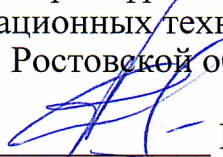


УТВЕРЖДАЮ
министр цифрового развития,
информационных технологий и связи
Ростовской области


Е.В. Полуянов

«28» ноября 2023 г.

**Программа деятельности
государственного казенного учреждения Ростовской области
«Уполномоченный многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»
на 2024 год**

1. Общее описание Программы деятельности ГКУ РО «УМФЦ»

Целями программы деятельности государственного казенного учреждения Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» на 2024 год (далее соответственно – Программа, ГКУ РО «УМФЦ») являются организация надлежащей и эффективной деятельности ГКУ РО «УМФЦ», сохранение и эффективное использование государственного имущества, закрепленного за учреждением, 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»;

- 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 от 27.09.2011 № 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 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 государственной 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
		2023 год	2024 год
1.	Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ для подачи документов и получения результата услуги, мин.	7 минут	не более 15 минут
1.1.	Доля заявителей, ожидающих в очереди более 15 минут, %	5 %	не более 5 %
2.	Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг через МФЦ, %	97 %	не менее 90 %
2.1.	Количество обучающих видеосеминаров, проведенных ГКУ РО «УМФЦ» для работников МФЦ, шт.	12	12 <i>не менее 1 раза в месяц</i>
2.2.	Количество проведенных тестирований работников МФЦ по организации предоставления государственных и муниципальных услуг, шт.	4	4 <i>не менее 1 раза в квартал</i>
2.3.	Количество проведенных мониторинговых мероприятий, в том числе в дистанционном формате, шт.	4	4 <i>не менее 1 раза в квартал</i>
2.4.	Количество проведенных контрольных закупок в МФЦ	45	55
3.	Показатель по передаче данных из Информационной системы МФЦ в ФГИС МДМ, %	95 %	95%
4.	Доля обязательных государственных услуг, по которым осуществляется электронное взаимодействие, %	69 %	72 %
5.	Количество участников проекта «МФЦ – общественные приемные органов власти и организаций», шт.	37	40

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 сопровождение работы сети МФЦ				
1.1.	Разработка и актуализация соглашений о взаимодействии, порядков предоставления государственных, типовых муниципальных услуг на базе сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области (далее - МФЦ)	Отдел методического сопровождения, отдел информационного обеспечения работы	Весь период по мере необходимости изменения перечня услуг или требований к их оказанию	Заключение новых, актуализация действующих соглашений (дополнительных соглашений) о взаимодействии, содержащих порядки предоставления услуг на базе сети МФЦ.
1.2.	Подготовка предложений и координация деятельности МФЦ в части изменения перечня государственных услуг исполнительных органов 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	Перечень услуг исполнительных органов Ростовской области, предоставление которых организовано в МФЦ, предоставляемых в МФЦ в соответствии с разделом IV Реестра государственных услуг Ростовской области, поддерживается в актуальном состоянии. Обеспечивается заключение соглашений о взаимодействии.
1.3.	Актуализация перечня услуг, предоставляемых на площадках МФЦ, ориентированных на предоставление услуг субъектам малого и среднего предпринимательства	Отдел методического сопровождения	Весь период	Поддержание перечня услуг, предоставляемых на площадках МФЦ, ориентированных на предоставление услуг субъектам малого и среднего предпринимательства, в актуальном состоянии. Заключение соглашений о взаимодействии с негосударственными организациями, а также с исполнительными органами

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия
				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.
1.5.	Разработка эталонных алгоритмов консультирования, приема и выдачи документов услуг в Интегрированной информационной системе единой сети МФЦ Ростовской области (далее – Информационная система МФЦ)	Отдел методического сопровождения	Весь период	Повышение качества приема документов работниками МФЦ, снижение количества ошибок, допускаемых при приеме документов от заявителей в МФЦ.
1.6.	Сопровождение и актуализация эталонных справочников и алгоритмов, размещенных в Репозитории Информационной системы МФЦ. Координация работы МФЦ по централизованной выгрузке из Репозитория Информационной системы МФЦ актуальных версий эталонных справочников и алгоритмов	Отдел методического сопровождения, отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Повышение качества приема документов работниками МФЦ, 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, иных услуг и сервисов	Отдел методического сопровождения, отдел информационного обеспечения работы, отдел контрольно-организационной работы	Весь период	Организация и проведение на системной основе, в том числе совместно с представителями органов власти, семинаров и совещаний с руководителями и работниками МФЦ, включая формат видеоконференций; направление в МФЦ писем и рекомендаций, ответов на запросы, разработка методических материалов.
1.8.	Подготовка предложений по совершенствованию функциональных возможностей и оптимизации работы Информационной системы МФЦ	Отдел методического сопровождения, отдел контрольно-организационной работы,	Весь период	Снижение времени и трудозатрат на консультирование и прием документов работниками МФЦ, повышение эргономичности и удобства работы в

