

УТВЕРЖДАЮ
министр цифрового развития,
информационных технологий и связи
Ростовской области

 Е.В. Полуянов

«28» 11 2022 года

**Программа деятельности
государственного казенного учреждения Ростовской области
«Уполномоченный многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»
на 2023 год**

1. Общее описание Программы деятельности ГКУ РО «УМФЦ»

Целью программы деятельности государственного казенного учреждения Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГКУ РО «УМФЦ») на 2023 год (далее – Программа) является организация текущей работы и повышение эффективности работы сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области (далее – МФЦ).

Основными задачами Программы являются:

- повышение качества обслуживания заявителей в МФЦ;
- обеспечение удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ.

Реализация Программы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – постановление Правительства Российской Федерации № 1376);
- постановление Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации; публично-правовыми компаниями» (далее – постановление Правительства Российской Федерации № 797);
- постановление Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных

 Зданович А.Д.

центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей»;

- приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 27.12.2016 № 844 «Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг»;

- приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 28.06.2019 № 387 «Об утверждении методических рекомендаций по организации работы федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, высших исполнительных органов власти субъектов Российской Федерации и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с отзывами граждан по оценке качества государственных и муниципальных услуг, размещенными в электронном виде на специализированном сайте «Ваш контроль» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 27.05.2016 № 322 «Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Областной закон Ростовской области от 08.08.2011 № 644-ЗС «О государственной поддержке создания и деятельности в Ростовской области многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Областной закон Ростовской области от 28.12.2010 № 549-ЗС «О полномочиях органов государственной власти Ростовской области по организации предоставления государственных (муниципальных) услуг»;

- постановление Правительства Ростовской области от 07.03.2013 № 117 «О создании государственного казенного учреждения Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- постановление Правительства Ростовской области от 15.10.2018 № 640 «Об утверждении государственной программы Ростовской области «Информационное общество»;

- постановление Правительства Ростовской области от 26.12.2018 № 864 «Об утверждении Стратегии социально-экономического развития Ростовской области на период до 2030 года»;

- постановление Правительства Ростовской области от 29.12.2018 № 885 «Об утверждении Плана мероприятий по реализации Стратегии социально-экономического развития Ростовской области на период до 2030 года»;

- постановление Правительства Ростовской области от 15.09.2017 № 627 «О мерах по созданию центров оказания услуг для бизнеса в Ростовской области»;

- постановление Правительства Ростовской области от 06.12.2012 № 1054 «О комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг и организации межведомственного взаимодействия в Ростовской области»;

- приказ министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области от 25.05.2022 № 60 «Об утверждении устава государственного казенного учреждения Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Ключевые показатели Программы деятельности ГКУ РО «УМФЦ»

В качестве ключевых показателей успешной реализации Программы определены следующие показатели:

№ п/п	Наименование ключевого показателя	Текущее значение	Плановое значение
		2022 год	2023 год
1.	Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ Ростовской области для подачи документов и получения результата услуги, мин.	плановое – не более 15 минут, фактическое – 7 минут	не более 15 минут
1.1.	Доля заявителей, ожидающих в очереди более 15 минут, %	5%	5%
2.	Уровень удовлетворенности граждан Ростовской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг через МФЦ, %	плановое – не менее 90%, фактическое – 97%	не менее 90%
2.1.	Количество обучающих видеосеминаров, проведенных ГКУ РО «УМФЦ» для работников МФЦ Ростовской области, шт.	12	12 <i>не менее 1 раза в месяц</i>
2.2.	Количество проведенных тестирований работников по организации предоставления государственных и муниципальных услуг, шт.	3	4 <i>не менее 1 раза в квартал</i>
2.3.	Количество проведенных мониторинговых мероприятий, в том числе в дистанционном формате, шт.	3	4 <i>не менее 1 раза в квартал</i>
2.4.	Количество проведенных контрольных закупок в МФЦ	3	12
3.	Показатель по передаче данных из ИИС ЕС МФЦ РО в ФГИС МДМ, %	90%	95%
4.	Доля обязательных государственных услуг, по которым осуществляется электронное взаимодействие, %	плановое – 55%, фактическое – 65%	66%
5.	Количество участников проекта «МФЦ – общественные приемные органов власти и организаций», шт.	28	29

3. План мероприятий Программы деятельности ГКУ РО «УМФЦ»

