

Краевое государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»  
ул. Генерала Белика, д.12, г. Чита. Тел.: 8 (3022) 28-20-18  
Эл. почта: info@mfc-chita.ru, Сайт: www.mfc-chita.ru  
ИНН 7535002338. КПП 753501001. ОГРН 1027501155550

## ОТЧЕТ ПО ИТОГАМ РАБОТЫ КГАУ «МФЦ ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ» ЗА 2023 ГОД.

В 2023 году количество обращений составило 864200 (госзадание выполнено на 100,7%). Наиболее востребованы были услуги Управления Росреестра, УМВД (Регистрационный учет граждан РФ по месту жительства и по месту пребывания, получение и замена паспорта гражданина РФ), услуги в социальной сфере.

Центром телефонного обслуживания МФЦ оказано 145197 консультаций.

Для 93,23% жителей края обеспечен доступ для получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

На 31.12.2023 года заключено 113 соглашений о взаимодействии и соглашений о сотрудничестве, организовано предоставление 941 услуга.

Важным критерием результата работы МФЦ является оценка качества предоставления услуг заявителям. По данным информационной системы мониторинга качества государственных услуг в 2023 году средний уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг по региону составил 98,73%.

В целях обеспечения доступности для граждан государственных и муниципальных услуг в отдаленных районах города Читы и удаленных районах Забайкальского края, в рамках реализации положений административной реформы в Российской Федерации, во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», с 06.09.2013 года продолжают работать Мобильные офисы МФЦ (ММФЦ).

В 2023 году ММФЦ совершил 1025 выездов, количество обращений - 5323.

В том числе, с начала 2023 года совершено 488 льготных выездов по месту проживания заявителя (льготный выезд осуществляется бесплатно к льготным категориям граждан – инвалидам 1,2 группы, ветеранам и инвалидам ВОВ, Героям РФ, Героям Советского Союза, Героям соц. труда, Героям труда РФ) и 225 платных выездов.

В 2023 году на базе МФЦ Забайкальского края началось предоставление ряда новых услуг:

- проставление апостиля на российских официальных документах, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации;
- прием от физического лица отказа (отзыва данного отказа) от сбора и размещения биометрических персональных данных в целях проведения идентификации и (или) аутентификации;
- прием согласия налогоплательщика, плательщика сбора, плательщика страховых взносов, налогового агента на информирование о наличии недоимки и (или) задолженности по пеням, штрафам, процентам;
- предоставление некоторых мер социальной поддержки в виде компенсаций и денежных выплат гражданам, подвергшимся воздействию радиации вследствие ядерных испытаний и техногенных катастроф;
- предоставление ежемесячной выплаты в связи с рождением (усыновлением) первого ребенка;
- предоставление ежемесячного пособия в связи с рождением и воспитанием ребенка;
- выдача документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, являющегося результатом предоставления услуги в ФГИС ЕПГУ;
- реализация мероприятий, направленных на защиту прав и законных интересов граждан при нарушениях, связанных с обработкой в цифровой среде их персональных данных;

- выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также млекопитающих и птиц, занесенных в Красную книгу Российской Федерации;

- информирование участников специальной военной операции, а также членов их семей посредством горячей линии по номеру телефона 8 (3022) 21-10-10 о предоставлении государственных и муниципальных услуг в филиалах УМФЦ;

- прием заявлений об установлении секретного кода;

- информирование граждан о размере материнского (семейного) капитала (его оставшейся части).

С декабря 2023 года в офисах МФЦ города Читы по адресам: ул.Бутина, 72, ул. Генерала Белика, 12, ул.Ярославского,40 начался прием услуги по проведению очной идентификации для получения сертификата усиленной квалифицированной подписи в мобильном приложении «Госключ».

В 2023 г. расширен перечень услуг ФНС, информационный обмен по которым производится через СМЭВ, а не на бумажном носителе.

С 03.11.2023 года в связи с изменением законодательства по процедуре внесудебного банкротства и упрощением требований по обращению за внесудебным банкротством для отдельных категорий граждан, в МФЦ наблюдается увеличение количества обращений по данной услуге. В 2023 году с заявлением о признании гражданина банкротом обратилось 216 заявителей и 2611 заявителей получили консультации по вопросам внесудебного банкротства (в 2022 году принято 89 обращений и оказано 1743 консультации).

Во всех филиалах МФЦ Забайкальского края организована работа Секторов пользовательского сопровождения (далее – СПС), в которых специалисты МФЦ консультируют заявителей при подаче ими запросов на предоставление услуг в электронной форме с использованием портала государственных услуг, а также порталов и сервисов органов власти: ФНС, СФР, Росреестр и т.д. Для самостоятельного получения услуг в МФЦ разработаны инструкции и размещены в СПС в электронном и печатном виде. За 2023 год в СПС зарегистрировано 10489 обращений.

У жителей Забайкальского края появилась возможность обратиться в любой центр «Мои Документы» для электронной подачи обращений в судебный орган, отслеживания движения ранее поданных обращений, получения результатов рассмотрения и доступа ко всей информации по судебным делам. В филиалах МФЦ в зоне СПС, а также на официальном сайте УМФЦ организован бесплатный доступ к сервисам ГАС «Правосудие» и ГИС ЖКХ для голосования собственниками помещений многоквартирных домов.

Кроме того, на площадках МФЦ продолжается реализация ряда платных услуг. Заявителям (гражданам и юридическим лицам) стали доступны такие услуги как составление договоров по распоряжению имуществом, размещение рекламных материалов на официальном сайте учреждения, а также на мониторах электронной очереди офисов, консультационные услуги, не связанные с основными видами деятельности. Внедренные услуги оказались популярны у населения и пользуются спросом.

Рейтинг субъектов по организации работы Центров «Мои Документы»:

По итогам рейтинга эффективности деятельности МФЦ за первый, второй и третий кварталы 2023 года Забайкальский край вошел в число регионов с высоким уровнем эффективности организации деятельности сети МФЦ. Ежеквартальный рейтинг представляет собой комплексную оценку деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ по созданию и развитию сети Центров «Мои Документы», демонстрирует выполнение требований действующего законодательства, регулирующего деятельность МФЦ, и соответствующих методических рекомендаций. Субъекты Российской Федерации оцениваются по ряду показателей, в числе которых доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», количество оказываемых в МФЦ услуг из обязательного перечня, соответствие правилам организации деятельности МФЦ и единому фирменному стилю и т.д. Также в рейтинге учитывалось использование регионами информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг «Ваш контроль» для оценки качества предоставления услуг в МФЦ.

Одной из перспектив развития МФЦ будет являться создание Центра оптимизации на базе МФЦ в целях поддержки органов власти в оптимизации и цифровизации процессов предоставления услуг и сервисов.

Также планируется организация сотрудничества с АО Сбербанк России. В рамках договора в отделениях Сбербанка будет организовано предоставление государственной услуги «Регистрация номера банковской карты в качестве льготного проездного смарт-билета».

Кроме того, в МФЦ будет продолжена работа по внедрению новой АИС, что позволит оптимизировать технологический процесс.