



## Многофункциональный центр государственных услуг

Повышение качества оказания  
государственных услуг  
на базе  
«1С-Эффективность: МФЦ»

2013

Евгений Питолин  
Генеральный директор  
ООО «1С-Эффективность»

# Эффективное государство в XXI веке

- это государство, способное ставить и достигать поставленные цели, направленные на повышение качества жизни граждан, рост экономики, обеспечение безопасности и целостности самого государства.



# Взгляд с двух сторон:

Граждане РФ – основной  
и единственный потребитель  
государственных услуг



Государство –  
единственный поставщик  
государственных услуг

# Чего хотят сами граждане РФ?

12.03.2013 – Российская газета + Фонд общественного мнения

## Желание

68% пока еще ни разу не использовали свой шанс получить государственные услуги в современной и удобной электронной форме

13% имели опыт электронного получения государственных услуг

25% хотят, но боятся (!)

## Знание

23% не знают о возможности электронного оказания услуг

40% осведомлены хорошо

35% что-то слышали

# Чего хотят сами граждане РФ?

12.03.2013 – Российская газета + Фонд общественного мнения

## Страхи

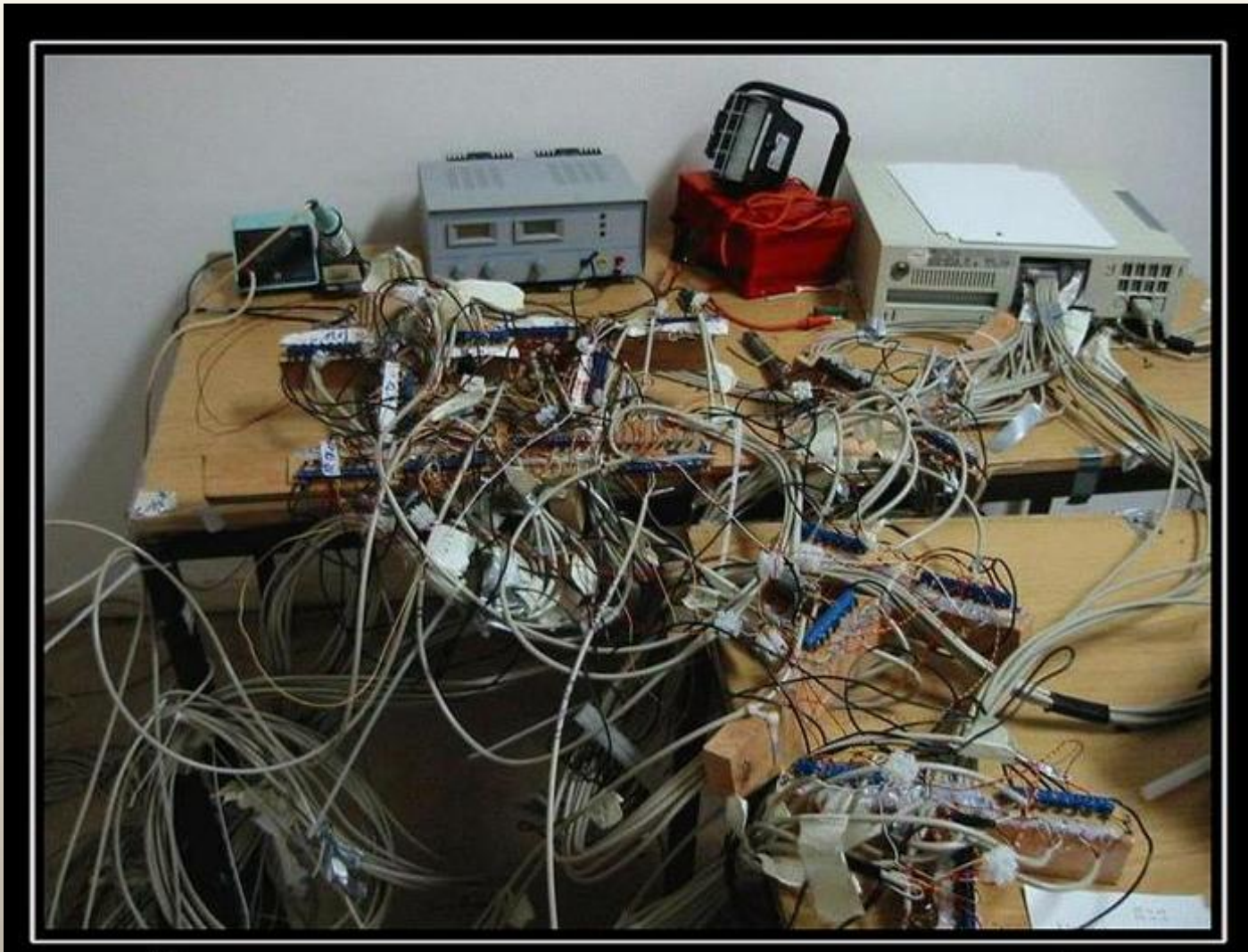
- Что-то где-то в Интернете сотрут или украдут
- Компьютер не выслушает так, как живой человек
- Пока мы тут в интернете, там все займут и опередят
- Личный контроль лучше, чем его отсутствие
- Без печати ничего не действительно



**МНЕ ТОЛЬКО СПРОСИТЬ!**



- Как нет мест? Мы же встали на очередь сразу же в день рождения???
- Поздно, надо было в ночь зачатия!



