



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
Администрация
Губернатора САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ



САНКТ-ПЕТЕРБУРГ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ЦЕНТРЫ



МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ЦЕНТРЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Бобин Константин Алексеевич

Начальник управления

k.bobin@mfcspb.ru

**Санкт-Петербург
2013**

Цели деятельности ГКУ "МФЦ"



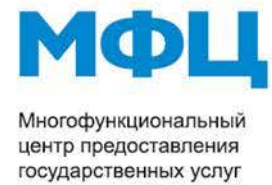
- организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" в соответствии с соглашениями о взаимодействии с ФОИВ, ВФ, ИОГВ, ОМСУ
- обеспечение деятельности Администрации Губернатора Санкт-Петербурга в сфере координации деятельности ИОГВ при предоставлении государственных услуг, обеспечения взаимодействия ИОГВ с территориальными органами ФОИВ, территориальными органами ВФ, и ОМСУ при предоставлении муниципальных услуг через МФЦ

Предмет деятельности СПб ГКУ "МФЦ"



- прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;
- представление интересов заявителей при взаимодействии с ФОИВ, ВФ, ИОГВ, ОМСУ (далее - органы, предоставляющие услуги), а также организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг
- представление интересов органов, предоставляющих услуги, при взаимодействии с заявителями;
- информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональные центры), о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг
- взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг
- взаимодействие с органами, предоставляющими услуги, по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг
- выдача заявителям документов органов, предоставляющих услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации
- прием, обработка информации из информационных систем органов, предоставляющих услуги, и выдача заявителям на основании такой информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом
- заключение соглашений о взаимодействии с органами, предоставляющими услуги

Предмет деятельности СПб ГКУ "МФЦ"



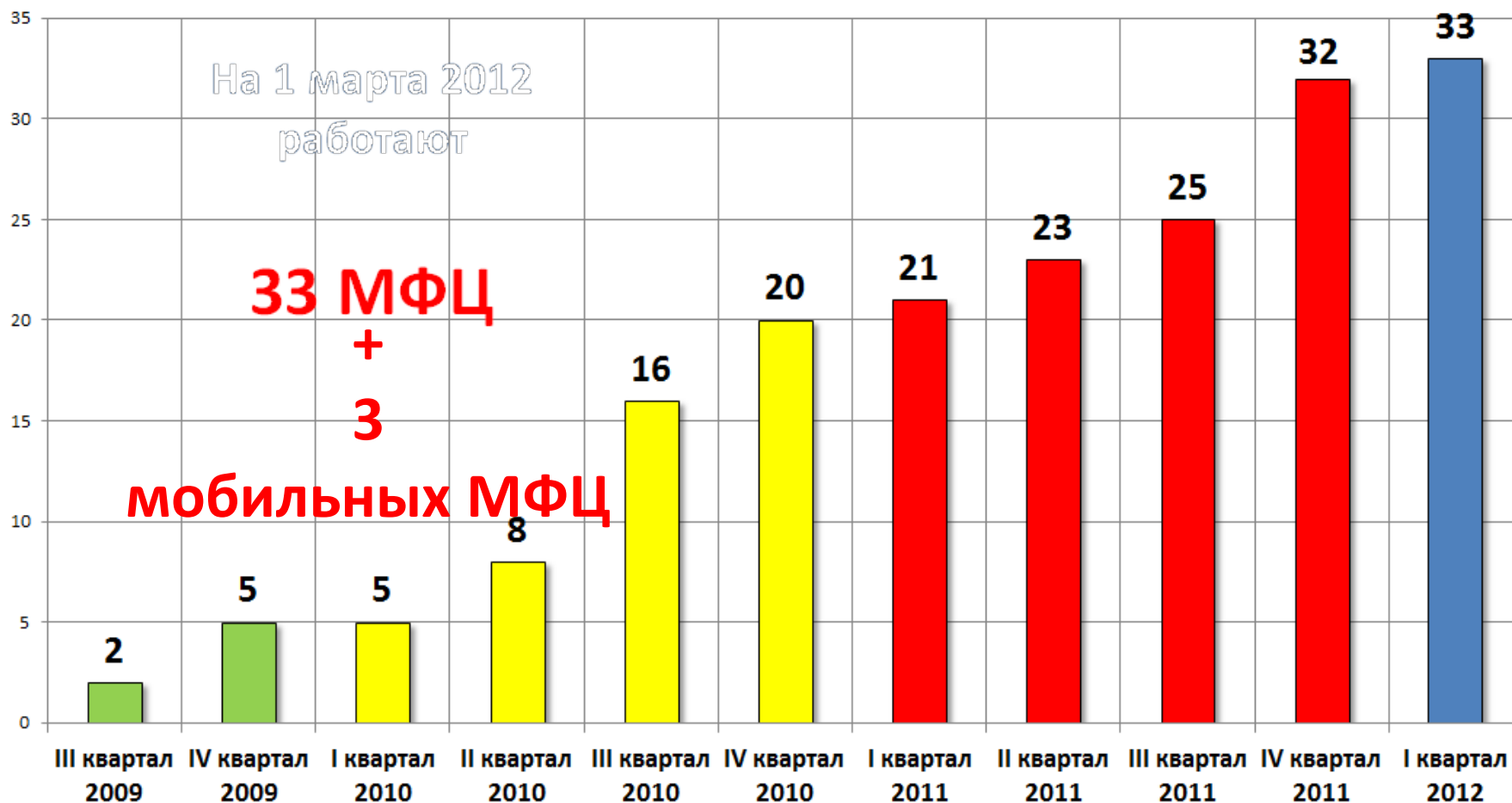
- организация предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Санкт-Петербурга посредством заключения договоров с иными многофункциональными центрами и привлекаемыми организациями, расположенными на территории Санкт-Петербурга
- контроль выполнения условий, установленных в договорах между ГКУ "МФЦ" и иными многофункциональными центрами и привлекаемыми организациями, расположенными на территории Санкт-Петербурга
- ведение реестра заключенных соглашений о взаимодействии, договоров с многофункциональными центрами, привлекаемыми организациями, а также реестра указанных многофункциональных центров, привлекаемых организаций
- осуществление методической и консультационной поддержки иных многофункциональных центров, находящихся на территории Санкт-Петербурга, по вопросам организации предоставления государственных и муниципальных услуг
- организация обучения и повышение квалификации работников многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории Санкт-Петербурга
- подготовка предложений по совершенствованию системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" и в электронной форме на территории Санкт-Петербурга
- осуществление мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" на территории Санкт-Петербурга
- обеспечение бесплатного доступа заявителей к федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", portalу государственных и муниципальных услуг (функций) в Санкт-Петербурге



