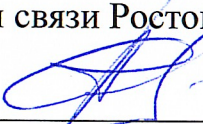


УТВЕРЖДАЮ

министр цифрового развития,
информационных технологий
и связи Ростовской области

 Е.В. Полуянов

« 28 » февраль 2024 г.

**Отчет по программе деятельности
государственного казенного учреждения Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг»
за 2023 год**

1. Достижение ключевых показателей Программы деятельности ГКУ РО «УМФЦ»

№ п/п	Наименование ключевого показателя	Текущее значение	Плановое значение	Фактическое значение	Примечания (причины неисполнения контрольного показателя, иная информация)
		2023 год	2023 год	2023 год	
1.	Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ Ростовской области для подачи документов и получения результата услуги, мин.	4 минуты 37 секунд	не более 15 минут	4 минуты 37 секунд	-
1.1.	Доля заявителей, ожидающих в очереди более 15 минут, %	3,8 %	5 %	3,8 %	-
2.	Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг через МФЦ, %	99 %	не менее 90 %	99 %	-

№ п/п	Наименование ключевого показателя	Текущее значение	Плановое значение	Фактическое значение	Примечания (причины неисполнения контрольного показателя, иная информация)
		2023 год	2023 год	2023 год	
2.1.	Количество обучающих видеосеминаров, проведенных ГКУ РО «УМФЦ» для работников МФЦ Ростовской области, шт.	18	12 (не менее 1 раза в квартал)	18	-
2.2.	Количество проведенных тестирований работников по организации предоставления государственных и муниципальных услуг, шт.	4	4 (не менее 1 раза в квартал)	4	-
2.3.	Количество проведенных мониторинговых мероприятий, в том числе в дистанционном формате, шт.	4	4 (не менее 1 раза в квартал)	4	-
2.4.	Количество проведенных контрольных закупок в МФЦ, шт.	49	12	49	-
3.	Показатель по передаче данных из Интегрированной информационной системы единой сети МФЦ Ростовской области (далее – информационная система МФЦ) в ФГИС МДМ, %	95 %	95 %	95 %	-
4.	Доля обязательных государственных услуг, по которым осуществляется электронное взаимодействие, %	66 %	66 %	66 %	-
5.	Количество участников проекта «МФЦ – общественные приемные органов власти и организаций», шт.	37	29	37	-

2. План мероприятий Программы деятельности ГКУ РО «УМФЦ»

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
РАЗДЕЛ I. Методическое сопровождение работы сети 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	В целях расширения перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ, в 2023 году подготовлены и подписаны соглашения о взаимодействии (дополнительные соглашения) с 15 органами власти.

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
1.2.	Подготовка предложений и координация деятельности МФЦ в части расширения перечня государственных услуг органов исполнительной 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	Предложения по формированию перечней, предоставляемых в МФЦ государственных и муниципальных услуг с учетом потребностей муниципальных образований Ростовской области и возможностей МФЦ, регулярно рассматриваются в рабочем порядке совместно с представителями заинтересованных органов власти и внебюджетных фондов.
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	Обеспечено предоставление услуг субъектам малого и среднего предпринимательства на базе МФЦ. По итогам 2023 года в МФЦ Ростовской области организовано предоставление 251 государственной, муниципальной и иной услуги (сервиса), из них 130 услуг для субъектов малого и среднего предпринимательства. В отчетном периоде подписаны: - соглашение о взаимодействии с Отделением Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации по Ростовской области от 09.01.2023 № 1/105, а также

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
					дополнительное соглашение от 13.06.05.2023 №2 к нему; - соглашение о взаимодействии с Главным управлением Министерства юстиции Российской Федерации по Ростовской области от 22.06.2023 № 115/1; - соглашение о взаимодействии с Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ростовской области от 03.05.2023 № 112; - соглашение о взаимодействии с Главным управлением Федеральной службы судебных приставов по Ростовской области от 03.07.2023 № 4/116. Запущен сервис по очной идентификации пользователей для получения сертификата усиленной квалифицированной электронной подписи в мобильном приложении «Госключ».
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	Между ГКУ РО «УМФЦ» и министерством труда и социального развития Ростовской области (далее – минтруда Ростовской области) заключено дополнительное соглашение от 15.09.2023 № 11 к соглашению о взаимодействии от 15.03.2019 № С-1, закрепляющее механизм предоставления услуг на основании комплексного запроса с поэтапным

