

УТВЕРЖДАЮ

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


«25» апреля 2024 г. Тищенко Ю.Н.

СОГЛАСОВАНО

министр цифрового развития,
информационных технологий
и связи Ростовской области


«13» мая 2024 г. Полуянов Е.В.

Отчет

о результатах деятельности государственного казенного учреждения
Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг»
за 1 квартал 2024 года

РАЗДЕЛ 1. Результаты деятельности учреждения

1.1. Методическое сопровождение работы сети МФЦ.

1.1.1. Заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, предоставляющими государственные услуги, с органами местного самоуправления, предоставляющими муниципальные услуги, с акционерным обществом «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства» и иными организациями в соответствии с законодательством Российской Федерации (пп. 5.1.1 Устава государственного казенного учреждения Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГКУ РО «УМФЦ»), утвержденного приказом министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области от 25.05.2022 № 60 (далее – Устав)

В целях расширения перечня услуг, предоставляемых на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ), в 1 квартале 2024 года подготовлены и подписаны следующие соглашения о взаимодействии (дополнительные соглашения) с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти Ростовской области, предоставляющими государственные услуги, (далее – органы власти):

- с министерством строительства, архитектуры и территориального развития Ростовской области и государственным бюджетным учреждением Ростовской

области «Агентство жилищных программ» (дополнительное соглашение от 30.01.2024 № 5);

- с Избирательной комиссией Ростовской области (дополнительное соглашение от 19.01.2024 № 6 к соглашению о взаимодействии от 03.07.2018 № 48).

МФЦ, действующие на территории Ростовской области, учреждены органами местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области. Перечни муниципальных услуг определены муниципальными заданиями, доведенными до каждого МФЦ. Заключение соглашений с органами местного самоуправления, предоставляющими муниципальные услуги, обеспечивается муниципальными учреждениями МФЦ Ростовской области в соответствии с их компетенцией.

1.1.2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Ростовской области посредством заключения договоров с иными и привлекаемыми организациями, соответствующими требованиям постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», а также координация и взаимодействие с иными МФЦ, находящимися на территории Ростовской области, и организациями, указанными в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (пп. 5.1.2, 5.1.14-5.1.17, 5.1.19-5.1.25 Устава)

Предоставление государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ организовано посредством заключения соответствующих договоров между ГКУ РО «УМФЦ» и МФЦ муниципальных образований Ростовской области в соответствии с пп. «б» п. 25 Правил организации деятельности МФЦ и пп. 5.1.2 Устава. На основании заключенных в отчетном периоде дополнительных соглашений с органами власти организовано заключение 220 дополнительных соглашений к договорам между ГКУ РО «УМФЦ» и МФЦ Ростовской области.

В соответствии с положениями ст. 15 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) и пп. «б» п. 25 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, (далее – Правила организации деятельности МФЦ) МФЦ муниципальных образований Ростовской области обеспечено исполнение следующих функций, предусмотренных ст. 16 Федерального закона № 210-ФЗ:

- прием запросов, в том числе заявлений, составленных на основании комплексного запроса в соответствии с требованиями статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от физических и юридических лиц (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченных представителей, обратившихся в ГКУ РО «УМФЦ» (далее – заявители) о предоставлении отдельных услуг, перечень

которых определяется соглашениями о взаимодействии между ГКУ РО «УМФЦ» и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти Ростовской области, органами местного самоуправления;

- представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных ч. 1 ст. 1 Федерального закона № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

- формирование комплектов документов, необходимых для получения государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. Составление и заверение подписью и печатью заявлений на предоставление услуг на основании комплексного запроса, направление указанных заявлений и комплектов документов в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги;

- представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;

- информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством комплексного запроса, в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением данных услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах и через порталы государственных и муниципальных услуг;

- взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, предусмотренных ч. 1 ст. 1 Федерального закона № 210-ФЗ, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

- выдача заявителям документов, полученных от органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также по результатам предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

- составление и выдача заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, в том числе посредством на основании комплексного

запроса, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации;

- прием, обработка информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации и Ростовской области;

- прием денежных средств от заявителей в счет платы за предоставление государственных и муниципальных услуг и уплаты иных платежей в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации в случаях, предусмотренных федеральными законами и соглашениями о взаимодействии;

- создание заверенных усиленной квалифицированной подписью уполномоченного должностного лица электронных дубликатов документов и информации (преобразование в электронную форму документов и информации на бумажном носителе с сохранением их содержания и (при наличии) реквизитов), а также направление указанных электронных дубликатов в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, и указанным гражданам с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и полномочиями, закрепленными в соглашениях о взаимодействии.

Ведется работа по реализации возможности размещения и обновления в единой системе идентификации и аутентификации сведений, необходимых для регистрации физических лиц в данной системе, размещения биометрических персональных данных в единой информационной системе персональных данных, с использованием программно-технических комплексов.

1.1.3. Ведение реестра заключенных соглашений о взаимодействии, договоров с МФЦ, привлекаемыми организациями, реестра указанных МФЦ, привлекаемых организаций, а также реестра территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ и реестра выездов для бесплатного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют МФЦ, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ и (или) привлекаемые организации, с указанием адресов, режимов работы и наименования услуг, предоставляемых на их базе (пп. 5.1.4 Устава)

Ведутся реестр заключенных соглашений о взаимодействии, реестр заключенных договоров с МФЦ, реестры офисов и территориально обособленных структурных подразделений (далее – ТОСП) МФЦ Ростовской области, реестр выездов для бесплатного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют МФЦ и ТОСП.

