

**АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ
«МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПО
ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»**

ЭФФЕКТИВНЫЙ РЕГИОН
Проект:
**«РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ОПТИМИЗАЦИИ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»**

Курск 2023 г.

Актуальность:

Ежегодное расширение спектра предоставляемых государственных и муниципальных услуг, постоянный рост числа получателей, повышение требований к уровню качества и скорости обслуживания, в условиях ограниченных материальных и человеческих ресурсов, влекут за собой необходимость постоянной работы над улучшением внутренних процессов в Учреждении и процессов межведомственного взаимодействия.

Создание регионального центра оптимизации услуг позволит:

- вывести на системный уровень работу по оптимизации процессов предоставления Услуг;
- наладить эффективное взаимодействие с органами государственной власти, органами местного самоуправления - поставщиками Услуг;
- обеспечить методологическое и организационное сопровождение работы по оптимизации процесса предоставления Услуг в Курской области;
- организовать систему обучения действующих, вновь принятых сотрудников Учреждения, государственных и муниципальных служащих принципам, технологиям и инструментам бережливого производства;
- привлечь к деятельности по оптимизации процессов предоставления Услуг широкий спектр специалистов Учреждения, государственных и муниципальных служащих;
- повысить активность персонала Учреждения в части выдвижения инициатив, направленных на оптимизацию и повышение качества процессов оказания Услуг;
- сформировать в коллективе культуру ответственного, бережного отношения к ресурсам Учреждения, уважительного отношения к получателям Услуг, философию стремления к постоянному совершенствованию процессов, в которых задействованы сотрудники;
- создать в регионе центр компетенций, специализирующийся на оптимизации процессов предоставления услуг и обладающий необходимым уровнем знаний и практического опыта в данной сфере.

Цели проекта:

Создание условий для формирования бережливого, клиентоцентричного сознания у сотрудников МФЦ, представителей органов государственной власти, органов местного самоуправления, участвующих в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг, основанного на вовлечении в систему, постоянного совершенствования соответствующих процессов.

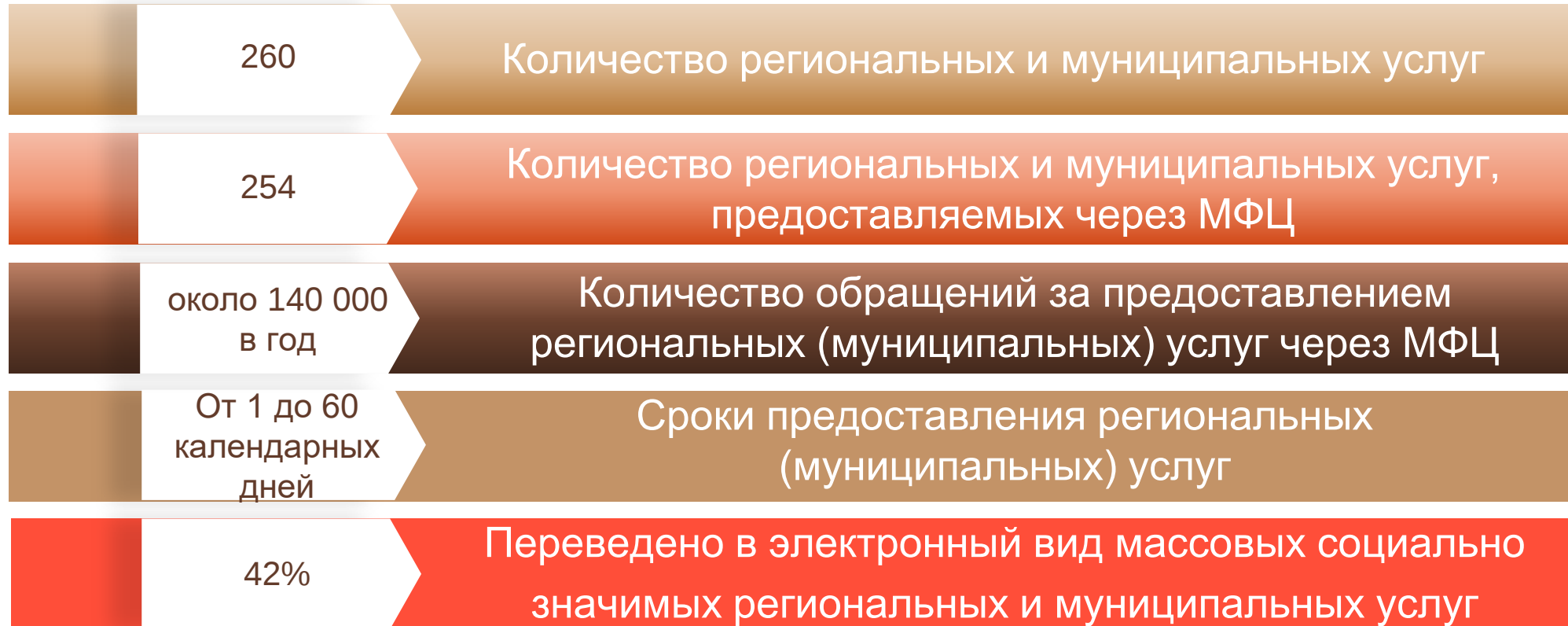
Задачи проекта:

- Создание регионального центра оптимизации государственных и муниципальных услуг Курской области на базе автономного учреждения Курской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»;
- Формирование нормативной и методологической базы по обеспечению деятельности регионального центра оптимизации государственных и муниципальных услуг Курской области;
- Организация планирования мероприятий по оптимизации и цифровизации государственных и муниципальных услуг Курской области;
- Подготовка сотрудников регионального центра оптимизации государственных и муниципальных услуг Курской области и формирование команд для обеспечения выполнения плановых мероприятий;
- Организация, на систематической основе, обучающих мероприятий для сотрудников МФЦ, представителей органов государственной власти и органов местного самоуправления Курской области по применению бережливых подходов и инструментов оптимизации.

РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ОПТИМИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ



Текущее состояние:



Описание проблем процесса:

1. Государственные и муниципальные услуги содержат избыточные и плохо формализованные требования к заявителям, предусматривают чрезмерное участие государственных или муниципальных служащих.
2. Часть обращений заявителей через электронные каналы связи впоследствии дублируется очными обращениями заявителей из-за правовых и иных препятствий для исключения явки заявителя.
3. Нормативные сроки предоставления государственных и муниципальных услуг, как правило, существенно превышают суммарное время, необходимое для выполнения административных процедур в их составе.

РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ОПТИМИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Мероприятия по реализации проекта «Региональный центр оптимизации государственных и муниципальных услуг»

Подготовка изменений в штатное расписание АУ КО «МФЦ», предусматривающих включение в штатное расписание регионального центра оптимизации

Выполнено

Подготовка проекта Положения о региональном центре оптимизации государственных и муниципальных услуг Курской области

Выполнено

Подготовка проекта Положения о взаимодействии региональном центре оптимизации государственных и муниципальных услуг Курской области с органами власти Курской области

Выполнено

Проведение необходимых закупочных мероприятий по приобретению оргтехники, мебели для организации регионального центра оптимизации. Оборудование и техническое оснащение рабочих мест в региональном центре оптимизации

Выполнено

Обучение сотрудников регионального центра оптимизации государственных и муниципальных услуг Курской области методам и инструментам бережливого производства. Формирование команды для обеспечения выполнения плановых мероприятий

Выполнено

Формирование планов-графиков обучения. Проведение обучающих мероприятий для сотрудников МФЦ, представителей органов государственной власти и органов местного самоуправления Курской области. Подготовка методических и учебных материалов по применению бережливых подходов и инструментов оптимизации

Выполнено

Анализ текущего состояния государственных и муниципальных услуг. Анализ цифровой зрелости государственных и муниципальных услуг. Формирование плана-графика оптимизации и цифровизации государственных и муниципальных услуг Курской области

Выполнено

РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ОПТИМИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Количественные результаты реализации проекта «Региональный центр оптимизации государственных и муниципальных услуг»

Реализация проектов по оптимизации государственных и муниципальных услуг

5

Анализ цифровой зрелости государственных и муниципальных услуг

20 услуг

Анализ текущего состояния государственных и муниципальных услуг

30 услуг

Обучающие мероприятия представителей органов государственной власти и органов местного самоуправления по применению бережливых подходов и инструментов оптимизации