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
					переходом на безбумажный документооборот между МФЦ и органами социальной защиты населения Ростовской области. В рамках реализации пилотного проекта «Совершенствование процесса получения мер социальной поддержки граждан на базе МФЦ» на площадке МФЦ г. Батайска с 21.09.2023 организован прием заявлений на предоставление 5 социальных услуг на основании комплексного запроса. В рамках соглашения о взаимодействии от 21.07.2023 № 35/117/8-СО с минтруда Ростовской области, и министерством промышленности и энергетики Ростовской области организован электронный документооборот с органами власти, МФЦ определен единственной площадкой по приему и консультированию заявителей, а также выдаче результата в рамках оказания услуги по приему заявлений о предоставлении субсидии при догазификации. Организован переход на безбумажный документооборот между МФЦ и Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ростовской области при предоставлении государственной услуги по осуществлению приема и учета уведомлений о начале

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
					осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов работ и услуг. В целях оптимизации предоставления услуг МВД проработан вопрос о переходе на безбумажный документооборот в рамках взаимодействия МФЦ и МРЭО. Заключено дополнительное соглашение от 20.12.2023 № 30 к соглашению о взаимодействии от 24.01.2017 № 44 об изменении порядка оказания государственной услуги «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений (в части выдачи российских национальных водительских удостоверений при замене, утрате (хищении) и международных водительских удостоверений)». По итогам проведенной работы количество передаваемых от МФЦ бумажных копий в рамках взаимодействия с Межрайонными регистрационно-экзаменационными отделами УГИБДД ГУ МВД России по Ростовской области сокращено более чем на 60%.
1.5.	Разработка эталонных алгоритмов консультирования, приема и выдачи документов услуг в	Отдел методического сопровождения	Весь период	Повышение качества приема документов работниками МФЦ Ростовской области, снижение количества	В 2023 году разработаны и выведены в программный модуль «Репозиторий» информационной системы МФЦ (далее – Репозиторий) 436 алгоритмов либо

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
	информационной системе МФЦ			ошибок, допускаемых при приеме документов от заявителей в МФЦ	обновленных версий алгоритмов по 193 услугам.
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 Ростовской области, снижение количества ошибок, допускаемых при приеме документов от заявителей в МФЦ	В Репозитории информационной системы МФЦ осуществляется централизованное ведение (поддержание в актуальном состоянии) баз данных: эталонных справочников и эталонных алгоритмов. На постоянной основе ведется работа по рассмотрению заявок, направленных на совершенствование алгоритмов и актуализацию справочников документов и организаций в информационной системе МФЦ. В 2023 году отработано 1 007 заявок. Установлено автоматическое обновление баз данных МФЦ (загрузка и выгрузка справочников и алгоритмов из Репозитория в информационные системы 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	Оказание консультационной и методической поддержки МФЦ обеспечено посредством проведения семинаров и совещаний с руководителями и работниками МФЦ, направления в МФЦ рекомендаций, а также с помощью прямого консультирования работниками ГКУ РО «УМФЦ» по следующим направлениям: - организация предоставления государственных и муниципальных услуг

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
				работниками МФЦ, включая формат видеоконференций; - направление в МФЦ писем и рекомендаций, ответов на запросы	на базе МФЦ, в том числе в рамках жизненных ситуаций; - порядки предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, в том числе об установленных типовых требованиях к их предоставлению; - порядки взаимодействия с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе по организации межведомственного взаимодействия; - порядки взаимодействия с заявителями при организации предоставления государственных и муниципальных услуг; - текущие вопросы, в том числе по исполнению поручений и формированию отчетных данных.
1.8.	Подготовка предложений по совершенствованию функциональных возможностей и оптимизации работы информационной системы МФЦ.	Отдел методического сопровождения, отдел информационного обеспечения работы, отдел контрольно-организационной работы	Весь период	Снижение времени и трудозатрат на консультирование и прием документов работниками МФЦ, повышение эргономичности и удобства работы в программном комплексе	Совместно с представителями сети МФЦ Ростовской области разработан проект технического задания по совершенствованию функциональных возможностей и оптимизации работы информационной системы МФЦ. В рамках исполнения государственного контракта от 28.04.2023 № 4/2023 в информационной системе МФЦ реализовано, в том числе:

