

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, Единый бесплатный номер: 8 800 234-0175  
Эл. почта: info@mfc-chita.ru, Сайт: www.mfc-chita.ru  
ИНН 7535002338. КПП 753501001. ОГРН 1027501155550

## **ИТОГИ РАБОТЫ КГАУ «МФЦ ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ» ЗА 2019 ГОД.**

Сегодня сеть КГАУ «МФЦ Забайкальского края» (далее – УМФЦ) охватывает практически всю территорию Забайкальского края, включая и отдаленные муниципальные образования.

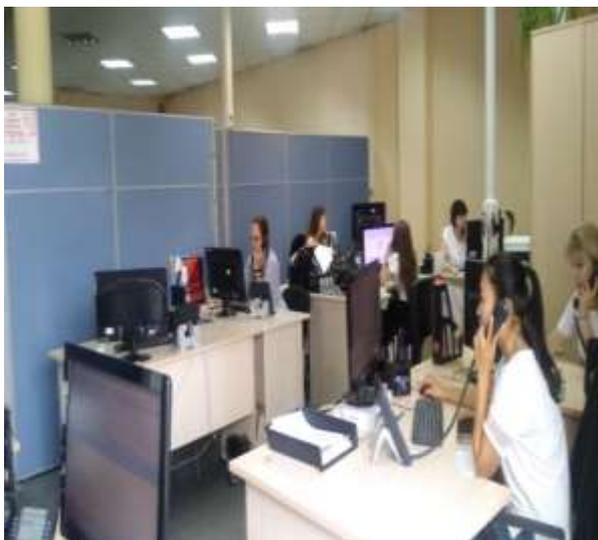
Всего за 2019 год в УМФЦ по Забайкальскому краю было оказано 904634 услуги. Сумма перечисленной пошлины в бюджет (оценочно) составила 126 009 848,27 руб.

На 31 декабря 2019 года в Забайкальском крае действует 25 МФЦ (206 окон), 100 ТОСПов (117 окон), обеспечивая для 92,41% жителей доступ для получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

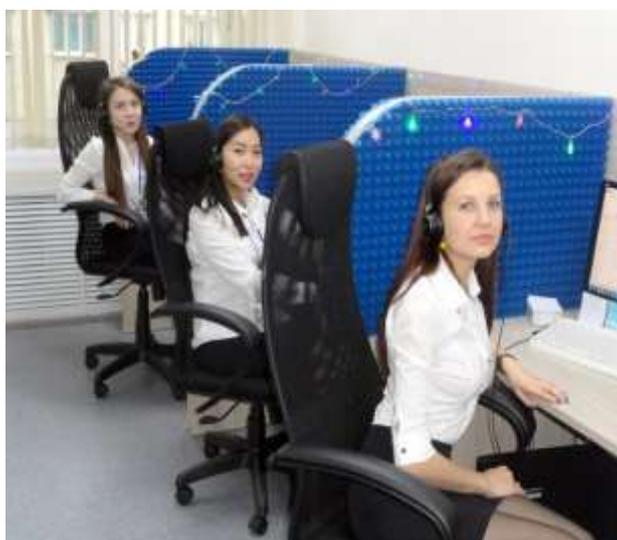
За 2019 год в Центр телефонного обслуживания УМФЦ (далее – ЦТО) поступило 194837 обращений. В прошлом году состоялся переезд ЦТО в отдельное помещение, которое оборудовано кабинками для операторов, каждое рабочее место оператора отделено перегородками со звукоизоляционным материалом, приобретены гарнитуры и установлено программное обеспечение для их работоспособности.

Внедрен новый внешний портал, который упростил поиск актуальной информации по порядку предоставления услуг заявителями самостоятельно, а также операторами при консультировании заявителей по телефону или онлайн чату. В настоящий момент продолжается работа по внесению информации по услугам на внешний сайт. Упрощена процедура предварительной записи, что сократило время поиска необходимых талонов.

**БЫЛО**



**СТАЛО**



По состоянию на 31.12.2019г. заключено **110 соглашений** о взаимодействии и соглашений о сотрудничестве, организовано предоставление **911 услуг**, в том числе 73 федеральных, 92 региональных, 687 муниципальных и 59 дополнительных услуг.