На основании требований, установленных пп. «б» п. 28 Правил организации деятельности МФЦ и пп. 5.1.12 Устава, соответствующая информация размещена на информационно-аналитическом портале единой сети МФЦ Ростовской области www.mfc61.ru (далее – портал сети МФЦ) (страница ГКУ РО «УМФЦ», разделы «Соглашения» и «Документы») и регулярно обновляется.

Организовано поддержание в актуальном состоянии реестра соглашений о взаимодействии с органами власти, реестра договоров между ГКУ РО «УМФЦ» и МФЦ, реестра МФЦ Ростовской области и размещение их на портале сети МФЦ в разделах «Соглашения» и «Документы» на странице ГКУ РО «УМФЦ».

1.1.4. Определение режима работы территориально обособленных структурных подразделений и графика выездного обслуживания МФЦ, находящихся на территории Ростовской области (пп. 5.1.13 Устава)

В соответствии с требованиями п. 34³ и п. 35 Правил организации деятельности МФЦ и пп. 5.1.13 Устава ГКУ РО «УМФЦ» определяет графики (режимы) работы ТОСП МФЦ Ростовской области и выездного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют офисы обслуживания населения.

1.1.5. Подготовка предложений по совершенствованию системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» и в электронной форме на территории Ростовской области (пп. 5.1.9 Устава)

Продолжена работа по организации предоставления мер социальной поддержки на базе МФЦ.

В адрес министерства труда и социального развития Ростовской области (далее – минтруда области) направлены предложения по совершенствованию предоставления услуг социальной сферы на базе МФЦ (исх. от 24.01.2024 № 18.8/48, от 27.02.2024 № 18.8/198, от 14.03.2024 № 18/937).

В рамках оптимизации предоставления услуг минтруда области в областной сети МФЦ продолжена реализация проекта по переходу на безбумажное взаимодействие между МФЦ и органами социальной защиты населения муниципальных образований.

В соответствии с дополнительным соглашением от 15.09.2023 № 11 к соглашению о взаимодействии от 15.03.2019 № С-1 между ГКУ РО «УМФЦ» и минтруда Ростовской области проведены подготовительные мероприятия для реализации третьего этапа проекта.

Доработан дополнительный алгоритм, позволяющий сформировать необходимый единый пакет документов на основании комплексного запроса о предоставлении 5 государственных услуг по социальной поддержке семей, имеющих детей. Обеспечена реализация отправки заявлений и пакетов документов одновременно по нескольким услугам в рамках одного дела посредством комплексного запроса (исключительно в электронном виде).

Проведена работа по настройке автоматического внесения данных в новые формы заявлений на основании сведений, имеющихся в Интегрированной информационной системе единой сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области (далее – Информационная система МФЦ).

Выгружены 6 обновленных версий алгоритмов по 7 услугам, в том числе по дополнительному алгоритму, позволяющему сформировать необходимый единый пакет документов на основании комплексного запроса.

По итогам апробации проекта по переходу на безбумажный документооборот с органами социальной защиты населения на площадке МФЦ города Батайска отмечены: сокращение временных издержек при подаче заявлений и получении результатов услуг, значительное уменьшение затрат при изготовлении и передаче документов в рамках предоставления услуг. Расширение проекта запланировано с 15.04.2024 в 16 муниципальных образованиях. Соответствующий проект дополнительного соглашения находится на согласовании в минтруда области.

В соответствии с письмами минтруда области (исх. от 29.12.2023 № 27.1/2424, от 12.01.2024 № 27.1/104, от 26.02.2024 № 27.1/752) об изменении порядка предоставления ряда государственных услуг и форм заявлений в Информационной системе МФЦ актуализированы алгоритмы услуг, подготовлены и загружены актуальные формы заявлений по следующим государственным услугам:

- «Компенсация расходов по оплате жилого помещения, в том числе взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме, и коммунальных услуг льготным категориям граждан»;
- «Оплата расходов на газификацию домовладения (квартиры)»;
- «Ежемесячная денежная выплата региональным льготникам»;
- «Прием заявлений от региональных льготников для выдачи льготной проездной карты»;
- «Прием заявлений от федеральных льготников для выдачи электронного социального проездного билета»;
- «Предоставление государственной социальной помощи в виде социального пособия».

В адрес МФЦ направлены подробные разъяснения об изменениях законодательства и произведенных настройках в Информационной системе МФЦ.

В рамках реализации пилотного проекта по оптимизации взаимодействия при предоставлении услуг Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации (далее – Социальный фонд России) на базе МФЦ в электронном виде с исключением использования обмена данными посредством ПО ViPNet Client «Деловая почта» разработан проект дополнительного соглашения, предусматривающий тиражирование практики на все 55 МФЦ Ростовской области (находится на согласовании органа власти).

Продолжена работа по совершенствованию механизма предоставления на площадках МФЦ услуг, ориентированных на субъекты малого и среднего предпринимательства.

Продолжена работа по совершенствованию организации предоставления на базе МФЦ государственных услуг Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (далее – Росреестр).

27.12.2023 запущен совместный проект Управления федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Ростовской области (далее – Управление Росреестра по Ростовской области) и областной сети МФЦ по оформлению сделок, а также получению выписок из Единого государственного реестра недвижимости (далее – ЕГРН) в отношении объектов недвижимости, находящихся на территориях Луганской и Донецкой Народных республик и Запорожской области.

