**Брифинг «О внедрении новых услуг в МФЦ»**

 **Пресс-релиз**

**Спикер – Директор ГБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в Республике Татарстан Ленара Акмалутдиновна Музафарова**

Организация системы многофункциональных центров в стране позволила гражданам получать большое количество документов одновременно в одном месте. Сегодня проект по развитию МФЦ получил неофициальный статус революции комфорта и признан одним из лучших социально-экономических проектов, реализованных в РФ за последнее время.

На сегодняшний день в Татарстане действует **57 офисов** «Мои документы» и **281 удаленное окно приема в сельских поселениях** (ТОСПы)

В каждом МФЦ оказывается более **150** видов услуг:

- федеральные услуги: Росреестра, Налоговой службы, МВД, Пенсионного фонда, Фонда социального страхования, Роспотребнадзора, Росимущества, Федеральной службы судебных приставов, Корпорации МСП,

- региональные услуги: Министерства экономики, Министерства лесного хозяйства, Госархива, органов ЗАГС,

- муниципальные услуги

**Только за последний год добавилось около 30 видов услуг.**

С сегодняшнего дня 2019 года многофункциональные центры приступили к оказанию еще одной новой услуги. Теперь физические лица могут в МФЦ получить, восстановить после утраты, порчи, или заменить после смены фамилии **индивидуальный номер налогоплательщика (ИНН).** Получить свидетельство ИНН можно будет через семь рабочих дней после обращения в многофункциональный центр. Прием заявлений о постановке физического лица на учет осуществляется в любом многофункциональном центре Татарстана. При себе налогоплательщику необходимо иметь паспорт. Заявление также может быть предоставлено уполномоченным представителем налогоплательщика, действующего на основании нотариально удостоверяющей доверенности.

В случае повторной выдачи свидетельства необходимо будет уплатить госпошлину в размере 300 рублей

ГБУ МФЦ в РТ провело большую подготовительную работу и приступило в настоящее время к приему заявлений на оформление **биометрического загранпаспорта.** В многофункциональных центрах такая услуга доступна только в городах с населением больше 100 тысяч человек. Сейчас ее можно получить в многофункциональных центрах в Нижнекамске, Зеленодольске, Лениногорске, в офисе «Приволжский» (ул Авангардная,74) в Казани. В течение месяца начнется прием по данной услуге в Альметьевске, Набережных Челнах, Чистополе, Елабуге, и Бугульме. В этих городах а настоящее время ведется опробация оборудования. Поскольку паспорт нового поколения содержит  биометрическую информацию - отпечатки пальцев и фотографию, для оказания данной услуги закуплено специальное оборудование - портативный комплекс регистрации биометрических параметров. Прием по услуге, в соответствии с установленным на федеральном уровне порядком, пока осуществляют сотрудники МВД.

Планируется, что процедура оказания данной услуги будет меняться. В МФЦ, по информации МВД России, появятся криптокабины. В криптокабину заявитель сам представляет биометрические данные (отпечатки пальцев), отдает документы, делает в ней фотографию. Затем, после проверки предоставленной информации в МВД, изготавливается загранпаспорт нового образца.

В настоящее время размер госпошлины за оформление биометрического загранпаспорта для взрослого составляет 5000 рублей, для детей до 14 лет – 2500 рублей, за внесение изменений в уже имеющийся документ (в связи с изменением личных данных) – 500 рублей.

С 1 января 2019 года в МФЦ начали оказывать дополнительную услугу Пенсионного фонда – выдачу **справки о достижении предпенсионного возраста**. Для получения справки нужно предъявить документ, удостоверяющий личность (при необходимости – документ, подтверждающий полномочия представителя), и заполнить заявление. Справку подготовят в течение семи рабочих дней со дня обращения. Она необходима для получения льгот. Граждане предпенсионного возраста могут получить федеральные льготы по земельному налогу и налогу на имущество, также воспользоваться освобождением от работы на два рабочих дня один раз в год для прохождения диспансеризации с сохранением места работы и среднего заработка. За месяц с небольшим за получением такой справки в МФЦ Татарстана обратилось более 130 человек

С октября 2018 года офисы «Мои документы» принимают **уведомления о начале (окончании) строительства.** Эта услуга появилась в учреждении в рамках реализации Федерального закона, который ввёл уведомительный порядок при строительстве садовых и индивидуальных жилых домов. В течение семи рабочих дней органы власти должны проверить соответствие параметров дома существующим нормативам. Отсчет установленного срока, в случае, если уведомление о начале строительства передается через МФЦ, ведется  с момента передачи документа специалистам исполкома. Фактически срок может увеличиться  на несколько дней из-за временных затрат на курьерскую доставку. С начала ее реализации МФЦ республики приняли более 9 тысяч уведомлений.

В конце прошлого года в ГБУ МФЦ **организован выездной прием к заявителям**. Пока им могут воспользоваться только жители города Казани.