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия
РАЗДЕЛ I. Методическое обеспечение деятельности МФЦ				
1.1.	Разработка и актуализация соглашений о взаимодействии, порядков (и/или технологических схем) предоставления государственных, типовых муниципальных услуг на базе сети МФЦ	Отдел методического сопровождения, отдел информационного обеспечения работы	Весь период по мере необходимости изменения перечня услуг или требований к их оказанию	Соглашения (дополнительные соглашения) о взаимодействии, содержащие порядки (и/или) технологические схемы) предоставления услуг на базе сети МФЦ. Технологические схемы предоставления услуг, утвержденные комиссией по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг и организации межведомственного взаимодействия в Ростовской области
1.2.	Подготовка предложений и координация деятельности МФЦ в части расширения перечня государственных услуг исполнительных органов власти Ростовской области, предоставление которых организовано в МФЦ, предоставляемых в МФЦ в соответствии с разделом IV Реестра государственных услуг Ростовской области	Отдел методического сопровождения	Весь период	Соглашения о взаимодействии. Расширение перечня услуг МФЦ
1.3.	Расширение перечня услуг на площадках МФЦ, ориентированных на предоставление услуг субъектам малого и среднего предпринимательства	Отдел методического сопровождения	Весь период	Соглашения о взаимодействии с негосударственными организациями, а также с органами исполнительной власти Ростовской области. Предоставление услуг на базе МФЦ
1.4.	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» с применением электронного документооборота и использованием электронной подписи	Отдел методического сопровождения, отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Замена бумажного документооборота электронным, сокращение сроков и расходов на почтовые отправления

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия
1.5.	Разработка эталонных алгоритмов консультирования, приема и выдачи документов услуг в Интегрированной информационной системе единой сети МФЦ Ростовской области (далее – ИИС ЕС МФЦ РО)	Отдел методического сопровождения	Весь период	Повышение качества приема документов работниками МФЦ Ростовской области, снижение количества ошибок, допускаемых при приеме документов от заявителей в МФЦ
1.6.	Сопровождение и актуализация эталонных справочников и алгоритмов, размещенных в Репозитории ИИС ЕС МФЦ РО. Координация работы МФЦ по централизованной выгрузке из Репозитория ИИС ЕС МФЦ РО актуальных версий эталонных справочников и алгоритмов	Отдел методического сопровождения, отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Повышение качества приема документов работниками МФЦ Ростовской области, снижение количества ошибок, допускаемых при приеме документов от заявителей в МФЦ
1.7.	Осуществление методической и консультационной поддержки МФЦ по вопросам организации предоставления государственных и муниципальных услуг	Отдел методического сопровождения, отдел информационного обеспечения работы, отдел контрольно-организационной работы	Весь период	Проведение, в том числе совместно с министерством цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области: - семинаров и совещаний с руководителями и работниками МФЦ, включая формат видеоконференций; - направление в МФЦ писем и рекомендаций, ответов на запросы
1.8.	Подготовка предложений по совершенствованию функциональных возможностей и оптимизации работы ИИС ЕС МФЦ РО	Отдел методического сопровождения, отдел контрольно-организационной работы, отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Снижение времени и трудозатрат на консультирование и прием документов работниками МФЦ, повышение эргономичности и удобства работы в программном комплексе ИИС ЕС МФЦ РО
1.9.	Методическое сопровождение внедрения стандартов управления сетью МФЦ и Регламента организации работы сети МФЦ и взаимодействия с ГКУ РО «УМФЦ», утвержденных комиссией по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг и	Отдел методического сопровождения, отдел контрольно-организационной работы	Весь период	Повышение качества обслуживания заявителей в МФЦ, повышение удовлетворенности населения Ростовской области качеством государственных и муниципальных услуг

