

## **ДОКЛАД**

директора ОГКУ «МФЦ» Максименко Ольги Владимировны  
по вопросу «Об итогах работы ОГКУ «Многофункциональный центр  
предоставления государственных и муниципальных услуг населению»  
за 2023 год и задачах на 2024 год»

### **Слайд 1, 2 «Охват населения сетью МФЦ»**

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

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

### **Слайд 3 «Основные показатели»**

Всего за 2023 год в МФЦ поступило 575,9 тыс. обращений, из них предоставлено более 300 тыс. услуг, оказано - 203,5 тыс. консультаций, что практически соответствует уровню прошлого года.

Значения показателей в сравнении с предыдущими периодами представлены в виде диаграммы на слайде.

В течение прошлого года осуществлены 103 выезда в сельские поселения Костромской области, в ходе которых 753 заявителям предоставлены государственные и муниципальные услуги, оказана информационная и консультационная помощь.

Более 71 тыс. граждан получили услуги в электронном виде в секторах пользовательского сопровождения, что на 43 % больше, чем в 2022 году.

Чаще всего жители региона обращались за получением услуг по регистрации сделок с недвижимостью и предоставлению выписок из ЕГРН, постановке на миграционный учет, оформлению паспорта Российской Федерации, назначению социальных пособий и выплат.

За услугами для ведения бизнеса обратились более 10 тыс. субъектов малого и среднего предпринимательства.

В областной бюджет от расщепления госпошлины по услугам заявителей поступило 38210,6 тыс. рублей, от оказания платных услуг - 2264,3 тыс. рублей.

Уровень удовлетворенности граждан оказанными МФЦ услугами, по данным системы «Ваш контроль», составил 99,99 %. Общероссийский уровень удовлетворенности качеством услуг МФЦ составляет 91,9.

В течение отчетного периода региональной информационно-справочной службой Костромской области по единому номеру «122»,

оператором которой является МФЦ, обработано более 44 тыс. обращений, целевые базовые критерии качества обслуживания соблюдаются.

По результатам мониторинга и оценки деятельности МФЦ субъектов Российской Федерации, проводимого Министерством экономического развития России на протяжении 9 месяцев 2023 года МФЦ Костромской области отнесено к числу лидеров - МФЦ с высокой эффективностью.

#### **Слайд 4 «Расширение деятельности ОГКУ «МФЦ»**

На базе центра предоставляются 238 услуг, в том числе 77 федеральных, 81 региональная, 56 муниципальных и 24 дополнительные услуги, из них 145 услуг для ведения бизнеса.

За отчетный период в МФЦ расширен перечень предоставляемых услуг, у жителей Костромской области появилась возможность обратиться в многофункциональные центры за следующими услугами:

- предоставление единого пособия в связи с рождением и воспитанием ребенка;
- предоставление регионального семейного капитала;
- назначение ежемесячной доплаты к пенсии инвалидам вследствие ранения, контузии или увечья, полученных в период выполнения задач в ходе специальной военной операции на территориях Украины;
- получение выписок из ЕГРН с ограничением доступа к персональным данным;
- установление секретного кода для идентификации гражданина в целях дистанционных обращений в Социальный фонд России;
- отказ от сбора и размещения биометрических персональных данных в Единой системе биометрии;
- прием заявлений о включении в список избирателей по месту нахождения, а также заявлений об аннулировании включения в список избирателей по месту нахождения в офисах МФЦ города Костромы, города Волгореченска, города Нерехта в период с 24 июля по 4 сентября 2023 года.

МФЦ активно участвовали в реализации транспортной реформы, с 24 июня 2023 года в офисах г. Костромы организован прием заявителей для привязки льготы по оплате проезда на пассажирском автомобильном транспорте к банковской карте платежной системы «Мир». В офисы МФЦ обратились более 12 тыс. граждан льготных категорий и обучающихся.

Во всех офисах ОГКУ «МФЦ» реализована процедура внесудебного банкротства граждан с учетом изменений, внесенных в порядок признания гражданина банкротом во внесудебном порядке с 3 ноября 2023 года. Всего за консультациями обратились 565 заявителей, процедура банкротства

возбуждена в отношении 88 граждан, что на 43 % больше, чем в прошлом году.

Продолжена реализация прав граждан при получении услуг в «гибридной» форме, когда заявление подается в электронном виде на портале Госуслуг, а результат выдается на бумажном носителе в МФЦ. 2542 жителя Костромской области воспользовались этим сервисом в 2023 году.

В 4 квартале 2023 года во всех офисах МФЦ осуществлялся прием заявок от граждан на заключение договоров о техническом обслуживании и ремонте внутридомового и (или) внутриквартирного газового оборудования на безвозмездной основе.

Многофункциональным центром проведены обучающие семинары для граждан старшего поколения по использованию Единого портала госуслуг, изменениям в порядке внесудебного банкротства. Организованы экскурсии для старшеклассников и студентов в рамках профориентационной акции «ПромТур».

В целях комплексного подхода при получении услуг в рамках жизненных ситуаций осуществлены переезды ТОСП ОГКУ «МФЦ» по Вохомскому району и Поназыревскому округу в помещения Центров занятости населения.

Организовано предоставление услуг и сервисов в электронной форме специалистами МФЦ на базе Кадрового центра Костромской области «Работа России».

Увеличился перечень услуг, оказываемых в учреждении на платной основе (анкетирование и сбор статистики, размещение на экранах электронной очереди видеороликов). В 2023 году услугой по размещению видеорекламы воспользовались 2 крупные компании «СберАптека» и «Свеза».

