

«МФЦ-КАПЕЛЛА»: ЭЛЕКТРОННЫЕ ГОСУСЛУГИ ДОЛЖНЫ БЫТЬ ДОСТУПНЫМИ

В настоящее время органами государственной власти осуществляется целенаправленная политика по реализации программ электронного правительства, направленная на ускорение процессов подачи и утверждения документов, снижения бюрократических процедур, а главное – на улучшение качества предоставляемых населению государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах (МФЦ). С 1 июля 2012 года в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» оказание государственных и муниципальных услуг переходит в новый формат, что позволит повысить их доступность и установит новый стандарт обслуживания граждан за счет внедрения современных информационных технологий.

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 (МФЦ) предоставления государственных и муниципальных услуг, деятельность которых основывается на принципах, установленных Федеральным законом № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: открытости, доступности, однократности обращения, возможности получения услуги в электронном виде.

Успешное функционирование единого центра оказания государственных и муниципальных услуг невозможно представить без использования современных информационно-технологических решений. В связи с этим компанией «Бюджетные и Финансовые Технологии» был разработан интегрированный с региональной системой межведомственного электронного взаимодействия (РСМЭВ) программный комплекс «МФЦ-Капелла», предназначенный для поддержки процессов оказания государственных и муниципальных услуг в МФЦ и позволяющий реализовать принцип одного окна при оказании государственных (муниципальных) услуг населению.

Применение «МФЦ-Капелла» в МФЦ позволяет автоматизировать процессы работы с Заявителем: консультирова-

ние 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, снижает 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 процессы 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 потерянными временами. Кроме того, при помощи интерактивных инструментов взаимодействия граждане имеют возможность отслеживать статус исполнения услуг.

За счет автоматизации процесса оказания услуг на базе программного комплекса «МФЦ-Капелла» сокращается количество возвратов комплектов документов по причине некачественной подготовки, сокращаются трудозатраты на прием и обработку документов, а сам процесс обслуживания становится прозрачным и управляемым, что в конечном счете делает процесс обслуживания граждан еще более комфортным и удобным.

Сегодня экспертная система «МФЦ-Капелла» успешно зарекомендовала себя в многофункциональном центре г. Ступино, г. Орла. Централизованное решение на уровне региона применяется в Волгоградской области, Хабаровском крае, в Республике Марий Эл и находится на стадии внедрения в других регионах и муниципальных образованиях РФ.



Компания «Бюджетные и Финансовые Технологии»

Тел.: 8 (495) 784-70-00

E-mail: drr@bftcom.com

www.bftcom.com