МФЦ

Многофункциональный
центр предоставления
государственных услуг

**Развитие системы многофункциональных центров
по предоставлению государственных услуг населению
в Санкт-Петербурге в 2009 - 2012 гг.**



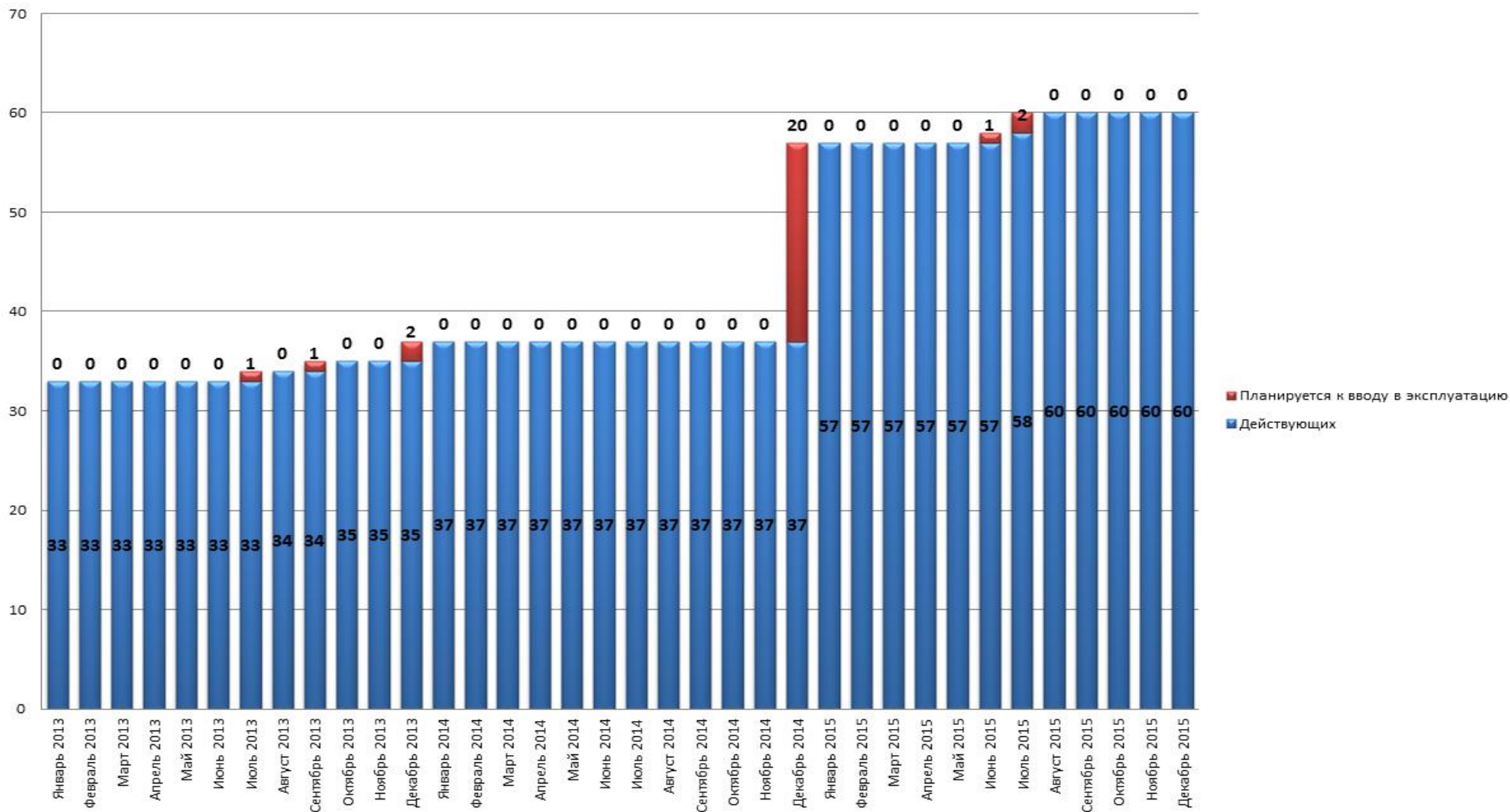
План развития сети СПб ГКУ "МФЦ"




МФЦ

Многофункциональный
центр предоставления
государственных услуг

Диаграмма ввода в эксплуатацию новых структурных подразделений СПб ГКУ «МФЦ»
в 2013-2015 гг.