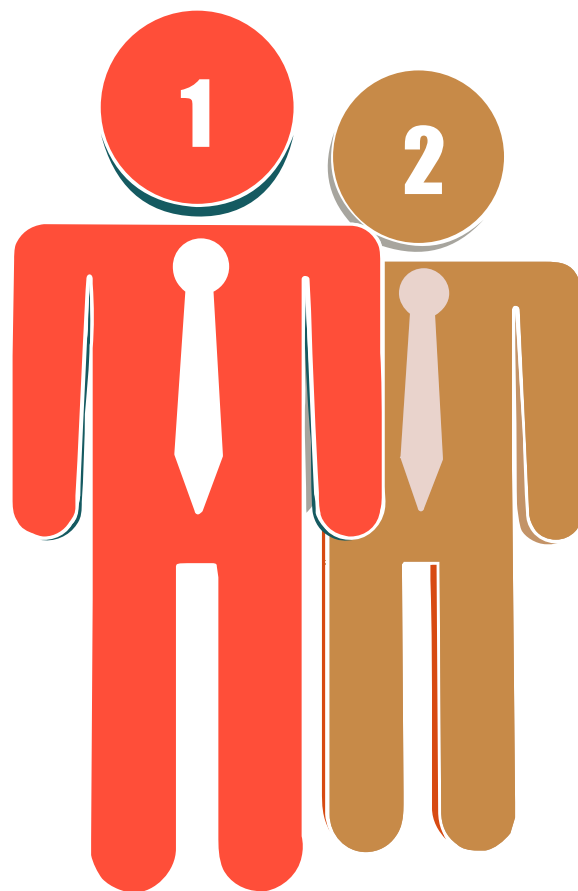
60 человек

Обучающие мероприятия для сотрудников МФЦ по применению бережливых подходов и инструментов оптимизации

250 человек

Качественные результаты реализации проекта «Региональный центр оптимизации государственных и муниципальных услуг»

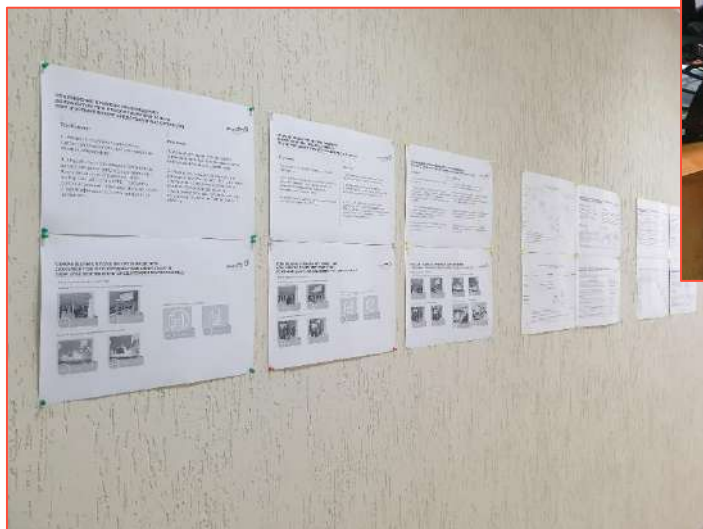
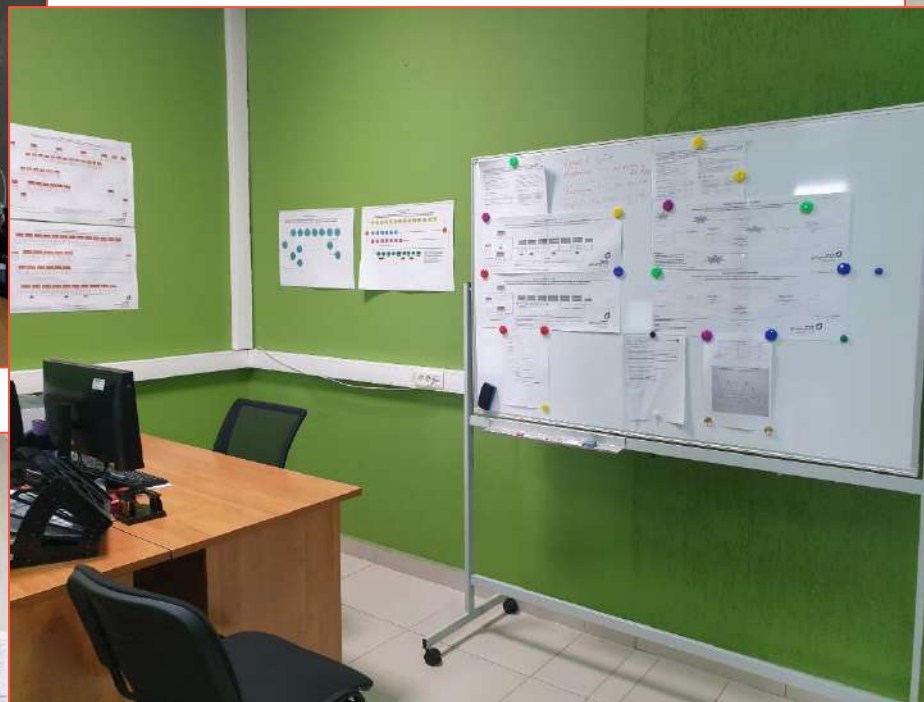
1. Рост вовлеченности в работу проектных команд МФЦ на 100%.