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия
		отдел информационного обеспечения работы		программном комплексе Информационной системы МФЦ. Разработка адаптеров для передачи электронных документов из МФЦ в органы власти в рамках участия в предоставлении услуг.
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 организации межведомственного взаимодействия в Ростовской области	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.
1.10.	Проведение обучающих семинаров на базе ГКУ РО «УМФЦ», в том числе в формате видеоконференций, по актуальным вопросам организации предоставления услуг и сервисов 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.	Подготовка предложений по совершенствованию действующего отраслевого законодательства и ведомственных подзаконных актов в части снижения административных барьеров, препятствующих организации полноценного электронного документооборота МФЦ с исполнительными органами Ростовской области	Отдел методического сопровождения, отдел контрольно-организационной работы, отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Увеличение количества и повышение качества предоставляемых услуг на площадках МФЦ (в том числе в электронном виде).
1.12.	Организация предоставления дополнительных услуг и цифровых сервисов	Отдел методического сопровождения,	Весь период	Предоставление дополнительных услуг и сервисов на базе МФЦ.

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия
		отдел контрольно- организационной работы, отдел информационного обеспечения работы		
РАЗДЕЛ II. Информационное обеспечение работы сети МФЦ				
2.1.	Организация работы и развитие технологических возможностей Информационной системы МФЦ	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 Информационной системы МФЦ.
2.2.	Ведение информационно-аналитического портала единой сети МФЦ Ростовской области (www.mfc61.ru) (далее – Портал МФЦ) и обеспечение размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информации о деятельности сети МФЦ области	Отдел информационного обеспечения работы, отдел контрольно- организационной работы, отдел методического сопровождения	Весь период	Обеспечение доступа граждан к актуальной информации, касающейся сферы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе сети МФЦ. Обеспечение открытости информации о деятельности ГКУ РО «УМФЦ» и МФЦ.
2.3.	Координация деятельности МФЦ в части централизованного подключения МФЦ к сервисам, видам сведений системы межведомственного электронного взаимодействия	Отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Обеспечение межведомственного электронного документооборота между МФЦ и исполнительными органами Ростовской области для упрощения процедур предоставления государственных и муниципальных услуг.
2.4.	Организация работ по поддержке работоспособности защищенной телекоммуникационной сети МФЦ	Отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Обеспечение устойчивой работы Информационной системы МФЦ в части бесперебойного сетевого взаимодействия между объектами МФЦ и исполнительными органами Ростовской области при

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия
				предоставлении государственных и муниципальных услуг.
2.5.	Обеспечение работы МФЦ с Единой системой идентификации и аутентификации в части регистрации, подтверждения учетных записей граждан, восстановления доступа к учетным записям граждан, а также аутентификации граждан на Портале МФЦ	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 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 в части отправки данных из Информационной системы МФЦ в ФГИС МДМ и ИАС МКГУ	Отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Обеспечение устойчивой работы Информационной системы МФЦ в части бесперебойного сетевого взаимодействия между объектами МФЦ и ФГИС МДМ и ИАС МКГУ.
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	Своевременная актуализация информации. Организация системного контроля за своевременностью заполнения каждым МФЦ, актуальностью и полнотой размещаемой информации в автоматизированной информационной системе мониторинга развития сети МФЦ.
3.2.	Организация и проведение информационных кампаний,	Отдел контрольно-организационной работы,	Весь период	Разработка информационных материалов для последующего размещения в МФЦ,