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
				информационной системы МФЦ.	- доработаны функциональные элементы информационной системы МФЦ; - доработан модуль минтруда Ростовской области в части отправки нескольких запросов в одном деле, промежуточной выдаче результатов услуг (в рамках реализации пилотного проекта по безбумажному документообороту); - разработан модуль «Госключ» в целях оказания услуги по «очной идентификации для получения сертификата электронной подписи в Госключ»; - доработаны портал ГКУ РО «УМФЦ» (info.mfc61.ru) и Ситуационный центр.
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	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	В 2023 году в целях повышения удобства и комфортности обслуживания заявителей в работу МФЦ внедрен Порядок по организации выезда работника многофункционального МФЦ Ростовской области к заявителю для предоставления государственных, муниципальных и дополнительных услуг (утвержден протоколом заседания комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг и организации межведомственного взаимодействия в Ростовской области от 15.12.2023 № 2).

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
	взаимодействия Ростовской области				Внесены изменения в документы, регламентирующие работу сети МФЦ Ростовской области, актуализированы: - порядок осуществления консультирования граждан при получении ими услуг в электронном виде в секторе пользовательского сопровождения; - регламент организации работы сети МФЦ Ростовской области и взаимодействия с ГКУ РО «УМФЦ»; - методика проведения контроля выполнения условий, установленных между ГКУ РО «УМФЦ» и иными МФЦ; - стандарт организации электронной очереди в МФЦ Ростовской области; - стандарт взаимодействия между МФЦ Ростовской области при реализации принципа экстерриториальности.
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	В рамках дистанционного обучения в 2023 году проведено 18 обучающих семинаров в режиме видеоконференцсвязи, на которых рассмотрены вопросы организации предоставления услуг МВД России, Росреестра, Социального фонда России, ФНС России, минтруда Ростовской области, Управления Роспотребнадзора по Ростовской области, Избирательной комиссии Ростовской области, ГБУ РО «АЖП». Рассмотрены методические, организационные и технические вопросы,

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
					возникающие в процессе организации предоставления услуг на базе МФЦ, и особенности деятельности сети МФЦ Ростовской области. На информационно-аналитическом портале сети МФЦ (www.mfc61.ru) в закрытом модуле «Обучение» для работников МФЦ Ростовской области размещены видеозаписи проведенных семинаров, а также обучающие материалы. Созданы (в том числе сняты, смонтированы, озвучены) обучающие видеоролики для граждан и сотрудников МФЦ в части развития новых цифровых сервисов в областной сети МФЦ. Видеоролики на тему «Передача данных из личного кабинета гражданина на портале «Госуслуги» в информационную систему МФЦ», а также по вопросам получения усиленной квалифицированной электронной подписи в мобильном приложении «Госключ» размещены в официальных социальных сетях ГКУ РО «УМФЦ».
1.11.	Совершенствование процессной модели МФЦ за счет внедрения передовых технологий, используемых в крупных сервисных организациях	Отдел методического сопровождения, отдел контрольно-организационной работы,	Весь период	Повышение эффективности предоставления услуг на базе МФЦ Ростовской области.	Ведется работа по внедрению принципов бережливого производства в деятельность МФЦ Ростовской области. Ростовская область определена для участия в пилотном проекте в рамках реализации методических рекомендаций по внедрению

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
		отдел информационного обеспечения работы		Сокращение времени приема документов от заявителей	процессного управления в деятельность МФЦ на основе базовой процессной модели (далее – БПМ), утвержденных Министерством экономического развития Российской Федерации 22.05.2023. В целях единообразного выстраивания процессов разработана и утверждена «дорожная карта» по внедрению БПМ в деятельность МФЦ Ростовской области, определены пилотные площадки для апробации БПМ, создана рабочая группа для реализации проекта. В рамках реализации проекта «Эффективный регион» при сопровождении Госкорпорации «Росатом» МФЦ г. Батайска выступает пилотной площадкой (присвоен статус Регионального образца бережливого производства Программы «Эффективный регион»). Планируется масштабирование проекта на территории Ростовской области и доведение МФЦ г. Батайска до статуса Федерального образца.
1.12.	Подготовка предложений по совершенствованию действующего отраслевого законодательства и ведомственных подзаконных актов в части снижения	Отдел методического сопровождения, отдел контрольно-организационной работы,	Весь период	Повышение эффективности предоставления услуг на базе МФЦ Ростовской области	В рамках подготовки предложений по совершенствованию действующего отраслевого законодательства и ведомственных подзаконных актов в части снижения административных барьеров, препятствующих организации полноценного электронного