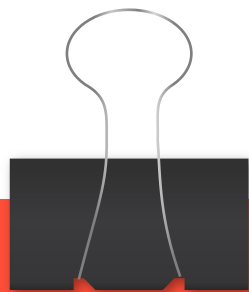
2. Уровень удовлетворенности заявителей качеством оказанных государственных и муниципальных услуг - не ниже 90%.

РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ОПТИМИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Организация рабочих мест и проектной зоны «Обея»

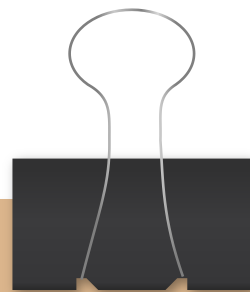


Мероприятия реализуемые «Региональным центром оптимизации государственных и муниципальных услуг»



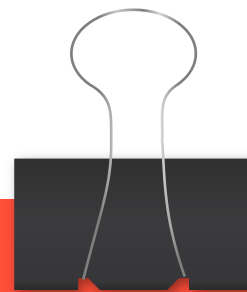
Разработка мероприятий по внедрению стандарта организации рабочего места по принципу 5С

РЕАЛИЗОВАНО



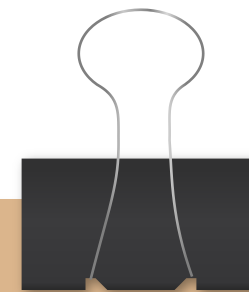
Анализ текущего состояния 30 государственных и муниципальных услуг

РЕАЛИЗОВАНО



Разработка описания целевого состояния услуги «Назначение выплаты гражданам финансовой помощи в связи с утратой ими имущества первой необходимости в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»

РЕАЛИЗУЕТСЯ



Разработка описания целевого состояния услуги «Направление уведомления о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомления о завершении сноса объекта капитального строительства»

РЕАЛИЗУЕТСЯ

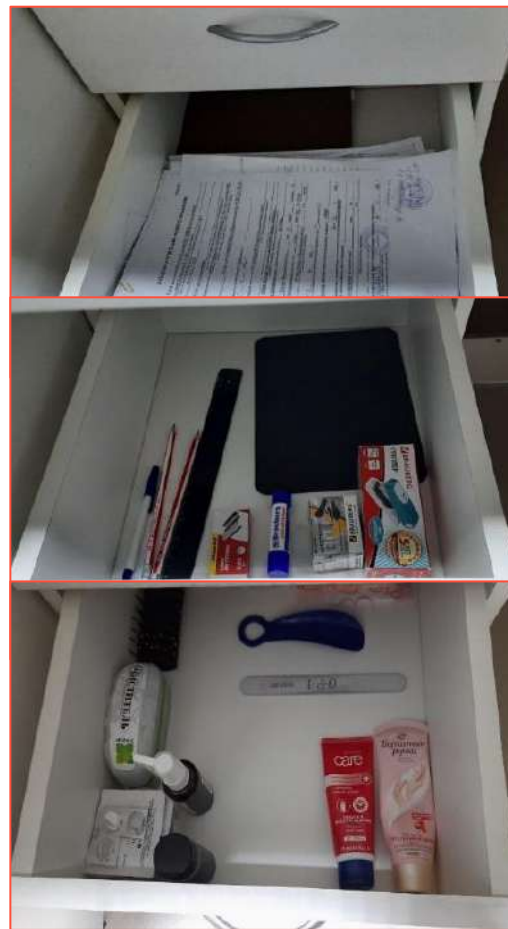
Внедрение системы организации рабочих мест 5S

