

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 2021 ГОД.**

10 лет на территории Забайкальского края работают Центры «Мои документы» или МФЦ. Сегодня можно уже с уверенностью говорить, что проект «Мои Документы» показал свою результативность. Теперь это одна из самых технологичных и востребованных платформ, которая существенно облегчает взаимодействие между гражданами и государством, принося большую пользу.

Сеть МФЦ охватывает практически всю территорию Забайкальского края: сегодня открыты 26 Центров «Мои Документы» - 218 окон, которые ориентированы на обслуживание жителей г. Читы, районных центров, сельских поселений, 98 территориально обособленных структурных подразделений (ТОСП) - 116 окон для предоставления услуг гражданам, проживающим в отдалённой сельской местности. Также открыты 5 центров оказания услуг (ЦОУ) - 7 окон, ориентированных на оказание услуг для бизнеса и 2 окна для бизнеса в Межрайонном отделе № 1 Филиала МФЦ по г. Чите, расположенного по адресу: г. Чита, ул. Бутина, 72, и в Межрайонном отделе № 3 Филиала МФЦ по адресу: г. Чите по ул. Ярославского, 40. Таким образом, для 93, 71% жителей края обеспечен доступ для получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

В городском округе ЗАТО п. Горный в настоящее время осуществляется выездное обслуживание Улётовским филиалом МФЦ.

В системе МФЦ трудится 426 работников, в том числе 238 работников задействованы непосредственно в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Важным критерием результата работы МФЦ является оценка качества предоставления услуг заявителям. По данным информационной системы мониторинга качества государственных услуг в 2021 году средний уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг по региону составил 97,22%.

10 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.

На 31.12.2021г. заключено 111 соглашений о взаимодействии и соглашений о сотрудничестве, организовано предоставление 915 услуг, в том числе 69 федеральной, 88 региональных, 698 муниципальных и 60 дополнительных услуг.

Несмотря на действие ограничительных мероприятий в связи с пандемией COVID-19, которая внесла свои коррективы в привычную жизнь граждан, в МФЦ по Забайкальскому краю в 2021 году было оказано более 990 000 услуг, на 8% больше, чем в 2020г.

В 2021 году в краевой бюджет региона в виде доходов от уплаты госпошлины по государственным услугам, оказанным в филиалах МФЦ, за совершение юридически значимых действий при обращении через МФЦ (оценочно) перечислено 97 890 640 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 МФЦ (ММФЦ).

За 2021 год ММФЦ совершил 837 выездов, количество обращений 3515.

Кроме того, с начала 2021 года совершено 503 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 91 платный выезд.



Особое внимание уделяется МФЦ поддержке бизнеса.

В настоящее время на территории Забайкальского края организована работа 5 ЦОУ для бизнеса:

1. Центр оказания услуг (ЦОУ) в Читинском филиале АО «Россельхозбанк» в виде ТОСП МФЦ, расположенного по адресу: г. Чита, ул. Александро-Заводская, д. 21 (одно окно);
2. ЦОУ в Центре развития бизнеса в виде привлекаемой организации, в котором услуги предоставляются сотрудниками НМК ФПМП Забайкальского края: г. Чита, ул. Бабушкина, 52 (два окна);
3. ЦОУ в ТЦ «Подсолнух» в виде ТОСП МФЦ, расположенного по адресу: г. Чита, ул. Казачья, 29 (два окна);
4. ЦОУ в Агинском филиале АО «Россельхозбанк» в виде ТОСП МФЦ, 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);