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия
	популяризирующих возможность получения гражданами новых услуг и сервисов в МФЦ	отдел информационного обеспечения работы, отдел методического сопровождения		популяризирующих возможность получения гражданами новых услуг и сервисов в МФЦ. Системное увеличение их количества.
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, в том числе: - проведение «контрольных закупок», включающих в себя анализ мероприятий по организации предоставления услуг, оформлению МФЦ в соответствии с требованиями фирменного стиля «Мои Документы»; - анализ доступности записи в электронную очередь в МФЦ (распределение квот по группам предоставления услуг, вариативность доступности предварительной записи); - контроль реализации муниципальных «дорожных карт» комплексного развития; - анализ инфраструктуры МФЦ в целях выявления потребности в ее совершенствовании; - анализ заработной платы работников МФЦ в целях подготовки предложений по ее увеличению	Отдел контрольно-организационной работы, отдел методического сопровождения, отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Формирование объективной информации для принятия управленческих решений, направленных на повышение качества работы и улучшение инфраструктуры МФЦ. Повышение качества оказания услуг.
3.5.	Организация и проведение регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Ростовской области»	Отдел контрольно-организационной работы, отдел методического сопровождения,	Ежегодно	Повышение уровня профессиональной мотивации работников МФЦ. Выявление кандидатов для участия во Всероссийском конкурсе «Лучший МФЦ России».

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия
		отдел информационного обеспечения работы		
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 ТОСП МФЦ и реестра выездов для бесплатного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют многофункциональные центры, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) многофункциональных центров. Размещение реестров на Портале МФЦ	Отдел методического сопровождения, отдел информационного обеспечения работы, отдел контрольно-организационной работы	Ежеквартально	Размещение реестров в актуальной редакции на Портале МФЦ.
3.7.	Контроль выполнения условий заключенных соглашений о взаимодействии между ГКУ РО «УМФЦ» и федеральными органами государственной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти Ростовской области, в том числе представление отчетности: 1) сводной годовой отчетности о деятельности МФЦ 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	Отдел контрольно-организационной работы, отдел методического сопровождения	Весь период	Организация на системной основе контроля выполнения условий заключенных соглашений о взаимодействии между ГКУ РО «УМФЦ» и федеральными органами государственной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти Ростовской области. Своевременное направление отчетов в федеральные органы исполнительной власти, органы государственных внебюджетных фондов, органы государственной власти Ростовской области.

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия
	исполнительной власти по предоставлению услуг на базе МФЦ			
3.8.	Регулярная работа с обращениями граждан, в том числе поступающими в электронном виде через Портал МФЦ, электронную почту, портал «Ваш контроль», единое окно цифровой обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», социальные сети «ВКонтакте», «Одноклассники», а также на телефон горячей линии 8 (863) 210-40-73	Отдел контрольно-организационной работы, отдел методического сопровождения	Весь период	Своевременное рассмотрение обращений (жалоб) граждан и подготовка исчерпывающих ответов на поставленные вопросы. Повышение качества предоставления услуг. Сокращение числа поступающих жалоб на деятельность МФЦ.
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	Организация работы по вовлечению в реализацию проекта новых органов власти и организаций. Увеличение количества заключенных соглашений (дополнительных соглашений) о взаимодействии с органами власти и организациями.
3.10.	Актуализация схемы размещения многофункциональных центров, территориально обособленных структурных подразделений (офисов) многофункционального центра	Отдел контрольно-организационной работы, отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Наличие актуальной схемы размещения многофункциональных центров, территориально обособленных структурных подразделений (офисов) многофункционального центра.
3.11.	Организационно-методическая поддержка организации работы секторов пользовательского сопровождения в МФЦ	Отдел контрольно-организационной работы, отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Создание и обеспечение организации секторов пользовательского сопровождения в МФЦ.

**РАЗДЕЛ IV. Координация реализации мероприятий
по осуществлению государственной поддержки создания и деятельности сети МФЦ**

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия
4.1.	Поддержка создания и деятельности МФЦ	Отдел контрольно- организационной работы, отдел информационного обеспечения работы, отдел методического сопровождения	Весь период	Поддержание деятельности сети МФЦ в стабильном состоянии; своевременное реагирование на возникающие проблемы и принятие соответствующих мер; разработка рекомендаций по улучшению инфраструктуры МФЦ и методическая помощь; оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

Директор
государственного казенного учреждения
Ростовской области «Уполномоченный
многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»

Ю.Н. Тищенко