В 2023 году продолжена активная работа по продвижению госпабликов МФЦ в социальных сетях «ВКонтакте» и «Одноклассники». На официальных страницах еженедельно размещается до 7 публикаций. Всего за год - 388 публикаций, что на 63 % больше, чем в 2022 году. Более 1000 человек подписались на группы МФЦ в социальных сетях. В настоящее время количество подписчиков в госпаблике «ВКонтакте» составляет - 7848.

### **Слайд 5 «Организация работы в условиях СВО»**

На протяжении нескольких лет многофункциональные центры стали инструментом для решения вопросов оперативного реагирования на новые вызовы.

В целях организации взаимодействия с пунктами отбора на военную службу и военными комиссариатами, призывной комиссией Костромской области заключены соответствующие соглашения о взаимодействии, организована работа по приему от граждан жалоб в призывную комиссию Костромской области и выдаче решений, принятых призывной комиссией Костромской области.

В административном центре и крупных муниципальных образованиях определены временные рабочие места представителям пунктов отбора в офисах МФЦ, проведено 70 приемов граждан.

Продолжена работа по маршрутизации обращений по вопросам предоставления 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, оказываемых Департаментом лесного хозяйства, Депобрнауки, Депздрава, Дептрудоооащиты Костромской области.

На базе филиала Государственного фонда «Защитники Отечества» сотрудниками МФЦ, начиная с 4 квартала прошлого года ведется прием участников СВО, ветеранов боевых действий, а также членов семей погибших участников СВО по всем видам услуг.

В течение 2023 года Службой «122» проводилось консультирование граждан по новым направлениям:

- поступление на военную службу по контракту;
- организация отпусков участников СВО;
- поддержка ветеранов и участников СВО, а также членов их семей государственным фондом «Защитники Отечества».

### **Слайд 6,7 «Цифровая трансформация и повышение технологичности сети МФЦ»**

В связи с развитием сервисов электронного правительства возрастает роль МФЦ как модератора взаимоотношений граждан и государства.

1. В целях повышения эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг и вовлеченности граждан в работу с цифровыми сервисами в МФЦ определен перечень услуг, предоставление которых организовано преимущественно в электронном виде через государственные и региональные порталы, электронные сервисы в секторах пользовательского сопровождения центров (СПС).

В течение прошлого года секторы пользовательского сопровождения во всех офисах дооснащены сканирующими и печатающими устройствами, реализован функционал сбора статистической информации по количеству

обращений для определения востребованности электронных услуг и сервисов среди граждан.

На базе МФЦ реализован федеральный проект по очной идентификации заявителя для получения бесплатного сертификата усиленной квалифицированной электронной подписи (УКЭП) в мобильном приложении «Госключ». Данное приложение позволяет подписывать со смартфона или планшета юридически значимые документы и заявления, заключать договоры в электронном виде в режиме 24/7. Всего с начала реализации проекта (с 16 октября 2023 года) для получения сертификата Госключ в МФЦ Костромской области обратились 40 граждан.

Продолжена цифровая трансформация бэк-офиса предоставления услуг, доработана АИС МФЦ для организации электронного взаимодействия с органами власти по 18 услугам Социального фонда Российской Федерации, департамента по труду и социальной защите населения, Центральной избирательной комиссии посредством СМЭВ 3.х.

С 1 июня 2023 года реализован технический функционал по взаимодействию МФЦ с Единой Биометрической Системой (ЕБС) посредством СМЭВ для направления отказов от сбора и размещения биометрических персональных данных. Всего гражданами подано более 2 700 заявлений на отказ от сбора персональных данных.

2) Для повышения технологичности сети и удобства заявителям во всех отделениях МФЦ внедрена новая система управления электронной очередью «ВнеОчереди» (далее – «ВнеОчереди»), которая имеет сквозной режим автоматического обновления и распределяет слоты для записи на текущий день в соответствии с графиками работы офисов и с учетом количества сотрудников, осуществляющих прием в текущий день. Система позволила отказаться от бумажных талонов.

Новым способом предварительной записи стало мобильное приложение «ВнеОчереди», которое помогает заявителям записываться на прием, не выходя из дома, отслеживать время до вызова к оператору, напоминает о встрече через push-уведомления, обеспечивает возможность редактирования и отмены предварительной записи, что сокращает количество неявок в офисы. Приложение позволяет отслеживать процесс оказания услуги.

Запись на услуги полностью персонализирована, экранный и голосовой вызов к окну обслуживания производится по имени, отчеству заявителя.

Следует отметить положительную динамику внедрения системы - среднее время ожидания в очереди сократилось с 8 минут до 2 минут, доля талонов, превысивших время ожидания 15 минут сократилась с 19% до 8%.

На официальном портале МФЦ реализованы автоматические сервисы поиска и получения информации заявителями, появилась возможность отслеживать загруженность очереди в офисах центра в режиме «online». Данные сервисы помогают гражданам планировать свое время и минимизировать время ожидания в очереди.

Совместно с ПАО «Сбербанк» в декабре 2023 года реализована возможность оплаты государственной пошлины при выездном обслуживании заявителей.

Для повышения производительности и качества работы операторов Службы «122» телефонная аналоговая связь, используемая операторами, переведена на цифровую платформу по технологии SIP-транк, что позволит расширить функционал программного обеспечения Службы.

В отчетном периоде использовались цифровые технологии в управлении деятельностью сети МФЦ. Для оказания поддержки и практической помощи сотрудникам, успешной и быстрой адаптации к условиям и требованиям работы внедрены автоматизированная база знаний и система дистанционного обучения сотрудников.

#### **Слайд 7 «Задачи МФЦ на 2024 год»**

Основными задачами МФЦ на 2024 год определены:

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).