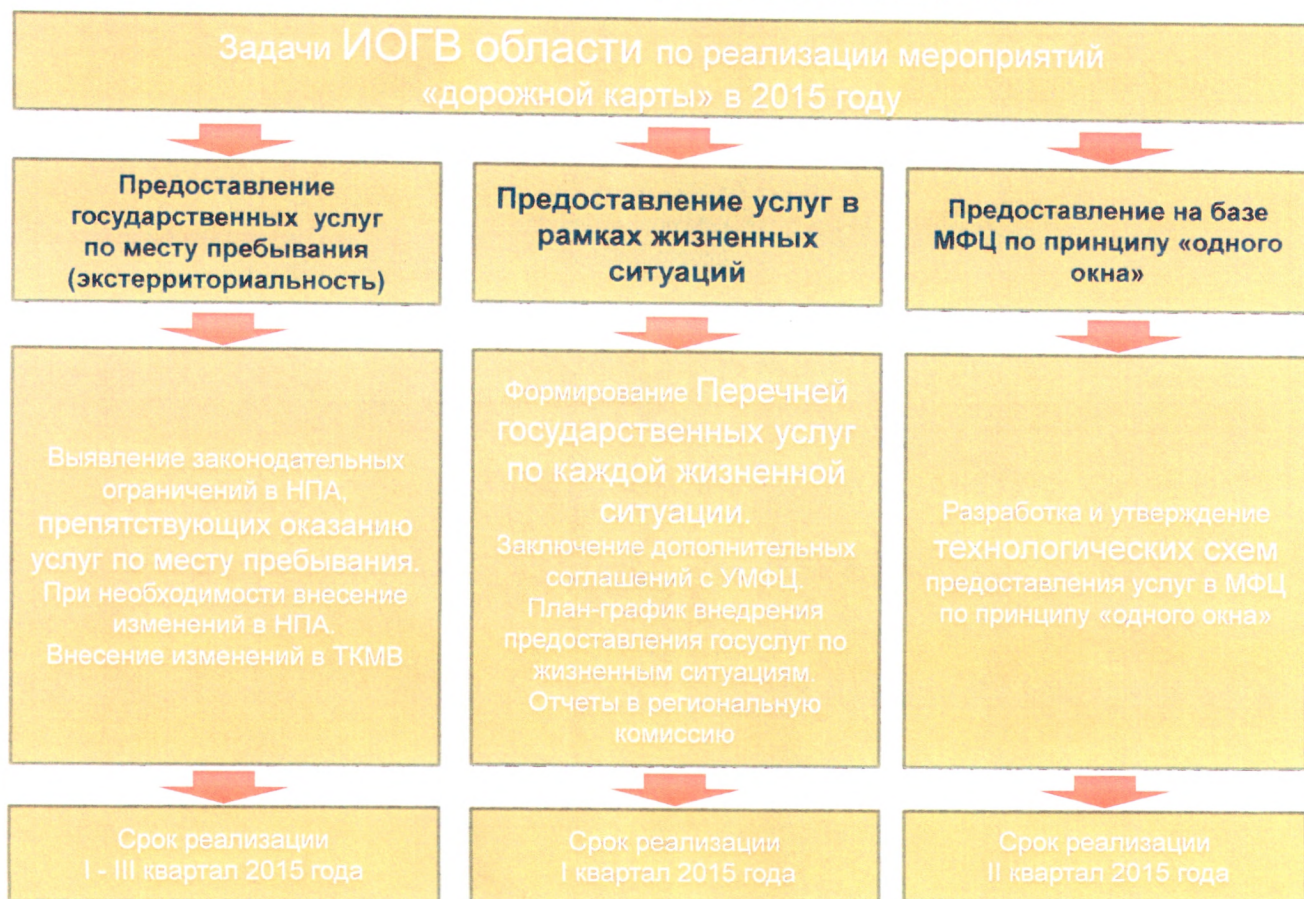


МЕРОПРИЯТИЯ «ДОРОЖНОЙ КАРТЫ»



