

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 6 МЕСЯЦЕВ 2025 ГОДА.

За 6 месяцев 2025 года количество обращений составило более 390 тыс. (госзадание выполнено на 101,42 %). Наиболее востребованы были услуги Управления Росреестра, УМВД, регистрация на портале Госуслуг, услуги УФНС и СФР.

Центром телефонного обслуживания МФЦ оказано более 70 тыс. консультаций.

На 30.06.2025 года заключено 111 соглашений о взаимодействии и соглашений о сотрудничестве, организовано предоставление 914 услуг.

Важным критерием результата работы МФЦ является оценка качества предоставления услуг заявителям. По данным информационной системы мониторинга качества государственных услуг за 6 месяцев 2025 года средний уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг по региону составил 99.37 %.

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).

С начала 2025 года совершено 252 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 376 платных выездов, а также 153 выезда по заявкам, количество обращений составило 6498.

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 первое полугодие в СПС зарегистрировано 22943 обращения.

МФЦ реализовали проект бережливого управления и успешно прошли итоговую защиту

Во исполнение поручения Губернатора Забайкальского края Александра Осипова по развитию системы бережливого управления, выполнения Планового заседания для исполнительных органов на 2025 год по запуску бережливых проектов, а также поручения Министра экономического развития Забайкальского края, рабочая группа МФЦ прошла обучение, проведенное специалистами Отдела по внедрению принципов бережливого управления - Министерства по социальному, экономическому, инфраструктурному, пространственному планированию и развитию Забайкальского края.

МФЦ Забайкальского края вошло в число организаций, реализующих проект бережливого управления. В текущем году в соответствии с приказом руководства УМФЦ "О внедрении принципов бережливого управления в КГАУ «МФЦ Забайкальского края», в целях совершенствования государственного управления и повышения эффективности деятельности в рамках проекта «Эффективный регион», МФЦ разработан проект на тему: «Усовершенствование (оптимизация) процесса обучения в МФЦ», который был успешно защищен.

В проекте были представлены виды обучения сотрудников МФЦ, текущая карта процесса, текущие проблемы и причины, подробно расписан план действий, целевая карта проекта и реализация плана мероприятий, и конечно, достижение целевых показателей. Выполнение плана мероприятий составило 100%, показатель эффективности

по проекту также составил 100%. Проект был успешно ранжирован в Некоммерческую микрокредитную компанию Фонд поддержки малого предпринимательства Забайкальского края и Филиал Государственного Фонда поддержки участников СВО "Защитники Отечества" по Забайкальскому краю.

Удалось существенно сократить время прохождения всех этапов процесса обучения, уменьшить использование материальных ресурсов за счет разработанных технических решений. Благодаря этому удалось выполнить проект без дополнительных затрат, а это ключевой принцип бережливого производства.

Руководством МФЦ принято решение продолжить успешную практику внедрения принципов бережливого управления на протекающие внутренние процессы, определить приоритетные направления развития организационной эффективности и качества предоставляемых услуг.

7 мая 2025 года в МФЦ Забайкальского края зарегистрировали восьмимиллионного заявителя, который обратился в один из офисов в Чите за получением справки участника СВО. Юбилейного заявителя поздравили сотрудники МФЦ, вручив памятный сертификат и сувениры от нашего центра.

17 июня 2025 года, прошло торжественное мероприятие, посвященное 10-летию со дня основания Ононского филиала КГАУ «МФЦ Забайкальского края».

С начала 2025 года были проведены мероприятия по расширению перечня услуг, предоставляемых в МФЦ, а также мероприятия по совершенствованию процесса предоставления услуг:

- Участникам СВО стала доступна процедура внесудебного банкротства;
- Прием заявления о перерасчете суммы ранее исчисленного транспортного налога, земельного налога, налога на имущество физических лиц, налога на доходы физических лиц;
- Осуществление ежемесячных выплат лицам, осуществляющим уход за детьми -инвалидами или инвалидами с детства 1 группы;

Рейтинг субъектов по организации работы Центров «Мои Документы»:

По итогам рейтинга эффективности деятельности МФЦ за первый квартал 2025 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.