

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 2024 ГОД

За 2024 год количество обращений составило более 800 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 141800 консультаций.

Для 94,75% жителей края обеспечен доступ для получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

На 31.12.2024 года заключено 111 соглашений о взаимодействии и соглашений о сотрудничестве, организовано предоставление 916 услуг.

Важным критерием результата работы МФЦ является оценка качества предоставления услуг заявителям. По данным информационной системы мониторинга качества государственных услуг за 2024 года средний уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг по региону составил 99,35 %.

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 2024 год ММФЦ совершил 1467 выездов, количество обращений – 7239.

В том числе, в 2024 году совершено 549 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 821 платный выезд.

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», 4. «Прием заявления налогоплательщика - физического лица о прекращении исчисления транспортного налога (авансового платежа по налогу) в отношении транспортного средства, находящегося в розыске в связи с его угон (хищением), транспортного средства, находившегося в розыске в связи с его угон (хищением), розыск которого прекращен», 5. «Прием уведомления налогоплательщика - физического лица о наличии на земельном участке жилищного фонда и (или) объектов инженерной инфраструктуры жилищно-коммунального комплекса, о площади части земельного участка, приходящейся на объект недвижимого имущества, не относящийся к жилищному фонду и (или) к объектам инженерной инфраструктуры жилищно-коммунального комплекса».

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)»

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

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

Министерство труда и социальной защиты населения Забайкальского края, Государственное казенное учреждение «Краевой центр социальной защиты населения» Забайкальского края «Предоставление единовременной выплаты на оплату твердого топлива участникам специальной военной операции и членам их семей на отопительный период с 15 сентября 2024 года по 15 мая 2025 года»

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.

Заключено соглашение о взаимодействии с Министерством обороны РФ по приему заявлений и документов, а также выдаче документов, подтверждающих участие в специальной военной операции

Заключено соглашение о взаимодействии с Призывной комиссией Забайкальского края по приему и направлению жалоб от граждан

Центр правовой помощи гражданам в цифровой помощи гражданам в цифровой среде Федерального государственного унитарного предприятия «Главный радиочастотный центр» Реализация мероприятий, направленных на защиту прав и законных интересов граждан при нарушениях, связанных с обработкой в цифровой среде их персональных данных, путем обеспечения доступа граждан к информационной системе Центра в секторах пользовательского сопровождения для доступа к онлайн – сервисам

Получение единовременной выплаты 10 тыс. руб. в рамках услуги «Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала».

В 2023г был заключен договор о взаимодействии с Привлекаемой организацией Публичным акционерным обществом «Сбербанк России» (далее – Сбербанк) по предоставлению в отделениях Сбербанка государственной услуги «Регистрация номера банковской карты в качестве льготного проездного смарт-билета». В 2024г. организовано предоставление услуги после подписания Дополнительного соглашения.

Планируются к внедрению услуги:

- по заключению договоров добровольного страхования жилых помещений по виду страхования «Экспресс Защита жилья» ПАО «Росгосстрах»,
- по открытию счета и банковское обслуживание с АО «Альфа- Банк».

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)».

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.

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.

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

Так же заявители теперь могут получать уведомления посредством сообщения о готовности документов в социальной сети ВКонтакте. За 2024г. пользователям ВКонтакте было доставлено более 23 тысяч уведомлений о готовности.

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 работают Сектора 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 год в СПС зарегистрировано 34401 обращение.

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.

В 2024 году МФЦ принимает участие в проекте по реализации карты жителя, с помощью которой можно оплачивать товары и услуги, а также получать дополнительные услуги в регионе: льготы на проезд, оплату коммунальных услуг и другие.

Рейтинг субъектов по организации работы Центров «Мои Документы»:

По итогам рейтинга эффективности деятельности МФЦ за третий 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.