ОБУЧЕНИЕ УНИВЕРСАЛЬНЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ МФЦ В РАМКАХ ЗАКЛЮЧЕННЫХ СОГЛАШЕНИЙ



УТВЕРЖДЕН И РЕАЛИЗУЕТСЯ
ПЛАН-ГРАФИК ПОДГОТОВКИ
СПЕЦИАЛИСТОВ МФЦ
ПО ВОПРОСАМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

В СЛУЧАЕ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ
В НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ
АКТЫ НЕОБХОДИМО ПРОВОДИТЬ
ОБУЧЕНИЕ СПЕЦИАЛИСТОВ МФЦ



АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ПРОФИЛАКТИКА

В МФЦ УСТАНОВЛЕНО 380 ВИДЕОКАМЕР, КОТОРЫЕ ПОЗВОЛЯЮТ ФИКСИРОВАТЬ КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ ДЛЯ ИХ ПОСЛЕДУЮЩЕГО РАЗБОРА

403 «КНОПКИ КАЧЕСТВА» ПОЗВОЛЯЮТ ОЦЕНИТЬ РАБОТУ СПЕЦИАЛИСТОВ МФЦ



ЭФФЕКТИВНЫЙ КОНТРАКТ С РУКОВОДИТЕЛЯМИ МФЦ
КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ОБЯЗАННОСТЕЙ

РЕАЛИЗАЦИЯ «ДОРОЖНОЙ КАРТЫ» ПОЗВОЛИТ

ПРЕДОСТАВЛЯТЬ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ

ПО ПРИНЦИПУ ОДНОГО ОКНА

ПО ПРИНЦИПУ ЭКСТЕРРИТОРИАЛЬНОСТИ

ПО ЖИЗНЕННЫМ СИТУАЦИЯМ

РАСШИРИТЬ СПЕКТР УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ В МФЦ

РЕГЛАМЕНТАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, ПЕРЕДАННЫХ НА ИСПОЛНЕНИЕ ОМС

В ЦЕЛЯХ ТИПИЗАЦИИ ПРОЦЕССА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, ПЕРЕДАННЫХ НА ИСПОЛНЕНИЕ ОМС:

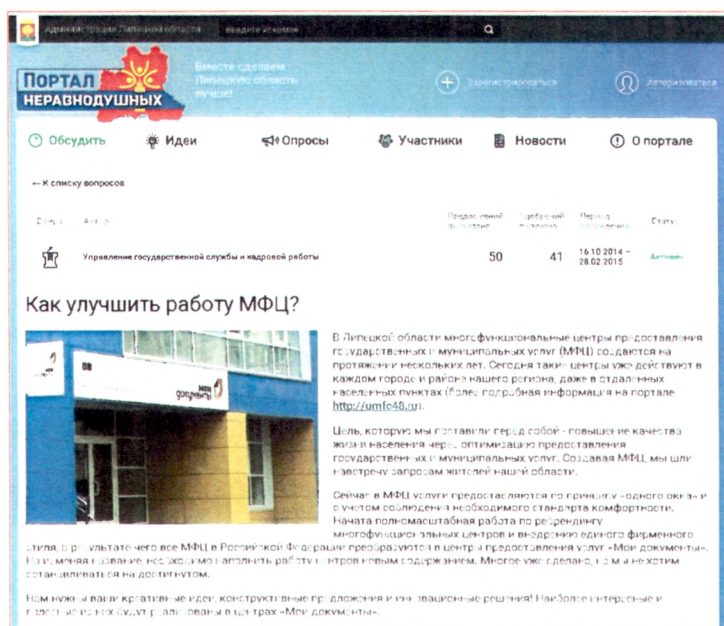
ПРОРАБОТАТЬ ВОПРОС О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ В ЗАКОНЫ О ПЕРЕДАЧЕ ОТДЕЛЬНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ПОЛНОМОЧИЙ

ПОДГОТОВИТЬ ВНЕСЕНИЕ НОРМЫ ОБ ОБЯЗАННОСТИ ИОГВ ОБЛАСТИ РАЗРАБАТЫВАТЬ И УТВЕРЖДАТЬ РЕГЛАМЕНТЫ ПО ПЕРЕДАННЫМ ГОСУДАРСТВЕННЫМ ПОЛНОМОЧИЯМ

