**Афашагова Р.А.,**

**Магистрант, ФГБОУ ВО «МГТУ»**

**Использование ресурсной базы многофункциональных центров в качестве центра цифровых компетенций и сервисного интегратора**

Созданная на территории Российской Федерации сеть многофункциональных центров (далее - МФЦ) насчитывает 13 тысяч офисов, 50 тысяч окон взаимодействия с заявителями, свыше 70 тысяч сотрудников, предоставляющих более 200 государственных и муниципальных услуг. Система МФЦ вывела взаимодействие граждан с государством на качественно новый уровень. Внедрение принципа «одного окна» на базе МФЦ содействовало снижению уровня временных и финансовых издержек граждан на получение государственных и муниципальных услуг. Высокие требования к МФЦ, в том числе к помещениям, использованию информационных технологий, элементам единого фирменного стиля центров «Мои документы», способствуют комфорту граждан при обращении за получением государственных и муниципальных услуг.

Реализация проекта МФЦ позволила к 2018 году достичь уровня удовлетворенности населения качеством предоставления государственных услуг более чем 90 процентов, среднее время ожидания в очереди с 2012 года сократилось в 3,7 раза и составило менее 15 минут. Таким образом, первоочередные цели, поставленные Указом Президента Российской Федерации, выполнены, что позволяет перейти к решению новых, актуальных в современных условиях задач в Центры оказания услуг, подобные МФЦ Российской Федерации, действуют сегодня в более чем 80 странах мира. Наиболее эффективными являются системы тех стран, где полноценно реализуется философия работы в интересах граждан.

Основными мировыми трендами развития центров оказания услуг являются формирование на базе центров «одного окна» единственного фронт-офиса для взаимодействия граждан с государством, предоставление персонализированных услуг по сложным вопросам и обеспечение гибкости процессов, привлечение граждан к «проектированию для себя» пакетов необходимых услуг и сервисов, переход на их массовое оказание в предиктивном (опережающем) режиме. Практически везде в мире, где созданы центры «одного окна», они воспринимаются гражданами и государством как центры инноваций: способствует переходу к электронному государству, содействует модернизации бэк-офисов органов власти, активно участвуют в социальной жизни общества.

Аналогичный устойчивый тренд формируется и в нашей стране. Уже сейчас МФЦ привлекаются государством и обществом к решению вопросов и задач, не связанных напрямую с предоставлением государственных и муниципальных услуг. Фактические направления деятельности МФЦ намного шире того функционала, который сейчас нормативно за ними закреплен.

В настоящее время модель организации системы МФЦ требует изменений в соответствии с современными потребностями общества и происходящими технологическими изменениями, в том числе с учетом комплекса взаимосвязанных внешних факторов, к которым относятся:

- ускорение изменений во всех сферах жизнедеятельности человека

- в связи с переходом на цифровые технологии, активизировавшие масштабные культурные и социальные изменения;

- возрастающие потребности населения в получении наиболее широкого спектра услуг и сервисов в комфортных условиях в кратчайшие сроки, новые стандарты качества работы;

- активное внедрение цифровых технологий в сферу государственного управления, в том числе в области оказания госуслуг при низкой готовности населения в использовании этих технологий, переход в цифровую экономику;

- неготовность к цифровой трансформации услуг ряда органов власти регионального и, особенно, муниципального уровня, услуги которых представлены в МФЦ;

- размытая ответственность за несвоевременные или неправомерные решения ведомств в связи с переходом на оказание комплексных услуг (суперсервисов), зависимость заявителей от технических «сбоев систем», непрозрачность алгоритмов сфере взаимодействия граждан и бизнеса с государствомпринятия решения и, как следствие, незащищенность потребителя от ошибок или недобросовестности поставщика услуг.

Внешние вызовы диктуют необходимость модернизации внутренних процессов в системе МФЦ, которые должны способствовать:

- максимальному увеличению видов услуг и сервисов, в том числе оказываемых в соответствии с принципами экстерриториальности и омниканальности с использованием единой облачной автоматизированной информационной системы МФЦ;

- согласованности и технологичности взаимодействия МФЦ и органов власти, в том числе по вопросам защиты прав заявителей;

- адаптации населения к цифровому взаимодействию с государством как по вопросам получения государственных и муниципальных услуг, так и использованию иных государственных сервисов;

- применению единых стандартов деятельности МФЦ на территории всей Российской Федерации, выявлению и внедрению лучших практик развития МФЦ;

- формированию финансовой модели деятельности МФЦ;

повышению кадрового потенциала системы МФЦ, в том числе с применением системы управления знаниями;

- решению ряда других проблем.

Необходимые преобразования имеют значительный масштаб и не могут быть реализованы через отдельные локальные точечные улучшения и требуют пересмотра базовых подходов к предоставлению государственных и муниципальных услуг и организации работы сети МФЦ с учетом лучшей международной и российской региональной практики.

В основу изменений должен быть положен принцип клиентоориентированности, направленный на обеспечение оптимальных условий для удовлетворения индивидуальных потребностей каждого гражданина в любой жизненной ситуации.

