



**Об итогах работы ОГКУ «Многофункциональный  
центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг населению»  
за 2023 год и задачах на 2024 год**

**Максименко Ольга Владимировна**  
директор ОГКУ «МФЦ»

Костромская область  
16 февраля 2024 года

# ОХВАТ НАСЕЛЕНИЯ СЕТЬЮ МФЦ

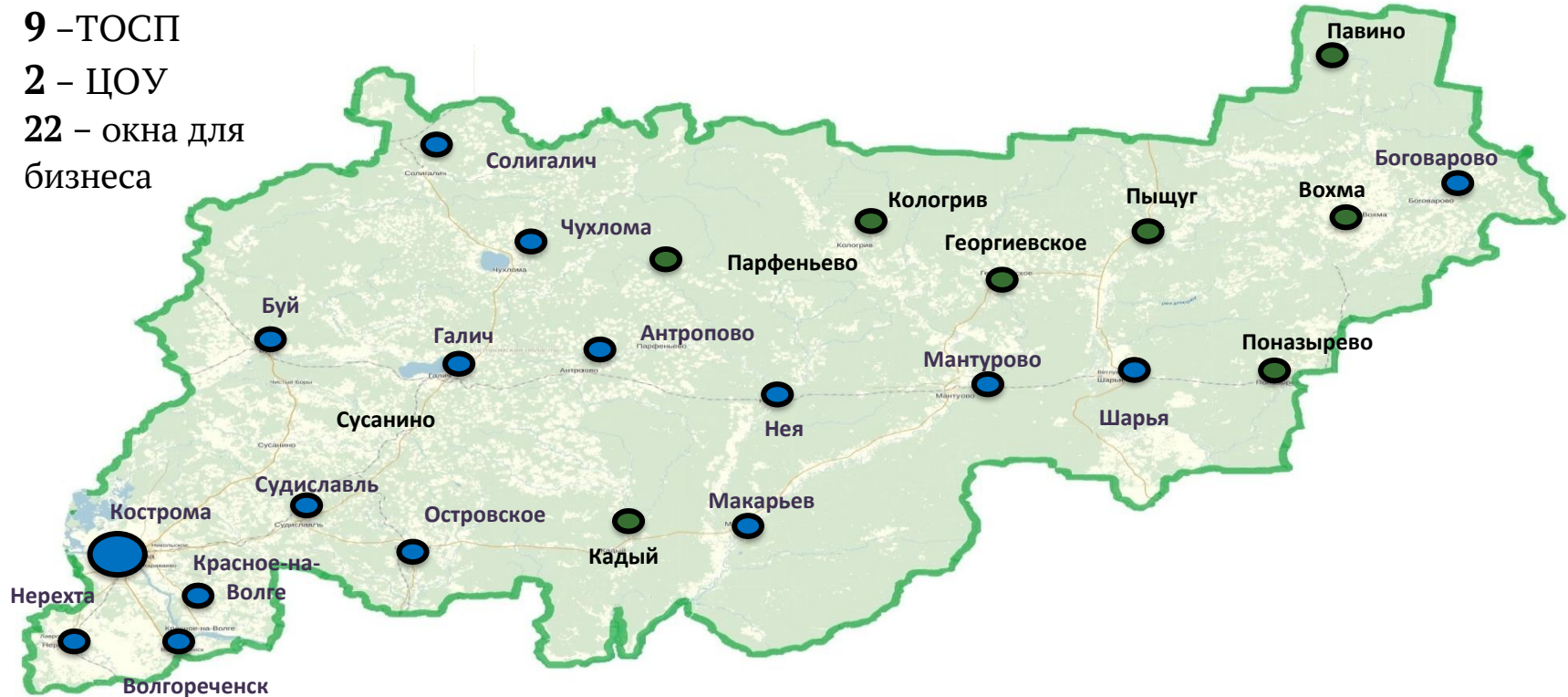
99,05 %

20 - филиалов

9 - ТОСП

2 - ЦОУ

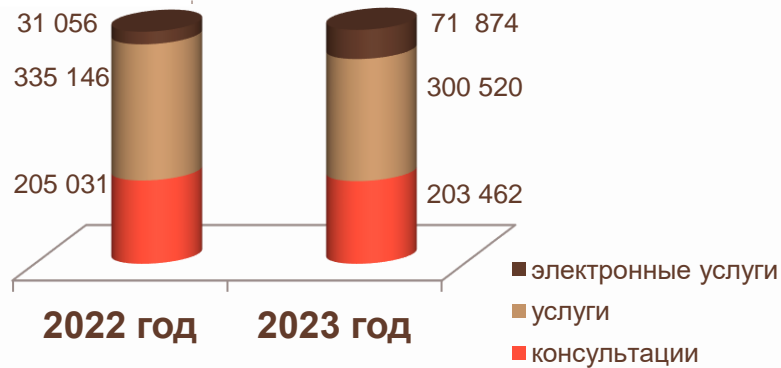
22 - окна для  
бизнеса



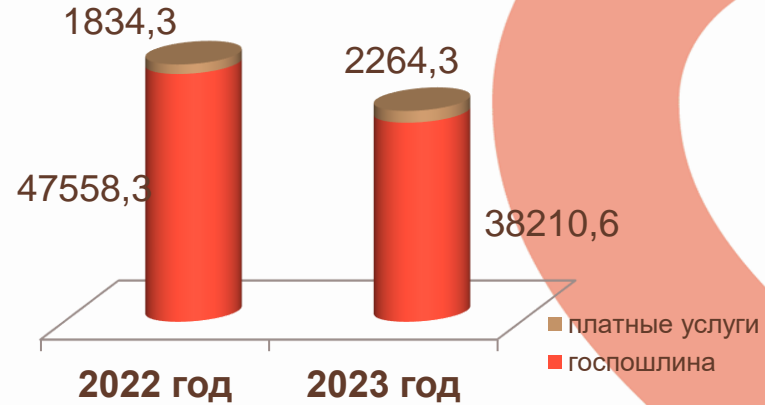
# СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

## Количество обращений

571,02 тыс. < на 1 % 575,9 тыс.



## Доходы в областной бюджет



Уровень удовлетворенности - **99,99%**

Общероссийский  
уровень удовлетворенности - **91,9%**



В рейтинге Минэкономразвития России МФЦ в числе лидеров с высокой эффективностью организации деятельности

## РАСШИРЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОГКУ «МФЦ»

- ✓ расширен на 8 единиц **перечень предоставляемых услуг**;
- ✓ прием заявителей для привязки льготы по оплате проезда на пассажирском автомобильном транспорте к банковской карте платежной системы «Мир» (обратились более 12 тыс. граждан);
- ✓ процедура **внесудебного банкротства граждан** с учетом изменений;
- ✓ получение услуг в **«гибридной» форме**;
- ✓ заключение договоров **о техническом обслуживании и ремонте внутридомового и (или) внутриквартирного газового оборудования**;
- ✓ **обучающие семинары** для граждан старшего поколения, **экскурсии** для старшеклассников и студентов;
- ✓ **переезды ГОСП ОГКУ «МФЦ»** по Вохомскому району и Поназыревскому округу в помещения Центров занятости населения;
