

## Дмитрий Ялов: «В ближайшие годы нас ждет революция в сфере госуслуг»

О цифровизации госуслуг, введении суперсервисов и перспективах развития МФЦ 47-региона рассказал Заместитель Председателя Правительства Ленинградской области Дмитрий Ялов на семинаре «Бережливый МФЦ», прошедшем в Рошино 25-26 июля.

Семинар «Бережливый МФЦ» стал площадкой для встречи 16 пилотных регионов России, на своем примере внедряющих технологии бережливого производства в деятельность МФЦ. Благодаря проекту будут оптимизированы процессы работы многофункциональных центров и предоставления услуг, а также создана процессная модель МФЦ и выбраны критерии «идеального» МФЦ.

По словам Дмитрия Ялова, существуют большие перспективы в повышении эффективности работы. Бережливое производство не говорит, что делать, но оно говорит, как делать, как можно эволюционировать. Поэтому реализация проекта важна и актуальна.

«Мы рассчитываем, что к 2024 году услуги будут предоставлять по принципу суперсервисов, когда достаточно подписать заявление и комплекс услуг будет предоставлен автоматически. По одной из таких жизненных ситуаций — рождение ребенка — Ленинградская область будет первой внедрять эту технологию», — отметил заместитель председателя правительства Ленинградской области - председатель комитета экономического развития и инвестиционной деятельности Дмитрий Ялов.

Запуск в России суперсервисов предусмотрен нацпроектом «Цифровая экономика», также эта задача обозначена в региональном проекте «Цифровое государственное управление». Правительство активно цифровизирует сферу госуслуг. Уже сейчас многие из них можно получить в электронном виде, значительно сократился перечень обязательных документов, а в ближайшее время паспорт станет электронной карточкой. Согласно недавно объявленной концепции «МФЦ 2.0.» многофункциональные центры будут развиваться по следующим основным направлениям: передача 100% услуг в МФЦ, создание центра компетенций граждан и центра передовых технологий оказания услуг. Ленинградская область уже направила заявку в Минэкономразвития на включение региона в пилотный проект на создание в области таких центров.

### **Справка.**

Сегодня в Ленинградской области открыты 33 отделения МФЦ, 5 бизнес-офисов и окно оказания услуг предпринимателям на базе банка. В удаленных населенных пунктах работают малые МФЦ на одно-два окна. Центры госуслуг Ленобласти становятся все более востребованными: за последние полгода граждане в них обратились 2,6 млн раз, что на 44% больше, чем за аналогичный период прошлого года. МФЦ 47-го региона одним из первых в стране начал внедрять в работу бережливые технологии. За прошлый год центру удалось оптимизировать рабочее пространство и систему хранения документов в филиалах, разработать новый стандарт обучения специалистов. Благодаря lean-технологиям некоторые отделения стали обслуживать заявителей до 2-2,5 раз быстрее.