На первом этапе в качестве пилотных площадок определены МФЦ города Ростова-на-Дону (офис по адресу: ул. 20-я линия, 33) и МФЦ Мясниковского района (офис по адресу: с. Крым, ул. Большесальская, д. 1Б).

На втором этапе, 08.02.2024 и 21.02.2024 к проекту присоединены МФЦ города Азова (офис по адресу: ул. Московская, 7А) и МФЦ города Таганрога (офис по адресу: ул. Ленина, 153А).

Направлены разъяснения Филиала публично-правовой компании «Роскадастр» по Ростовской области (далее – филиал ППК «Роскадастр» по Ростовской области) об изменении порядка взаимодействия при передаче не востребованных заявителем документов в архив, в связи с закрытием площадок территориальных отделов Филиала (исх. от 26.03.2024 № 18.8/267).

Продолжена работа по совершенствованию организации предоставления на базе МФЦ государственных услуг Министерства внутренних дел Российской Федерации (далее – МВД России).

20.02.2024 проведено рабочее совещание с представителями Управления по вопросам миграции ГУ МВД по Ростовской области по вопросам предоставления государственных услуг в сфере миграции на площадках МФЦ Ростовской области.

05.03.2024, 14.03.2024 проведены рабочие совещания с представителями Управления по вопросам миграции ГУ МВД по Ростовской области по вопросу заключения дополнительного соглашения к соглашению о взаимодействии с Управлением Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ростовской области от 24.01.2017 № 44 (далее – Соглашение). Подготовлены предложения по внесению изменений в действующее соглашение и в порядки предоставления государственных услуг в сфере миграции на площадках МФЦ Ростовской области.

29.03.2024 проведено рабочее совещание с представителями Управления по вопросам миграции ГУ МВД по Ростовской области по вопросу актуализации порядков и соблюдения сроков предоставления государственных услуг.

По итогам проведенной работы в адрес ГУ МВД по Ростовской области направлен проект дополнительного соглашения с учетом изменений в нормативных правовых актах, а также в части порядков предоставления государственных услуг «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации», «Выдача, замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации», «Регистрация и снятие граждан

Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации», «Постановка иностранных граждан и лиц без гражданства на учет по месту пребывания». По услугам скорректированы версии алгоритмов в Информационной системе МФЦ.

Продолжена 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).

В целях интеграции жителей новых регионов в правовое поле Российской Федерации при получении государственных и муниципальных услуг расширена география Проекта:

1. Разработаны организационные и технические решения в части получения доступа к электронной системе коммуникации helponline.donland.ru для МФЦ новых регионов, реализован функционал проверки адреса проживания и регистрации граждан.

2. 12.03.2024 при участии сенаторов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации Клишаса А.В., Рукавишниковой И.В., а также заместителя председателя Законодательного Собрания Ростовской области А.С. Косачева на площадке Пресс-центра Дон-медиа подписано соглашение о присоединении к Проекту с МФЦ Запорожской области (соглашение об участии в Проекте от 12.03.2024 б/н).

С целью правового просвещения к оказанию жителям новых территорий Российской Федерации консультативной помощи присоединились 7 ведомств и организаций по 34 вопросам.

На основании заключенных в отчетном периоде соглашений с органами власти и организациями об участии в Проекте и дополнительных соглашений к ним организовано заключение 55 дополнительных соглашений к договорам между ГКУ РО «УМФЦ» и МФЦ Ростовской области.

Продолжена работа по расширению перечня услуг и сервисов, по которым обеспечена консультационная помощь работников МФЦ в секторе пользовательского сопровождения (далее – СПС),

Актуальный перечень услуг и сервисов, оказываемых в СПС, а также памятки по порядку получения услуг направлены в МФЦ Ростовской области (исх. от 12.01.2024 № 18.8/19).

18.01.2024 директором ГКУ РО «УМФЦ» принято участие в семинаре-совещании Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации в режиме видеоконференцсвязи на тему «Повышение доступности нотариальных услуг для граждан: развитие цифровых сервисов». В рамках семинара рассмотрены вопросы цифровизации нотариата. По итогам совещания в перечень услуг и сервисов, сопровождаемых работниками МФЦ в СПС, включена запись на прием к нотариусу.

11.02.2024 директором ГКУ РО «УМФЦ» принято участие в проведении дня «Государственных услуг» Международной выставки – форума «Россия» на ВДНХ (г. Москва) в рамках мероприятий, направленных на определение дальнейших направлений цифровизации государственных услуг и оказания услуг через МФЦ.

1.1.6. Участие в подготовке перечней государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ (п. 5.1.10 Устава)

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.

Ведется организационно-методическая работа по расширению перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ, в том числе в соответствии с рекомендуемым перечнем государственных и муниципальных услуг, предоставление которых может быть организовано по принципу «одного окна» в МФЦ, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797.

Подготовлены материалы по внесению изменений в Реестр государственных услуг Ростовской области, утвержденный постановлением Правительства Ростовской области от 18.11.2011 № 150 (приняты постановлением Правительства Ростовской области от 12.02.2024 № 59).