- ✓ **согласовано предоставление услуг** и сервисов в электронной форме **на базе Кадрового центра Костромской области «Работа России»**;
- ✓ **увеличился перечень услуг**, оказываемых в учреждении на платной основе;
- ✓ продвижение **госпабликов МФЦ**.

**238 услуг, из них:**

**77 федеральных,**

**81 региональная,**

**56 муниципальных**

**24 дополнительных**

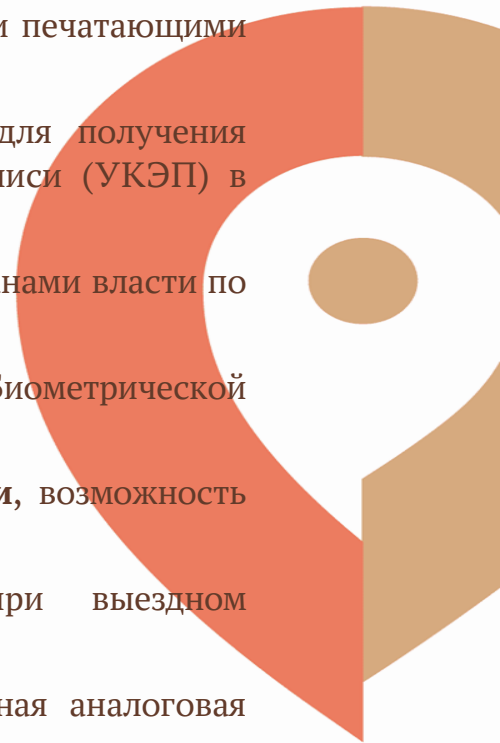
**услуги**

## ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ В УСЛОВИЯХ СВО

- ✓ прием от граждан жалоб в призывную комиссию Костромской области и выдача решений, принятых призывной комиссией Костромской области;
- ✓ определены временные рабочие места представителям пунктов отбора в офисах МФЦ, проведено 70 приемов граждан (Центральный офис, г. Буй, г. Волгореченск, г. Галич, г. Мантурово, г. Нерехта, г. Шарья);
- ✓ маршрутизация обращений по предоставлению мер поддержки мобилизованным лицам и членам их семей, поступающих через ЕПГУ. В 2023 году рассмотрены 357 обращений, 246 семей получили дополнительную помощь по мерам поддержки;
- ✓ организован прием участников СВО, ветеранов боевых действий, а также членов семей погибших участников СВО на базе филиала Государственного фонда «Защитники Отечества» сотрудниками МФЦ;
- ✓ консультирование граждан операторами Службы «122» по новым направлениям:
  - 1) поступление на военную службу по контракту;
  - 2) организация отпусков участников СВО;
  - 3) поддержка ветеранов и участников СВО, а также членов их семей государственным фондом «Защитники Отечества»

## ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ И ПОВЫШЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЧНОСТИ СЕТИ МФЦ

