

## **ДОКЛАД**

директора областного государственного казенного учреждения  
«Многофункциональный центр предоставления государственных и  
муниципальных услуг населению»  
Максименко Ольги Владимировны  
по вопросу «Об итогах работы ОГКУ «Многофункциональный центр  
предоставления государственных и муниципальных услуг населению»  
за 2025 год и задачах на 2026 год»

Уважаемые присутствующие!

### **Слайд 2 «МФЦ сегодня»**

Сегодня МФЦ - это 31 офис на территории Костромской области. Доля жителей, имеющих возможность получить услуги в офисах МФЦ по принципу «одного окна» - 100%.

Уровень удовлетворенности граждан оказанными МФЦ услугами, по данным системы «Ваш контроль» - 99,9 %.

Одно из значимых для МФЦ событий прошлого года – это юбилей учреждения – 15-летие со дня основания. За небольшую историю проделана значимая работа по повышению качества и доступности госуслуг для населения.

### **Слайд 3 «Основные показатели»**

Всего в 2025 году поступило 534,5 тыс. обращений, из них предоставлено более 231,6 тыс. услуг, оказано - 165,4 тыс. консультаций, что соответствует уровню прошлого года. Субъектам малого и среднего предпринимательства в текущем году предоставлено более 11,0 тыс. услуг и мер поддержки.

На 34,7% по сравнению с показателем 2024 года возросло количество оказанных услуг в секторах пользовательского сопровождения и составило 137,3 тыс. услуг, т.е. каждая вторая услуга предоставляется в электронном формате.

Осуществляется выездное обслуживание в удаленных от областного центра сельских поселениях для предоставления государственных и муниципальных услуг, исходя из потребностей жителей.

Региональной информационно-справочной службой Костромской области по единому номеру «122» обработано более 148,4 тыс. обращений.

В областной бюджет от расщепления госпошлины, оплаченной заявителями при получении услуг, поступило - 50124,9 тыс. рублей, от оказания платных услуг - 2058,1 тыс. рублей, отмечается рост поступлений доходов от госпошлины на 14,5% по сравнению с 2024 годом.

В 2025 году количество услуг, оказываемых в МФЦ, увеличилось на 23 позиции и в настоящее время составляет 265 единиц.

#### Слайд 4 «Активности МФЦ»

В 13 офисах МФЦ организованы бесплатные юридические консультации отдельным категориям граждан, в том числе участникам специальной военной операции и членам их семей. С 10 декабря текущего года на базе центрального офиса аналогичные услуги для граждан предоставляет ОГКУ «Госюрбюро Костромской области».

МФЦ активно участвуют в реализации второго этапа транспортной реформы. Во всех офисах центра на территории Костромской области организован прием заявителей:

- 1) по привязке льготы по оплате проезда на пассажирском автомобильном транспорте общего пользования пригородного сообщения;
- 2) для оформления бесплатного проезда на пассажирском автомобильном транспорте общего пользования (кроме такси) межмуниципального (пригородного) сообщения, муниципальных маршрутах в городском округе город Кострома участников СВО, имеющих государственные награды.

Реализуется процедура внесудебного банкротства граждан. В 2025 году за консультациями по вопросам признания банкротом обратились 1172 заявителя. С мая текущего года внесудебное банкротство стало доступно для участников специальной военной операции, для которых организован приоритетный прием и консультирование.

Осуществляется предоставление услуг заявителям в «гибридной» форме, когда заявление подается в электронном виде на портале Госуслуг, а результат выдается на бумажном носителе в МФЦ. Этим сервисом воспользовались 11380 жителей Костромской области.

МФЦ активно участвует в информационной кампании по уплате имущественных налогов физическими лицами, гражданам выдано более 4,5 тыс. уведомлений на уплату налогов, что существенно упростило взаимодействие граждан с налоговыми органами.

Особое внимание уделяется информированию населения, как о деятельности, так и о значимых нововведениях. На сегодняшний день вся достоверная информация размещается на официальном сайте, а также в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники», в мессенджерах МАХ, Телеграм.

Для повышения финансовой и цифровой грамотности населения:

- 1) принято участие в открытии 22 «сельских кабинетов» в рамках реализации проекта Центрального банка Российской Федерации по созданию центров финансовой грамотности. Специалисты МФЦ информировали участников о возможностях использования портала «Госуслуги» и помогли создать или восстановить доступ к личным кабинетам портала;

- 2) проведены курсы цифровой грамотности для граждан старшего поколения и представителей благотворительной организации «Мы вместе», выездные занятия по работе с порталом Госуслуг в сельских поселениях Костромской области, организована профессиональная практика школьников, участвующих в проекте «Первая рабочая профессия»,

проходящих обучение в ОГБПОУ «Костромской политехнический колледж».

В 4 квартале запущен проект «Цифровая школа», целью которого является повышение цифровой грамотности среди социально уязвимых категорий граждан: старшее поколение, учащиеся от 14 до 18 лет, участники СВО, малоимущие и многодетные семьи.

Основные задачи проекта:

- 1) научить граждан работать с порталом «Госуслуги» - от регистрации до использования личного кабинета;
- 2) помочь освоить электронные сервисы;
- 3) сформировать практические навыки подачи документов на получение услуг в электронном виде.

Занятия проходят в практическом формате, по итогам обучения участники получают тематические раздаточные материалы для самостоятельного закрепления знаний.

Всего проведено 16 учебных мероприятий, обучено 130 человек.

