



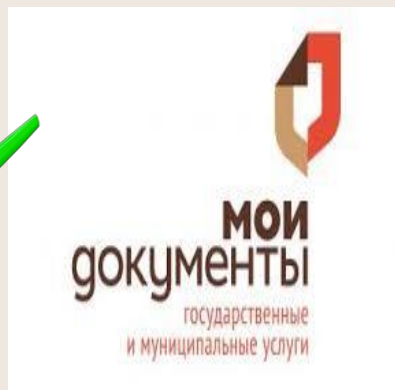
**МОИ
документы**
государственные
и муниципальные услуги

ИТОГИ РАБОТЫ МФЦ В 2018 ГОДУ

Чита, 2019

КГАУ «МФЦ ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ»

За 2018 год государственное задание по показателю обращение граждан и юридических лиц выполнено на **123%**.

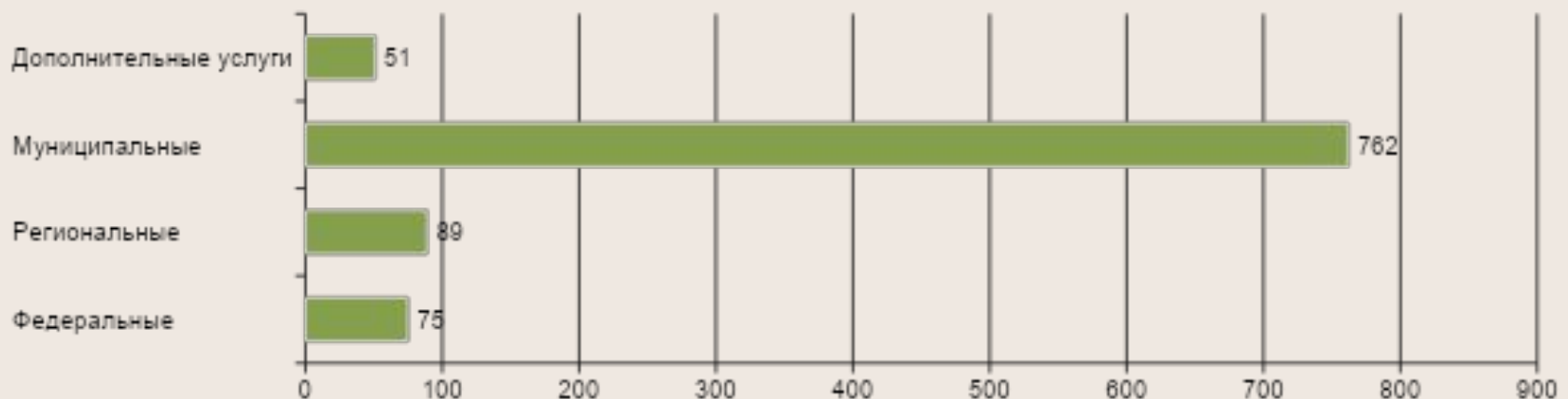


За 2018 год в филиалах УМФЦ по Забайкальскому краю и городу Чите обратилось **251 869** человек, которым было оказано **928 640** услуг. В сравнении с предыдущим годом эти показатели увеличились на **3,2 %**.



ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ МФЦ

На 31.12.2018 г. заключено **110** Соглашений о взаимодействии со всеми территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, предусмотренные Перечнем 1 и Перечнем 2 Постановления Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 797.



В 2018 году Забайкальский край вошёл в число регионов с высокой эффективностью организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в центрах «Мои документы».



МОБИЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ



В 2018 году Мобильный офис УМФЦ провел **82** выезда. Количество принятых обращений – **1613**. Абсолютным лидером по количеству принятых документов в Мобильном МФЦ является мобильная группа филиала МФЦ по Читинскому району.