# Электронный документооборот



Необходим проводник  
между государством  
и гражданами  
для оказания  
государственных услуг!

**1С** – ЭФФЕКТИВНОСТЬ

[www.1c-efficiency.ru](http://www.1c-efficiency.ru)

[www.1c-эффективность.рф](http://www.1c-эффективность.рф)



# 1С-Эффективность: МФЦ (на базе 1С:Документооборот)

## Ключевой функционал

- Хранение и предоставление заявителю справочной информации
- Учет обращений заявителей (БД оказанных услуг)
- Формирование прямых и обратных запросов «клиент-МФЦ-ОГВ»
- Формирование полного комплекта документов для оказания услуги
- Уведомление о текущем статусе оказания услуг
- Сканирование и архив документов

## Дополнительный функционал

- Внутренний документооборот
- Защита персональных данных в рамках ФЗ-152
- Интеграция с электронной очередью, информационными терминалами, проектом УЭК
- Система мониторинга качества оказания государственных услуг в публичных сетях

## Стоит обратить внимание

### Удобство для руководства МФЦ

- Стационарные или мобильные МФЦ, удаленные подразделения
- Оперативная аналитика и эффективность (включая общественное мнение)
- Возможность быстрого масштабирования и обучения
- Простое и доступное администрирование услуг и интерфейсов

### Удобство для оператора МФЦ

- Схема «step by step» – для начинающего или менее квалифицированного персонала (пошаговая инструкция)
- Схема «all for one» – для продвинутого персонала (все на одном экране)

### Удобство для пользователей

- Возможность приема и физических, и юридических лиц в одном МФЦ
- В момент приема (или до него) вся необходимая информация (терминалы, мобильные приложения, онлайн-консультант)
- Уведомление по факту готовности оказания услуг

# Из чего состоит внедрение системы:

## Аналитическая часть

- Обследование бизнес-процессов и текущего состояния гос.услуг в регионе
- Изучение локальной нормативно-правовой базы в регионе
- Анализ текущего материально-технического состояния МФЦ

## Техническая часть

- Основные модули продуктов – 1С:Документооборот
- Дополнительные модули продуктов – надстройка 1С-Эффективность: МФЦ
- Дополнительные программные модули и прочее ПО (при необходимости)

## Внедренческая часть

- Формирование карты взаимодействия (ТКМВ)
- Прописывание бизнес-процессов МФЦ
- Установка системы на сервера и рабочие станции
- Обучение администраторов и пользователей системы

## Зачем это нужно:

- Позволяет гражданам получать государственные услуги своевременно и в полном объеме
- Выводит бюрократический аппарат на более эффективный уровень работы
- Формирует позитивный имидж государственной власти в целом и конкретных чиновников в регионе
- Дает возможность власти оперативно отреагировать на пожелания, замечания и оценку своей деятельности населением

## Почему нужно именно это?

- Соответствует требованиям постановления 1376 от 22.12.2012, ФЗ-210, ФЗ-152
- Стоимость адекватна рынку
- Гибкость и возможность доработок для региона крайне высока
- Требования к аппаратному обеспечению адекватны
- Нет зависимости от разработчика – открытая платформа, рынок специалистов

# Почему нужно работать с нами?

Мы рядом.

Мы гибкие.

Мы знаем и любим другие регионы РФ!

А знаете ли Вы, что значат эти слова в регионах?