ПОДГОТОВИТЬ ПРОЕКТЫ РЕГЛАМЕНТОВ

ПОРТАЛ НЕРАВНОДУШНЫХ

ПРИВЛЕЧЕНИЕ ОБЩЕСТВЕННОСТИ К ОБСУЖДЕНИЮ ТЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (ОБСУЖДЕНИЕ ТЕМЫ ДО 28.02.2015)



ПОСТУПИВШИЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

- ПРОВОДИТЬ ЭКСКУРСИИ ПО МФЦ ДЛЯ ШКОЛЬНИКОВ, СТУДЕНТОВ, УЧАЩИХСЯ ТЕХНИКУМОВ И КОЛЛЕДЖЕЙ
- УСТАНОВИТЬ В ЗАЛЕ ОЖИДАНИЯ ЭКРАН ДЛЯ ТРАНСЛЯЦИИ РАЗЛИЧНЫХ ПРОГРАММ, РОЛИКОВ
- УСТАНОВИТЬ КОФЕ-АППАРАТЫ
- ВВЕДЕНИЕ В СИСТЕМЕ МФЦ ПРАКТИКИ «ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ»
- УСТАНОВКА КУЛЕРА В КАЖДОМ МФЦ

КВАЛИФИЦИРОВАННАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ В МФЦ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ УСЛУГ ИМУЩЕСТВЕННОГО ХАРАКТЕРА

УЧРЕЖДЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ПРАЗДНИКА РАБОТНИКОВ МФЦ И ВРУЧЕНИЕ ПЕРЕХОДЯЩЕГО КУБКА «ЛУЧШИЙ ОТДЕЛ МФЦ»

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ФОРУМ



**ЕЖЕГОДНЫЙ
МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ФОРУМ – 2015**

«Уважаемые коллеги!
Приглашаем Вас принять участие в ежегодном международном форуме по вопросам организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров, который состоится в Липецке 27-28 мая 2015 года».

**ПОДГОТОВКА МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ
ВЫСТУПЛЕНИЯ НА ФОРУМЕ И
ПУБЛИКАЦИИ В СБОРНИКЕ
МАТЕРИАЛОВ КОНФЕРЕНЦИИ
(ДО 01.04.2015)**

**В РАМКАХ МЕЖДУНАРОДНОГО
ФОРУМА ПРОЙДЕТ КОНКУРС
«ЛУЧШИЙ СОТРУДНИК
СИСТЕМЫ МФЦ ЛИПЕЦКОЙ
ОБЛАСТИ» - МАЙ 2015 г.**



РЕГЛАМЕНТАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО РАЗРАБОТКЕ РЕГЛАМЕНТОВ
И ВНЕСЕНИЮ ИЗМЕНЕНИЙ В РАНЕЕ ПРИНЯТЫЕ РЕГЛАМЕНТЫ
(НАПРАВИТЬ В УПРАВЛЕНИЕ ГОССЛУЖБЫ В СРОК **ДО 16.02.2015**)

ПРИ ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ УЧЕСТЬ:

ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ В ФОРМАТЕ МФЦ
(СОГЛАСОВЫВАТЬ С УМФЦ)

ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ
(СОГЛАСОВЫВАТЬ С УПРАВЛЕНИЕМ ИНФОРМАТИЗАЦИИ)

УКАЗАНИЕ В РЕГЛАМЕНТЕ НА ТО, ЧТО ОЖИДАНИЕ В
ОЧЕРЕДИ НЕ БОЛЕЕ **15** МИНУТ

ИЗМЕНЕНИЯ В НПА В СФЕРЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУСЛУГ

КЛЮЧЕВЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В 2015 ГОДУ

- координация работы в рамках региональной комиссии и подкомиссии

- регламентация государственных услуг

- реализация «дорожной карты»

- взаимодействие с УМФЦ

- информационное сопровождение деятельности

- мониторинг качества предоставления государственных услуг

МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

До 1 октября 2015 года необходимо по каждой государственной услуге провести социологические опросы