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
	административных барьеров, препятствующих организации полноценного электронного документооборота МФЦ с органами	отдел информационного обеспечения работы			документооборота МФЦ с органами 31.08.2023 проведено совещание с представителями минтруда Ростовской области по вопросам перевода массовых социально значимых услуг в электронный вид, а также инициативной оптимизации услуг в социальной сфере. По результатам совещания принято решение об утверждении административных регламентов предоставления 7 услуг, предусматривающих возможность их оказания на основании комплексного запроса с поэтапным переходом на безбумажный документооборот между многофункциональными центрами и органами социальной защиты населения Ростовской области. Минтруда Ростовской области внесены изменения в административные регламенты предоставления услуг. С минтруда Ростовской области заключено дополнительное соглашение от 15.09.2023 № 11 к соглашению о взаимодействии от 15.03.2019 № С-1, пилотной площадкой выступает МФЦ г. Батайска.
РАЗДЕЛ II. Информационное обеспечение работы сети МФЦ					

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
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, в том числе реализация элементов управления эффективностью работников МФЦ.	В 2023 продолжена работа по развитию функциональных и технологических возможностей информационной системы МФЦ. Замечания и предложения по работе существующих модулей направлены разработчикам для последующей реализации. Разработан проект технического задания на выполнение работ по технической поддержке и развитию иной информационной системы: Интегрированной информационной системы единой сети многофункциональных центров Ростовской области и созданию в ее составе новых программных модулей с предоставлением заказчику исключительного права на созданное в процессе выполнения работ программное обеспечение.
2.2.	Ведение портала сети МФЦ и обеспечение размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информации о деятельности сети МФЦ области	Отдел информационного обеспечения работы, отдел контрольно-организационной работы	Весь период	Обеспечение доступа граждан к актуальной информации, касающейся сферы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе сети МФЦ Ростовской области	Организована системная работа по ведению портала сети МФЦ, регулярному обновлению всех его разделов.

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
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	Обеспечена координация деятельности МФЦ Ростовской области в части централизованного подключения МФЦ к видам сведений СМЭВ. В 2023 году продолжена работа по подключению и тестированию видов сведений СМЭВ версии 3.0. Обеспечено функционирование 127 адаптеров к 118 видам сведений.
2.4.	Организация работ по поддержке работоспособности защищенной телекоммуникационной сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области	Отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Обеспечение устойчивой работы информационной системы МФЦ в части бесперебойного сетевого взаимодействия между объектами МФЦ Ростовской области и органами исполнительной власти при предоставлении государственных и муниципальных услуг	Продолжена работа по обеспечению процесса предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ всех 55 муниципальных образований Ростовской области. Организована поддержка МФЦ, в том числе в режиме удаленного доступа либо телефонных консультаций, в части технической проработки возникающих вопросов по отправке заявок в техническую поддержку Защищенной телекоммуникационной сети МФЦ Ростовской области (далее – ЗТС МФЦ РО). Разработаны проекты технических заданий: - на оказание услуг по поставке сертификата активации сервиса технической поддержки ПО ViPNet сроком на 12 месяцев

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
					- на поставку услуг по технической поддержке защищенной сети ViPNet МФЦ Ростовской области; - на предоставление широкополосного доступа к информационно-коммуникационной сети Интернет по проводным сетям. В целях обеспечения бесперебойного функционирования ЗТС МФЦ РО заключен государственный контракт от 10.03.2023 № 3/2023. В рамках повышения отказоустойчивости и усиления антивирусной защиты организовано подключение ЗТС МФЦ РО к системе мониторинга программно-аппаратного комплекса ViPNet TIAS.
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	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	Обеспечена работа 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 и в мобильном приложении «МФЦ РО». В 2023 году в рамках развития функциональных возможностей информационной системы МФЦ доработан адаптер к виду сведений «Регистрация

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
	многофункциональных центров Ростовской области				подтвержденной учетной записи в единой системе идентификации и аутентификации с отправкой пароля для первого входа в систему на контактные данные» Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.
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	Ведется мониторинг актуальности аттестатов соответствия информационных систем персональных данных МФЦ требованиям законодательства в сфере защиты информации.
2.7.	Координация работы МФЦ Ростовской области 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 Ростовской области и ФГИС МДМ и ИАС МКГУ	На постоянной основе ведется контроль отправки данных из информационных систем МФЦ Ростовской области в ФГИС МДМ и ИАС МКГУ.
2.8.	Обучение работников МФЦ	Отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Повышение профессионального уровня работников МФЦ	В 2023 году в рамках развития информационной инфраструктуры МФЦ Ростовской области организовано обучение руководителей МФЦ по вопросам:

