

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

Итоги работы КГАУ «МФЦ Забайкальского края» за 2020 год

На сегодняшний день на территории Забайкальского края функционирует 26 МФЦ (218 окон), 97 ТОСП (115 окон), и 5 ЦОУ (7 окон), обеспечивая для 92,68% жителей доступ для получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». В системе МФЦ работает более 430 сотрудников, в том числе 283 сотрудника задействованы непосредственно в предоставлении услуг.

Сеть Центов «Мои документы» постоянно расширяется. Так, 25 марта 2020 года открыт третий офис МФЦ в г. Чита по ул. Ярославского, 40.

С начала работы в Межрайонный отдел №3 филиала по г. Чите обратилось около 25000 заявителей. Открытие данного офиса позволило разгрузить уже существующие офисы в г. Чите, а также сделало более доступным получение услуг для граждан, о чем свидетельствует уровень удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, который по состоянию на декабрь 2020 года составил 99%.

Также в 2020 году оборудован постоянно действующий Офис Сретенского филиала в пгт. Кокуй (преобразован из выездного в стационарный).

Офис в городском округе, ЗАТО п. Горный продолжает работу в выездном формате.

На данный момент остается не охваченным сетью МФЦ только Калганский район Забайкальского края.

Важным критерием результата работы МФЦ является оценка качества предоставления услуг заявителям. По данным информационной системы мониторинга качества государственных услуг в 2020 году средний уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг по региону составил 97,76%.

На протяжении 9 лет продолжается плодотворное взаимодействие и сотрудничество с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, а также органами и организациями, предоставляющими иные дополнительные услуги.

По состоянию на 31.12.2020г. заключено 111 соглашений о взаимодействии и соглашений о сотрудничестве, организовано предоставление 925 услуг, в том числе 71 федеральная, 89 региональных, 703 муниципальных и 62 дополнительные услуги.

Несмотря на действие ограничительных мероприятий в связи с пандемией COVID-19, которая внесла свои коррективы в привычную жизнь граждан, в УМФЦ по Забайкальскому краю в 2020 году было оказано 917 543 услуги.

За 2020 году в краевой бюджет региона в виде доходов от уплаты госпошлины по государственным услугам, оказанным в филиалах УМФЦ, за совершение юридически значимых действий при обращении через УМФЦ (оценочно) составила 98 976 794 рублей.

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. продолжают работать Мобильные офисы УМФЦ (ММФЦ).

За 2020г. ММФЦ совершил 575 выездов, количество обращений 1742. Кроме того, с начала 2020 года совершено 393 льготных выезда 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 78 платных выездов.

Для поддержки бизнеса в 2020 году УМФЦ были приняты следующие меры:

В филиалах по городу Чите проведено 40 мероприятий: дней «открытых дверей», акций для предпринимателей. Аналогичные мероприятия проводились по всей сети УМФЦ.

Размещено 150 информационных материалов об улучшении условий ведения бизнеса в Забайкальском крае.

За 2020 год в филиалах УМФЦ Забайкальского края по услугам поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства было оказано:

- юридическим лицам 20559 услуг и 688 консультаций.
- индивидуальным предпринимателям 597 услуг и 182 консультации.

Объем услуг, оказанных индивидуальным предпринимателям вырос более чем в 2 раза по сравнению с 2019 годом.

Расширен перечень услуг Акционерного общества «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства»:

- Услуга по информированию о Программе льготного лизинга оборудования, реализуемой созданными с участием АО «Корпорация «МСП» региональными лизинговыми компаниями, по предоставлению возможности обращения за получением льготной лизинговой поддержки.
- Услуга по приему от субъектов МСП обратной связи по результатам проверок органов государственного контроля (надзора).
- Комплексная услуга по предоставлению информации о формах и условиях поддержки сельскохозяйственной кооперации.

В настоящее время на территории Забайкальского края организована работа 5 центров оказания услуг для бизнеса, в которых за 2020 год было оказано 13033 услуги 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. Александро-Заводская, д. 21 (одно окно);
2. ЦОУ в Центре развития бизнеса в виде привлекаемой организации, в котором сотрудниками НМК ФМПП 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);

В связи с тем, что ЦОУ в Читинском филиале ПАО «Сбербанк России» в виде привлекаемой организации, расположенного по адресу: г. Чита, ул. Богомякова, 23 (два окна) прекратил свою работу с 01.10.2020 года, в связи с чем 05.10.2020 г. временно открыто 1 окно для субъектов малого и среднего предпринимательства в Межрайонном отделе № 1 Филиала УМФЦ по г. Чите расположенного по адресу: г. Чита, ул. Бутина, 72.

