The coat of arms of Kostroma Oblast is centered in the background. It features a golden crown at the top, two golden griffins on either side, and a central shield depicting a golden boat on a blue sea. The shield is surrounded by ornate golden scrollwork and a red ribbon at the bottom.

**Об итогах работы ОГКУ «Многофункциональный
центр предоставления государственных
и муниципальных услуг населению»
в 2022 году и задачах на 2023 год**

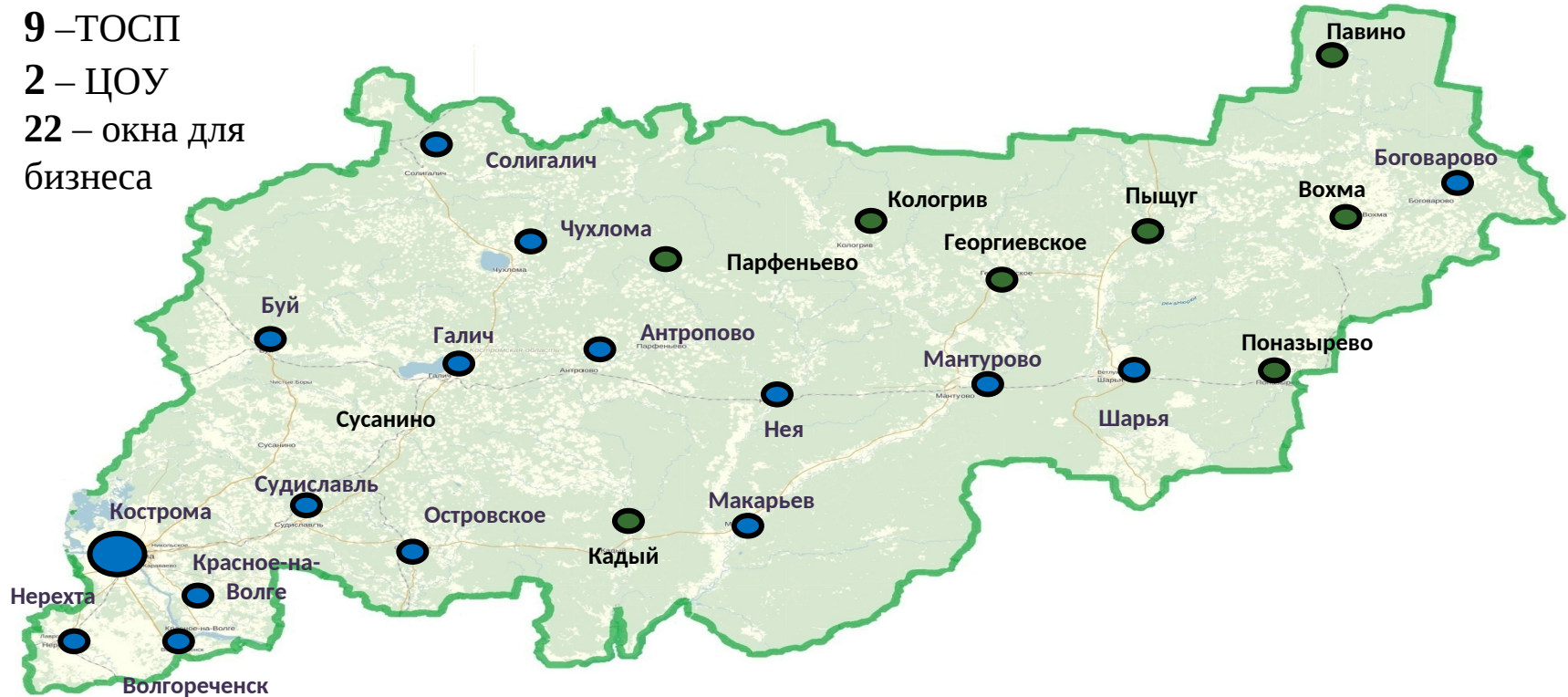
Максименко Ольга Владимировна
директор ОГКУ «МФЦ»

Костромская область
28 февраля 2023 года

ОХВАТ НАСЕЛЕНИЯ СЕТЬЮ МФЦ

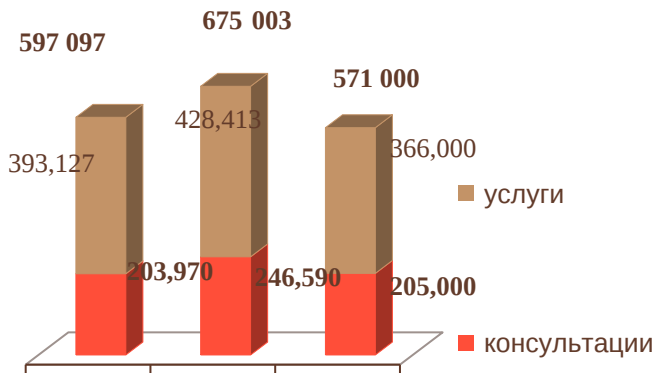
99,05 %

20 - филиалов
9 – ТОСП
2 – ЦОУ
22 – окна для
бизнеса



ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

Количество обращений



2020 г. 2021 г. 2022 г.

В областной бюджет

от расщепления госпошлины поступило :

- по услугам заявителей –

47558, 3 тыс. рублей,

- от оказания платных услуг –

1834,3 тыс. рублей.

Доля услуг в 2022 г.