Комплексная реализация общесистемных мер, направленных на совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг, развитие системы МФЦ, и мероприятий, предусмотренных паспортом федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», позволит улучшить качество предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» путем формирования новых принципов их предоставления в МФЦ, в том числе на основе внедрения цифровых технологий и платформенных решений в сферах государственного управления.

В качестве основных направлений оптимизации деятельности МФЦ в соответствии с требованиями цифровой экономики можно обозначить следующие:

1. МФЦ – центр очного взаимодействия со всеми органами власти и поставщиками массовых социально значимых услуг.

2. МФЦ - центр цифровых компетенций.

3. МФЦ – уполномоченный по правам заявителей (центр защиты прав заявителей).

4. Унификация и стандартизация деятельности МФЦ.

Более подробно остановимся на направлении развития МФЦ как центра цифровых компетенций. В данном аспекте в соответствии с российскими реалиями цифровизации экономических систем становится целесообразным определить два направления развития:

Организация клиентского сопровождения граждан и бизнеса при получении услуг в цифровом виде (организация центра содействия по использованию цифровых услуг и сервисов) С целью содействия гражданам и предпринимателям в получении услуг и сервисов в цифровой форме, а также популяризации современных форм взаимодействия населения и государства в МФЦ необходимо обеспечить:

- доступ к цифровым услугам и сервисам, что предполагает создание на базе МФЦ физических точек доступа к современным средствам коммуникации, каналам связи и государственным цифровым ресурсам;

- предоставление необходимой консультационной поддержки, обучение работе с цифровыми платформами непосредственно в помещениях МФЦ, по телефону, онлайн;

- организацию сбора биометрических персональных данных и регистрацию пользователей в Единой биометрической системе;

- предоставление физическим и юридическим лицам доступа к совокупности сведений, содержащихся в их цифровых профилях, включая возможность их корректировки и обновления (обогащения) новыми данными по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг;

- предоставление сервисов, предусматривающих выдачу бумажных документов, являющихся результатом оказания государственных и муниципальных услуг, заявления по которым направлены в цифровом виде;

- выдачу в МФЦ физическим и юридическим лицам документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, подписанных электронной цифровой подписью, и не являющихся результатом предоставления государственных и муниципальных услуг;

- регистрацию граждан в Единой системе идентификации и аутентификации;

- организацию выдачи удостоверений личности нового образца, содержащего биометрические данные и квалифицированную электронную подпись гражданина;

- формирование персональных каталогов верифицированных сканированных образов документов в личном кабинете заявителя в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», преобразование входных бумажных документов в электронный вид;

- проведение разъяснительной работы, направленной на популяризацию использования цифровых сервисов и повышение уровня доверия к ним.

Решение указанных задач позволит повысить уровень знаний населения о возможностях и потенциале применения цифровых сервисов, снизить цифровое неравенство, обеспечить высокое качество предоставления услуг для всех категорий граждан, будет стимулировать спрос на цифровые услуги и рост доли заявителей, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в цифровой форме.

2. Организация сопровождения оптимизации и перевода региональных и муниципальных услуг в цифровой вид С целью содействия оптимизации региональных и муниципальных услуг, их единообразному переводу в цифровой вид, а также эффективному межуровневому и межрегиональному (экстерриториальному) цифровому взаимодействию необходимо формирование на базе МФЦ центров содействия цифровой трансформации государственных и муниципальных услуг и сервисов, что в соответствии с рекомендациями Минкомсвязи России (например, выдача Паспорта болельщика, Паспорта волонтера и др.) позволит оптимизировать услуги всех уровней на единой технологической платформе АИС МФЦ.

Участие МФЦ в реализации данного направления зависит от наличия в МФЦ соответствующих компетенций и может осуществляться путем:

- разработки предложения по оптимизации и реинжинирингу существующих процессов оказания государственных и муниципальных услуг, иных услуг и сервисов в том числе предоставляемых в цифровой форме, включая разработку предложений по изменению нормативных правовых актов, регулирующих порядок и условия предоставления государственных и муниципальных услуг, иных услуг и сервисов;

- разработки предложения по интеграции онлайн- и офлайн-услуг, в том числе в рамках жизненных ситуаций;

- участия в разработке новых цифровых сервисов, их тестировании и оценке удобства, подготовке предложений по совершенствованию;

- участия в формировании и обновлении Федерального реестра государственных и муниципальных услуг (функций) в части региональных и муниципальных услуг, включая проведение экспертизы предлагаемых изменений технологических процессов;

- информирования органов власти о наличии технических барьеров при получении государственных и муниципальных услуг в цифровом виде, разработки предложений по их устранению.

Организация сопровождения силами МФЦ оптимизации и перевода региональных и муниципальных услуг в цифровой вид позволит повысить качество и удобство оказания цифровых услуг и сервисов, включая оперативное выявление и устранение их недостатков с учетом мнений пользователей, что позволит расширить вовлеченность заинтересованных лиц в процесс совершенствования порядка предоставления государственных и муниципальных услуг и перевода их в цифровую форму, будет способствовать скорейшему переходу государства к реализации модели цифрового государственного управления и цифровой экономики.