1.1.7. Осуществление методической и консультационной поддержки МФЦ, находящихся на территории Ростовской области, по вопросам организации предоставления государственных и муниципальных услуг (пп. 5.1.7 Устава)

Обеспечена централизованная методическая поддержка МФЦ в части обеспечения единообразия при обслуживании заявителей (консультирование о порядках предоставления услуг, приеме и выдачи документов) посредством интегрированной информационной системы единой сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области (далее – Информационная система МФЦ).

В программном модуле «Репозиторий» Информационная система МФЦ (далее – Репозиторий) осуществляется централизованное ведение (поддержание в актуальном состоянии) баз данных: эталонных справочников и эталонных алгоритмов предоставления услуг на базе МФЦ (алгоритм оказания услуги содержит все данные, необходимые для приема заявителя работником МФЦ, последующей обработки комплекта документов, выполнения межведомственных запросов и проверок, контроля сроков выполнения этапов оказания услуги и выдачи результата оказания услуги заявителю), а также установлено автоматическое обновление баз данных МФЦ (загрузка и выгрузка справочников и алгоритмов из Репозитория в информационные системы МФЦ).

По итогам 1 квартала 2024 года разработаны и выведены в Репозиторий 162 алгоритма либо обновленных версий алгоритмов по 144 услугам.

Оказание консультационной и методической поддержки МФЦ также обеспечено посредством проведения семинаров и совещаний с руководителями и работниками МФЦ, направления в МФЦ писем и рекомендаций, ответов на их запросы, а также с помощью прямого консультирования работниками ГКУ РО «УМФЦ» по следующим направлениям:

- об организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, в том числе в рамках жизненных ситуаций;
- о порядках предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, в том числе об установленных типовых требованиях к их предоставлению;
- о порядках взаимодействия с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе по организации межведомственного взаимодействия;
- о порядках взаимодействия с заявителями при организации предоставления государственных и муниципальных услуг;
- об организации работы в МФЦ;
- по текущим вопросам, в том числе по исполнению поручений и формированию отчетных данных.

1.1.8. Организация обучения и повышения квалификации работников МФЦ и привлекаемых организаций, находящихся на территории Ростовской области (пп. 5.1.8 Устава)

В целях унификации поведения работников МФЦ, а также предоставления работникам МФЦ технологии повышения качества обслуживания заявителей действуют Стандарты сервиса МФЦ Ростовской области, Кодекс работы МФЦ Ростовской области, Стандарт оценки соответствия знаний руководителей МФЦ установленным требованиям.

В рамках дистанционного обучения в 1 квартале 2024 года проведены 3 обучающих семинара в режиме видеоконференцсвязи (30.01.2024, 01.03.2024, 15.03.2024), на которых рассмотрены вопросы, возникающие при организации предоставления услуг Росреестра, Социального фонда России, минтруда области, ГБУ РО «АЖП», Управления Роспотребнадзора по Ростовской области, Избирательной комиссии Ростовской области, а также присоединения новых участников проекта «МФЦ – общественные приемные органов власти и организаций».

Рассмотрены особенности деятельности сети МФЦ Ростовской области, а также методические, организационные и технические вопросы, возникающие в процессе организации предоставления услуг и сервисов на базе МФЦ.

Проведено тестирование более 1500 работников сети МФЦ Ростовской области посредством информационно-аналитического портала единой сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области (www.mfc61.ru).

На портале сети МФЦ в закрытом модуле «Обучение» размещены для работников МФЦ видеозаписи проведенных семинаров.

В модуле «Обучение» на портале сети МФЦ размещены материалы на тему: «Стандарты сервиса МФЦ Ростовской области», о внедрении инструментов «бережливого производства» в работу МФЦ, а также по осуществлению процедуры внесудебного банкротства граждан.

04.03.2024, 18.03.2024 проведены семинары в режиме видеоконференцсвязи по вопросам реализации проекта «МФЦ – общественные приемные органов власти и организаций»:

- организовано обучение сотрудников МФЦ по работе с электронной системой коммуникации helponline.donland.ru (далее – Система) в части изменения механизма оценивания проведенных онлайн-консультаций;

- проведен обучающий семинар по вопросам интеграции проекта в МФЦ Запорожской области.

15.03.2024 в режиме видеоконференцсвязи проведен обучающий семинар для работников МФЦ Ростовской области по вопросам предоставления услуг Росреестра, в том числе возникающих при реализации проекта по регистрации недвижимости, расположенной на территории новых регионов Российской Федерации.

1.1.9. Информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе выполнения запросов о предоставлении данных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением данных услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ и через порталы государственных и муниципальных услуг (пп. 5.1.18 Устава)

Информирование заявителей о порядках предоставления государственных и муниципальных услуг и по иным вопросам, связанным с предоставлением услуг на базе МФЦ, осуществляется следующими способами:

- предоставление консультаций сотрудниками МФЦ в случаях личного обращения заявителей в МФЦ либо обращения в МФЦ по телефону;

- прохождение онлайн-консультирования на страницах соответствующего МФЦ на портале сети МФЦ;

- размещение информации о порядках предоставления услуг на информационных стендах в МФЦ, в Уголках потребителя МФЦ, на стойках, перекидных модулях, плакатах, постерах, оформленных в соответствии с методическими рекомендациями (утверждены протоколом Комиссии от 15.12.2023 № 2), и на страницах МФЦ на портале сети МФЦ;

- размещение Кодекса работы МФЦ при входе в помещение МФЦ, в фойе или секторе информирования и ожидания;

- проведение информационно-просветительской и разъяснительной работы в СМИ.