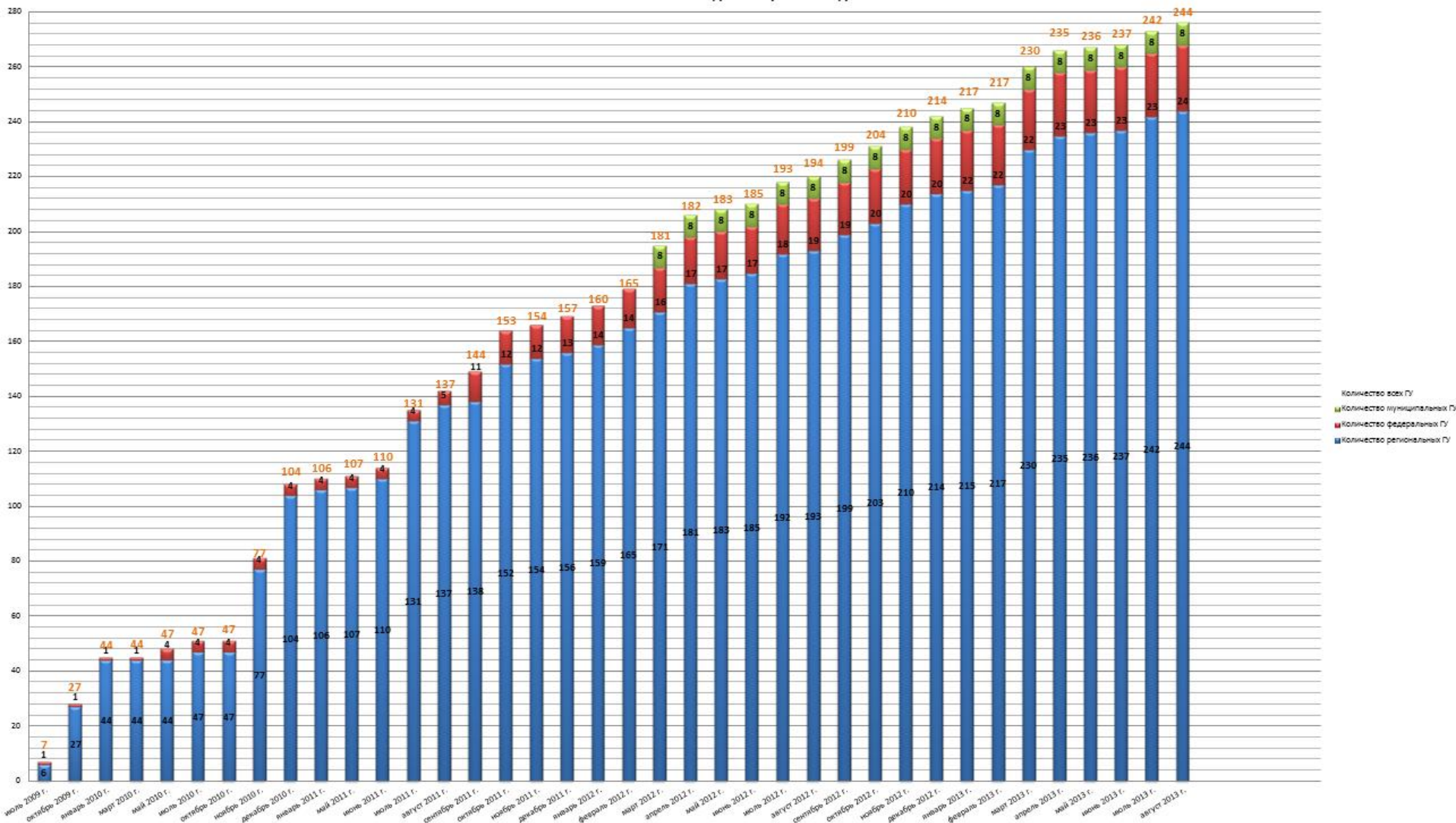


На сегодняшний день
в СПб ГКУ «МФЦ»
работает
Более 1600 человек





Динамика расширения предоставляемых услуг в МФЦ Санкт-Петербурга с июля 2009 года по март 2013 года