3) организованы выезды с целью регистрации в ЕСИА (Единая система идентификации и аутентификации):

- в общеобразовательные учреждения г. Костромы и Костромской области, зарегистрированы 604 ученика, не достигших 18 лет с одновременным оформлением «Пушкинской карты»;
- в библиотеки, зарегистрированы 105 граждан старшего поколения для участия в дистанционном электронном голосовании.

### **Слайд 5 «Поддержка участников СВО и членов их семей»**

С апреля текущего года МФЦ Костромской области включен в пилотную программу Минобороны России и Минэкономразвития России по обеспечению предоставления мер поддержки участникам СВО, ветеранам боевых действий и членам их семей в рамках одного посещения МФЦ, в том числе посредством комплексного запроса.

В МФЦ организовано предоставление 69 мер поддержки (32 - федеральных, 21 - региональная, 16 - муниципальных), в том числе 32 меры поддержки могут быть оказаны посредством комплексного запроса.

По 21 мере поддержки участникам СВО, ветеранам боевых действий и членам их семей осуществлен переход на электронное взаимодействие.

В офисах МФЦ выделены окна для приоритетного обслуживания участников СВО, ветеранов боевых действий и членов их семей без ограничения по времени работы с заявителем, оснащенные двойными мониторами. В одном окне заявитель может: пройти анкетирование (профилирование), подать заявление на получение мер поддержки на бумажном носителе, перейти на электронные сервисы и порталы для подачи заявления в электронной форме, что сократило клиентский путь и позволило обеспечить комплексную поддержку.

На официальном сайте в разделе «Поддержка участников СВО и членов их семей» запущен комплексный персонализированный сервис

информирования граждан о положенных мерах социальной поддержки в МФЦ:

1) выведена электронная анкета, позволяющая пройти профилирование и получить информацию исходя из конкретной жизненной ситуации заявителя;

2) обеспечена возможность перехода на электронные сервисы и платформы для подачи заявления в электронной форме или для записи на прием МФЦ, а также получения дополнительной справочной информации о телефонах горячих линий и сайтах разных ведомств.

Продолжено взаимодействие с Фондом «Защитники Отечества» по приему документов для предоставления государственных и муниципальных услуг, участие в работе Клуба выходного дня для участников СВО и членов их семей.

### **Слайд 6 «Цифровая трансформация сети МФЦ»**

В текущем году МФЦ реализованы проекты, связанные с повышением качества государственных и муниципальных услуг, посредством внедрения цифровых технологий:

1) В 1 квартале 2025 года в социальной сети «ВКонтакте», а также с 1 сентября 2025 года в национальном мессенджере МАХ запущены чат-боты МФЦ Костромской области, обеспечивающие возможность оформления или отмены предварительной записи на прием в офисы МФЦ, информирования об адресе и режиме работы отделений МФЦ, получения уведомлений о предварительной записи в офисы МФЦ и готовности результатов предоставления услуг заявителям, оценки качества и доступности услуг с использованием системы «Ваш контроль».

Достигнуты целевые значения ключевых показателей эффективности внедрения сервиса «Цифровой МФЦ на платформе МАХ» по количеству подписчиков чат-бота, количеству пользователей, получивших уведомление о готовности результатов оказания госуслуг, количеству пользователей, записавшихся на посещение МФЦ.

2) Реализованы федеральные проекты Минэкономразвития России, направленные на защиту от мошеннических действий, киберпреступников.

С 1 сентября 2025 года пользователи могут установить самозапреты (снятие самозапрета) во всех офисах МФЦ на заключение договоров потребительского займа (кредита), об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи. Функциональность реализована в результате доработки автоматизированной информационной системы МФЦ (АИС МФЦ) и её интеграции с информационными системами АО «Бюро кредитных историй».

Кроме осуществления основной деятельности, МФЦ также выступает центром развития электронных сервисов:

- оказывает методическую помощь органам публичной власти в формировании реестра государственных услуг;

- содействует в разработке и размещении интерактивных форм и лендингов на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

- обеспечивает перевод мер поддержки в электронный формат для участников специальной военной операции и членов их семей с использованием специализированного Визуального конструктора услуг на портале Госуслуг;

- внедряет интеллектуальную систему консультативно-методического сопровождения пользователей на базе чат-бота «Робот Макс».

Особое внимание в отчетном периоде было уделено проведению мероприятий по оптимизации и цифровизации процессов предоставления услуг:

- внедрена автоматизированная база знаний для заявителей в секторах пользовательского сопровождения, что позволило обеспечить быстрый доступ граждан к актуальной информации, и упростило процесс получения государственных услуг в электронном виде;

- организована запись граждан в текущем режиме и внедрена система голосового оповещения заявителей для получения электронных услуг в секторе пользовательского сопровождения в центральном офисе МФЦ.

### **Слайд 7 «Задачи на 2026 год»**

На основании достигнутых результатов и анализа текущих потребностей, ОГКУ «МФЦ» на 2026 год планирует реализацию ряда задач:

- 1) Формирование исчерпывающего комплексного перечня федеральных, региональных, муниципальных мер поддержки и оказания помощи участникам СВО, ветеранам боевых действий и членам их семей на территории Костромской области».

- 2) Разработка чат-бота в мессенджере МАХ, предназначенного для информирования по мерам поддержки и оказания помощи участникам СВО, ветеранам боевых действий и членам их семей.

- 3) Проведение обучающих курсов для граждан старшего поколения, обучения учащихся старших классов общеобразовательных организаций навыкам получения государственных и муниципальных услуг в цифровом формате с целью повышения цифровой грамотности и формирования навыка дистанционного получения услуг.

- 4) Реализация проектов, направленных на повышение доступности государственных и муниципальных услуг и улучшение качества обслуживания.