Обеспечен доступ к информации о ходе выполнения запросов на предоставление заявителям государственных и муниципальных услуг:

- посредством обращения в МФЦ лично либо по телефону;

- в личном кабинете на странице соответствующего МФЦ;

- посредством внедрения смс-информирования и (или) направления извещения по электронной почте (в случае согласия заявителя).

Организовано предоставление консультаций о порядках предоставления государственных (муниципальных) услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных услуг на базе МФЦ посредством ответов на поступившие в ГКУ РО «УМФЦ» обращения граждан в письменном и электронном виде.

Работает телефон горячей линии в ГКУ РО «УМФЦ» для обращений граждан.

Организовано распространение ежемесячных информационных выпусков газеты «Донские вести+» через сеть МФЦ Ростовской области.

Информация об МФЦ и предоставляемых на базе МФЦ услугах ежемесячно публикуется в указанном издании в разделе МФЦ и других разделах.

1.1.10. Иные реализованные мероприятия и проекты

Продолжено внедрение принципов «бережливого производства» в работу областной сети МФЦ.

21.02.2024 принято участие в заседании комиссии по проведению рейтингования участников проекта «Эффективный регион» в номинации «Бережливый МФЦ» по рассмотрению направленных организациями-участниками материалов.

05.03.2024 в режиме видеоконференцсвязи принято участие в заседании комиссии в рамках проведения 3-го этапа рейтингования организаций-участников.

02.02.2024 на площадке Законодательного собрания Ростовской области принято участие в рабочем совещании на тему: «О реализации на территории Ростовской области мер, предусмотренных Указом Президента от 23.01.2024 № 63 «О мерах социальной поддержки многодетных семей».

09.04.2024 в центре социальной поддержки «Вектор» принято участие в заседании круглого стола на тему: «Социальная поддержка и защита граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации».

Продолжено взаимодействие с Избирательной комиссией Ростовской области.

В период с 29.01.2024 по 11.03.2024 в соответствии с постановлением Центральной избирательной комиссии Российской Федерации от 22.06.2022 № 87/728-8 «О порядке подачи заявления о включении избирателя, участника референдума в список избирателей, участников референдума по месту нахождения на выборах в органы государственной власти субъекта Российской Федерации, референдуме субъекта Российской Федерации» в офисах МФЦ организован прием заявлений у жителей Ростовской области о голосовании по месту нахождения при проведении голосования на выборах Президента Российской Федерации.

Разработан порядок предоставления услуги на базе МФЦ, в том числе по направлению соответствующей информации в централизованную базу данных Государственной автоматизированной системы Российской Федерации «Выборы» и передаче заявлений в территориальные избирательные комиссии (дополнительное соглашение от 19.01.2024 №6 к соглашению о взаимодействии от 03.07.2018 № 48).

1.2. Информационное обеспечение работы сети МФЦ.

1.2.1. Организация работы и развитие функциональных возможностей Интегрированной информационной системы единой сети многофункциональных центров Ростовской области (п. 5.1.6 Устава)

Сформированы предложения по развитию функциональных возможностей Информационной системы МФЦ и вынесены замечания по работе существующих модулей для разработчиков Информационной системы МФЦ:

- по работе Информационной системы МФЦ в целом (заявки в техническую поддержку разработчика от 09.01.2024, 11.01.2024, 02.02.2024, 20.02.2024, 12.03.2024, 21.03.2024, 21.03.2024);

- по работе отчетов в Информационной системе МФЦ (заявки в техническую поддержку разработчика от 18.01.2024, 29.01.2024, 30.01.2024, 07.02.2024, 15.02.2024, 21.02.2024, 19.03.2024);

- по работе Ситуационного центра ГКУ РО «УМФЦ» (заявки в техническую поддержку разработчика от 12.03.2024);

- по разработке нового адаптера к виду сведений «Регистрация подтвержденной учетной записи в ЕСИА с автоматической регистрацией электронной почты» Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (далее – Минцифры России) (заявка в техническую поддержку разработчика от 29.02.2024);

- по разработке нового адаптера к виду сведений «Универсальный вид сведений ОРСН» для перехода на электронный документооборот по услугам минтруда Ростовской области) (заявка в техническую поддержку разработчика от 20.02.2024);

- по доработке адаптера для корректной работы модуля «ФГИС ЕГРН» (заявка в техническую поддержку разработчика от 09.01.2024);

- по работе модуля «ФГИС ЕГРН» (заявки в техническую поддержку разработчика от 10.01.2024, 24.01.2024, 13.02.2024, 14.03.2024, 15.03.2024, 19.03.2024);

- по доработке «Телеграм-бота» о проверке статусов дел, поданных через МФЦ, в отношении объектов недвижимости, находящихся на территории новых регионов (заявка в техническую поддержку разработчика от 12.02.2024);

- по интеграции сервисов «ВКонтакте» в информационную систему «АИС МФЦ» (заявки в техническую поддержку разработчика от 13.03.2024, 14.03.2024, 28.03.2024, 29.03.2024);

- по доработке модуля минтруда Ростовской области (заявки в техническую поддержку разработчика от 17.01.2024, 22.03.2024);

- по доработке модуля «Выборы» (заявка в техническую поддержку разработчика от 22.01.2024).

