



# МФЦ

Многофункциональный  
центр предоставления  
государственных услуг

## ИНФОРМАЦИЯ

### о реализации в Санкт-Петербурге требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

27 июля 2010 года принят Федеральный закон Российской Федерации, регулирующий предоставление государственных и муниципальных услуг гражданам.

Закон обязывает органы власти всех уровней: федерального, регионального и муниципального обеспечить возможность предоставления услуг для населения в Многофункциональных центрах предоставления государственных услуг, а также в электронном виде.

Повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг для граждан и организаций – это главная задача органов власти, которую они должны выполнить уже к июлю 2012 года.

#### **В Санкт-Петербурге Закон реализуется по следующим направлениям:**

- создание Многофункциональных центров предоставления государственных услуг по принципу «одного окна»;
- предоставление электронных услуг через Информационный портал «Государственные услуги в Санкт-Петербурге» ([gu.spb.ru](http://gu.spb.ru));
- сокращение количества документов, которые заявители предоставляют в органы власти, обращаясь за услугой; организация межведомственного взаимодействия органов между собой без участия заявителей;
- повышение открытости деятельности органов, предоставляющих услуги.

#### **Многофункциональные центры в Санкт-Петербурге (МФЦ).**

Многофункциональные центры создаются под непосредственным руководством Администрации Губернатора Санкт-Петербурга.

В 2011 году в Санкт-Петербурге будет открыто 32 Многофункциональных центра. Расположение Многофункциональных центров обусловлено количеством граждан, проживающих в районе Санкт-Петербурга, а также пешеходной и транспортной доступностью. Все Многофункциональные центры оборудуются с учетом соблюдения требований для обеспечения их посещения людьми с ограниченными возможностями; предусмотрены детские игровые зоны; зоны для молодых матерей; комфортные зоны ожидания, оснащенные: электронными табло, позволяющими отслеживать электронную очередь, информационными стендами, телевизорами, кулерами.

График работы Многофункциональных центров позволяет гражданам обращаться за услугами в удобное для них время: ежедневно с 9.00 до 21.00 без обеда и выходных.

Статистика обращений граждан в МФЦ говорит сама за себя: количество обращений граждан в МФЦ с 2009 года увеличилось в 43 раза!

2009 год (5 МФЦ) – обращений (20 724)

2010 год (21 МФЦ) – обращений (391 304)

2011 год (по состоянию на 01.11.2011) (26 МФЦ) – обращений (897 238).

С 1 ноября 2011 года введен в эксплуатацию «мобильный МФЦ» - это автобус, который в настоящее время территориально будет располагаться в Красносельском районе, в квартале, где проживает большое количество ветеранов войны, которым городом предоставлены отдельные квартиры в новых домах.

Многофункциональные центры до конца 2011 года будут предоставлять 150 государственных услуг.

С перечнем услуг можно ознакомиться на Информационном портале ([gu.spb.ru](http://gu.spb.ru)).

**Принцип работы МФЦ:**

- ✓ прием документов от заявителя в удобное для него время;
- ✓ формирование полного пакета документов для предоставления услуги;
- ✓ обработка оригиналов документов в присутствии заявителя: безвозмездное копирование и сканирование необходимых документов для создания электронного дела, что позволяет при последующих обращениях сэкономить время заявителя;
- ✓ обеспечение сокращения времени ожидания в очереди (период ожидания для подачи документов – не более 45 минут; для получения результата предоставления услуги – не более 15 минут);
- ✓ отделение заявителя от чиновника, принимающего решение о предоставлении услуги в рамках антикоррупционной политики;
- ✓ информирование заявителя о ходе предоставления услуги и о готовности результата предоставления услуги;
- ✓ выдача результата предоставления услуги в удобное для заявителя время.

**Предоставление электронных услуг через Информационный портал «Государственные услуги в Санкт-Петербурге» ([gu.spb.ru](http://gu.spb.ru)).**

На Портале содержится информация о предоставлении государственных услуг:

- ✓ подробное описание технологии предоставления услуги с указанием сроков её предоставления;
- ✓ перечень документов, которые заявитель должен предоставить в орган;
- ✓ образцы заявлений и форм, которые требуются для заполнения при обращении за услугой;
- ✓ справочник органов и организаций Санкт-Петербурга, предоставляющих услуги;
- ✓ «обратная связь» - заявитель может оставить свои отзывы и предложения о работе органов и организаций, о работе Портала и о предоставлении услуг в электронном виде, а также через МФЦ.