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия
	организации межведомственного взаимодействия в Ростовской области			
1.10.	Проведение обучающих семинаров на базе ГКУ РО «УМФЦ» в режиме ВКС по актуальным вопросам организации предоставления услуг в МФЦ. Подготовка и демонстрация обучающих видеороликов	Отдел методического сопровождения, отдел контрольно-организационной работы, отдел информационного обеспечения работы	Весь период по мере возникновения вопросов организации предоставления услуг в МФЦ	Повышение профессионального уровня работников МФЦ
1.11	Совершенствование процессной модели МФЦ за счет внедрения передовых технологий, используемых в крупных сервисных организациях	Отдел методического сопровождения, отдел контрольно-организационной работы, отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Повышение эффективности и качества предоставления услуг на базе МФЦ Ростовской области. Сокращение времени приема документов от заявителей.
1.12.	Подготовка предложений по совершенствованию действующего отраслевого законодательства и ведомственных подзаконных актов в части снижения административных барьеров, препятствующих организации полноценного электронного документооборота МФЦ с органами	Отдел методического сопровождения, отдел контрольно-организационной работы, отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Повышение эффективности и качества предоставления услуг на базе МФЦ Ростовской области
РАЗДЕЛ II. Информационное обеспечение работы сети МФЦ				
2.1.	Организация работы и развитие технологических возможностей ИИС ЕС МФЦ РО	Отдел информационного обеспечения работы, отдел контрольно-организационной работы, отдел методического сопровождения	Весь период	Развитие информационных технологий, обеспечивающих качественный прием заявителей. Подготовка предложений по развитию функциональных возможностей ИИС ЕС МФЦ РО, в том числе реализация элементов управления эффективностью работников МФЦ.
2.2.	Ведение портала сети МФЦ и обеспечение размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Отдел информационного обеспечения работы, отдел контрольно-	Весь период	Обеспечение доступа граждан к актуальной информации, касающейся сферы предоставления

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия
	информации о деятельности сети МФЦ области	организационной работы		государственных и муниципальных услуг на базе сети МФЦ Ростовской области
2.3.	Координация деятельности МФЦ Ростовской области в части централизованного подключения МФЦ к сервисам, видам сведений системы межведомственного взаимодействия	Отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Обеспечение межведомственного электронного документооборота между МФЦ и органами исполнительной власти для упрощения процедур предоставления государственных и муниципальных услуг
2.4.	Организация работ по поддержке работоспособности защищенной сети телекоммуникационной сети центров многофункциональных государственных предоставления услуг Ростовской области и муниципальных услуг Ростовской области	Отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Обеспечение устойчивой работы ИИС ЕС МФЦ РО в части бесперебойного сетевого взаимодействия между объектами МФЦ Ростовской области и органами исполнительной власти при предоставлении государственных и муниципальных услуг
2.5.	Обеспечение работы МФЦ Ростовской области с Единой системой идентификации и аутентификации в части регистрации, подтверждения учетных записей граждан, восстановления доступа к учетным записям граждан, а также аутентификации граждан на Информационно-аналитическом портале единой сети многофункциональных центров Ростовской области	Отдел информационного обеспечения работы, отдел методического сопровождения	Весь период	Увеличение доли граждан в Ростовской области, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме
2.6.	Мониторинг МФЦ Ростовской области в части наличия аттестата соответствия информационных систем персональных данных МФЦ требованиям законодательства в сфере защиты информации	Отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Соответствие информационных систем персональных данных МФЦ требованиям законодательства в сфере защиты информации
2.7.	Координация работы МФЦ Ростовской области в части отправки данных из ИИС ЕС МФЦ РО в ФГИС МДМ и ИАС МКГУ	Отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Обеспечение устойчивой работы ИИС ЕС МФЦ РО в части бесперебойного сетевого взаимодействия между

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия
2.8.	Обучение работников МФЦ	Отдел информационного обеспечения работы	Весь период	объектами МФЦ Ростовской области и ФГИС МДМ и ИАС МКГУ Повышение профессионального уровня работников МФЦ
РАЗДЕЛ III. Контрольно-организационная деятельность				
3.1.	Формирование и размещение сведений для мониторинга Минэкономразвития России посредством автоматизированной информационной системы мониторинга развития сети МФЦ	Отдел контрольно-организационной работы	Весь период Ежемесячно	Текущая актуализация информации. Контроль своевременного заполнения каждым МФЦ Ростовской области и актуальности размещаемой информации в автоматизированной информационной системе мониторинга развития сети МФЦ
3.2.	Информирование граждан о возможности оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ в том числе с использованием специализированного сайта «Ваш Контроль» (https://vashkontrol.ru) автоматизированной информационной системы «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (ИАС МКГУ)	Отдел контрольно-организационной работы, отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Размещение в МФЦ информационных материалов о сайте «Ваш Контроль». Размещение на Информационно-аналитическом портале единой сети МФЦ Ростовской области (www.mfc61.ru) информации о сайте «Ваш Контроль». Расширение перечня оцениваемых услуг и количества оценок заявителями. Текущий мониторинг значения показателя.
3.3.	Текущий мониторинг значения показателя времени ожидания в очереди при обращении заявителей в МФЦ для получения государственных и муниципальных услуг	Отдел контрольно-организационной работы	Весь период	Среднее значение показателя времени ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ – не более 15 минут.
3.4.	Проведение мониторинга качества работы сети МФЦ Ростовской области, в том числе: - проведение «контрольных закупок», включающих в себя анализ мероприятий по организации предоставления услуг,	Отдел контрольно-организационной работы	Весь период	Формирование объективной информации для принятия управленческих решений, направленных на повышение качества работы и улучшение инфраструктуры