Разработаны проекты технических заданий:

- на поставку услуг по технической поддержке защищенной сети «ViPNet» МФЦ Ростовской области (исх. от 22.01.2024 № 18.8/43; № 18.8/44, от 26.01.2024 № 18.8/70; № 18.8/71; № 18.8/72; № 18.8/73; № 18.8/74);

- 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 (исх. от 02.02.2024 № 18.8/112; № 18.8/113; № 18.8/115; № 18.8/116; № 18.8/117).

Организована поддержка МФЦ, в том числе в режиме удаленного доступа либо телефонных консультаций, в части технической проработки возникающих вопросов:

- по организации межсетевого взаимодействия;
- по организации подключения офисов МФЦ к информационной автоматизированной системе «Мониторинг качества государственных услуг» (далее – ИАС МКГУ);
- по размещению на портале mfc61.ru обучающих видеороликов;
- по настройке автопроцессинга на услугах МВД России;
- по настройке префиксов дел в Информационной системе МФЦ;
- по вопросам настройки подписания писем в VipNet «Деловая почта» электронной подписью;
- по отправке заявок в техническую поддержку Защищенной телекоммуникационной сети МФЦ Ростовской области (далее – ЗТС МФЦ РО).

Организована работа по подключению и тестированию видов сведений системы межведомственного электронного взаимодействия (далее – СМЭВ) версии 3.0:

1. Социального фонда России:

- «Прием заявления об отказе от ранее поданного заявления»;
- «Прием заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала (МЗРК)».

2. Минтруда Ростовской области:

- «Универсальный вид сведений ОРСН».

В рамках решения вопроса оптимизации процесса предоставления услуг в сфере социальной поддержки населения и перехода на безбумажный документооборот между МФЦ и органами социальной защиты населения организована бесперебойная работа в информационной системе МФЦ адаптеров для передачи электронных документов из МФЦ в ОСЗН по услугам:

- прием заявлений для предоставления социальной поддержки малоимущих граждан (предоставление адресной социальной помощи в виде социального пособия) (адаптер 1305);
- прием заявлений для выдачи справок студентам для получения государственной социальной стипендии (адаптер 1330);
- социальная поддержка семей, имеющих детей (в том числе многодетных семей, одиноких родителей) (Назначение и выплата ежемесячного государственного пособия на ребенка) (адаптер 1328);
- предоставление ежемесячных денежных выплат малоимущим семьям, имеющим детей первого-второго года жизни (адаптер 1329);
- выдача сертификата на региональный материнский капитал (адаптер 1331);

- предоставление ежемесячных денежных выплат на полноценное питание беременных женщин из малоимущих семей, кормящих матерей и детей в возрасте до трех лет из малоимущих семей (адаптер 1332);

- предоставление ежемесячных денежных выплат на детей из многодетных семей (адаптер 1372).

Доработана возможность проверки получения результатов дел от органа в рамках одного дела, а также при использовании технологии комплексного запроса при наличии вложения, в том числе по каждому виду сведений.

В рамках развития Информационной системы МФЦ разработан новый модуль «Телеграм», с помощью которого реализована возможность организации взаимодействия с заявителями в мессенджере «Telegram» (исх. от 26.02.2024 № 18.8/194).

На постоянной основе ведется работа по проверке корректности «валидации» файлов, передаваемых в федеральную государственную информационную систему мониторинга деятельности МФЦ (далее - ФГИС МДМ).

Организована работа по актуализации информации для минцифры Ростовской области о создании резервных копий баз данных (периодичность копирования, метод копирования, место хранения).

Организована работа по актуализации кодов Федерального реестра государственных услуг и муниципальных услуг в Информационной системе МФЦ в целях корректной выгрузки данных в ИАС МКГУ. Произведена выгрузка обновленных версий услуг в Репозиторий для последующей загрузки их на стороне МФЦ.

В рамках подготовки технического задания для реализации государственной программы Ростовской области «Информационное общество», утвержденной постановлением Правительства Ростовской области от 15.10.2018 № 640, актуализирована информация:

- о количестве узлов ЗТС МФЦ РО;

- о необходимых доработках 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.

В целях приобретения сертификата технической поддержки для бесперебойного функционирования ЗТС МФЦ РО собрана и актуализирована информация о версиях, серийных и учетных номерах, датах выпуска программно-аппаратных средств VipNet Coordinator, установленных в МФЦ Ростовской области.

1.2.2. Функции оператора интегрированной информационной системы единой сети многофункциональных центров Ростовской области (пп. 5.1.5 Устава)

Информационная система МФЦ обеспечивает процесс предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ 55 муниципальных образований Ростовской области. В рамках централизованного ведения одинакового набора данных, в том числе внесения одинаковых изменений во все порядки

предоставления услуг одномоментно, и максимально объективно, организована автоматическая репликация содержимого баз данных МФЦ с Репозиторием.

На постоянной основе обеспечивается поддержание в актуальном состоянии справочников Информационной системы МФЦ:

- «Документы»;
- «Государственные и муниципальные услуги и эталонный порядок их предоставления в многофункциональных центрах Ростовской области»;
- «Объекты государственных и муниципальных услуг»;
- «Государственные и муниципальные учреждения и коммерческие предприятия, принимающие участие в предоставлении государственных и муниципальных услуг (Организации-исполнители)»;
- «Группы документов»;
- «Сервисы СМЭВ, используемые Информационной системой МФЦ при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

На базе ГКУ РО «УМФЦ» обеспечивается функционирование необходимых для деятельности всей сети МФЦ служб: Репозитория, сервера экстерриториальности, тестовых и демонстрационных экземпляров Информационной системы МФЦ.