- ✓ **секторы пользовательского сопровождения дооснащены** сканирующими и печатающими устройствами, реализован **функционал сбора статистической информации**;
- ✓ **реализован федеральный проект** по очной идентификации заявителя для получения бесплатного сертификата усиленной квалифицированной электронной подписи (УКЭП) в мобильном приложении «Госключ»;
- ✓ **доработана АИС МФЦ** для организации электронного взаимодействия с органами власти по **18 услугам**;
- ✓ **реализован технический функционал** по взаимодействию МФЦ с Единой Биометрической Системой (ЕБС) посредством СМЭВ;
- ✓ **реализованы автоматические сервисы поиска и получения информации**, возможность отслеживать загрузженность очереди в офисах центра в режиме «online»;
- ✓ **реализована возможность оплаты государственной пошлины** при выездном обслуживании;
- ✓ **переведена** на цифровую платформу по технологии SIP-транк телефонная аналоговая связь;
- ✓ **внедрены** автоматизированная база знаний и система дистанционного обучения;
- ✓ **внедрена** новая электронная система управления очередью «ВнеОчереди».



## ВНЕДРЕНИЕ ЭСУО «ВНЕОЧЕРЕДИ»



### Результаты внедрения системы «ВнеОчереди»

- ✓ Обеспечение доступности записи для всех категорий граждан
- ✓ Снижение доли заявителей, ожидающих в очереди
- ✓ Централизованный контроль работы всех офисов МФЦ
- ✓ Ежедневная выгрузка статистики и аналитика для принятия управленческих решений
- ✓ Повышение качества сервиса при оказании услуг

### Преимущества системы «ВнеОчереди»

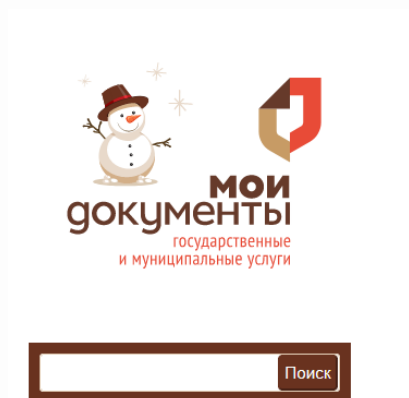
- ✓ Разделение записи для физических и юридических лиц
- ✓ Вызов в окно транслируется с помощью push-уведомления
- ✓ Автоматическое распределение заявителей между окнами
- ✓ Вызов заявителя с указанием имени и отчества, без обезличенных цифр
- ✓ Переход на цифровое сопровождение заявителя без бумажных талонов
- ✓ Быстрая и удобная онлайн-запись в мобильном приложении

**40% граждан** записываются на получение государственных и муниципальных услуг с помощью мобильного приложения «ВнеОчереди»

# РЕАЛИЗАЦИЯ СЕРВИСОВ НА САЙТЕ

✓ **автоматические сервисы поиска и получения информации**

✓ **возможность отслеживать загруженность очереди в режиме «online»**



## Информация о загруженности очереди МФЦ

Главная > Информация о загруженности очереди МФЦ

### ОГКУ "МФЦ"

Адрес: г. Кострома, ул. Калиновская, д. 38

Наименование электронной очереди: Физические лица

Записано на сегодня: 100 чел.

Сейчас обслуживаются: 5 чел.

Обслужено сегодня: 58 чел.

Время обслуживания очереди: с 08:00 до 18:00

Уровень загрузки очереди в данный момент: Высокий

Наименование электронной очереди:

Юридические лица и индивидуальные предприниматели

Записано на сегодня: 7 чел.

Сейчас обслуживаются: 1 чел.

Обслужено сегодня: 4 чел.

Время обслуживания очереди: с 08:00 до 18:00

Уровень загрузки очереди в данный момент: Низкий

Наименование электронной очереди: Общественная приемная

Записано на сегодня: 0 чел.

Сейчас обслуживаются: 0 чел.

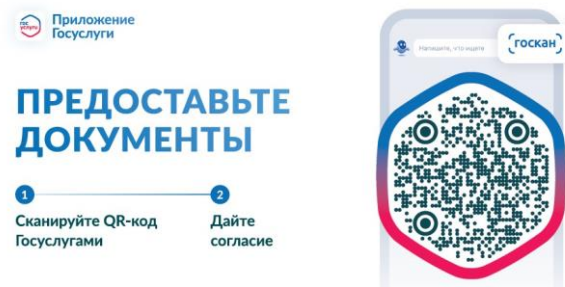
Обслужено сегодня: 0 чел.

Время обслуживания очереди: с 08:00 до 18:00

Уровень загрузки очереди в данный момент: Очередь закрыта

# ЗАДАЧИ НА 2024 ГОД

1. **Создание регионального центра оптимизации услуг** на базе МФЦ;
2. **Реализация инструментов клиентоцентричности** при предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ;
3. **Участие в федеральных проектах** по цифровой трансформации госуслуг («ГосQR», проверка статуса заявлений, поданных через МФЦ на ЕПГУ).



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