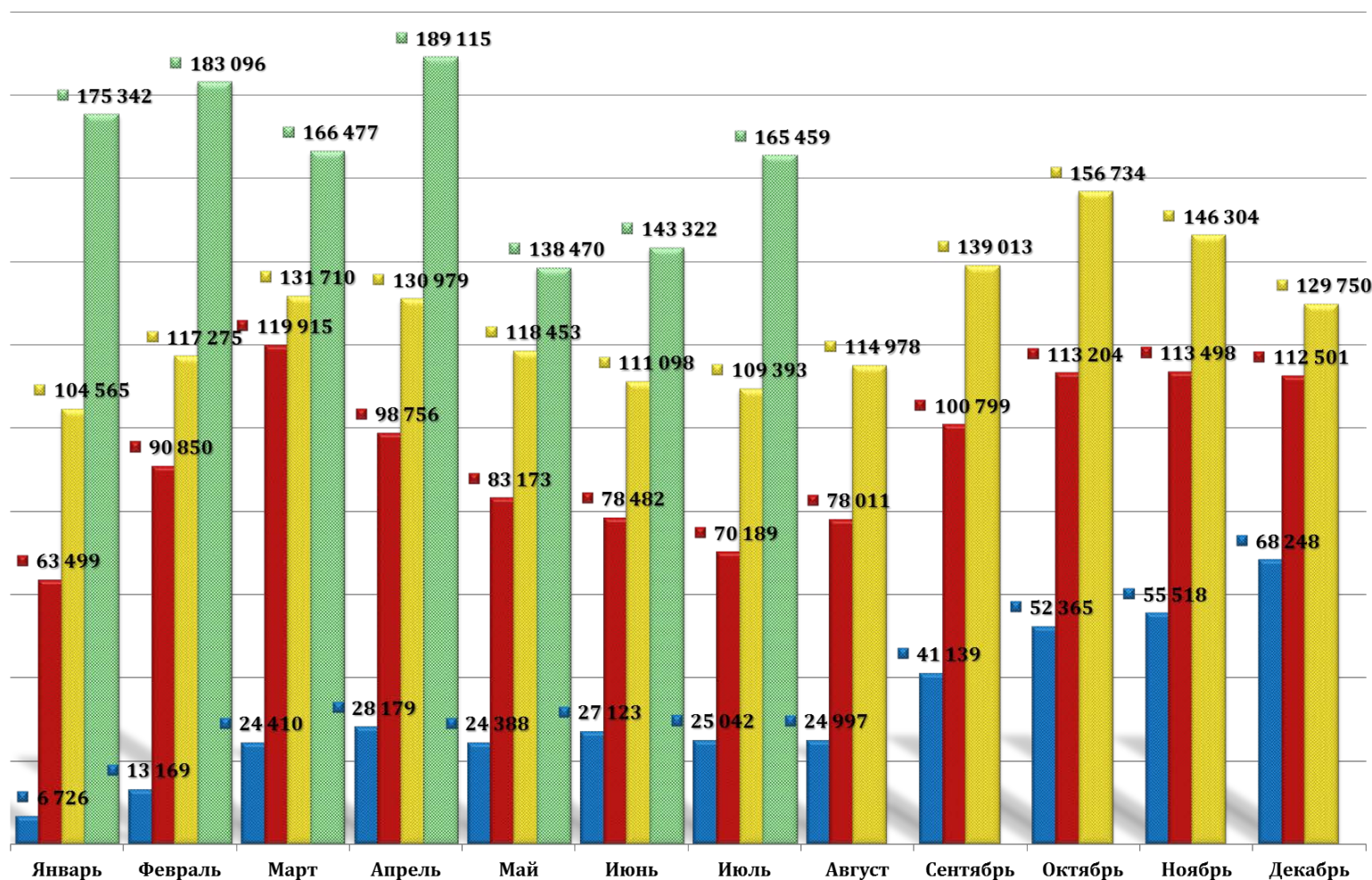


МФЦ

Многофункциональный
центр предоставления
государственных услуг

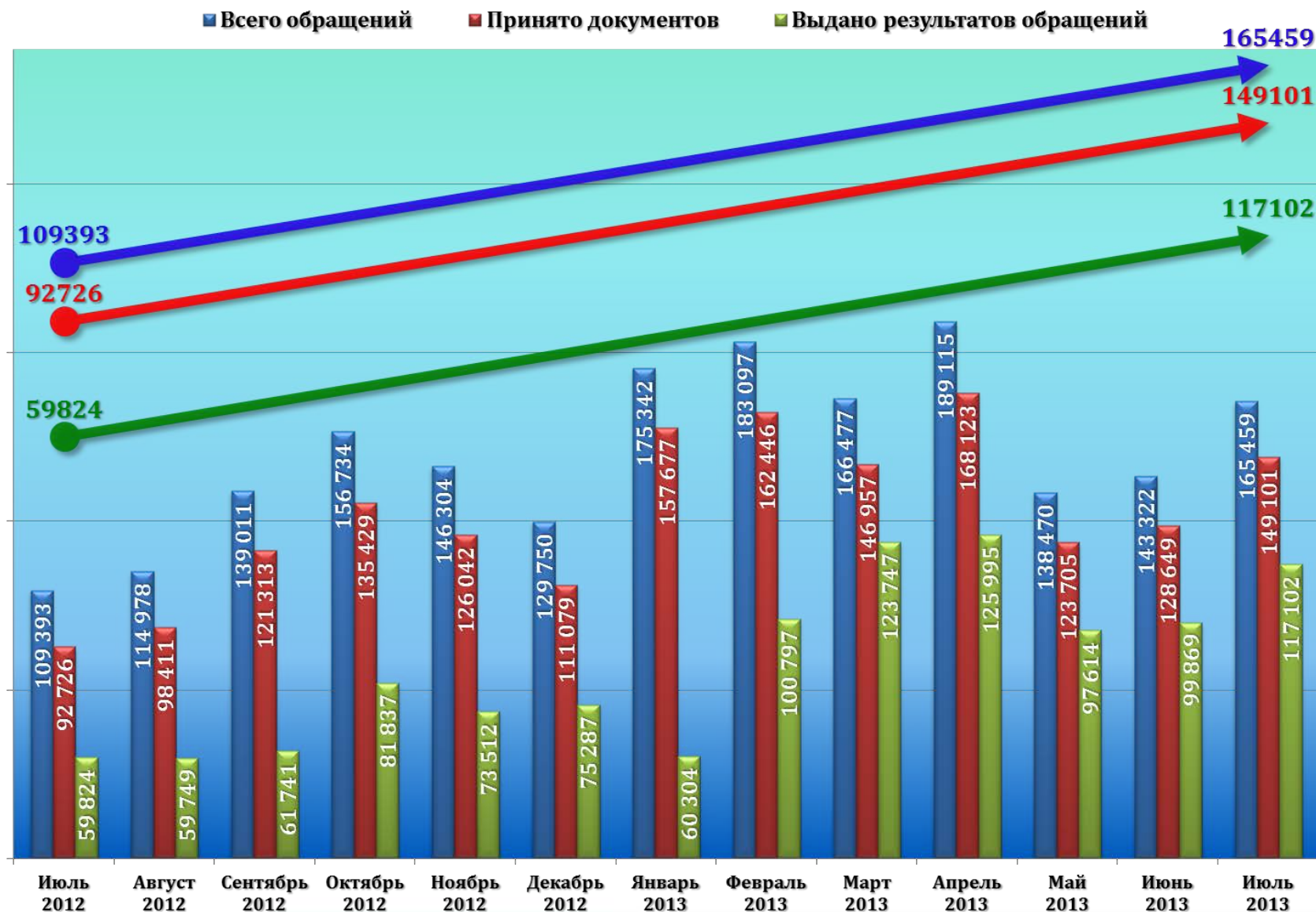
Динамика количества обращений, поступивших в многофункциональные центры за 2010-2013 гг.