Количество оценок – **260 тыс.**

Уровень удовлетворенности – **99,99%**

Количество обращений от бизнеса – **более 21 тыс.**



РАСШИРЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОГКУ «МФЦ»

232 услуги:

- 84 федеральных,
- 81 региональная,
- 52 муниципальные
- 15 дополнительных услуг

- ✓ проект «Стоп-бумага» совместно с Управлением Росреестра;
- ✓ консультирование граждан экспертами Росреестра в рамках «Общественной приемной»;
- ✓ 24 дополнительные меры соцподдержки ПФР;
- ✓ прием документов на обеспечение подводки газа до границ земельных участков;
- ✓ идентификация личности для получения карты болельщика;
- ✓ заявления жителей города Херсона и Херсонской области;
- ✓ 15 мер соцподдержки мобилизованным лицам и членам их семей, поступающих через портал Госуслуг;
- ✓ оператор Службы «122».



СЛУЖБА «122»

Постановление губернатора Костромской области от 09.08.2022 № 169 - с 1 октября 2022 года:

- **Депцифры Костромской области** - уполномоченный орган, ответственный за организацию и функционирование Службы «122»;
- **ОГКУ «МФЦ»** - оператор Службы «122», ответственный за эксплуатацию информационно-телекоммуникационной инфраструктуры.

Информирование граждан по вопросам:

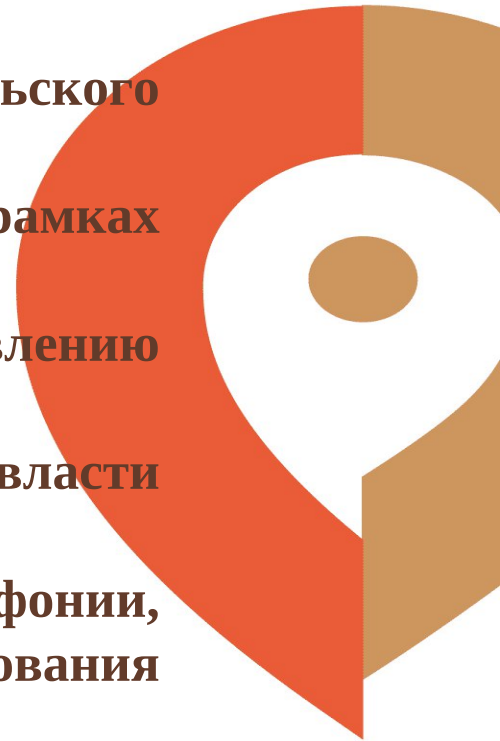
- ✓ частичной мобилизации и призыва;
- ✓ организации медицинской помощи в условиях сохранения риска Covid19;
- ✓ наличия лекарственных препаратов в Костромской области;
- ✓ оказания помощи вынужденно прибывшим с территории ДНР и ЛНР;
- ✓ иным вопросам деятельности исполнительных органов Костромской области.

Всего обработано **80 242 обращения**, из них **9 182 звонка** - по вопросам частичной мобилизации.



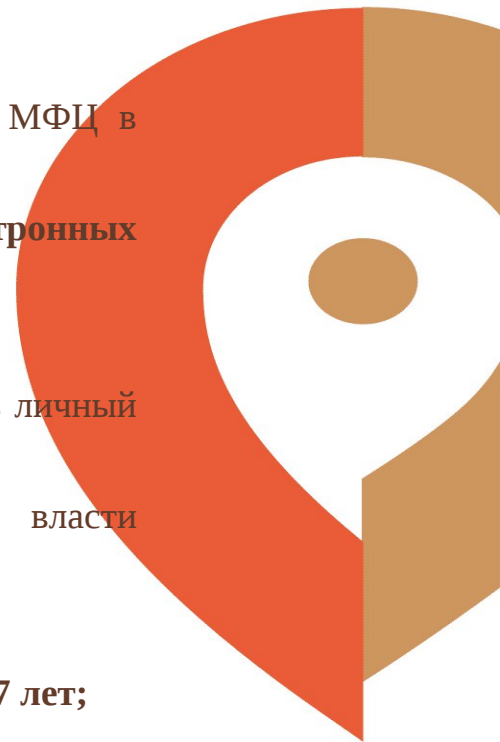
НАПРАВЛЕНИЯ ОПТИМИЗАЦИИ РАБОТЫ «МФЦ»

- **функционирование секторов пользовательского сопровождения (СПС) во всех филиалах;**
- **организационно штатные мероприятия в рамках действующего фонда оплаты труда;**
- **регулярное обучение специалистов предоставлению услуг федеральных органов власти;**
- **привлечение специалистов федеральных органов власти к оказанию консультаций на базе МФЦ;**
- **внедрена распределенная платформа телефонии, перераспределены функции телефонного консультирования на менее загруженных сотрудников филиалов.**



ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ОГКУ «МФЦ»

- ✓ **31 тыс.** обращений за электронными услугами с помощью специалистов МФЦ в секторах пользовательского сопровождения;
- ✓ организована **выдача заявителю в МФЦ бумажных результатов электронных услуг**, заявленных через ЕПГУ;
- ✓ **помощь заявителям в решении сложных ситуаций;**
- ✓ **заверение электронных образов** бумажных документов и направлению их в личный кабинет заявителя на ЕПГУ;
- ✓ организации **электронного безбумажного взаимодействия** с органами власти по **23 услугам** (обработано **более 215 тыс. обращений**);
- ✓ **на РПГУ:**
 - организована предподача заявок на ежемесячную выплату на детей **от 8 до 17 лет**;
 - доработано **26 форм** региональных электронных услуг.



ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

- ✓ **Оптимизация деятельности региональной сети МФЦ в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 28.12.2022 № 2467;**
- ✓ **Реализация поэтапного плана модернизации МФЦ в Костромской области на основании утвержденных федеральных планов мероприятий по переводу очного приема заявителей в многофункциональные центры;**
- ✓ **Цифровая трансформация и повышение технологичности сети МФЦ.**



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

