

СОДОКЛАД
директора ОГКУ «МФЦ» Максименко Ольги Владимировны
по вопросу «Об итогах работы ОГКУ «Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг населению»
в 2021 году и задачах на 2022 год»

Уважаемый Дмитрий Николаевич!
Уважаемые члены Коллегии!

Слайд 2 «Охват населения сетью МФЦ»

Сеть МФЦ региона - это 20 филиалов, 9 территориально-обособленных подразделений, 2 Центра оказания услуг, в том числе 22 специализированных окна «МФЦ для бизнеса».

Для заявителей – субъектов малого и среднего предпринимательства в прошлом году открыты 4 окна «Мой бизнес» на базе филиалов ОГКУ «МФЦ» по городу Шарья и Шарьинскому району, по городу Галич и Галичскому району Костромской области.

Доступ к получению услуг по принципу «одного окна» обеспечен для 99,05 % жителей Костромского региона.

Слайд 3 «Статистические данные»

Всего за 2021 год в МФЦ поступило 675 тыс. обращений, что на 77,9 тыс. обращений (11,6 %) больше по сравнению с 2020 годом. Жителям региона предоставлено более 428,4 тыс. услуг и 246,6 тыс. консультаций. От субъектов предпринимательства поступило более 37,2 тыс. обращений за получением услуг для ведения бизнеса.

Уровень удовлетворенности граждан оказанными МФЦ услугами, по данным системы «Ваш контроль» составил 99,13%, при среднем значении по Российской Федерации - 96,6 %. Общее количество выставленных оценок превысило 481 тыс.

В областной бюджет от расщепления госпошлины по услугам заявителей поступило 64682,9 тыс. рублей, что на 5435,2 тыс. рублей (8%) больше поступлений прошлого года, от оказания 7 тысяч платных услуг - 1344,8 тыс. рублей.

Слайд 4 «Расширение деятельности»

На базе ОГКУ «МФЦ» предоставляются 229 услуг, в том числе 58 федеральных, 108 региональных, 52 муниципальных и 11 дополнительных услуг, из них 146 услуг для ведения бизнеса.

Перечень предоставляемых услуг за прошлый год увеличился на 37 единиц (это услуги Федеральной налоговой службы России, Ространснадзора, департаментов имущественных и земельных отношений Костромской

области, региональной безопасности Костромской области, муниципальные услуги, оказываемые администрацией города Костромы).

С марта 2021 года в МФЦ и его обособленных структурных подразделениях обеспечена возможность получения гражданами услуг Росреестра по кадастровому учету и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество по экстерриториальному принципу независимо от места жительства или места пребывания в пределах России.

В декабре 2021 года МФЦ проведены необходимые мероприятия и с 1 января 2022 года обеспечен прием документов от заявителей для назначения 24 мер социальной поддержки, переданных с регионального уровня в Пенсионный Фонд Российской Федерации.

Слайд 5 «Работа в условиях эпидемиологических ограничений»

В 2021 году в связи с ограничениями, вызванными сложившейся эпидемиологической обстановкой, обслуживание заявителей по приему документов осуществлялось по предварительной записи, выдача результатов услуг гражданам и регистрация на ЕПГУ - в обычном режиме.

В связи с введением с 15 октября 2021 года дополнительных эпидемиологических ограничений и в целях оказания максимального содействия гражданам в получении Сертификатов о профилактических прививках против COVID-19 и (или) перенесенном заболевании, вызванном новой коронавирусной инфекцией, проведены мероприятия по оптимизации работы центра:

организованы дополнительные окна приема заявителей, рабочие места специалистов МФЦ на входе в торговые центры и в пунктах массовой вакцинации граждан города Костромы для предоставления услуги по регистрации, подтверждению либо восстановлению учетной записи на ЕПГУ;

увеличено количество инфоматов в секторах пользовательского сопровождения для самостоятельного входа заявителей на ЕПГУ и печати Сертификатов;

проводилась разъяснительная и консультационная работа с гражданами, в том числе с привлечением волонтеров;

на официальном сайте центра, в социальных сетях, в печатных изданиях СМИ, в помещениях МФЦ размещались инфоматериалы, в том числе подготовленные ЦУР Костромской области по указанной тематике;

ежедневно до 15 специалистов Центра телефонного обслуживания осуществляли консультирование заявителей;

с 16 ноября обеспечена печать Сертификатов посредством АРМ оператора «Генерация сертификата COVID-19» для граждан, которые не зарегистрированы на ЕПГУ либо не имели технической возможности самостоятельно распечатать документ.