Также функционирует окно для бизнеса в новом офисе УМФЦ в г. Чите по ул. Ярославского, 40.

В начале 2020 года в 13 филиалах центра «Мои Документы» появился новый сервис для людей с ограниченными возможностями по слуху – онлайн-сурдопереводчик. Заявители с нарушением слуха могут обратиться к администраторам на ресепшн, где будет организована видеосвязь со специалистом-сурдопереводчиком с помощью планшета.

Также в 2020 году УМФЦ приобрел два программно-технических комплекса «Криптобиокабина» для предоставления государственной услуги по оформлению и выдаче загранпаспортов, содержащих электронные носители информации.

Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 (далее – постановление № 1376), установлен срок, до истечения которого данная услуга может предоставляться в УМФЦ сотрудниками МВД России – 1 декабря 2020 г.

Приостановление деятельности УМФЦ, участвующих в пилотном проекте, в период ограничительных мер, связанных с предотвращением распространения коронавирусной инфекции COVID-19, а также неоднократные мероприятия по доработке программного обеспечения, позволяющего исключить технические ошибки в работе оборудования, не позволили завершить опытную эксплуатацию ПТК «Криптобиокабина».

В этой связи получение доступа к видам сведений, необходимого для ввода ПТК «Криптобиокабина» в промышленную эксплуатацию, для объектов, не участвующих в опытной эксплуатации, в настоящий момент невозможно.

В связи с этим проводится работа по продлению срока предоставления услуги по оформлению и выдаче загранпаспортов, содержащих электронные носители информации сотрудниками МВД России в УМФЦ до 1 декабря 2021 года, при этом не исключается возможность оказания данной услуги сотрудниками УМФЦ, при условии предоставления доступа к видам сведений МВД в СМЭВ.

Усовершенствована работа терминала «Госплат» - благодаря оснащению терминала «Госплат» сканером в офисе по улице Бутина, 72 стало возможным внесение платежей в адрес различных бюджетополучателей посредством QR-кодов, сформированных сотрудниками УМФЦ.

В соответствии с поручением Губернатора Забайкальского края о внедрении в УМФЦ Забайкальского края сервисов проекта «Безналичный город», для обеспечения в УМФЦ Забайкальского края 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 Забайкальского края и ПАО «Сбербанк» по сети УМФЦ Забайкальского края осуществлена установка POS-терминалов для безналичной оплаты.

В октябре 2020 года начал работу полнофункциональный платежный сервис МТС Банка на сайте УМФЦ Забайкальского края. Теперь жители региона смогут видеть все свои начисления и оплачивать в режиме онлайн коммунальные и образовательные услуги, госпошлины, налоговые задолженности, штрафы ГИБДД и многое другое.

Ситуация, связанная с пандемией, еще раз подтвердила, как нужны и важны для граждан государственные услуги. Одними из самых востребованных услуг стали социальные выплаты и пособия, направленные на поддержку семей с детьми.

В 2020 году на базе УМФЦ появились новые услуги: –

- Прием заявлений о предоставлении единовременной выплаты в размере 10 000 рублей на ребенка (детей) в возрасте от 3 до 16 лет (предоставлялась до 01.10.2020г.)

- Прием заявлений о предоставлении ежемесячной выплаты в размере 5 000 рублей на ребенка в возрасте до 3 лет (предоставлялась до 01.10.2020г.)

- Предоставление ежемесячной денежной выплаты на ребенка в возрасте от трех до семи лет включительно;

Суммарно по данным услугам филиалами УМФЦ было принято более 9,5 тысяч обращений.

УМФЦ предоставляет не только государственные и муниципальные услуги, но и определенные услуги для повседневной жизни граждан.

Так, в филиалах УМФЦ можно было подать заявление о включении в списки избирателей по месту пребывания. В период голосования за поправки в Конституцию РФ с 05.06.2020г. по 21.06.2020 г. было подано 160 таких заявлений.