По двум наиболее значимым услугам в каждом ИОГВ опросы проводят внешние эксперты

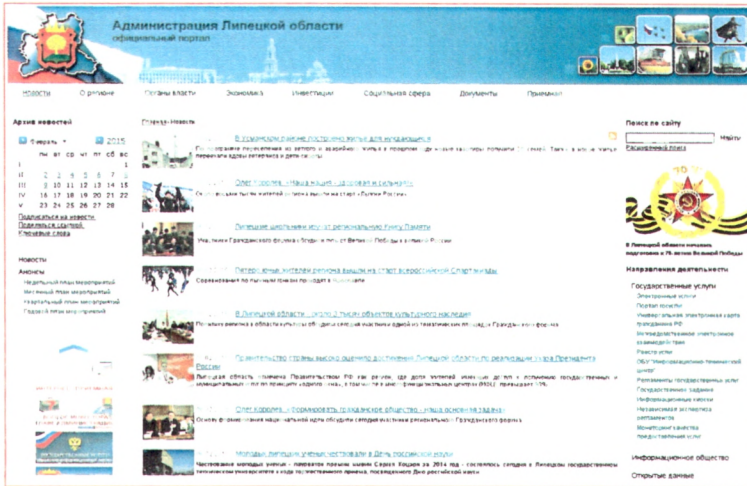
По всем иным услугам ИОГВ самостоятельно проводят социологические опросы (результаты необходимо направить в региональную комиссию)

РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ В 2014 ГОДУ:

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЗАЯВИТЕЛЕЙ = **98%**

ОСНОВНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ «ДОРОЖНОЙ КАРТЫ»

ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



Размещение информации об услугах, предоставляемых в МФЦ, в помещениях МФЦ, на сайте МФЦ, на порталах государственных и муниципальных услуг; занесение информации в АИС МФЦ (необходимо своевременно предоставлять информацию об изменениях в НПА в УМФЦ, направлять в УМФЦ буклеты, памятки для размещения в залах МФЦ)

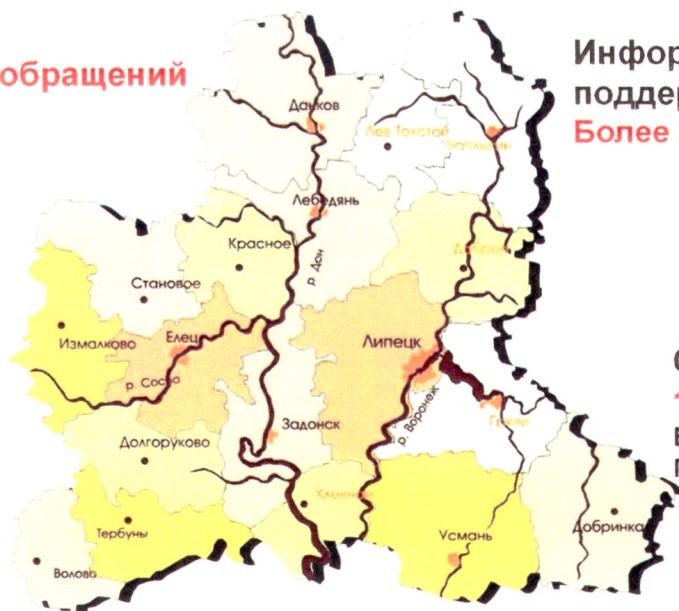
СИСТЕМА МФЦ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

Обработано:
Около 2 млн. обращений

Информационная поддержка:
Более 200 тыс. обращений

Действует:
22 структурных подразделения УМФЦ

Установлено:
156 ИПТ



Открыто:
**125 ТОСП
В СЕЛЬСКИХ ПОСЕЛЕНИЯХ**

Проведено: **более 1000 обучающих мероприятий**

РЕБРЕНДИНГ СИСТЕМЫ МФЦ

До конца 2015 года во всех МФЦ и удаленных рабочих местах будет внедрен единый федеральный стандарт «Мои Документы»