■ 2010 ■ 2011 ■ 2012 ■ 2013





Динамика обращений заявителей за период июль 2012 - июль 2013



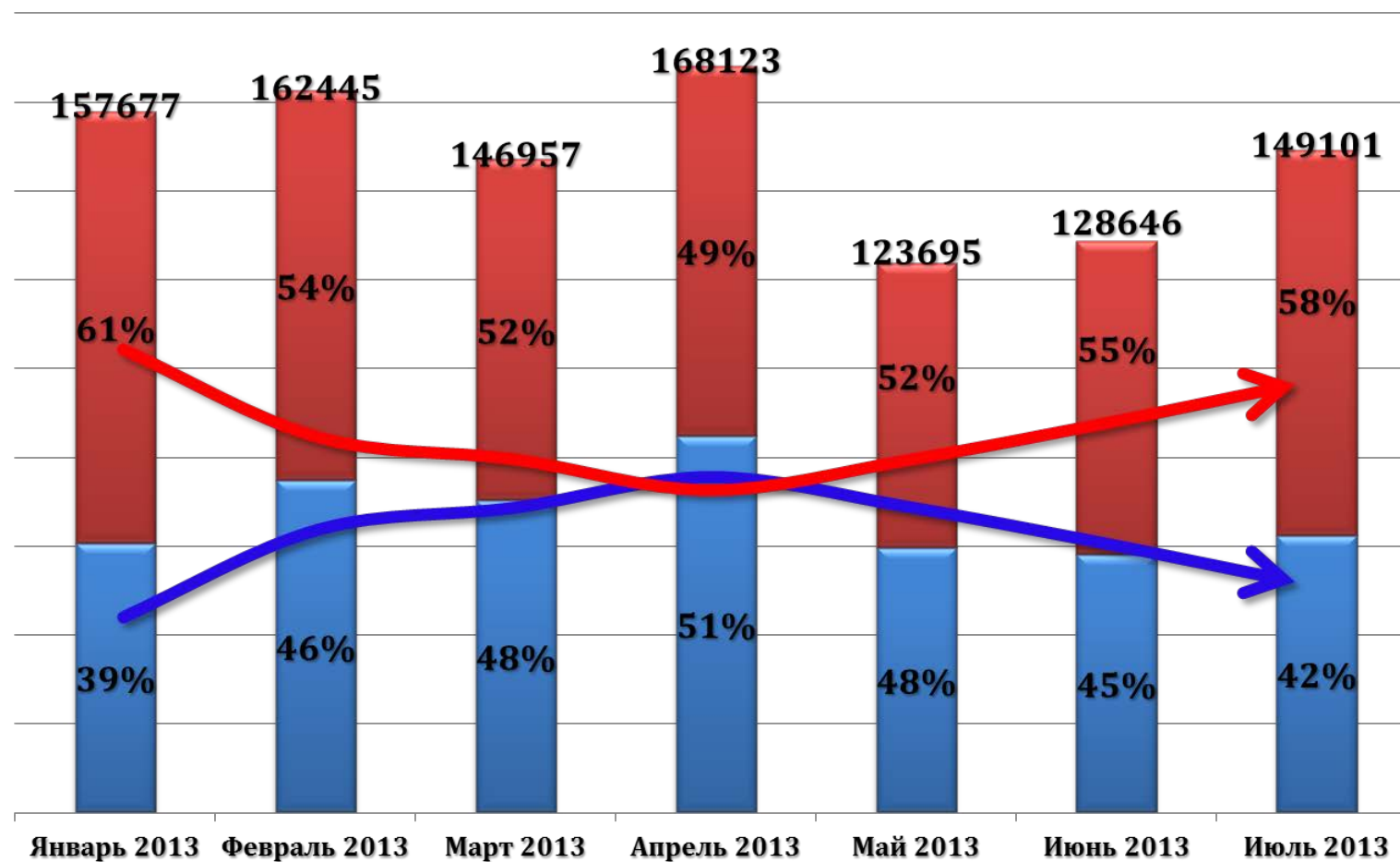


МФЦ

Многофункциональный
центр предоставления
государственных услуг

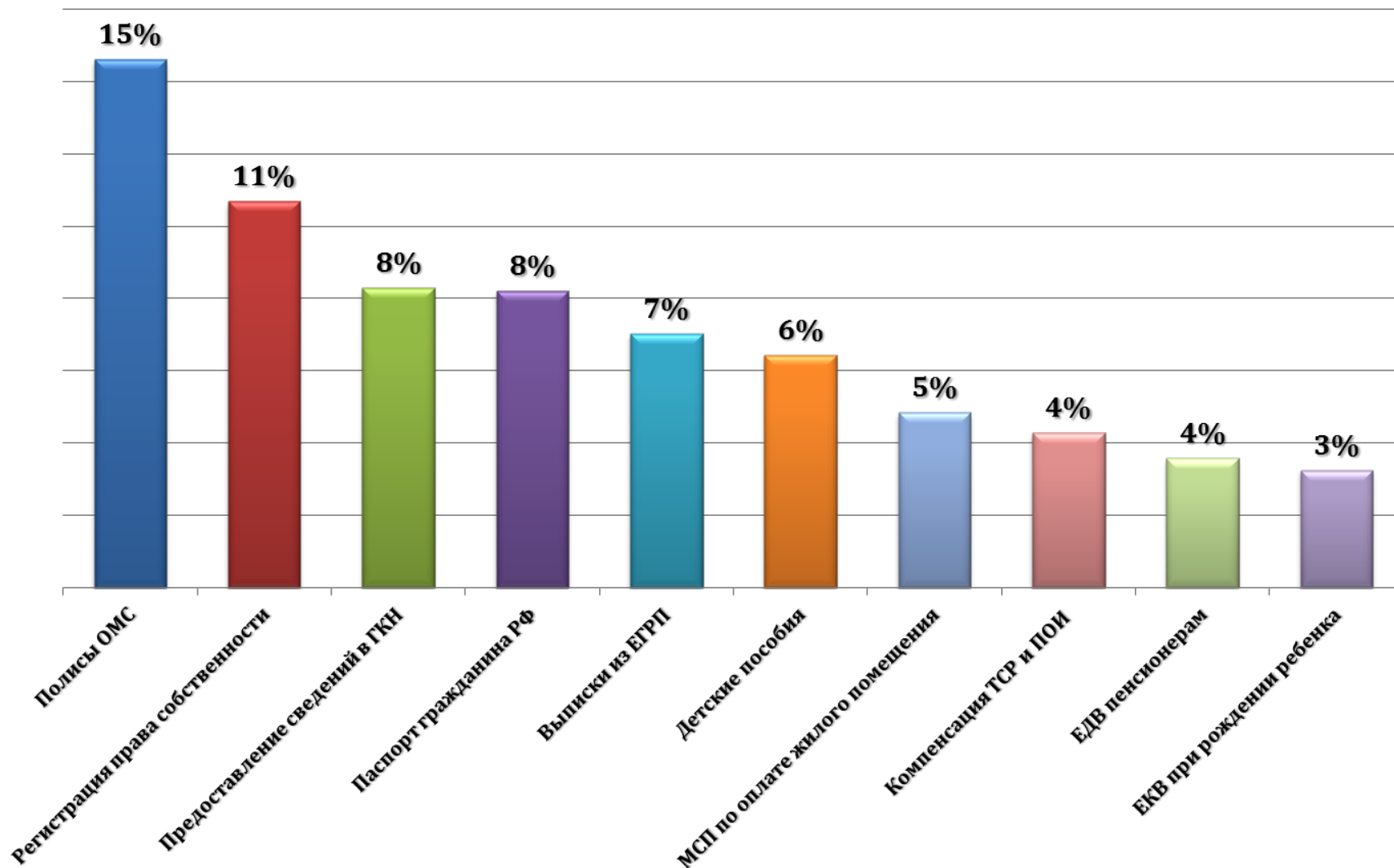
**Распределение обращений, принятых в МФЦ по уровням
предоставления,
Январь - Июль 2013 гг.**