Выездной прием предусматривает как платный, так и бесплатный вариант (для определенных категорий граждан). Услуга предоставляется следующим образом: нужно предварительно позвонить по телефону в МФЦ, оставить заявку на выезд, оплатить квитанцию, и сотрудники МФЦ приедут к вам для приема документов в оговоренное место и время, а также и для выдачи готовых документов. Это очень удобный вариант для занятых или маломобильных категорий населения.

 Еще одна услуга, которую предлагают заявителям Казани и Набережных Челнов сотрудники МФЦ – **курьерская доставка сведений из Единого государственного реестра недвижимости**. В этом случае готовые выписки доставляются на дом или в любое удобное для человека место. Таким образом, ему приходится тратить время на повторное посещение МФЦ, чтобы забрать подготовленный документ и плюс к этому получить его гораздо быстрее.(через один день, а не пять) Сведения доставят в заранее оговоренное место. Для того чтобы заказать курьера необходимо при приеме запроса специалистом многофункционального центра просто заполнить готовую форму заказа. В Татарстане услуга по курьерской доставке сведений из ЕГРН реализуется в рамках пилотного проекта. Услуга доступна как физическим, так и юридическим лицам. Для первых она обойдется в 500 рублей, для вторых в 1,5 тыс. рублей. За пять прошедших месяцев с момента реализации этой услуги курьерской доставкой документов воспользовались более двух тысяч человек.

В 2018 году в МФЦ добавились **10 видов услуг Налоговой службы**. В офисах «Мои документы» можно подать заявления в МФЦ: на получение налоговых льгот в отношении объектов имущества, открыть личный кабинет налогоплательщика, выбрать льготный земельный участок, за который можно не платить земельный налог, получить налоговое уведомление, подать декларацию о доходах, и другие. А еще специалисты центров проинформируют посетителей о налоговой задолженности, если таковая есть.

Во всех МФЦ предприниматели могут получить консультацию по мерам государственной финансовой поддержки бизнеса, а также подать заявки на получение микрозаймов в Фонде поддержки предпринимательства.

**Услуга по регистрации автотранспорта и получению государственных номеров** появится в этом году и в многофункциональном центре в Лениногорске. В настоящее время она оказывается только в казанском МФЦ на Проспекте Победы, 214, открывшемся в июле прошлого года. В целом в Российской Федерации опыт регистрации автотранспорта в МФЦ наработан лишь в Москве и Казани. Учитывая этот опыт, Министерство внутренних дел РФ в конце прошлого года разработало законопроект, который расширяет взаимодействие подразделений Госавтоинспекции и многофункциональных центров. Нововведение предусматривает возможность регистрации автомобиля в МФЦ в качестве альтернативы постановке на учет в ГИББД. Инициатива предполагает, что в отделениях МФЦ будут работать сотрудники МВД, которые будут осуществлять действия, связанные с регистрацией транспортных средств. Именно по такому принципа эта услуга реализуется в настоящее время в Татарстане.

У сотрудников многофункциональных центров есть и опыт оказания услуги по принятию **заявлений о включении в список избирателей по месту нахождения.** Он будет использован и во время предстоящих выборов в Государственный совет РТ, которые состоятся 8 сентября. Подать такое заявление и получить открепительный талон можно будет во всех офисах МФЦ с 24 июля по 4 сентября. Специалисты центров помогут заявителю определить номер и адрес наиболее удобного избирательного участка, в зависимости от того, где будет находиться избиратель в день голосования и составить заявление. Заявление подается избирателем лично по предъявлении паспорта.

В настоящее время в МФЦ планируется внедрять практику **комплексного оказания услуг.** Это значит, что гражданин сможет по одному заявлению получать сразу несколько видов услуг, перечень которых установлен Распоряжением Правительства РФ. Например, подать единое заявление, чтобы получить водительское удостоверение и выписку из Единого государственного реестра недвижимости, а отдельные заявления по каждой услуге в соответствующие органы власти направляет уже сотрудник МФЦ. Прием комплексного заявления сократит время при приеме документов, поскольку заявителю уже не требуется одни и те же свои данные заполнять в нескольких бланках заявлений. Для реализации такой возможности уже утверждены соответствующе региональные нормативные акты. Требуется доработка информационной системы АИС МФЦ для возможности формирования комплексного запроса в электронном виде, а также дополнительные сотрудники для организации работы по сопровождению документов – БЭК-офис.

Статистика по всем услугам МФЦ за 2015 - 2018 годы



Число заявителей, обращающихся в МФЦ для получения различных услуг, теперь исчисляется несколькими миллионами человек в год. В 2018 году в МФЦ оказано **3 млн. 755 тыс**. услуг, что на **7,5% больше**, чем в прошлом году.