В марте 2020 г. было заключено соглашение между УМФЦ и Общероссийским общественным движением «Общероссийский Народный Фронт». В рамках данного соглашения стало возможно подать обращение в «Общероссийский Народный Фронт» через Программу «ОНФ. Помощь» в Агинском, Борзинском, Краснокаменском, Могочинском, Петровск-Забайкальском филиалах УМФЦ Забайкальского края, а также во всех Межрайонных отделах филиала по г. Чите.

Также свою актуальность не теряют услуги по регистрации недвижимости, оформлению паспорта гражданина РФ, и регистрация по месту жительства.

В целях осуществления в УМФЦ процедур, связанных с реализацией механизма внесудебного банкротства гражданина с 07.09.2020 года осуществляется прием и рассмотрение заявлений граждан о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке. С сентября 2020 года на прием заявлений в МФЦ обратилось 54 гражданина и более 760 заявителей получили консультации по вопросам внесудебного банкротства.

Центр «Мои Документы» также является непосредственным и активным участником перевода услуг в электронную форму. Автоматизированная информационная система УМФЦ за 2020 год была доработана силами технологического подразделения УМФЦ, в части подключения к порядка 11 электронным сервисам по услугам Пенсионного фонда, Налоговой службы, МВД, Корпорации МСП.

С момента начала распространения новой коронавирусной инфекции Центр «Мои Документы» начал работу по минимизации рисков. В первую очередь были усилены меры по санитарной обработке всех помещений, на рабочих местах размещены бактерицидные рециркуляторы, нанесены напольные наклейки и предупреждающая разметка по соблюдению социальной дистанции. Введена обязательная процедура контроля температуры сотрудников и обеспечение средствами индивидуальной защиты (маски и перчатки).

С 19.03.2020 г. прием и выдача документов в филиалах УМФЦ осуществляется исключительно по предварительной записи для исключения скопления заявителей и длительного времени ожидания.

Дни открытых дверей проводятся по возможности при участии не более 50 человек согласно постановления Губернатора Забайкальского края «О введении режима повышенной готовности на территории Забайкальского края и мерах по предотвращению распространения новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV)» от 08.04.2020 № 30 (с изменениями и дополнениями), обучение в очном формате (проводится посредством ВКС, через ZOOM).

На основании приказа УМФЦ от 03.11.2020 г. № 251 руководствуясь Постановлением Правительства РФ от 11 июня 2020 г. № 848 «Об особенностях предоставления государственных и муниципальных услуг в 2020 году» изменён режим работы офисов УМФЦ, расположенных в г. Чита, п. Агинское, г. Борзя, г. Краснокаменск, г. Петровск-Забайкальский, которым установлены выходные дни – суббота, воскресенье

В соответствии с постановлением Губернатора Забайкальского края от 27.11.2020 г. № 505 «Об особенностях предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края в 2020 году» Директора филиалов и менеджеры ТОСПов самостоятельно определяют график обслуживания, режим работы ТОСПов филиалов, выездов в ТОСПы, численность сотрудников для работы в ТОСПах филиала, исходя из текущей ситуации в районе края с учетом, в том числе, решений, принятых администрациями муниципальных образований.

Часть сотрудников переведена на дистанционный формат работы.

Ограничительные меры из-за коронавируса не уменьшили спрос жителей Забайкальского края на госуслуги.

Для обеспечения получения полной и достоверной информации из-за неблагоприятной эпидемиологической ситуации значительно усилено дистанционное информирование граждан по порядку получения услуг.

За 2020 год Центром телефонного обслуживания УМФЦ (далее – ЦТО) оказано 185453 консультации.

Лидерами за 2020 г. среди работников приема и выдачи документов стали:

-Филиал по г. Чите

Межрайонный отдел № 1 ФГЧ

Консультации - администратор 2 категории Мижитова Туяна Баторовна

Принято - администратор 1 категории Веретельникова Евгения Юрьевна

Выдано - администратор 2 категории Рыкова Кристина Александровна

Межрайонный отдел № 2 ФГЧ

Консультации - администратор 1 категории Борисова Наталья Олеговна

Принято - администратор 1 категории Орлова Дарья Александровна

Выдано - администратор 1 категории Удалова Тамара Николаевна

Межрайонный отдел № 3 ФГЧ

Консультации - менеджер 1 категории Анцинова Галина Валерьевна

Принято - менеджер 1 категории Анцинова Галина Валерьевна

Выдано - администратор 2 категории Баранова Элла Константиновна

-в 1 категории филиалов (от 8 до 14 окон)

Борзинский филиал - администратор 2 категории Нефёдова Татьяна Александровна.

