказания государственных и муниципальных услуг, работающих по принципу

---

<sup>1</sup> Паспорт федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации». Утвержден Президиумом Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности (протокол от 27 декабря 2018 г. №6), п. 06.01.002.003.003.

«одного окна».<sup>2</sup>

К 2019 году в России сформирована масштабная сеть по оказанию услуг в режиме одного окна, насчитывающая 50 тысяч окон в 13 тысячах офисов. В ней работает свыше 70 тысяч специалистов, предоставляющих более 200 видов услуг. Ежегодно сеть МФЦ обрабатывает около 100 миллионов обращений граждан по государственным и муниципальным услугам:

- федеральным – 68 667 311;
- региональным – 14 230 740;
- муниципальным – 7 338 547.

Также были достигнуты и частично перевыполнены цели и показатели, указанные в Указе Президента РФ от 7 мая 2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»:<sup>3</sup>

- «уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг» достиг в 2018 году 90,1% (при целевом значении в 90%);
- 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 (охват, т.е. доступность) – 97,5% (при целевом значении в 90%);
- время ожидания в очереди – 14,6 минут (при целевом значении в 15 минут).

Сегодня системы МФЦ работают в более чем 80 странах мира на всех 5 континентах. Они имеют различные подходы к организации работы

<sup>2</sup> О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006 - 2008 годах: Распоряжение Правительства РФ от 25 октября 2005 г. № 1789-р (ред. от 10.03.2009 г.). Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».

<sup>3</sup> Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления: Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 601. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».

и варианты названий – в дословном переводе и «офисы для граждан», «магазин услуг для граждан», «центры обслуживания», «единые точки / холлы / окна», «дружественные линии / центры» и пр.

В первую очередь, вдохновляет опыт таких стран, как Австралия, Сингапур, Португалия, Канада, Норвегия, Финляндия и др.

Так, например, в Сингапуре МФЦ открыт на базе строения Tampines Hub (OTH), расположенного на территории бывшего стадиона Tampines. Построенный на основе отзывов 15 000 жителей, комплекс был официально открыт премьер-министром Ли Сянь Луном 6 августа 2017 года. В ОТН располагается центр общественных услуг, организовано круглосуточное лобби электронных услуг, предлагающее услуги шести различных органов власти и агентств. В здании также находятся шесть бассейнов, детская игровая площадка площадью 1,5 кв. км, региональная библиотека.<sup>4</sup>

Система МФЦ Индии состоит из 33 местных сетей офисов в разных штатах страны. И каждая региональная сеть отличается друг от друга, даже имеет свое собственное название (Rajiv Citizen Service Centre, Common Services Centres, Arunoday Kendra, Vasudha, Grameen Choice Centres и др.).

В Австралии сеть МФЦ состоит из крупных 346 сервисных центров, 2 мобильных центров, 238 точек доступа (с профессиональными консультантами), а также из отдельных информационных центров – для ветеранов; для коренных австралийцев; центров по вопросам, связанным с медицинскими услугами; с поддержкой детей (в семьях с разведенными родителями). Колл-центр обслуживает порядка 50 млн. звонков ежегодно, сервис также включает в себя возможность общения с консультантами не только на государственном английском языке, но и на местных диалектах (обслуживает около 740 тыс. таких звонков ежегодно). МФЦ помогает

<sup>4</sup> МФЦ 2.0: новые подходы к оказанию государственных услуг в центрах «Мои документы». «Мои документы», № 3, июнь 2019 г. С. 21- 25.

проводить социологические исследования, например, в 2018 году участвовал в опросе по поводу внесений изменений в закон о браке и др.<sup>5</sup>

В Финляндии муниципальный МФЦ города Эспоо (второго по величине города Финляндии) расположен в торговом центре Iso Omena в районе Матинкиля у станции метро рядом с большим транспортным узлом. МФЦ предоставляет гражданам доступ к государственным и муниципальным услугам, библиотеке, учреждению социального страхования, поликлинике, детской поликлинике, молодежной службе, радиологической лаборатории, услугам, предоставляемым больничным округом Хельсинки и Уусимаа.

Всех их объединяет общая философия работы в интересах граждан. Они строят многоуровневые и многоканальные системы оказания госуслуг, стремясь адресно удовлетворить потребности каждого гражданина как можно быстрее и профессиональнее.

