

МФЦ: РЕАЛИЗАЦИЯ ТРЕБОВАНИЙ ЗАКОНА № 210-ФЗ

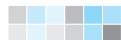
Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» направлен на регулирование процесса предоставления государственных и муниципальных услуг, четко формулирует принципы-требования к оказанию услуг, в числе которых открытость, доступность, однократность обращения, возможность получения услуги в электронном виде. Взаимодействие граждан с органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, должно осуществляться через многофункциональные центры предоставления государственных (муниципальных) услуг (МФЦ), реализующих принцип «одного окна».

При реализации Закона № 210-ФЗ органы власти субъектов РФ и местного самоуправления могут столкнуться с рядом непростых задач. Неэффективная организация консультирования и информирования граждан по вопросам оказания услуг, недостаточная техническая готовность вызывают недовольство граждан и необоснованное увеличение расходов на оказание услуг.

Изменить ситуацию возможно с помощью современных информационно-технологических средств, повышающих эффективность деятельности МФЦ. Технической реализацией данного подхода является разработанное компанией «Бюджетные и Финансовые Технологии» комплексное решение - многофункциональный центр обслуживания граждан «Капелла».

МФЦ «Капелла» автоматизирует процесс обслуживания заявителя и предоставления ему государственной (муниципальной) услуги через все возможные каналы взаимодействия: очное обслуживание, телефон, почту, электронную почту, SMS, интернет-портал, инфоматы. В соответствии с требованиями Закона система «Капелла» обеспечивает доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах и порядке их предоставления, в том числе в электронном виде. МФЦ информирует заявителя обо всех необходимых документах и действиях, отслеживает качество подаваемого пакета документов, снижая количество возвратов неправильно подготовленных комплектов, а соответственно количество посещений гражданами МФЦ.

Внедрение МФЦ «Капелла» обеспечивает существенную экономию бюджетных средств за счет снижения безрезультатных обращений заявителей по вопросу получения услуг и сокращения стоимости очного обслуживания, поскольку задействуются другие каналы: телефон, портал, инфомат. Качество оказываемых государственных и муниципальных услуг повышается за счет



снижения влияния человеческого фактора и количества типичных ошибок: неполный комплект документов на приемке, несоответствие документа требуемому образцу и др. При этом заявителю не нужно разбираться во всех регламентах и правилах оказания услуг, за него это делает экспертная система, которая готовит заявителя к визиту в МФЦ и обеспечивает возможность получения услуги за одно обращение.

«Капелла» позволяет автоматизировать процессы взаимодействия с другими органами власти (в том числе за счет интеграции с региональным сегментом СМЭВ), делопроизводства, контроля за сроками оказания государственных и муниципальных услуг и многие другие. В рамках системы можно осуществлять мониторинг и анализ эффективности работы оператора на каждом шаге обслуживания.

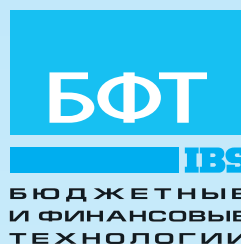
Компания «Бюджетные и Финансовые Технологии» имеет успешный опыт внедрения МФЦ «Капелла» – решения, соответствующего нормам Федерального закона № 210-ФЗ, обеспечивающего реализацию заложенного в нем принципа «одного окна» и призванного повысить эффективность предоставления государственных и муниципальных услуг и удовлетворенность граждан работой органов государственной власти и местного самоуправления.

Компания «Бюджетные и Финансовые Технологии»

Тел.: (495) 784-70-00

dr@bftcom.com

www.bftcom.com



На правах рекламы