В 2019 году были открыты новые стационарные офисы УМФЦ в двух районах Забайкальского края, а также офис в городском округе, ЗАТО п. Горный работающий в выездном формате (до создания стационарного постоянно действующего офиса):

04.02.2019г. был открыт офис УМФЦ в сельском поселении Газимуро-Заводское



28.08.2019 был открыт офис УМФЦ в сельском поселении Кыринское



В первом квартале 2020 года планируется открыть еще один офис УМФЦ в г. Чита по ул. Ярославского, 40, который станет уже 3 по счету в г. Чите. Открытие данного офиса позволит разгрузить уже существующие офисы, а также приведёт к большей доступности государственных и муниципальных услуг населению. Также в данном офисе планируется создание выделенного окна для бизнеса.

Всего же в настоящее время на территории Забайкальского края организована работа **6 центров** оказания услуг для бизнеса, в которых за 2019 год было оказано **7327** услуг юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям:

1. Центр оказания услуг (ЦОУ) в Читинском филиале АО «Россельхозбанк» в виде ТОСП УМФЦ, расположенного по адресу: г. Чита, ул. Александрo-Заводская, д. 21 (одно окно);
2. ЦОУ в Центре развития бизнеса в виде привлекаемой организации, в котором сотрудниками НМК ФПМП Забайкальского края: г. Чита, ул. Бабушкина, 52 (два окна);
3. ЦОУ в ТЦ «Подсолнух» в виде ТОСП УМФЦ, расположенного по адресу: г. Чита, ул. Казачья, 29 (два окна);
4. ЦОУ в Агинском филиале АО «Россельхозбанк» в виде ТОСП УМФЦ, расположенного по адресу: п. Агинское, ул. Комсомольская, д. 59 (одно окно);
5. ЦОУ в Краснокаменском филиале АО «Россельхозбанк» в виде ТОСП, расположенном по адресу: г. Краснокаменск, пр. Строителей, д. 7 (одно окно);
6. ЦОУ в Читинском филиале ПАО «Сбербанк России» в виде привлекаемой организации, расположенного по адресу: г. Чита, ул. Богомякова, 23 (два окна).

В среднем в 2019 году было совершено **134 выезда** в территориально-обособленные структурные подразделения, расположенные в населенные пунктах с численностью населения более 1 тысячи человек, в которых было принято **43495** обращений.

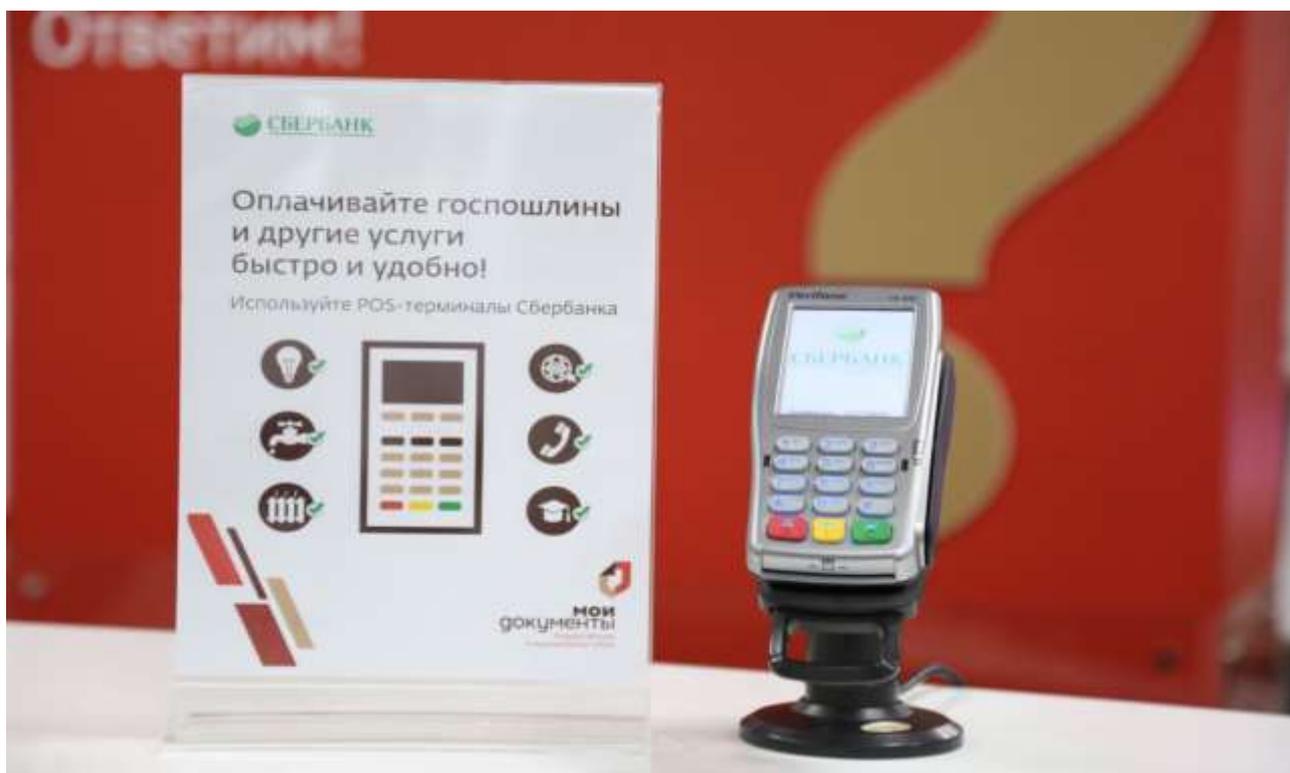
В целях обеспечения доступности для граждан государственных и муниципальных услуг в отдаленных районах города Читы и удаленных районах Забайкальского края, в рамках реализации положений административной реформы в Российской Федерации, во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» с 06 сентября 2013 г. организована работа Мобильного офиса МФЦ (ММФЦ).

