

# АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В МФЦ СТУПИНО

Повышение качества жизни граждан – одна из первоочередных целей, которые стоят перед органами государственной власти и местного самоуправления. Необходимым условием ее достижения является повышение качества и доступности предоставляемых государственных (муниципальных) услуг и открытости информации о деятельности органов власти. Эти задачи призваны решить многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ), деятельность которых основывается на принципах, установленных Федеральным законом № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В их число входят **открытость, доступность, однократность обращения, возможность получения услуги в электронном виде.**

Успешное функционирование единого центра оказания государственных и муниципальных услуг невозможно представить без использования современных информационно-технологических решений, поэтому администрацией Ступинского муниципального района Московской области было принято решение о внедрении автоматизированной информационной системы поддержки деятельности многофункциональных центров предоставления услуг (АИС «МФЦ-Капелла»), разработанной Компанией БФТ на базе МАУ «Единый сервисный центр» Ступинского муниципального района.

В многофункциональном центре автоматизированы процессы работы с заявителем: консультирование заявителей, контроль качества и полноты предоставляемого заявителем пакета документов, необходимых для оказания услуг, прием и обработка заявлений. В автоматизированном режиме осуществляются оперативный мониторинг и контроль качества оказания услуг, составляется отчетность по ходу и результату предоставления услуг. Автоматизация процессов предоставления услуг уменьшает нагрузку на специалистов, занятых на приеме документов, сокращает количество личных контактов и уменьшает масштаб инфраструктуры для очного обслуживания, позволяет экономить бюджетные средства. Заявителю, в свою очередь, не нужно разбираться во всех регламентах и правилах оказания услуг.

Сокращаются также сроки предоставления государственных (муниципальных) услуг. Возможность интерактивного взаимодействия с заявителями ускоряет процесс получения государственных (муниципальных) услуг, делает его более комфортным. Граждане могут уточнить всю необходимую информацию и подготовиться к подаче документов не посещая МФЦ, а удаленно, через центры телефонного обслуживания, Интернет или инфоматы. Это позволяет за один визит в МФЦ подать документы и получить услугу. Таким образом, решается проблема очередей и недовольства граждан потерянным временем.

В настоящее время на территории Ступинского района осуществляется внедрение системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ). Нововведение позволит федеральным, региональным и местным органам власти в электронном виде передавать и обмениваться данными, необходимыми для оказания государственных (муниципальных) услуг. Система позволит реализовать принцип «одного окна» при оказании государственных (муниципальных) услуг населению. Гражданин обращается за услугой в профильное ведомство, а специалисты ведомства запрашивают необходимые данные в других ведомствах, используя СМЭВ.

В рамках МФЦ будет совершенствоваться организация межведомственного взаимодействия. Возможность интеграции «МФЦ-Капелла» с информационными системами органов государственной власти позволяет формировать запросы (заказы) для получения информации (документов), необходимой для оказания услуг, в автоматизированном режиме и контролировать их исполнение.

«Использование современных информационно-технологических решений переводит взаимодействие граждан и органов исполнительной власти на качественно новую ступень, заметно повышая его эффективность, делает процесс оказания услуг более удобным и доступным», – говорит директор муниципального автономного учреждения «Единый сервисный центр» Ступинского муниципального района К.Е. Гуденко.



**Компания БФТ**  
Тел.: (495) 784-70-00, [drr@bftcom.com](mailto:drr@bftcom.com), [www.bftcom.com](http://www.bftcom.com)

На правах рекламы