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
					- создания и внедрения единой системы антивирусной защиты сети МФЦ Ростовской области; - поддержания работы системы мониторинга сетевого трафика в МФЦ Ростовской области; - внедрения новых цифровых сервисов и выполнении показателей федеральных рейтингов. В рамках участия МФЦ Ростовской области в реализации пилотного проекта по очной идентификации пользователей для получения сертификата усиленной квалифицированной электронной подписи в мобильном приложении «Госключ» проведены обучающие семинары для работников МФЦ в режиме видеоконференцсвязи.
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	ГКУ РО «УМФЦ» обеспечены контроль и своевременная актуализация информации, размещаемой в автоматизированной информационной системе мониторинга развития сети МФЦ. За отчетный период нарушений по заполнению сведений ГКУ РО «УМФЦ» не зафиксировано.

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
				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.	Информация о возможности и способах оценки размещена на информационно- аналитическом портале сети МФЦ Ростовской области и в офисах МФЦ. Также реализована возможность дополнительно оценить качество предоставленных услуг и оставить обращение в разделе «Обратная связь» на информационно-аналитическом портале сети МФЦ Ростовской области (www.mfc61.ru). В 2023 году уровень удовлетворенности составляет 99 %.
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.	ГКУ РО «УМФЦ» осуществляет постоянный мониторинг значения показателя времени ожидания в очереди при обращении заявителей в МФЦ для получения государственных и муниципальных услуг. Среднее время ожидания в очереди в МФЦ для подачи и

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
					получения документов по итогам 2023 года составляет 4 минуты 37 секунд.
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, 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;	Отдел контрольно-организационной работы	Весь период	Формирование объективной информации для принятия управленческих решений, направленных на повышение качества работы МФЦ. Повышение качества оказания услуг.	Обеспечено проведение мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в МФЦ. В 2023 году выездной мониторинг качества предоставления услуг в форме «контрольной закупки» проведен в МФЦ 49 муниципальных образований. По результатам проведенных мероприятий направляются рекомендации по устранению выявленных недостатков, в том числе по итогам анализа инфраструктуры МФЦ и уровня заработной платы работников МФЦ Ростовской области. Помимо постоянного мониторинга с использованием автоматизированной информационной системы МФЦ, ведутся контрольные мероприятия по показателям доступности предварительной записи, в том числе по услугам Росреестра, МВД и Социального фонда России посредством информационно-аналитического портала сети МФЦ (www.mfc61.ru) и через телефоны «горячей линии» МФЦ Ростовской области. Организована системная работа по приведению всех объектов МФЦ Ростовской области в соответствие

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
	- 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.				требованиям оформления в фирменном стиле «Мои документы», в том числе: - ежеквартальная актуализация данных по соответствию объектов МФЦ, на основании присылаемых фотоматериалов; - доведение рекомендаций ГКУ РО «УМФЦ» в адрес МФЦ Ростовской области о необходимости устранения выявленных недостатков в оформлении интерьера и экстерьера офисов МФЦ. В рамках контроля реализации «дорожных карт» комплексного развития МФЦ продолжается мониторинг выполнения мероприятий по приведению инфраструктуры МФЦ в соответствие требованиям, установленным в нормативных правовых документах, регламентирующих деятельность МФЦ (направлены отчеты о ходе исполнения от 18/3101 № 04.07.2023, от 09.10.2023 № 18/4746).
3.5.	Организация и проведение регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Ростовской области»	Отдел контрольно-организационной работы, отдел методического сопровождения, отдел информационного	Ежегодно	Протокол заседания региональной комиссии по проведению регионального конкурса, содержащий результаты проведения регионального конкурса «Лучший	Организован и проведен региональный конкурс «Лучший многофункциональный центр Ростовской области» (далее – Конкурс). В 2023 году для участия в конкурсе подано 74 заявки от 48 МФЦ Ростовской области. При проведении второго этапа Конкурса отобраны 13 финалистов в 4 номинациях.

