

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 2024 ГОДА.

За 6 месяцев 2024 года количество обращений составило более 370 тыс. обращений. Наиболее востребованы были услуги Управления Росреестра, УМВД (Регистрационный учет граждан РФ по месту жительства и по месту пребывания, получение и замена паспорта гражданина РФ), регистрация на портале госуслуг, услуги УФНС и СФР.

Центром телефонного обслуживания МФЦ оказано более 70 тыс. консультаций.

Для 93,90% жителей края обеспечен доступ для получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

На 30.06.2024 года заключено 111 соглашений о взаимодействии и соглашений о сотрудничестве, организовано предоставление 919 услуг.

Важным критерием результата работы МФЦ является оценка качества предоставления услуг заявителям. По данным информационной системы мониторинга качества государственных услуг за 6 месяцев 2024 года средний уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг по региону составил 98.38 %.

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).

За 6 месяцев 2024 года ММФЦ совершил 513 выездов, количество обращений - 3713.

В том числе, с начала 2024 года совершено 260 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 96 платных выездов.

Новые услуги и нововведения в МФЦ

С начала 2024 года были проведены мероприятия по расширению перечня услуг предоставляемых в МФЦ, а также мероприятия по совершенствованию процесса предоставления услуг:

- Управление Федеральной налоговой службы по Забайкальскому краю:

1.«Прием уведомления о переходе на упрощенную систему налогообложения», 2.«Прием уведомления о переходе на систему налогообложения для сельскохозяйственных товаропроизводителей», 3. «Прием заявления на применение патентной системы налогообложения индивидуальным предпринимателем».

- МФЦ принял участие в пилотном проекте ГосQR - реализована возможность интеграции АИС МФЦ с порталом Госуслуг в части реализации функционала запроса из личного кабинета на портале Госуслуг заявителя информации о статусах дел, принятых в МФЦ, а также получения от портала Госуслуг данных о заявителе, который даст свое согласие путем сканирования специального QR-кода, что позволяет сократить время обслуживания и минимизировать ошибки работника приема при вводе данных заявителя.

- ООО «Гарантийный фонд Забайкальского края» - услуга «Прием обращений от субъектов малого и среднего предпринимательства на получение поручительства ООО «Гарантийный фонд Забайкальского края» по кредитам, договорам финансовой аренды (лизинга), банковским гарантиям, договорам займа перед Финансовыми организациями (партнерами)» (услуга на этапе внедрения).

- Государственная инспекция Забайкальского края - услуга «Государственная регистрация аттракционов (в части приема документов)».

- В 2023 году МФЦ Забайкальского края принял участие в пилотном проекте по очной идентификации пользователей для получения сертификата усиленной квалифицированной электронной подписи в мобильном приложении «Госключ» - возможность пройти очную идентификацию пользователя для получения ЭЦП была организована только в офисах г. Читы. В 2024 году данная возможность организована во всех филиалах МФЦ.

- Услуга Министерства юстиции Российской Федерации по Забайкальскому краю «Проставление апостиля на российских официальных документах, подлежащих вывозу» теперь предоставляется во всех филиалах УМФЦ.

- Организовано взаимодействие с филиалом Государственного Фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества» по Забайкальскому краю в части приема участников СВО и членов их семей сотрудником филиала УМФЦ по городу Чите на площадке Фонда, и размещения на площадке филиала УМФЦ сотрудника Фонда.

- Реализована выдача готового результата в Чернышевском филиале УМФЦ по государственным услугам «Выдача, замена паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ»; «Оформление и выдача паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ»; «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений (в части выдачи российских национальных водительских удостоверений при замене, утрате (хищении) и международных водительских удостоверений)».

- Реализован прием документов в Оловянинском филиале УМФЦ и Калганском офисе УМФЦ по государственной услуге «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений (в части выдачи российских национальных водительских удостоверений при замене, утрате (хищении) и международных водительских удостоверений)».

- создан бот в Телеграмм, в котором доступны следующие функции - осуществление предварительной записи, проверка информации по талону предварительной записи, возможность оставить отзыв о деятельности МФЦ.

- для удобства заявителей на сайте МФЦ функционирует электронный сервис «Мониторинг загруженности офисов», который позволяет заявителям выбрать наиболее оптимальное время и менее загруженный офис для визита.

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 9584 обращений.

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.

Заключен договор о взаимодействии с АО Сбербанк России. В рамках договора в отделениях Сбербанка организовано предоставление государственной услуги «Регистрация номера банковской карты в качестве льготного проездного смарт-билета».

Рейтинг субъектов по организации работы Центров «Мои Документы»:

По итогам рейтинга эффективности деятельности МФЦ за первый квартал 2024 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.