Целью реализации Концепции является формирование клиентоориентированной среды, обеспечивающей взаимодействие граждан и бизнеса с государством и поставщиками массовых социально-значимых услуг и защиту интересов заявителей.

Для достижения цели необходимо решить следующие задачи:

- обеспечить в МФЦ очное взаимодействие граждан и бизнеса по максимальному количеству услуг и сервисов органов власти и иных поставщиков;
- обеспечить вовлечение граждан в использование цифровых технологий при взаимодействии с государством и сопровождение перевода региональных и муниципальных услуг в цифровой вид;
- обеспечить защиту интересов и прав заявителей при получении услуг и сервисов, в том числе в цифровом виде;

---

<sup>5</sup> МФЦ 2.0: новые подходы к оказанию государственных услуг в центрах «Мои документы». «Мои документы», № 3, июнь 2019 г. С. 21- 25.

- обеспечить унификацию и стандартизацию деятельности.<sup>6</sup>

Проект концепции «МФЦ 2.0» сформирован по 4 направлениям: 1) МФЦ - центр очного взаимодействия со всеми органами власти и поставщиками массовых социально значимых услуг; 2) МФЦ - центр цифровых компетенций; 3) МФЦ - центр защиты прав заявителей; 4) унификация стандартизация деятельности МФЦ, основанная на целевой модели, новых цифровых технологиях и принципах бережливого производства.

Ответственным органом за координацию и контроль деятельности по реализации настоящей Концепции является Министерство экономического развития Российской Федерации.

Участниками являются федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов РФ, органы местного самоуправления, государственные внебюджетные фонды, прокуратура РФ, МФЦ в соответствии с их полномочиями и функциями в установленной сфере деятельности.

Модернизация работы сети МФЦ должна строиться на следующих принципах (Рисунок 1):

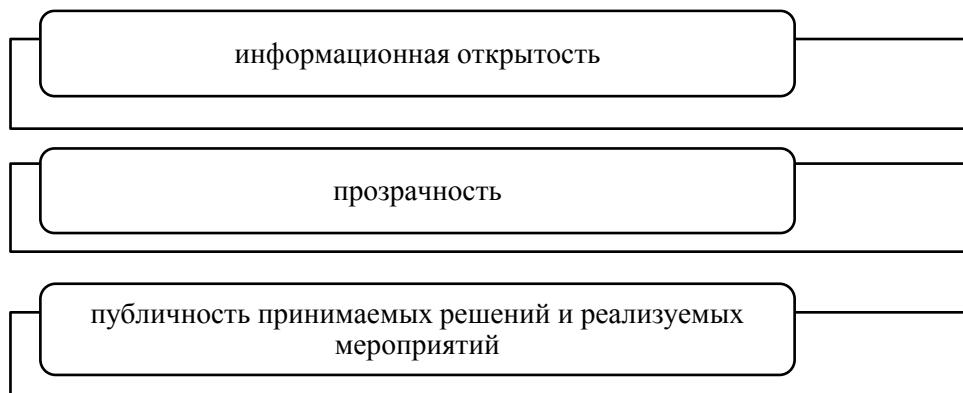


Рисунок 1 - Принципы модернизации работы сети МФЦ

<sup>6</sup> Концепция совершенствования предоставления государственных и муниципальных услуг и развития системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (2020 - 2024 годы). Минэкономразвития России. [Электронный ресурс]. URL: <https://admin-smolensk.ru/files/612/konsepciya.pdf> (дата обращения: 20.10.2021).

Как следует из презентации представителя Минэкономразвития, реформа МФЦ предполагается в три этапа (Рисунок 2):



Рисунок 2 – Этапы модернизации

Оценка эффективности реализации Концепции «МФЦ 2.0» осуществляется по результатам мониторинга выполнения плана мероприятий по реализации настоящей Концепции с учетом общественного мнения. Участники мероприятий представляют в Минэкономразвития РФ ежегодные доклады о результатах и эффективности реализации мероприятий настоящей Концепции, на основе которых формируется ежегодный доклад Министерства экономического развития РФ. Указанный доклад должен основываться на результатах мониторинга реализации мероприятий и включать в себя предложения по корректировке содержания данных мероприятий.

