

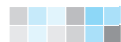
МФЦ: РЕАЛИЗАЦИЯ ТРЕБОВАНИЙ 210-ФЗ

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» направлен на регулирование процесса предоставления государственных и муниципальных услуг. Закон четко формулирует принципы-требования к оказанию услуг, в числе которых – **открытость, доступность, однократность обращения, возможность получения услуги в электронном виде**. В соответствии с главой 4 данного нормативного акта взаимодействие граждан с органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, должно осуществляться через многофункциональные центры предоставления государственных (муниципальных) услуг (МФЦ), реализующие принцип одного окна. Согласно протоколу заседания Подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий в деятельность государственных органов и органов местного самоуправления от 15.06.2011 № 5, обмен документами и сведениями, необходимыми для оказания региональных и муниципальных услуг, между органами власти субъектов РФ и органами местного самоуправления и федеральными органами исполнительной власти может происходить через подключение последних к соответствующей региональной системе межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ).

Интегрированность со СМЭВ предлагаемой Компанией «Бюджетные и Финансовые Технологии» (БФТ) автоматизированной системы МФЦ Капелла позволяет синхронизировать процессы предоставления заявителям региональных/муниципальных услуг, оказываемых через федеральный портал госуслуг и через МФЦ.

Решение МФЦ Капелла оптимизирует деятельность МФЦ и обеспечивает продуктивное взаимодействие получателей услуг и органов власти. Автоматизируется процесс обслуживания заявителя и предоставления ему государственной (муниципальной) услуги через **все возможные каналы взаимодействия** – очное обслуживание, телефон, почта, электронная почта, SMS, интернет-портал, инфоматы – с настройкой единых бизнес-процессов в единой экспертной системе. В соответствии с требованиями 210-ФЗ МФЦ Капелла информирует граждан о государственных и муниципальных услугах, порядке их предоставления, в том числе в электронном виде, обо всех необходимых для этого документах и действиях. Система **отслеживает качество подаваемого пакета документов**, снижает число возвратов неправильно подготовленных комплектов и, как следствие, количество посещений МФЦ.

Внедрение МФЦ Капелла обеспечивает **существенную экономию бюджетных средств** за счет снижения количества безрезультатных об-



ращений заявителей по вопросу получения услуг и сокращения затрат на очное обслуживание, поскольку выполняется принцип: самые трудоемкие операции (консультации) выполняются по самым дешевым каналам – портал, телефон, инфомат. Качество оказываемых государственных и муниципальных услуг повышается благодаря снижению влияния человеческого фактора и количества типовых ошибок: неполный комплект документов на приемке, несоответствие документа требуемому образцу и др. При этом заявителю и сотруднику МФЦ не нужно разбираться во всех регламентах и правилах оказания услуг, за них это делает экспертная система, которая готовит заявителя к визиту в МФЦ и обеспечивает возможность получения услуги за одно обращение и минимизировать время и сложность подготовки специалиста МФЦ.

МФЦ Капелла автоматизирует процессы делопроизводства и контроля качества оказания государственных и муниципальных услуг. Система позволяет осуществлять **централизованный мониторинг и анализ эффективности** работы оператора на каждом шаге обслуживания. МФЦ Капелла, как и все продукты Компании БФТ, может использоваться в полностью централизованном режиме – **на одном экземпляре системы работает любое количество МФЦ и сотрудников МФЦ вне зависимости от их территориального распределения.**

Компания БФТ имеет многократный успешный опыт внедрения МФЦ Капелла – решения, повышающего эффективность взаимодействия органов исполнительной власти и местного самоуправления с гражданами при предоставлении государственных и муниципальных услуг в рамках 210-ФЗ.

Компания «Бюджетные и Финансовые Технологии»

Тел.: (495) 784-70-00

drr@bftcom.com

www.bftcom.com



БФТ

IBS

**БЮДЖЕТНЫЕ
И ФИНАНСОВЫЕ
ТЕХНОЛОГИИ**

На правах рекламы