■ ИОГВ ■ ФОГВ





Популярные услуги, июль 2013





МФЦ

Многофункциональный
центр предоставления
государственных услуг



За 4 года работы
многофункциональными
центрами
принято
более

**4 000 000
обращений**

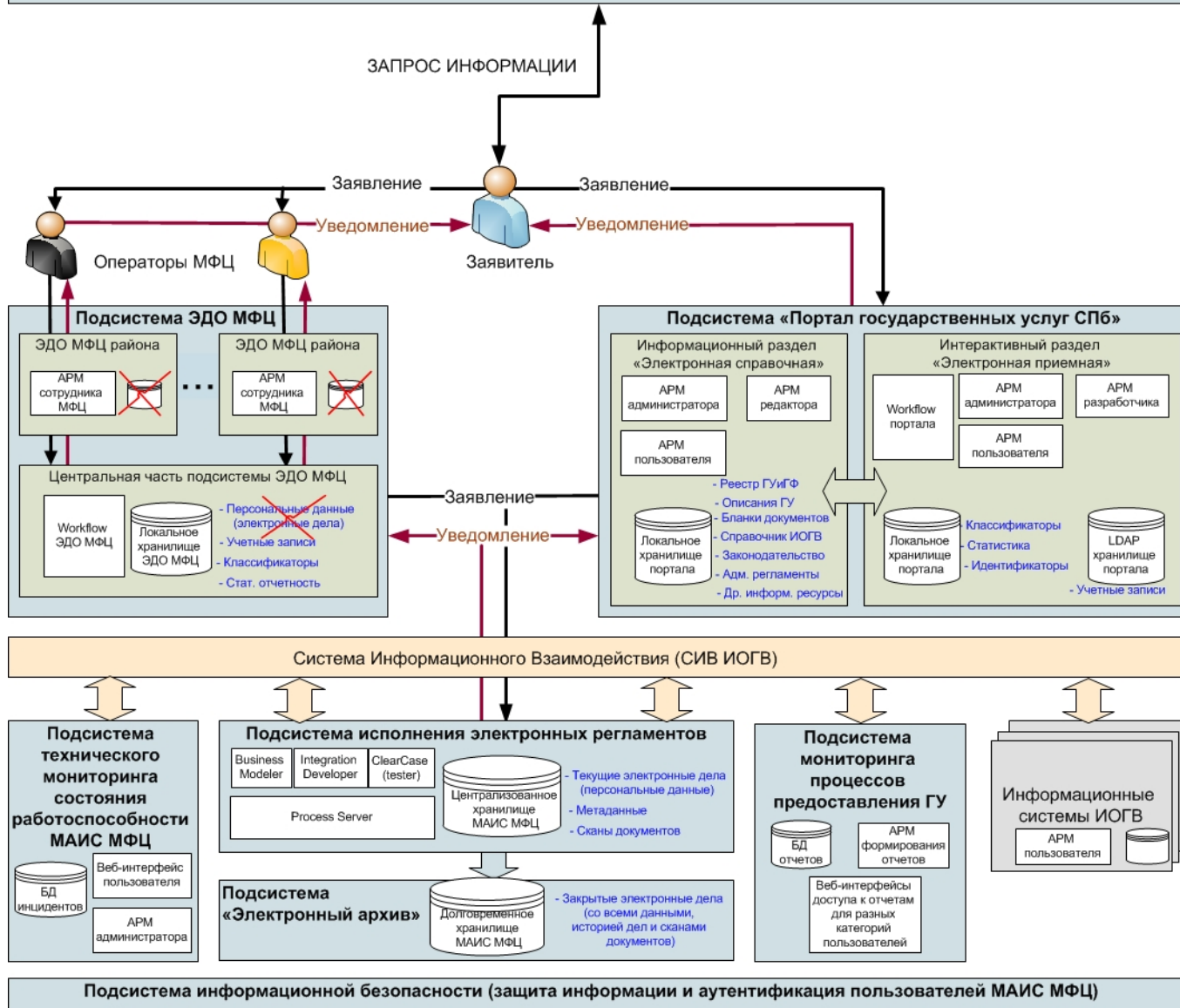
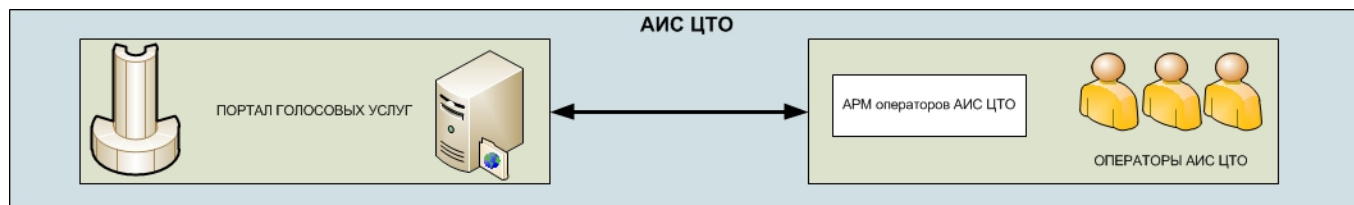
Оценка удовлетворенности посетителей МФЦ