Непосредственными результатами реализации Концепции «МФЦ 2.0» к концу 2024 года должны стать:

- 100 % государственных и муниципальных услуг предоставляются

только через МФЦ и ЕПГУ;

- доля предоставляемых услуг, результатом которых является не физический носитель, составляет более 70 %;
- в МФЦ не менее чем в 80 % субъектов РФ организована защита прав и интересов граждан, соответствующая высокому уровню целевой модели;
- не менее чем 80 % МФЦ соответствует стандартам и требованиям высокого уровня зрелости целевой модели.

Согласно данным системы «Ваш контроль», с января по май 2020 года в ИАС МКГУ из МФЦ поступило 8,9 млн. оценок (или 76 % от всех поступивших), уровень удовлетворенности составил 98,26 % (Рисунок 3). Количество поступивших оценок из МФЦ в первую неделю ограничительных мер сократилось в 13 раз в связи с закрытием большей части офисов. В каждом регионе продолжили работу лишь некоторые офисы с ограничениями (по времени, по записи и по количеству оказываемых услуг).



Рисунок 3 – Динамика количества оценок и уровня удовлетворенности по всем услугам из МФЦ, январь – май 2020 года<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Официальный сайт «Ваш контроль». [Электронный ресурс]. URL: <https://vashkontrol.ru> (дата обращения: 20.10.2021).

В ИАС МКГУ зарегистрировано 12,5 тыс. МФЦ и ТОСП. До введения ограничительных мер в конце марта в течение 2020 года передавали 5,4 тыс. МФЦ и ТОСП, а после введения ограничений – 3 тыс. Например, до карантина в Москве оценки поступали из 123 офисов МФЦ, после карантина – из 85 офисов, в Московской области – 253 и 118 офисов соответственно. В Краснодарском крае, где зафиксировано наибольшее количество офисов МФЦ, передающих оценки, до карантина передавали 310 офисов, а после только 58.

Кроме того, количество обращений в центры госуслуг (МФЦ) и на Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) росло на протяжении всего года. За период с 30 марта по 20 декабря 2020 года 87 596 486 обращений в МФЦ и 182 093 970 обращений на ЕПГУ. Самая популярная услуга в электронном виде: информирование зарегистрированных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования (10 284 471 обращение).<sup>8</sup>

Таким образом, Концепция «МФЦ 2.0» предусматривает новый подход к реализации принципа «одного окна», в результате к 2024 году единственной альтернативой получению государственных и муниципальных услуг в электронном виде, будет обращение в МФЦ, в органах власти прием документов от заявителей будет прекращен.

#### ***Использованные источники:***

1. О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006 - 2008 годах: Распоряжение Правительства РФ от 25

---

<sup>8</sup> Государственное регулирование в условиях COVID-19. Итоги 2020. Минэкономразвития России, 28 декабря 2020 г. [Электронный ресурс]. URL: [gos\\_regulirovanie\\_v\\_usloviyah\\_covid19\\_itogi\\_2020.pdf](http://gos_regulirovanie_v_usloviyah_covid19_itogi_2020.pdf) (дата обращения: 20.10.2021).

октября 2005 г. № 1789-р (ред. от 10.03.2009 г.). Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».

2. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления: Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 601. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».

3. Паспорт федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации». Утвержден Президиумом Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности (протокол от 27 декабря 2018 г. №6), п. 06.01.002.003.003.

4. Концепция совершенствования предоставления государственных и муниципальных услуг и развития системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (2020 - 2024 годы). Минэкономразвития России. [Электронный ресурс]. URL: <https://admin-smolensk.ru/files/612/konsepciya.pdf> (дата обращения: 20.10.2021).

5. МФЦ 2.0: новые подходы к оказанию государственных услуг в центрах «Мои документы». «Мои документы», № 3, июнь 2019 г. С. 21-25.

6. Государственное регулирование в условиях COVID-19. Итоги 2020. Минэкономразвития России, 28 декабря 2020 г. [Электронный ресурс]. URL: [gos\\_regulirovanie\\_v\\_usloviyah\\_covid19\\_itogi\\_2020.pdf](gos_regulirovanie_v_usloviyah_covid19_itogi_2020.pdf) (дата обращения: 20.10.2021).

7. Официальный сайт «Ваш контроль». [Электронный ресурс]. URL: <https://vashkontrol.ru> (дата обращения: 20.10.2021).