Большинство услуг оказывается в МФЦ по экстерриториальному принципу, т.е гражданин может обратиться вне зависимости от места проживания или нахождения.



Сумма средств госпошлины, поступившей в бюджет Республики Татарстан (50%), оплаченной заявителями за получение федеральных услуг при обращении в МФЦ, за **2018 год составила - 609,7 млн. рублей.**

Увеличивающееся количество услуг и посетителей предъявляет свои требования к помещениям МФЦ. За 4года (с 2015 по 2018) годы **отремонтированы** и приведены в соответствие с федеральными требованиями здания многофункциональных центров в Казани, Набережных Челнах, Альметьевске, в Апастовском, Пестречинском районах, пгт Камские Поляны.

В **новые здания переехали** МФЦ в Лаишевском, Сабинском, Чистопольском районах.

За последние полтора года в Казани были открыты **три новых офиса** в Советском и Московском районах Казани. Они расположены по адресам: Проспект Победы, 214, ул.Главная,60, ул. Кулахметова25/1 Помещения для них были выделены в соответствии с решениями Президента РТ.

**Общая площадь филиалов МФЦ на сегодняшний день составляет 16 тысяч 160 кв.м.**

В этом году **планируется переезд в более комфортабельные здания** МФЦ в Актанышском, Елабужском, Тетюшском районах и в Набережных Челнах, а также **открытие новых центров в Казани** - поселке Юдино, жилом комплексе «Салават Купере», Авиастроительном районе,

Согласно данным федеральной системы, за 2018 год уровень удовлетворенности граждан качеством услуг МФЦ составил 97%.

 **Это около 2-х миллионов положительных оценок.**

Один из инструментов оценки качества и удовлетворенности граждан - специально разработанная федеральная информационная система «Мониторинга качества госуслуг – Ваш контроль» .

После получения результата федеральной услуги в МФЦ заявителю на мобильный телефон (который он сообщал оператору МФЦ при приеме), приходит короткое смс-сообщение с просьбой оценить услугу, которую данный заявитель получал. В ответном бесплатном смс заявитель указывает цифру – т.е. проставляет балл (минимальный – единица, максимальный - пятерка), в зависимости от того, доволен он, либо нет.

Очевидно, что для клиентов центров при получении той или иной услуги в МФЦ одними из значимых условий являются: отсутствие очередей, профессиональное обслуживание, своевременное получение результата услуги. Обеспечить эти условия по объективным причинам возможно не везде, даже при наличии действующей предварительной записи на прием. Поэтому сегодня широко обсуждается возможность применения в МФЦ бережливых технологий. Они должны помочь оптимизировать и унифицировать некоторые процессы предоставления услуг. Например, с их помощью можно сократить скорость обработки документов в несколько раз.

Ряд мероприятий, способствующих ликвидации лишних действий в производственном процессе и сокращению временных затрат, в МФЦ республики уже внедрен:

1. Часть бланков заявлений по востребованным услугам заполняются электронно, а заявитель лишь ставит подпись. Так гораздо быстрее и удобнее самому посетителю МФЦ.

2. Другой эффективный способ сокращения времени на оказание услуги – это разделение на зоны приема и выдачи документов. Это разные по количеству операций услуги, и разделение потоков позволяет обслужить гораздо больше заявителей.

3. На следующем этапе планируется внедрить в каждом филиале «БЭК–офис». Его сотрудники, в отличие от специалистов приема, находятся в «тени», но их работа очень важна и для сотрудников МФЦ, и для заявителей. Они сканируют и проверяют большие пакеты документов, освобождая «Фронт-офис» - т.е. окна приема - от этой работы, тем самым оптимизируют потоки рабочих операций в МФЦ.

Таких профессиональных «фишек» учреждение наработало не мало, но теперь они будут объединены в масштабный проект, направленный на решение задач эргономики.

К разработке такого проекта для ГБУ МФЦ в Республике Татарстан уже приступила татарстанская компания «Лин-вектор».

В качестве дополнительных сервисов, востребованных гражданами, в каждом офисе МФЦ организовано «Бюро найденных документов». Граждане могут принести в любой ближайший МФЦ забытые или потерянные кем-то документы. Там их примут, включат в реестр и передадут информацию о потере в Колл-центр учреждения. Потерявший сможет позвонить по номеру Колл-центра и узнать, не находилась ли его пропажа. Такую дополнительную

Еще одним нововведением стало создание и ведение Реестра ветеранов Великой отечественной войны – «Бессмертный полк». Граждане могут приносить в центры «Мои документы» фотографии и данные о своих родственниках – ветеранах войны. Сведения включаются в Реестр, а к празднованию Дня победы 9 мая в МФЦ бесплатно будет распечатываться большая фотография для участия в шествии «Бессмертного пока». Гражданам удобно направлять фотографии и информацию на электронную почту учреждения mfc-kazan@yandex.ru и страницу ВКонтакте vk.com/16mfc