С 1 июля 2012 года гражданин может направить заявление в орган власти через Портал в электронном виде. Для этого необходимо будет получить универсальную электронную карту (УЭК), которая позволит идентифицировать личность заявителя в электронном виде. Карты будут выдаваться бесплатно, для этого нужно будет обратиться в любой МФЦ, написать заявление и бесплатно сфотографироваться.

В настоящее время уже можно подать заявление и сфотографироваться на УЭК в межрайонном подразделении МФЦ по адресу: ул. Красного Текстильщика, дом 10-12, литер «О» в часы работы МФЦ.

В ходе рассмотрения органом власти заявления в электронном виде, заявитель будет информироваться об этапах рассмотрения заявления, а также о результатах принятого органом решения по электронной почте. В дальнейшем, планируется результат предоставления государственной (муниципальной) услуги также направлять заявителю в электронном виде, в виде электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного должностного лица.

**Сокращение количества документов, которые заявители предоставляют в органы власти, обращаясь за услугой; организация межведомственного взаимодействия органов между собой без участия заявителей.**

С 1 июля 2012 года исполнительным органам будет запрещено требовать от граждан документы и информацию, которая находится в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги либо подведомственных этим органам организаций.

В настоящее время исполнительные органы уже не вправе требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением услуг, являющихся необходимыми и обязательными.

Перечень услуг, являющихся необходимыми и обязательными, разработан и в ближайшее время будет утвержден постановлением Правительства Санкт-Петербурга. В случае, если услуга предоставляется за плату, орган (организация) утверждает нормативный правовой акт, которым устанавливает порядок определения размера платы за её оказание.

Первым шагом, предпринятым Администрацией Губернатора Санкт-Петербурга, направленным на сокращение требований от заявителей документов при обращении за государственными услугами, стал отказ от требования у заявителей при обращении за государственными услугами справок по Форме 7 и Форме 9. Государственные гражданские служащие, принимающие решение по заявлению гражданина, самостоятельно получают данные формы из Базы данных «Население. Жилой фонд». Налажено электронное взаимодействие между исполнительными органами и Федеральной службой государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр): по запросу исполнительных органов выписки из Единого государственного реестра прав на недвижимое имущество и сделок с ним о правах отдельного лица на имеющиеся у него объекты недвижимого имущества предоставляются Росреестром без участия заявителей.

Несмотря на то, что организация процесса межведомственного взаимодействия требует выполнения большого объема работы по внесению изменений, практически, во все нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственных услуг, межведомственное электронное взаимодействие будет организовано в полном объеме со всеми федеральными органами, исполнительными органами и органами местного самоуправления.

### **Повышение открытости деятельности органов, предоставляющих услуги.**

Реализация данного направления носит антикоррупционный характер.

Каждый орган власти Санкт-Петербурга, орган местного самоуправления, государственные предприятия (учреждения) имеют свои информационные сайты, где размещаются:

- ✓ контактные данные (адреса, телефоны, электронная почта, график работы);
- ✓ основные цели и виды деятельности органов (организаций);
- ✓ нормативные правовые акты, регулирующие деятельность органов (организаций);
- ✓ административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг, которыми, в том числе, регулируется досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб (претензий) в процессе получения государственных и муниципальных услуг;
- ✓ проекты нормативных правовых актов и проектов административных регламентов для проведения публичного обсуждения, в том числе с участием общественных организаций;

✓ механизм «обратной связи» с органом (организацией) в электронном виде.

Получить доступ к сайтам исполнительных органов и органов местного самоуправления можно через официальный сайт Администрации Санкт-Петербурга (gov.spb.ru).

### **Перспективы реализации Федерального закона в Санкт-Петербурге в 2012 году.**

1. Открытие Многофункциональных центров в Красносельском и Красногвардейском районах Санкт-Петербурга.

2. Ввод в эксплуатацию 2 «мобильных МФЦ». Утверждение графика движения «мобильных МФЦ», учитывая отдаленность поселков Выборгского, Курортного, Пушкинского, Колпинского и других районов Санкт-Петербурга.

3. Расширение перечня государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в Многофункциональных центрах до 200.

4. Заключение соглашений о взаимодействии между Многофункциональными центрами и территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, а также органами местного самоуправления о предоставлении услуг на базе МФЦ.

5. Реализация экстерриториального принципа приема граждан, когда гражданин независимо от места регистрации (проживания), может обратиться в любой Многофункциональный центр Санкт-Петербурга.

6. Организация межведомственного информационного обмена информацией (документами) с федеральными органами исполнительной власти, внебюджетными фондами, исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга, органами местного самоуправления без участия заявителей.