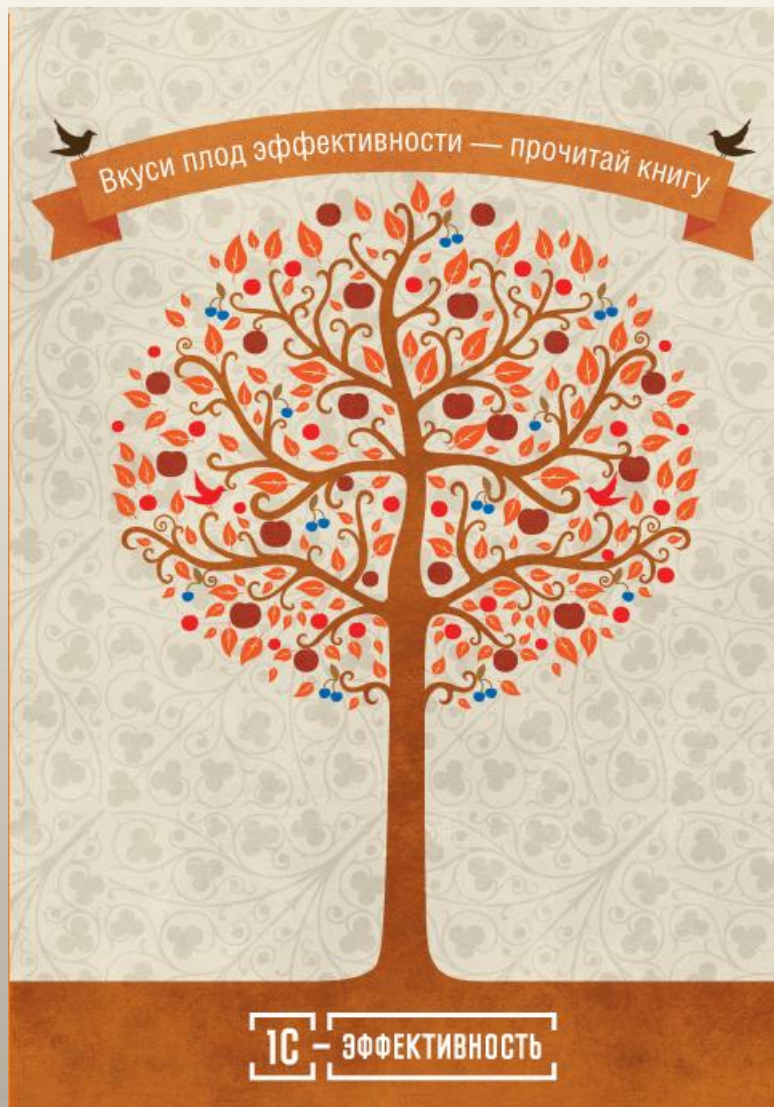
- Ош (Сыктывкар)
- Мультифора (Новосибирск)
- Шанешка (Вологда)
- Демьянка (Астрахань)

## Мы знаем и любим другие регионы РФ и постоянно учимся!

- Ош (Сыктывкар) - медведь
- Мультифора (Новосибирск) – файл для документов
- Шанешка (Вологда) – открытый пирожок
- Демьянка (Астрахань) - баклажан

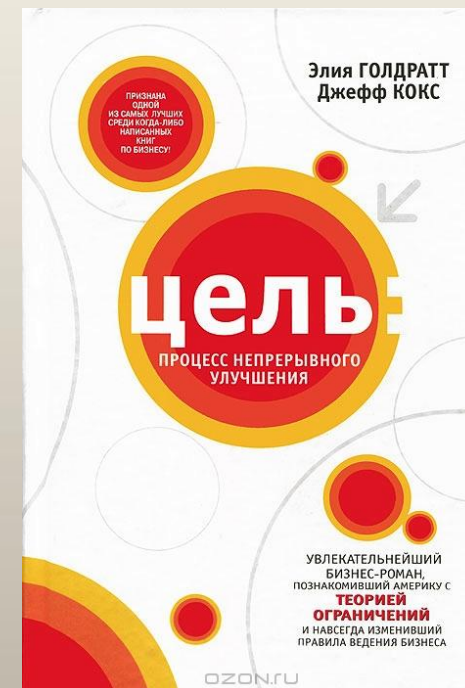
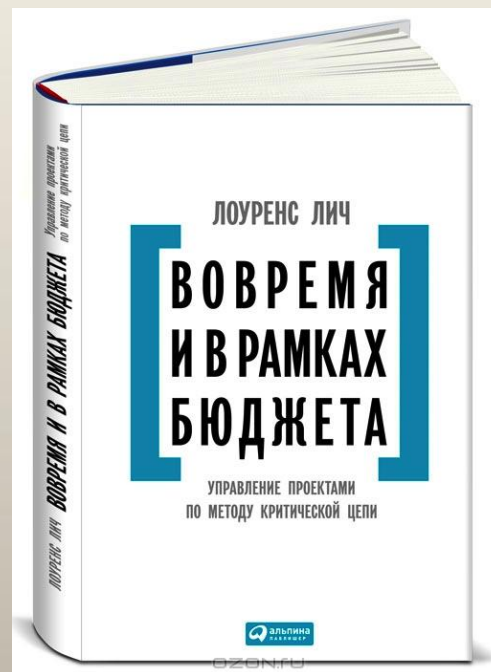


# ВКУСИТЕ ПЛОДОВ ЭФФЕКТИВНОСТИ!



# ВКУСИТЕ ПЛОДОВ ЭФФЕКТИВНОСТИ!

## Самообразование



Спасибо за внимание!



1С – ЭФФЕКТИВНОСТЬ

[www.1c-efficiency.ru](http://www.1c-efficiency.ru) | [www.1c-эффективность.рф](http://www.1c-эффективность.рф)

8 800 333-1-646

