

МФЦ: РАБОТА НАД ОШИБКАМИ

Андрей НАЙЧЕНКО,
руководитель направления МФЦ
Компании БФТ



Визит премьер-министра России В.В. Путина в МФЦ г. Оренбурга, который состоялся в конце января 2011 года, показал наличие некоторых недочетов в создании МФЦ на местах.

В рамках административной реформы и концепции построения электронного правительства многими регионами были созданы свои МФЦ. Тем не менее, не везде это привело к желаемому результату - повышению качества предоставления государственных услуг и росту лояльности граждан.

Анализ текущей ситуации в организации обслуживания МФЦ показывает, что недовольство граждан связано в первую очередь с очередями, низкой квалификацией персонала и необходимостью многократного личного обращения в МФЦ.

Эти проблемы являются следствием неэффективной организации консультирования и информирования граждан по вопросам оказания государственных услуг.

Сегодня для получения государственной услуги гражданин вынужден лично обращаться к сотруднику МФЦ для получения консультации об условиях и правилах оказания госуслуги, т.к. он не в состоянии сделать это другим способом. По статистике только 30-40% обращений граждан за государственной услугой исполняются с первого раза, в основной массе необходимо повторное, а то и несколько, обращений.

Для выхода из сложившейся ситуации необходимо изменить подход к информированию, а именно, к консультированию граждан по вопросам оказания госуслуг. Необходимо обеспечить возможность **получения персональной консультации** по вопросам оказания госуслуг для граждан **без необходимости личного обращения в МФЦ.**

Эту задачу должны взять на себя **экспертные системы**, которые путем опроса (анкетирования) гражданина могут дать персональную консультацию о том, где, как и при наличии каких документов может быть оказана необходимая госуслуга. Экспертная система должна определить пакет документов, с которым гражданину необходимо обратиться в МФЦ, проверить состав, полноту и качество документов, имеющихся у гражданина, и после этого записать его на подачу документов в МФЦ.

Центры телефонного обслуживания (ЦТО), инфоматы и персональные разделы на порталах государственных услуг должны обеспечить простой и удобный доступ граждан к автоматизированным экспертным системам. Особенно важна роль центров телефонного обслуживания для пожилых категорий граждан.

Другим, не менее важным аспектом использования экспертных систем является снижение влияния "человеческого фактора" на качество обслуживания граждан. Исполь-

зование экспертных систем существенно снижает требования к людям, оказывающим консультации, повышая качество обслуживания и снижая затраты на него.

Следует отметить рост важности использования экспертных систем при оказании госуслуг в электронном виде. Если не использовать экспертную систему в качестве "фильтра" при подаче документов на госуслуги в электронном виде, то МФЦ могут "захлебнуться" от огромного количества некачественно оформленных запросов граждан, полученных через электронные каналы. Сейчас таким "фильтром" являются сотрудники МФЦ.

В завершении хочется отметить, что данный подход полностью соответствует концепции электронного правительства, объединяет воедино все его составляющие: МФЦ, ЦТО, центры общественного доступа к информации и порталы госуслуг, позволяет существенно повысить качество обслуживания граждан, одновременно снижая затраты на оказание госуслуг и влияние "человеческого фактора".

И, что особенно важно, описанный подход имеет техническую реализацию, успешную практику эксплуатации и готов для новых внедрений!

**Компания "Бюджетные и
Финансовые Технологии"**

Тел.: (495) 784-70-00,
www.bftcom.com, info@bftcom.com