МФЦ

Многофункциональный
центр предоставления
государственных услуг







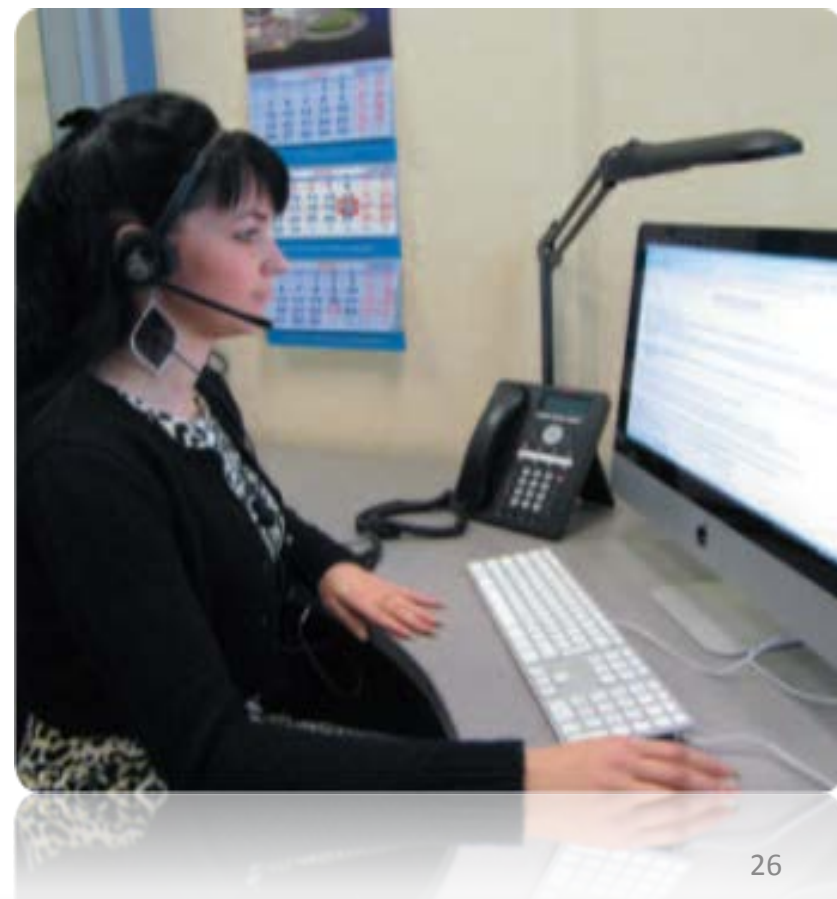
Межотраслевая автоматизированная информационная система (МАИС ЭГУ)

Функции реализованные в МАИС ЭГУ:

- Прием граждан
- формирование пакета документов в электронном виде
- передача документов в ИОГВ
- контроль за оказанием государственных и муниципальных услуг согласно административным регламентам
- формирование статистических данных

ЧТО СЕГОДНЯ

- Обслуживание граждан с 9:00 до 21:00 без выходных и перерывов на обед;
- Оказание консультаций по 219 государственным услугам, предоставляемым через МФЦ
- Информирование о статусе обращения жителей всех районов Санкт-Петербурга
- 23 оператора в одной смене
- До 117000 звонков в месяц
- До 700 вызовов в часы пиковой нагрузки
- Самые передовые информационно-коммуникационные технологии.





МФЦ

Многофункциональный
центр предоставления
государственных услуг

Инфопункты:

- Установлены в общедоступных местах , в т.ч. в метрополитене;
- открывают доступ к portalу гос.услуг Санкт-Петербурга;
- позволяют получить услуги в электронном виде;
- Общее количество инфопунктов - **50**





МФЦ

Многофункциональный
центр предоставления
государственных услуг

**Мобильные МФЦ
обслуживают граждан
проживающих на территории
с затрудненной
транспортной доступностью**





МФЦ

Многофункциональный
центр предоставления
государственных услуг



В мобильном МФЦ 2 рабочих места, полностью оборудованных программными и аппаратными средствами для оказания услуг, причем по экстерриториальному принципу