За период с 15 октября по 30 декабря 2021 года в МФЦ Костромской области за услугами по регистрации, подтверждению либо восстановлению учетной записи на ЕПГУ и печати Сертификатов обратились 57 299 граждан.

В условиях введенных ограничений МФЦ принял участие в важных событиях страны – при проведении выборов депутатов Государственной Думы восьмого созыва в МФЦ осуществлялся прием заявителей о включении в список избирателей по месту нахождения, оказана помощь жителям региона во Всероссийской переписи населения, а также в голосовании за проекты «Комфортной городской среды».

Сотрудники МФЦ участвовали в реализации программы «Пушкинская карта», в рамках которой в ЕСИА зарегистрированы более 600 школьников, осуществлены выезды в 14 школ города.

Во всех офисах МФЦ реализована процедура внесудебного банкротства граждан, за консультациями обратились 218 заявителей, процедура банкротства возбуждена в отношении 24 граждан.

Слайд 6 «Цифровая трансформация ОГКУ «МФЦ»

МФЦ является модератором между гражданами и сервисами электронного правительства, экспертным центром по цифровой трансформации госуслуг и сервисов. В 2021 году МФЦ продолжена работа по проведению экспертизы нормативных правовых актов, регулирующих процессы предоставления услуг, реализации полномочий регионального оператора услуг, внедрению новых форм предоставления услуг и сервисов в цифровом виде:

- организовано электронное взаимодействие по 79 региональным и муниципальным услугам с ОМСУ и ИОГВ (это услуги департаментов имущественных и земельных отношений Костромской области, транспорта и дорожного хозяйства Костромской области, лесного хозяйства Костромской области и др.). Организация электронного взаимодействия сократит время отправки пакета документов в ИОГВ и ОМСУ, что в свою очередь ускорит процесс принятия решения.

- доработана АИС МФЦ с целью интеграции с ПК «Катарсис» для приема в электронном виде 38 услуг департамента по труду и социальной защите населения Костромской области; предоставления услуг ФССП России, ПФР, АО «Корпорация МСП»;

- обеспечена возможность предварительной записи для заявителей во все структурные подразделения ОГКУ «МФЦ» посредством официального портала центра и мобильного приложения «Мои документы», позволяющая создать для граждан комфортные условия получения услуг, запланировать посещение ОГКУ «МФЦ», а также сбалансировать нагрузку на специалистов;

- запущена в промышленную эксплуатацию ПТК «Криптобиокабина», которая позволила сделать процесс оформления биометрического загранпаспорта полностью автоматизированным, без присутствия сотрудника МВД;

- обеспечена возможность безналичной оплаты по системе «эквайринг» непосредственно в момент оказания услуги в окнах приема заявителей через терминалы Сбербанка;

- реализована возможность для заявителей подачи предварительного заявления на предоставление мер социальной поддержки через Единый портал Костромской области.

Слайд 7 «Перспективы развития»

Основными задачи ОГКУ «МФЦ» на 2022 год являются:

1) совершенствование механизмов дистанционного обслуживания заявителей и обеспечение вовлеченности граждан в использовании цифровых технологий при получении государственных и муниципальных услуг;

2) интеграция АИС МФЦ с ЕПГУ для получения возможности выдачи в МФЦ результата электронных услуг, поданных через ЕПГУ;

3) внедрение на базе МФЦ голосового помощника в Центре телефонного обслуживания в целях информирования граждан, в том числе по социально-значимым вопросам;

4) доработка АИС МФЦ в части перевода государственных услуг в СМЭВ 3.0 с целью увеличения видов услуг и сервисов, оказываемых в МФЦ в цифровом виде;

5) формирование стабильного кадрового состава с высоким уровнем цифровых компетенций.

Доклад окончен. Спасибо за внимание.

Директор ОГКУ «МФЦ»

О.В. Максименко