Могойтуйский филиал - администратор Лодонова Цырегма Цыбендоржиевна.

Агинский филиал - администратор 1 категории Дамдинова Хандама Бальжинимаевна.
Филиал по Читинскому району – менеджер 1 категории Тихомощук Ульяна Валерьевна.
Краснокаменский филиал – администратор 1 категории Чепизубова Екатерина Владимировна.

-во 2 категории филиалов (от 4 до 6 окон)

Акшинский филиал – менеджер 1 категории Макарова Лариса Александровна
Балейский филиал – администратор 1 категории Хомутова Наталия Владимировна
Дульдургинский филиал – администратор 1 категории Цыденешиева Сэржена Ешиевна
Забайкальский филиал – администратор 1 категории Свиридова Виктория Геннадьевна
Карымский филиал – администратор 2 категории Иванова Наталья Владимировна
Красночикойский филиал – администратор Кондратьева Анна Викторовна,
администратор 1 категории Пелепягина Надежда Васильевна
Могочинский филиал – администратор 2 категории Карташова Юлия Анатольевна
Нерчинский филиал – администратор 1 категории Путинцева Наталья Владимировна
Оловянинский филиал – администратор 1 категории Осипова Лариса Анатольевна
Ононский филиал - администратор 2 категории Степанова Юлия Юрьевна
Петровск-Забайкальский филиал – администратор 1 категории Гаркушева Ольга Владимировна
Приаргунский филиал – менеджер 1 категории Исаенко Елена Николаевна
Сретенский филиал – администратор 1 категории Шапор Алёна Васильевна
Улётовский филиал – менеджер 1 категории Портных Алёна Валерьевна
Хилокский филиал – менеджер 1 категории Чемусова Елена Викторовна
Чернышевский филиал – администратор 1 категории Мартыненко Алла Олеговна
Шелопугинский филиал – администратор 1 категории Кондрашенко Алина Сергеевна
Шилкинский филиал – администратор Самусева Наталья Олеговна

- в 3 категории (ТОСПы): ТОСП Александровский Завод - администратор 1 категории Ушакова Надежда Сергеевна

ТОСП Газимурский Завод – менеджер 1 категории Макарова Марина Александровна
ТОСП Кыра - менеджер 1 категории Федорова Виктория Владимировна
ТОСП Нерчинский Завод - администратор 1 категории Судаева Маргарита Викторовна
ТОСП Чара - администратор 2 категории Сергутская Надежда Владимировна
Тунгокоченский офис (ТОСП Верх-Усугли, ТОСП Вершино-Дарасунский) – администратор 1 категории Маслова Валентина Алексеевна
2021 год для УМФЦ Забайкальского края – юбилейный, 19 декабря исполнится 10 лет со дня создания первого МФЦ.

Исходя из достигнутых результатов, а также учитывая направления развития МФЦ, определённые Министерством экономического развития Российской Федерации, в 2021 году многофункциональным центрам региона предстоит решить следующие задачи:

— расширение спектра услуг. МФЦ – единственный очный центр взаимодействия граждан и государства в социальной сфере по отдельным массовым, социально — значимым услугам.

— переход на электронное взаимодействие с поставщиками услуг, организация точки доступа к цифровым сервисам. Открытие центров цифровых компетенций на базе трех муниципальных МФЦ.

— организация общественных приёмных в МФЦ в целях возможности получения оперативной консультации специалистов органов государственной власти по прямому каналу видеосвязи.

В 2021 году МФЦ регионов ждут изменения, касающиеся внедрения новых принципов оказания государственных услуг, включающих экстерриториальный принцип оказания услуг внутри региона вне зависимости от муниципального образования, ранее аналогичный порядок действовал только внутри страны, реализации «проактивного режима» предоставления услуг, принципа «бесшовности», перехода на реестровую модель учета результатов предоставления услуг, перевода в электронный вид документов личного хранения и отказа от бумажных административных регламентов.