ОКНО НОМЕР
01 004
02 003
12 001

ИНФОРМАЦИЯ

ИНФОРМАЦИЯ

ИНФОРМАЦИЯ

ИНФОРМАЦИЯ



МФЦ

Многофункциональный
центр предоставления
государственных услуг





МФЦ

Многофункциональный
центр предоставления
государственных услуг





МФЦ

Многофункциональный
центр предоставления
государственных услуг



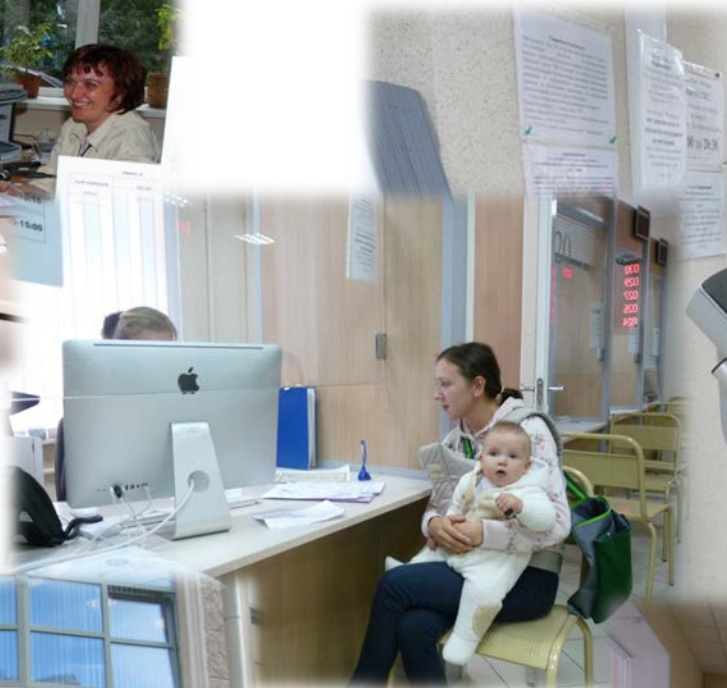


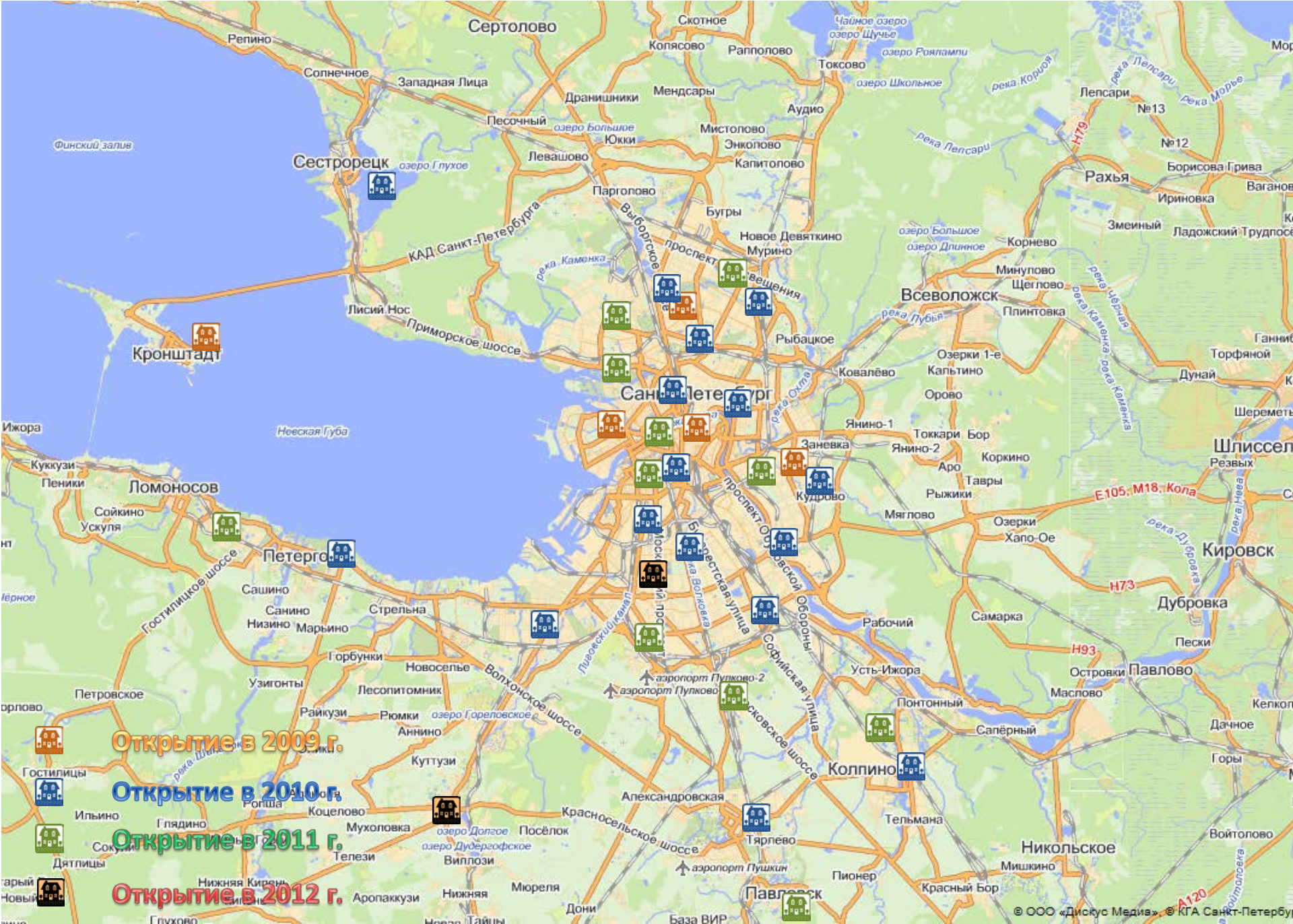
Инженер-инспектор 1 категории
Кустова Елена Алексеевна



МФЦ

Многофункциональный
центр предоставления
государственных услуг





Открытие в 2009 г.

Открытие в 2010 г.

Открытие в 2011 г.

Открытие в 2012 г.



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
Администрация
Губернатора САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ



САНКТ-ПЕТЕРБУРГ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ЦЕНТРЫ