В 2019 году ММФЦ совершил **443 выезда**. Количество принятых обращений - **4480**. Абсолютным лидером по количеству принятых документов в Мобильном МФЦ является мобильная группа Ононского филиала.



С начала 2019 года совершено **109** 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 **79** платных в офисы предпринимателей и юридических лиц.

В соответствии с поручением Губернатора Забайкальского края о внедрении в УМФЦ сервисов проекта «Безналичный город», для обеспечения в УМФЦ возможности приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством РФ, а также приема от заявителей денежных средств в счет уплаты налогов и их перечисления в бюджетную систему РФ, на основании подписанного договора между УМФЦ и ПАО «Сбербанк» по сети УМФЦ осуществлена установка POS-терминалов для безналичной оплаты.



С августа 2019 года УМФЦ совместно с Госкорпорацией «Росатом» в целях оптимизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в рамках проекта «Бережливое производства» был разработан паспорт оптимизации предоставления услуг (приём и выдача документов). Реализация данного проекта положительно повлияла на качество предоставления услуг.

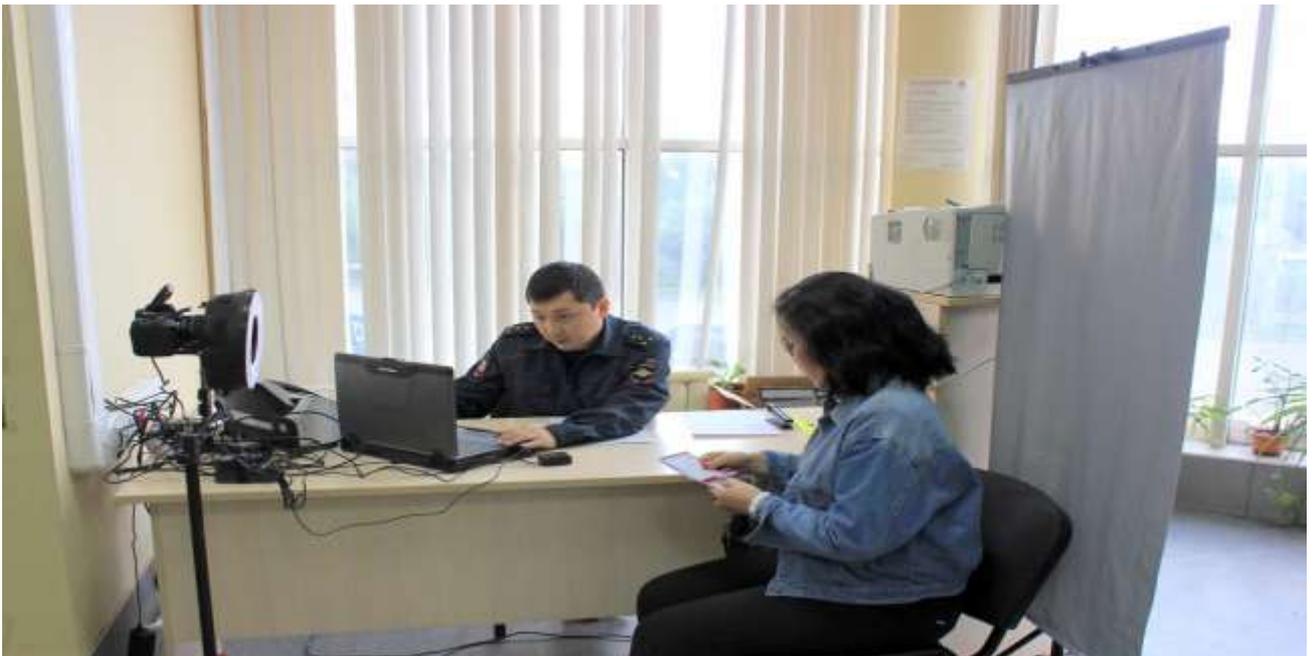
**В 2019 году на базе УМФЦ началось предоставление новых услуг:**