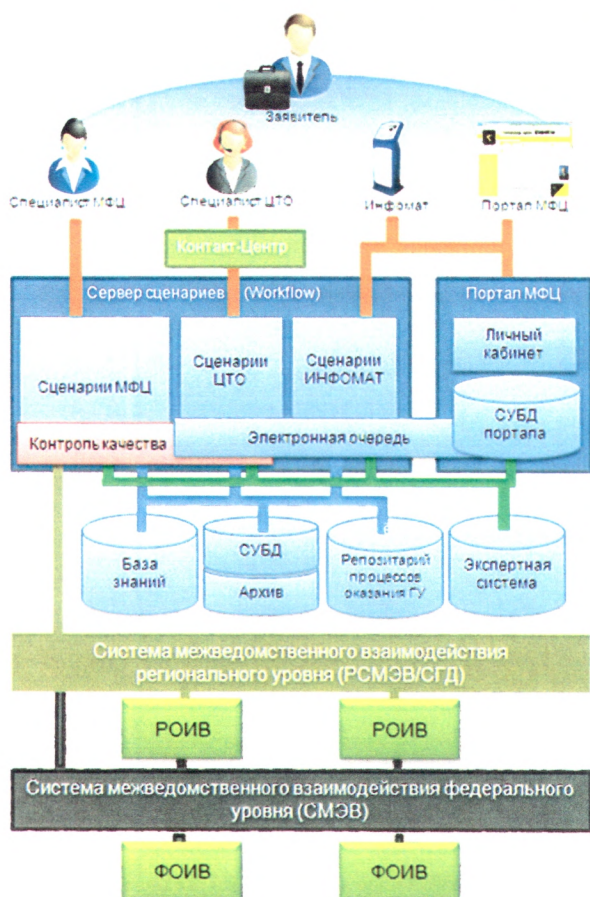
ОСНОВНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ «ДОРОЖНОЙ КАРТЫ»

В конце 2014 г. был проведен **анализ** необходимости внесения изменений в перечень государственных услуг ИОГВ области, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна» в МФЦ, в целях организации предоставления госуслуг согласно Перечню 2, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 27.09.11 № 797.



В итоге подготовлен **проект внесения изменений** в Перечень, находится в правовом управлении на предварительной экспертизе

АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА



АИС «МФЦ-КАПЕЛЛА»

ИНТЕГРАЦИЯ С
ИНФОРМАЦИОННЫМИ
СИСТЕМАМИ ИОГВ

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ АРМ
ИОГВ

ИНТЕГРАЦИЯ ЧЕРЕЗ
СМЭВ

ОСНОВНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ «ДОРОЖНОЙ КАРТЫ»

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В
МФЦ ПО 9 ЖИЗНЕННЫМ СИТУАЦИЯМ:

ФОРМИРОВАНИЕ ПЕРЕЧНЕЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ПО КАЖДОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ
(направлен запрос в ИОГВ области исх.№ 221-АН от 05.02.2015,
ответ представить до 01.03.2015 г.)

УТВЕРЖДЕНИЕ ПЛАНОВ-ГРАФИКОВ ВНЕДРЕНИЯ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УСЛУГ ПО ЖИЗНЕННЫМ СИТУАЦИЯМ В МФЦ - I КВАРТАЛ 2015 г.

ОТЧЕТЫ О РЕАЛИЗАЦИИ ПЛАНА-ГРАФИКА ПРЕДОСТАВЛЯТЬ В
РЕГИОНАЛЬНУЮ КОМИССИЮ - ЕЖЕКВАРТАЛЬНО

«ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ»



РОЖДЕНИЕ РЕБЕНКА



ВЫХОД НА ПЕНСИЮ



УТРАТА БЛИЗКОГО
ЧЕЛОВЕКА



УТРАТА
ДОКУМЕНТОВ



ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЖИЛИЩНОЕ
СТРОИТЕЛЬСТВО



ПРИБРЕТЕНИЕ
ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ



СМЕНА МЕСТА ЖИТЕЛЬСТВА



ОТКРЫТИЕ СВОЕГО ДЕЛА



ПЕРЕМЕНА ИМЕНИ

ОСНОВНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ «ДОРОЖНОЙ КАРТЫ»

Разработка и утверждение **технологических схем** предоставления государственных услуг ИОГВ области по принципу «одного окна» в МФЦ (**по каждой государственной услуге**, предоставление которой организуется по принципу «одного окна» в МФЦ).

Подготовлен запрос в ИОГВ области (№201-АН от 03.02.2015). Ответ представить до 01.03.2015

Внедрение ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ СХЕМ позволит разработать и внести «маршруты услуг» в региональную АИС МФЦ