БЫЛО



РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ОПТИМИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Внедрение системы организации рабочих мест 5S СТАЛО



Анализ текущего состояния 30 государственных и муниципальных услуг



Описания целевого состояния услуги «Назначение выплаты гражданам финансовой помощи в связи с утратой ими имущества первой необходимости в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»

► Критерии оптимизации:

На 71%

сокращен срок
предоставления
услуги

Да

электронная форма
результата

До 0-4

запрашиваемые в
заявлении
сведения

До 5%

сокращена доля
отказов



1. Возможность направления электронного запроса, в том числе, для иностранных граждан¹



2. Роботизированный процесс предоставления услуги



3. Проактивное предоставление услуги



4. Автоматическое межведомственное взаимодействие

1. В случаях, предусмотренных международными договорами Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, постоянно проживающие на территории Российской Федерации

Описания целевого состояния услуги «Направление уведомления о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомления о завершении сноса объекта капитального строительства»

Критерии оптимизации

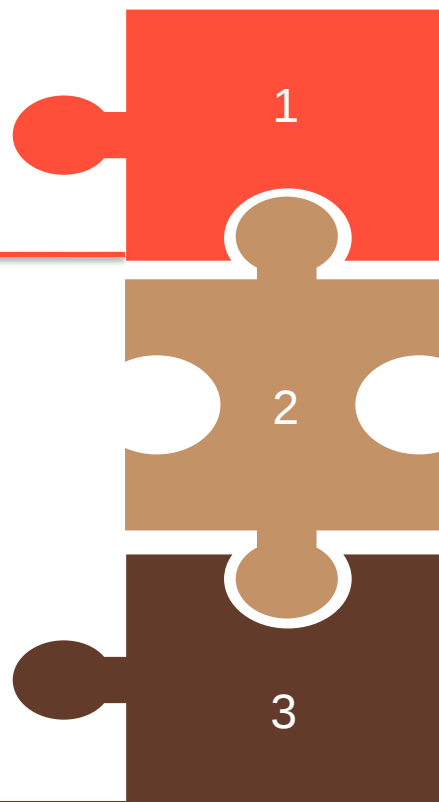
На 57%	Да	До 0-3		1.Возможность направления электронного запроса
сокращен срок предоставления услуги	электронная форма результата	запрашиваемые в заявлении сведения		2.Роботизированный процесс предоставления услуги
				3.Проактивное предоставление выписки из ЕГРН по результату успешного снятия объекта недвижимости с кадастрового учета
				4.Автоматическое межведомственное взаимодействие

* – на 54 % сокращен срок предоставления подуслуги «Направление уведомления о планируемом сносе объекта капитального строительства» (с 7 до 3 р.д.) и на 100 % сокращен срок предоставления подуслуги «Подача уведомления о завершении сноса ОКС» (с 7 до 0 р.д.)

** – зависит от типа объекта недвижимости и наличия зарегистрированного права (в наиболее массовом варианте предоставления услуги предполагается 0 док-в)

Дальнейшее развитие проекта

1. Масштабирование результата оптимизационных проектов на региональном уровне



2. Распространение передового и инновационного опыта оптимизации и цифровизации в сфере предоставления государственных (муниципальных) услуг на федеральном уровне

3. Подготовка предложений по внесению изменений в нормативные правовые акты Курской области, необходимых для реализации предложений по оптимизации процессов предоставления государственных и муниципальных услуг



**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**

mfc-kursk.ru