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
		обеспечения работы		многофункциональный центр Ростовской области»	Заседание конкурсной комиссии по проведению Конкурса запланировано в феврале 2024 года.
3.6.	Ведение реестра заключенных соглашений о взаимодействии с уполномоченными органами власти, реестра договоров с МФЦ, а также реестра 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 Информационно- аналитическом портале единой сети МФЦ Ростовской области (www.mfc61.ru)	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)	Организовано поддержание в актуальном состоянии реестра соглашений о взаимодействии с органами власти, реестра договоров между ГКУ РО «УМФЦ» и МФЦ, реестров МФЦ и выездов для бесплатного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют многофункциональные центры, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) многофункциональных центров. Реестры размещены на портале сети МФЦ (www.mfc61.ru) в разделе «Документы» страницы ГКУ РО «УМФЦ».
3.7.	Контроль выполнения условий заключенных соглашений о	Отдел контрольно-	Весь период	Направление отчетов в федеральные органы исполнительной власти,	В соответствии с соглашениями о взаимодействии во исполнение требований постановления Правительства Российской

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
	взаимодействии между ГКУ РО «УМФЦ» и федеральными органами исполнительной 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.	организационной работы		органы государственных внебюджетных фондов, органы государственной власти Ростовской области	Федерации от 27.09.2011 № 797 подготовлена сводная отчетность о деятельности МФЦ Ростовской области за 2022 год по предоставлению государственных услуг на базе МФЦ и информация о предоставлении государственных услуг соответствующего органа власти на базе МФЦ. В соответствии с запросами органов власти организовано предоставление ежемесячной и ежеквартальной отчетности о предоставлении государственных услуг соответствующих органов на площадке МФЦ.

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
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 государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», социальную сеть Вконтакте, а также на телефон горячей линии 8 (863) 210 40 73.	Отдел контрольно-организационной работы, отдел методического сопровождения	Весь период	Рассмотрение обращений граждан. Повышение качества предоставления услуг.	Организована регулярная работа с обращениями граждан, поступающими в электронном виде через портал сети МФЦ, электронную почту, портал «Ваш контроль», единое окно цифровой обратной связи ЕПГУ, а также по телефону горячей линии: (863) 210-40-73. Ведется работа в официальных аккаунтах в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники» с целью информирования граждан. В 2023 году в ГКУ РО «УМФЦ» поступило более 10 тыс. звонков по телефону «горячей линии» и 462 обращения.
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	Обеспечена организационно-методическая поддержка реализации проекта по бесплатному юридическому консультированию граждан на базе МФЦ «МФЦ – общественные приемные органов власти и организаций» как развитие проекта «Правовая помощь онлайн» (далее – Проект). Разработаны и подписаны соглашения об участии в Проекте 18 органов власти и 19 организаций.

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
					В 2023 году к Проекту присоединились 7 органов власти и 3 организации.
3.10.	Актуализация схемы размещения многофункциональных центров, территориально обособленных структурных подразделений (офисов) многофункционального центра	Отдел контрольно-организационной работы, отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Утверждение схемы размещения в новой редакции	Схема размещения актуализирована в соответствии с методическими рекомендациями Минэкономразвития России. Включает в себя сведения об окнах обслуживания для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», о количестве окон для иных услуг, в том числе специализированные для обслуживания бизнеса, о количестве рабочих мест в секторах пользовательского сопровождения, а также перечень населенных пунктов, в которых отсутствуют территориально обособленные структурные подразделения и организовано выездное обслуживание. Актуальная редакция утверждена протоколом комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг и организации межведомственного взаимодействия в Ростовской области от 15.12.2023 № 2.
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	Весь период	Создание и обеспечение деятельности сети МФЦ Ростовской области, а также	Во исполнение поручения Губернатора Ростовской области от 16.11.2021 № 95/1358 обеспечена координация и методическая поддержка по вопросу

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
		информационного обеспечения работы, отдел методического сопровождения		оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг	приобретения автомобиля для нужд МФЦ Сальского района (исх. от 16.08.2023 № 18/3833). В рамках исполнения наказов избирателей в г. Батайске и Кагальницком районе обеспечена реализация распоряжений Правительства Ростовской области от 29.08.2023 № 816 и от 01.09.2023 № 818 в целях обновления материально- технического обеспечения МФЦ г. Батайска и Кагальницкого района.

Директор
ГКУ РО «УМФЦ»



Ю.Н. Тищенко