1.2.3. Обеспечение размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информации о деятельности МФЦ Ростовской области (пп. 5.1.12 Устава)

Организована системная работа по ведению портала сети МФЦ, регулярному обновлению всех его разделов.

На главной странице портала сети МФЦ размещено графическое изображение карты Ростовской области с указанием границ муниципальных образований Ростовской области и расположения действующих МФЦ, а также информация о деятельности МФЦ.

Проводится ежеквартальный мониторинг корректности координат офисов и ТОСП, содержащихся на портале сети МФЦ.

Организовано поддержание в актуальном состоянии реестра соглашений о взаимодействии с органами власти, реестра договоров между ГКУ РО «УМФЦ» и МФЦ и их размещение на портале сети МФЦ (раздел «Документы» страницы ГКУ РО «УМФЦ»¹).

На соответствующих страницах на портале сети МФЦ размещена информация о ГКУ РО «УМФЦ» и МФЦ Ростовской области:

- адрес, фамилия, имя, отчество руководителя МФЦ, график работы, количество окон, общее количество предоставляемых государственных и муниципальных услуг, сведения об иных услугах;
- реестр выездов для бесплатного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях Ростовской области, в которых отсутствуют МФЦ, территориально

¹ <https://umfc.mfc61.ru/mfc/registry?doc=1>

обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ и (или) привлекаемые организации;

- перечень предоставляемых государственных и муниципальных услуг в МФЦ, информация о дополнительных (сопутствующих) услугах в МФЦ;
- информация о сроках предоставления услуг;
- информация о размерах государственных пошлин и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении услуг;
- информация о дополнительных (сопутствующих) услугах;
- порядок обжалования действий (бездействия) либо решений органов, предоставляющих услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ;
- информация об ответственности должностных лиц и работников МФЦ за нарушение порядка предоставления услуг на базе МФЦ;
- информация о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

На главной странице портала сети МФЦ размещены:

- консультация онлайн (по услугам);
- полный перечень услуг, в том числе с разбивкой на услуги для физических лиц и услуги для бизнеса;
- просмотр статуса дела;
- запись на прием в МФЦ;
- оценка качества;
- интерактивный помощник бизнесмена;
- форум, обратная связь для посетителей сайта;
- виджет о загруженности МФЦ;
- ссылки на официальные порталы (портал государственных и муниципальных услуг, портал Правительства Ростовской области, портал Административной реформы);
- информационные баннеры «Услуги для бизнеса в МФЦ», «Корпорация МСП», «Электронные услуги», «Электронная подпись» «Стоп, коррупция», «Конкурсы», «Наши партнеры», «МФЦ - общественные приемные органов власти и организаций», «Витрина закупок Ростовской области», «МФЦ – визитная карточка муниципального образования», «Карта болельщика», «Помощь жителям Херсона» и др.

- открытые данные;
- архив видео.

Создана страница, содержащая ссылки для скачивания Положения об организации и обеспечения безопасности персональных данных².

Проводится еженедельное тестирование работоспособности модулей авторизации и записи на прием с использованием портала сети МФЦ.

Организована публикация новостей на странице ГКУ РО «УМФЦ».

² <http://www.mfc61.ru/page/confidentiality>

Проводится ежедневная проверка обращений граждан, поступивших в разделе «Обратная связь» и на форуме на странице ГКУ РО «УМФЦ» портала сети МФЦ, а также публикация ответов на них.

1.2.4. Иные реализованные мероприятия и проекты

Продолжена работа по техническому сопровождению Проекта, в том числе обеспечена оперативная поддержка участников данного проекта в рамках интерактивного взаимодействия в системе онлайн-консультирования helponline.donland.ru (далее – Система).

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 30.03.2022 № 166 «О мерах по обеспечению технологической независимости и безопасности критической информационной инфраструктуры Российской Федерации» продолжена работа по переходу на отечественное программное обеспечение.

В рамках исполнения п. 8 протокола совещания Минэкономразвития России от 20.07.2023 № 53-РМ по вопросам ускоренного развертывания сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Херсонской области и Запорожской области продолжена реализация проекта по регистрации в ЕСИА в рамках комплексной жизненной ситуации «Я – гражданин России» в упрощенном порядке (зарегистрировано более 2,3 тыс. заявителей).

Организовано размещение в МФЦ Ростовской области информационных видеоматериалов:

- на тему «Выборы Президента» (исх. от 02.02.2024 № 18.8/122, от 04.03.2024 № 18.8/222);

- министерства региональной политики и массовых коммуникаций Ростовской области «Сделаем вместе» и «Всей семьей» (исх. от 15.02.2024 № 18.8/172);

- министерства региональной политики и массовых коммуникаций Ростовской области «Земский учитель» (исх. от 04.03.2024 № 18.8/214);

- Федерального государственного унитарного предприятия «Главный радиочастотный центр» (исх. от 11.03.2024 № 18.8/231);

- министерства региональной политики и массовых коммуникаций Ростовской области «Спорт – норма жизни» (исх. от 11.03.2024 № 18.8/235);

- министерства региональной политики и массовых коммуникаций Ростовской области «Госуслуги. Дом» и «Всероссийская ярмарка трудоустройства» (исх. от 21.03.2024 № 18.8/262);

- министерства региональной политики и массовых коммуникаций Ростовской области «Сад памяти» и «Социальный сертификат дополнительного образования» (исх. от 05.04.2024 № 18.8/295).