ДЕЙСТВУЮЩИЕ ФИЛИАЛЫ МФЦ ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ

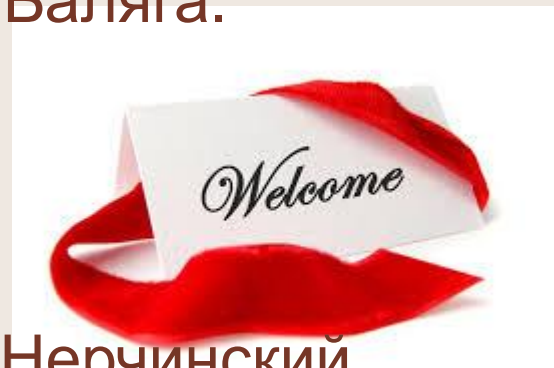
ДЕЙСТВУЕТ 25 (206 ОКОН) МФЦ И 98 ТОСП (113 ОКНА)

ДОЛЯ ОХВАТА 91,82 %.



ОТКРЫТЫ ТОСП

- ❖ 01.07.2018 г. в пгт. Новопавловское, пгт. Баляга.
- ❖ 28.03.2018 г. с. Черемхово.
- ❖ 11.12.2018 ТОСП районного уровня в с. Нерчинский Завод.
- ❖ 04.02. 2019 года открыт ТОСП в с. Газимурский Завод.



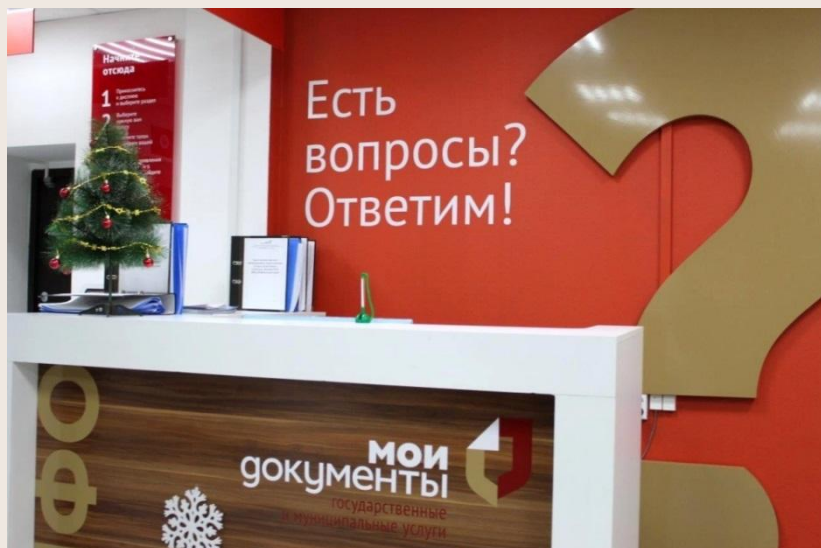
ОТКРЫТИЕ ЦОУ ДЛЯ БИЗНЕСА В ТЦ «ПОДСОЛНУХ»

26 сентября состоялось открытие двух дополнительных окон Центра «Мои Документы» по адресу: ул. Казачья, 29 в ТЦ «Подсолнух» на втором этаже Фермерского рынка.



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ОФИС АГИНСКОГО ФИЛИАЛА

26 декабря состоялось торжественное открытие нового (дополнительного) офиса Агинского филиала МФЦ.



По проекту Схемы размещения планируется запустить 1 МФЦ (10 окон) – Чита, Ярославского, 40, 3 районных ТОСП (8 окон) - Кыра, Калга, Горный и 23 мелких ТОСП (24 окна), т.е. всего 26 ТОСП (32 окна).

ПРОБЛЕМЫ КАДРОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ МФЦ

Специалист МФЦ – универсальный специалист.

В течение года постоянно проводились учебы по оказанию государственных и муниципальных услуг на рабочих местах посредством видеоконференции, стажировки в органах.