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия
	оформлению МФЦ в соответствии с требованиями фирменного стиля «Мои Документы»; - анализ доступности записи в электронную очередь в МФЦ Ростовской области (распределение квот по группам предоставления услуг, вариативность доступности предварительной записи); - контроль реализации муниципальных «дорожных карт» комплексного развития МФЦ в г. Волгодонске, г. Гуково, Красносулинском, Пролетарском и Цимлянском районах; - анализ инфраструктуры МФЦ Ростовской области в целях выявления потребности в ее совершенствовании; - анализ заработной платы работников МФЦ Ростовской области в целях подготовки предложений по ее увеличению; - внедрение показателей индивидуальной эффективности работников МФЦ.			МФЦ. Повышение качества оказания услуг.
3.5.	Организация и проведение регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Ростовской области»	Отдел контрольно-организационной работы, отдел методического сопровождения, отдел информационного обеспечения работы	Ежегодно	Протокол заседания региональной комиссии по проведению регионального конкурса, содержащий результаты проведения регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Ростовской области»
3.6.	Ведение реестра заключенных соглашений о взаимодействии с уполномоченными органами власти, реестра договоров с МФЦ, реестра дополнительных соглашений с МФЦ, а также реестра офисов и ТСП МФЦ и реестра выездов для бесплатного обслуживания заявителей	Отдел методического сопровождения, отдел информационного обеспечения работы, отдел контрольно-организационной работы	Ежеквартально	Размещение реестров в актуальной редакции на Информационно-аналитическом портале единой сети МФЦ Ростовской области (www.mfc61.ru)

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия
3.7.	в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют многофункциональные центры, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) многофункциональных центров. Размещение реестров на Информационно-аналитическом портале единой сети МФЦ Ростовской области (www.mfc61.ru) Контроль выполнения условий заключенных соглашений о взаимодействии между ГКУ РО «УМФЦ» и федеральными органами государственной власти, органами государственной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти Ростовской области, в том числе представление отчетности: 1) сводной годовой отчетности о деятельности МФЦ Ростовской области по предоставлению государственных услуг на базе МФЦ во исполнение требований постановления Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 и в соответствии с условиями заключенных соглашений о взаимодействии; 2) отчеты по запросам органов, в том числе в рамках мониторинга исполнения дорожных карт федеральных органов исполнительной власти по предоставлению услуг на базе МФЦ.	Отдел контрольно-организационной работы	Весь период	Направление отчетов в федеральные органы исполнительной власти, органы государственных внебюджетных фондов, органы государственной власти Ростовской области
3.8.	Регулярная работа с обращениями граждан, в том числе поступающими в электронном виде через портал сети МФЦ (www.mfc61.ru), электронную почту, портал «Ваш контроль», единое окно цифровой обратной связи федеральной	Отдел контрольно-организационной работы, отдел методического сопровождения	Весь период	Рассмотрение обращений граждан. Повышение качества предоставления услуг.

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия
	государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», социальную сеть Вконтакте, а также на телефон горячей линии 8 (863) 210 40 73.			
3.9.	Организационно-методическая поддержка реализации проекта по консультированию граждан в интерактивном режиме «МФЦ – общественные приемные органов власти и организаций» на площадках МФЦ.	Отдел контрольно-организационной работы, отдел, информационного обеспечения работы, отдел методического сопровождения	Весь период	Соглашения (дополнительные соглашения) о взаимодействии с органами власти и организациями, количество услуг.
3.10.	Актуализация схем размещения многофункциональных центров, территориально обособленных структурных подразделений многофункционального центра	Отдел контрольно-организационной работы, отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Утверждение схемы размещения в новой редакции
РАЗДЕЛ IV. Координация реализации мероприятий по осуществлению государственной поддержки создания и деятельности сети МФЦ				
4.1.	Поддержка создания и деятельности МФЦ Ростовской области	Отдел контрольно-организационной работы, отдел, информационного обеспечения работы, отдел методического сопровождения	Весь период	Создание и обеспечение деятельности сети МФЦ Ростовской области, а также оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг

Директор
ГКУ РО «УМФЦ»

А.В. Алехин

А.В. Алехин