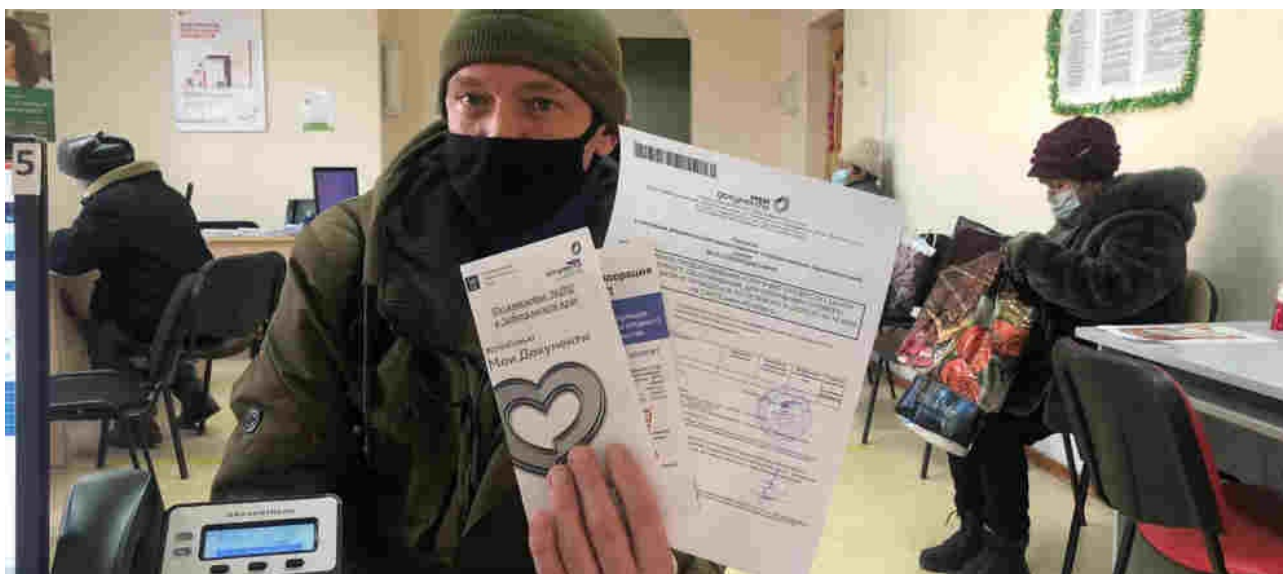
Также функционируют 2 окна для бизнеса в Межрайонном отделе № 1 Филиала МФЦ по г. Чите, расположенного по адресу: г. Чита, ул. Бутина, 72, и в Межрайонном отделе № 3 Филиала МФЦ по адресу: г. Чите по ул. Ярославского, 40.

Спектр услуг, оказываемых в МФЦ для представителей бизнес сообществ достаточно широк – на сегодняшний день включает в себя 87 услуг (государственных, муниципальных, дополнительных (сопутствующих). Таким образом, при обращении в МФЦ возможно не только подать документы на государственную регистрацию ЮЛ или ИП, обратиться за выдачей лицензии, осуществить миграционный учет иностранных граждан и получить иные государственные услуги, но и получить информацию о мерах государственной поддержки, подать заявку на открытие расчетного счета, получить информацию о финансовой поддержке субъектов малого и среднего предпринимательства в АО «Корпорация МСП» и другие.

На постоянной основе проводится работа по расширению перечня услуг, ориентированных на бизнес, привлечение новых организаций. Так, в 2021 году у предпринимателей появилась возможность подать заявку на открытие расчетного счёта не только в АО «Деловая среда», но и в ООО «Партнерская среда». В ближайшем будущем будет реализована возможность открытия расчетного счета в ПАО банк ВТБ через офисы Центров «Мои документы» Забайкальского края.



Также в офисах МФЦ организовано проведение мероприятий, направленных на консультирование и информирование предпринимателей по мерам поддержки, доступным в МФЦ (проведение консультаций, дней «открытых дверей», акций по услугам УФНС, Росреестра, Корпорации МСП и другим, в том числе с участием представителей соответствующих органов и организаций. За 2021 год по всем филиалам МФЦ проведено 792 мероприятия с целью повышения информированности бизнеса об услугах, предоставляемых в МФЦ и размещены информационные материалы об улучшении условий ведения бизнеса в Забайкальском крае.



За 2021 год в филиалах МФЦ Забайкальского края было оказано:

- юридическим лицам 11377 услуга и 489 консультаций.
- индивидуальным предпринимателям 395 услуги и 644 консультаций.

#### **Работа МФЦ в период действия ограничительных мер.**

С момента начала распространения новой коронавирусной инфекции Центры «Мои Документы» начал работу по минимизации рисков.

На сегодняшний день также соблюдается весь комплекс мер по санитарной обработке помещений. На рабочих местах размещены бактерицидные рециркуляторы, нанесена разметка по соблюдению социальной дистанции. Проводится обязательная процедура контроля температуры сотрудников. Работники обеспечены средствами индивидуальной защиты (маски и перчатки). Часть сотрудников переведена на дистанционный формат работы, обучение проводится посредством ВКС, через программное обеспечение Skype

Прием и выдача документов в филиалах МФЦ осуществляется исключительно по предварительной записи для исключения скопления заявителей и длительного времени ожидания.

Среднее время ожидания по всей сети в 2021 году составило 5,7 минуты (снижение по сравнению с 2020 годом на 44%).

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-нCoV)» от 08.04.2020 № 30 (с изменениями и дополнениями).