Показатель нагрузки на одного универсального специалиста в день составляет от 7 до 34 обращений в день в зависимости от района.

Время ожидания в очереди от 1 до 18 минут,

Среднее время обслуживания – 43 минуты

Норматив времени ожидания 15 минут пока превышен по причине постоянного прироста услуг, увеличения нагрузки на универсальных специалистов МФЦ

КОМПЛЕКСНЫЙ ЗАПРОС

С 01.10.2018 года утвержден перечень государственных услуг, которые предоставляются в МФЦ на основании комплексного запроса



Благодаря активному взаимодействию с региональным МВД планируется организовать предоставление услуги по выдаче биометрических загранпаспортов нового образца.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Взаимодействие МФЦ с Департаментом государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края (ДГИЗО) началось с 2011 г.

28 ноября 2011 года было заключено соглашение о взаимодействии, предметом которого стал порядок организации предоставления в МФЦ

11 государственных услуг ДГИЗО.

Сегодня в филиалах МФЦ оказываются ***19 услуг*** Департамента.



Количество обращений:

- консультации – 1220
- Принятые – 1021
- Выданные - 813

За 2018 год общее
количество оказанных
услуг по ДГИЗО
составило – **3054**

НАИБОЛЕЕ ВОСТРЕБОВАННЫЕ УСЛУГИ В 2018 Г.

1. Услуга по бесплатному предоставлению в собственность земельных участков для индивидуального жилищного строительства
2. Услуга по предоставлению в собственность земельных участков собственникам расположенных на них зданий, строений, сооружений
3. Услуга по предоставлению земельных участков в собственность без проведения торгов

УСЛУГИ
НА ВСЕ СЛУЧАИ ЖИЗНИ



ОБУЧЕНИЕ СПЕЦИАЛИСТОВ

В 2018 г. проведено 2 стажировки в ДГИЗО.

На площадке МФЦ в методические дни проведено 3 обучающих занятия (1 в марте и 2 в сентябре).



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОРГАНАМИ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

Органы местного самоуправления, с которыми не заключены Соглашения о взаимодействии:

- ☐ администрация сельского поселения «Нерчинско-Заводское»;
- ☐ администрация городского поселения «Могочинское»;
- ☐ администрация городского поселения «Сретенское».



Органы местного самоуправления, с которыми ведется активная работа по заключению соглашений:

- ☐ администрация муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»
- ☐ администрация муниципального района «Нерчинско – Заводское».



ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ НА 2018 ГОД

В 2018 году помимо задач на текущую перспективу, были обозначены основные приоритетные задачи развития системы МФЦ в будущем. МФЦ должны стать единой точкой очного взаимодействия граждан с государством при предоставлении государственных услуг.

Эта задача может быть решена за счет перевода большинства услуг в электронный формат и полной автоматизации отдельных услуг.

В 2018 году, помимо задач на текущую перспективу, были обозначены основные приоритетные задачи развития системы МФЦ в будущем. МФЦ должны стать единой точкой очного взаимодействия граждан с государством при предоставлении государственных услуг.

Эта задача может быть решена за счет перевода большинства услуг в электронный формат и полной автоматизации отдельных услуг.



ЭЛЕКТРОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

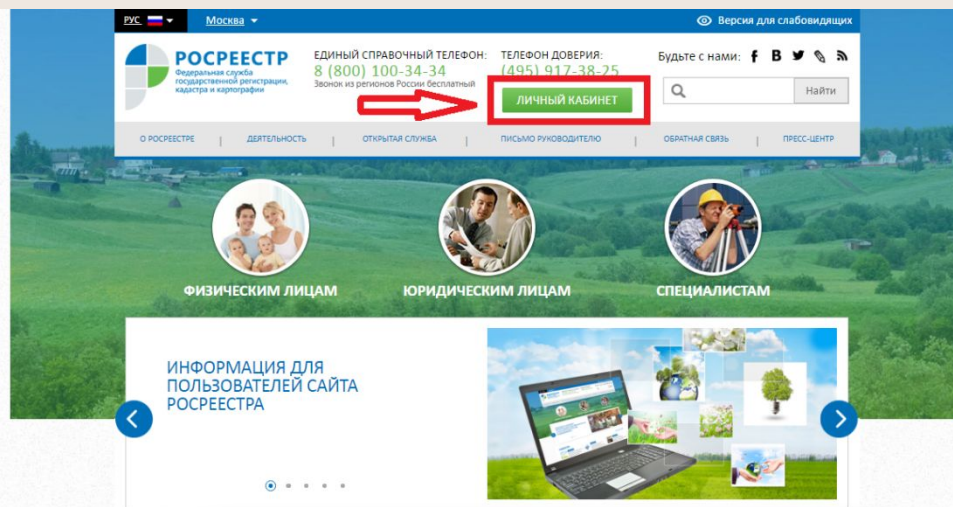
В настоящее время посредством СМЭВ предоставляется более **20** услуг.

В качестве альтернативного решения для обеспечения электронного взаимодействия при оказании **24** услуг сотрудниками МФЦ было разработано специальное программное обеспечение.



Сейчас на базе МФЦ в электронном виде предоставляется услуга ДГИЗО «Предоставление любому заинтересованному лицу информации о наличии или об отсутствии объектов государственной собственности края в реестре»

СПОСОБЫ ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЙ



УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ

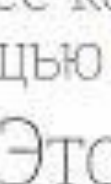
По итогам работы за 2018 год уровень удовлетворенности граждан Забайкальского края, обратившихся в центры «Мои документы» за получением государственных услуг, благодаря реализованным мероприятиям, составил **93,38%**.



Получил госуслугу?
Оцени ее качество
с помощью **СМС**

**ВАШ
КОНТ-
РОЛЬ.**

Это
просто!



- 1 Оставьте свой номер сотруднику, который предоставил госуслугу
- 2 Вам придет СМС с номера **0919**
- 3 Оцените качество госуслуги по 5-балльной шкале с помощью бесплатной СМС

Ваше мнение важно для нас,
помогите сделать госуслугам лучше!

 **vashkontrol.ru**

Идея кампании "Получил госуслугу? Оцени ее качество с помощью СМС" принадлежит ООО "Портал государственных услуг" (ПГУ) и реализуется в партнерстве с ООО "Министерство цифровых технологий и связи" (МЦТ) и ООО "Министерство цифровых технологий и связи" (МЦТ). СМС-оператор ООО "Министерство цифровых технологий и связи" (МЦТ) предоставляет услуги по доставке СМС-сообщений на номера абонентов, подключенных к услуге "Получил госуслугу? Оцени ее качество с помощью СМС".

ПОВЫШЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Для дальнейшего повышения показателей деятельность МФЦ в 2019 году будет направлена на:

- повышение качества государственных и муниципальных услуг
- повышение доступности государственных и муниципальных услуг
- сокращение времени ожидания



- перевод услуг в электронный вид
- оказание дополнительных (платных) услуг

ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ НА 2019 ГОД

- ✓ **Расширение** перечня услуг, оказываемых в МФЦ
- ✓ **Расширение** перечня государственных услуг, предоставляемых по экстерриториальному принципу
- ✓ **Обеспечение** возможности организации предоставления государственной услуги МВД России по оформлению загранпаспортов нового поколения в МФЦ
- ✓ **Обеспечение** возможности приема от заявителей денежных средств в счет уплаты госпошлины и иных платежей при получении государственных услуг непосредственно сотрудниками МФЦ
- ✓ **Участие** в проекте Министерства экономического развития РФ бережливого производства в многофункциональных центрах в целях повышения качества услуг, получения услуг в МФЦ более эффективным, быстрым, удобным





**мои
документы**
государственные
и муниципальные услуги

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!