1. В связи с присоединением Забайкальского края к Дальневосточному федеральному округу в Забайкальском крае стартовала программа Дальневосточного гектара. С 1 августа 2019г. через МФЦ стало возможно подать заявку на предоставление Дальневосточного гектара. Старт программы Дальневосточного гектара в Забайкальском крае совпал с рабочим визитом в наш край Председателя Правительства Российской Федерации Дмитрия Анатольевича Медведева. Дмитрий Анатольевич посетил офис УМФЦ расположенный на ул. Бутина, 72, где пообщался с жителями, которые в числе первых пришли оформлять заявки на Дальневосточный гектар.



Всего за 2019 г. в окнах приема и у гостевых компьютеров было оказано **5025** консультаций, в ходе которых людям оказывалась помощь в оформлении дальневосточного гектара и принято 19 заявлений. Так же за этот период ЦТО было оказано **592** консультации.

2. С августа 2019 г. сотрудниками УМВД на базе межрайонного отдела №2 филиала по г. Чите начат прием по услуге «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронный носитель информации». Всего с августа 2019 г. было принято 46 заявлений.



3. На площадке Центра «Мои документы» появилась возможность воспользоваться новой услугой Министерства труда и социальной защиты населения Забайкальского края - «Регистрация номера банковской карты в качестве льготного проездного смарт-билета».



4. Внедрен прием заявок на открытие расчетных счетов, данная услуга ориентирована на представителей малого и среднего предпринимательства. За 2019 год в офисах УМФЦ было принято – **210** заявлений.

5. Прием от граждан заявлений о выборе (замене) страховой медицинской организации, заявлений о выдаче дубликата полиса обязательного медицинского страхования или переоформления полиса обязательного медицинского страхования, выдаче временных свидетельств и полисов обязательного медицинского страхования. За 2019 год в офисах УМФЦ было принято – **2275** заявления.



Автоматизированная информационная система УМФЦ за 2019 год была доработана силами IT-подразделений УМФЦ, в части подключения к порядка **25 электронным сервисам**.

С 01.01.2019 г. при подаче заявления через офисы УМФЦ на государственную регистрацию юридического лица, физического лица в качестве индивидуального предпринимателя и крестьянских (фермерских) хозяйств **не взимается государственная пошлина**.

Был произведён ремонт всех помещений в офисе расположенном на ул. Генерала Белика 12, где расположен межрайонный отдел №2 филиала по г. Чите.



**Для поддержки бизнеса в 2019 году УМФЦ были проведены следующие мероприятия:**

На сайте УМФЦ и сайтах филиалов, в целях чего, в рамках нацпроектов – пишите точно в среднем, было размещено около 800 новостных материалов, ориентированных на поддержку субъектов малого и среднего предпринимательства, в которых они могли получить информацию об услугах для бизнеса на площадке УМФЦ.

В филиалах по городу Чите проведено более **100** мероприятий: дней «открытых дверей», акций для предпринимателей. Аналогичные мероприятия проводились по всей сети УМФЦ.

Разработан буклет УМФЦ с услугами для бизнеса, который раздается предпринимателям на мероприятиях.

За 2019 год в филиалы МФЦ Забайкальского края по услугам поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства было оказано:

- юридическим лицам **12 984** услуги и **440** консультаций.
- индивидуальным предпринимателям **280** услуг и **36** консультаций.

В конце 2019 г. у УМФЦ появился новый сайт, который стал более удобным и информативным. Так же в прошлом году появилось мобильное приложение «Мои Документы».