#### **Популярные и новые услуги.**

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

Наиболее актуальными остаются услуги по регистрации недвижимости. Необходимо отметить, что в МФЦ совместно с Управлением Росреестра проведена большая работа по усовершенствованию процесса предоставления услуг Росреестра по экстерриториальному принципу - теперь граждане, проживая в одном регионе РФ, дистанционно могут поставить на учёт и зарегистрировать права на любое недвижимое имущество, находящееся в другом регионе, обратившись в офисы МФЦ.

В социальной сфере одними из самых востребованных услуг стали социальные выплаты и пособия, направленные на поддержку семей с детьми.

На протяжении ряда лет МФЦ плодотворно сотрудничает с Департаментом по обеспечению деятельности мировых судей Забайкальского края по вопросу оказания бесплатной юридической помощи, определенной категории граждан с целью содействия осуществлению их прав, защиты интересов и повышения уровня их социальной защищенности на площадках филиалов и территориально-обособленных структурных подразделений МФЦ. В 2021 году более 2000 граждан обратилось за получением бесплатной юридической помощи в МФЦ.

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

Во всех офисах МФЦ стала доступна оплата госпошлины через ros-терминалы, установленные в «окнах» приема, организован также прием платежей по услугам ЖКХ, наибольшее количество обращений зарегистрировано в Борзинском, Петровск-Забайкальском, Красночикийском филиалах МФЦ.



В Агинском, Борзинском, Краснокаменском, Могочинском, Петровск-Забайкальском филиалах МФЦ Забайкальского края, а также во всех Межрайонных отделах филиала по г. Чите МФЦ существует возможность подать обращение в «Общероссийский Народный Фронт».

Предоставление услуг ОНФ на базе филиалов МФЦ организуется путем предоставления бесплатного доступа заявителей к информационной системе ОНФ [help.onf.ru](http://help.onf.ru), а также к сканирующему устройству в целях прикрепления электронного образа обращения.

В МФЦ продолжается прием и рассмотрение заявлений граждан о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке. За 2021 год с заявлением о признании гражданина банкротом обратилось 72 заявителя и 1020 заявителей получили консультации по вопросам внесудебного банкротства.

С 01 декабря 2021 года в Межрайонном отделе №2 филиала по г. Чите и Краснокаменском филиале МФЦ в тестовом режиме появилась возможность оформлять биометрические загранпаспорта с помощью программно-технического комплекса «Криптобиокабина».



27.08.2021г. подписано соглашение между Федеральным агентством по делам национальностей (далее - ФАДН России) и МФЦ. Забайкальцы могут подать документы для включения в федеральный список коренных народов в офисах МФЦ.

С 17.11.2021 г. в МФЦ организовано предоставление услуги по печати на бумажном носителе сертификатов о профилактических прививках против новой коронавирусной инфекции (COVID-19) и (или) перенесенном заболевании, вызванном новой коронавирусной инфекцией (COVID-19). По состоянию на 31.12.2021г. данной услугой воспользовалось более 16 000 заявителей.



Кроме того, в течение 2021 года на площадках МФЦ был успешно внедрен и реализован ряд 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. Внедренные услуги оказались популярны у населения и пользуются спросом.

Для обеспечения получения полной и достоверной информации в период неблагоприятной эпидемиологической ситуации значительно усилено дистанционное информирование граждан по порядку получения услуг.

За 2021 год Центром телефонного обслуживания МФЦ оказано чуть менее 200 000 консультаций. МФЦ стремится не только сделать процесс получения документов простым и необременительным, но и быть максимально полезным и интересным спутником заявителя. Именно поэтому в МФЦ проводятся различные мероприятия и акции. Так в честь 10-летия Центра «Мои документы» был изготовлен специальный юбилейный «Талон» электронной очереди, который начал своё путешествие с Дульдургинского филиала 23 сентября.

Работники КГАУ «МФЦ Забайкальского края» и заявители, посещающие офисы МФЦ с большим интересом принимают участие в акции, делятся впечатлениями и фотографируются с «талоном».

Юбилейный «Талон» стал своеобразным символом вспомнить сколько сделано за 10 лет, как изменился МФЦ за это время. Акция прошла в Дульдургинском, Хилокском, Петровск-Забайкальский, Красночикойский, Краснокаменском филиалах и Тунгокоченский офисе, ТОСПах Атамановка, Новокручининск, Сохондо, ЦОУ «Подсолнух», а также во всех офисах МФЦ в г. Чите, где были также отмечены «юбилейные» заявители – 16 декабря 2021г. в межрайонный отдел №3 по городу Чите КГАУ «МФЦ Забайкальского края» обратился 70 000 заявитель, 22 декабря в МО №1 по адресу Бутина, 72 обратился 890 000 заявитель, 23 декабря в МО №2 по адресу Генерала Белика, 12 обратился 750 000 заявитель.

