

■ КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ РЕШЕНИЯ

Решение позволяет повысить качество обслуживания заявителей в центрах госуслуг «Мои документы», повысить экономическую эффективность их деятельности за счет использования цифровой платформы «Мои документы онлайн». Решение включает в себя мобильное приложение, обеспечивающее обмен данными с различными информационными системами МФЦ (АИС МФЦ), а также системами управления очередями. В приложении доступна вся информация о МФЦ, предоставляемых услугах, а также сервисы предварительной записи, напоминаний о записи, уведомлений о статусах рассмотрения заявлений, онлайн-консультаций, оплаты услуг и других платежей (госпошлин, штрафов, налогов, судебных задолженностей, платежей ЖКУ и т.п.)



■ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ И ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДАННЫЕ

Наличие АИС МФЦ, системы управления очередью, заключение безвозмездного договора на основании оферты

Рекомендации: включение мероприятий по использованию решения в государственные (муниципальные) программы развития МФЦ и (или) развития цифровой экономики субъектов РФ

Финансово-экономическая модель: не требует бюджетного финансирования

Данные: о МФЦ, центрах госуслуг, предоставляемых государственных и муниципальных услугах, данные электронной очереди, данные о заявителях, данные о стоимости услуг и др.

■ ПРОБЛЕМНАЯ СИТУАЦИЯ



- Высокие расходы МФЦ на создание сервисов дистанционного взаимодействия с заявителями, в т.ч. на организацию работы контакт-центров, уведомление заявителей о готовности документов по СМС или телефону, дистанционное консультирование, предоставление информационно-справочной информации, изучение уровня удовлетворенности работой МФЦ
- Отсутствие у заявителей оперативной информации о результатах рассмотрения заявлений
- Отсутствие у заявителей возможности дистанционной записи на прием (отмены, изменения записи) в любой центр госуслуг региона
- Очереди на оплату услуг и других платежей (госпошлины, штрафы, налоги, судебные задолженности, платежи ЖКУ и т.п.) посредством банкоматов в МФЦ
- Заявители не приходят (опаздывают) на прием в МФЦ, неравномерное распределение заявителей по центрам госуслуг, как следствие, простой работы сотрудников и снижение эффективности работы центров госуслуг

■ СТОИМОСТЬ И СРОКИ



ОТ	1	МЕСЯЦА
ОТ	0	РУБЛЕЙ

■ РЕЗУЛЬТАТЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ

- Информация о результатах рассмотрения заявлений, предоставлении государственных и муниципальных услуг доступна заявителям в режиме реального времени на мобильном телефоне
- Заявителям доступна запись на прием (отмена, изменение времени и даты приема) в любой центр госуслуг региона в режиме реального времени с помощью мобильного телефона
- Заявителям доступна возможность оплаты услуг и других платежей (госпошлин, штрафов, налогов, судебных задолженностей, платежей ЖКУ и т.п.) без очередей в режиме реального времени с помощью мобильного телефона
- Минимизация случаев простоя работы сотрудников МФЦ по причине неявки (опоздания) заявителей за счет системы предварительного оповещения заявителей и получения от них обратной связи без участия сотрудников МФЦ, равномерное распределение заявителей по центрам госуслуг, как следствие, повышение производительности и экономической эффективности МФЦ
- Сокращения прямых затрат сети МФЦ региона – до 15 млн. руб. в год

■ ОПЫТ РЕАЛИЗАЦИИ



Александр Зорин
Директор по региональной политике
АНО «Цифровая экономика»
azorin@data-economy.ru



Владимир Аллахвердов
Директор по развитию
ООО «Электронный магазин»
v.allakhverdov@digital-f.ru