Во исполнение поручения Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации Д.Н. Чернышенко от 20.01.2023 № ДЧ-П44-6пр обеспечено возобновление работы временного центра, специально созданного на стадионе «Ростов Арена» (далее – стадион) в 2022 году в целях реализации пилотного проекта по организации выдачи персонифицированных карт для посещения матчей

чемпионата России по футболу среди мужских команд Премьер-Лиги (далее – Карта болельщика).

Обеспечен прием заявителей в целях оказания услуги «Оформление персонифицированной карты для посещения спортивного соревнования» на базе временного центра в период проведения матчей (исх. от 28.02.2024 № 18.8/206; от 06.03.2024 № 18.8/230).

14.02.2024 организовано рабочее совещание в режиме видеоконференцсвязи с представителями МФЦ на тему «Возможные проблемы при создании единого телефонного центра».

12.03.2024 проведено совещание в режиме видеоконференцсвязи с представителями «ВКонтакте» на тему внедрения сервисов «ВК» в деятельность МФЦ.

03.04.2024 проведена рабочая встреча в режиме видеоконференцсвязи с представителями «Базальт СПО» и МФЦ на тему «Внедрение отечественного программного обеспечения».

При участии компании «ALT-INTRO» организован курс обучения для технических сотрудников МФЦ «Основы работы с Linux (на примере ОС Альт Рабочая станция)».

Проведена работа по выпуску отечественного «TLS» сертификата в целях корректной работы портала МФЦ на странице ГКУ РО «УМФЦ» для просмотра статусов хода исполнения дел по принятым заявлениям, поданным на регистрацию недвижимости, расположенной на территории новых регионов (local.umfc.mfc61.ru) (исх. от 15.01.2024 № 18.8/20)

Продолжена работа по реализации проекта «Госключ» в МФЦ Ростовской области, отчетная информация направлена в Контрольное управление при Губернаторе Ростовской области (исх. от 24.01.2024 № 18/257; 27.02.2024 № 18/725).

Подготовлены и направлены запросы на предоставление коммерческих предложений, включая подготовительные работы, на программное обеспечение и оборудование для создания единого телефонного центра МФЦ Ростовской области (исх. от 25.01.2024 № 18.8/58; от 25.01.2024 № 18.8/59; от 25.01.2024 № 18.8/60; от 25.01.2024 № 18.8/62; от 25.01.2024 № 18.8/63; от 29.01.2024 № 18.8/79; от 29.01.2024 № 18.8/80; от 29.01.2024 № 18.8/81; от 29.01.2024 № 18.8/82; от 29.01.2024 № 18.8/83; от 01.02.2024 № 18.8/103; от 01.02.2024 № 18.8/103; от 01.02.2024 № 18.8/104; от 01.02.2024 № 18.8/106; от 01.02.2024 № 18.8/107; от 01.02.2024 № 18.8/108; от 05.02.2024 № 18.8/133; от 05.02.2024 № 18.8/134; от 05.02.2024 № 18.8/135; от 05.02.2024 № 18.8/136; от 05.02.2024 № 18.8/137; от 06.02.2024 № 18.8/138; от 07.02.2024 № 18.8/145; от 08.02.2024 № 18.8/146; от 08.02.2024 № 18.8/147; от 08.02.2024 № 18.8/148; от 08.02.2024 № 18.8/149; от 08.02.2024 № 18.8/50; от 27.03.2024 № 18.8/273).

1.3. Контрольно-организационная деятельность.

1.3.1. Контроль выполнения условий, установленных в договорах между ГКУ РО «УМФЦ» и иными МФЦ, и привлекаемыми организациями, расположенными на территории Ростовской области (пп. 5.1.3 Устава)

Во исполнение пп. в) п. 25, пп ж) п. 26 Правил организаций МФЦ, а также пп. 5.1.3 и пп.5.1.11 Устава в отчетном периоде продолжен контроль выполнения условий, установленных в договорах о предоставлении услуг и мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

Еженедельный и ежемесячный мониторинг предоставления услуг в МФЦ проводится с использованием Ситуационного центра ГКУ РО «УМФЦ» и отчетов, полученных из Информационной системы МФЦ, структурированных по основным показателям, характеризующим работу сети МФЦ. Ежеквартально ведутся мониторинговые закупки доступности предварительной записи, итоги которых направляются в адрес руководителей МФЦ Ростовской области для комплексной оценки причин выявленных недостатков и их дальнейшего устранения (исх. от 29.02.2024 № 18.8/208).

1.3.2. Осуществление мониторинга качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», а также услуг и действий, предусмотренных пунктом 4 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, в МФЦ Ростовской области (пп. 5.1.11 Устава)

В соответствии с разработанной методикой проведения оценки выполнения главами администраций городских округов и муниципальных районов Ростовской области мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг ведется мониторинг и балльно-рейтинговая оценка качества работы МФЦ Ростовской области.

Информация об итогах балльно-рейтинговой оценки качества работы МФЦ Ростовской области доводится до сведения заместителей глав администраций муниципальных образований Ростовской области, курирующих деятельность МФЦ, а также руководителей МФЦ Ростовской области в рамках семинаров в режиме видеоконференцсвязи.

Обеспечено ежемесячное внесение сведений в автоматизированную информационную систему «Мониторинг развития сети МФЦ» (АИС МРС МФЦ) о количестве окон предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о количестве услуг, предоставляемых на площадке МФЦ, в разрезе офисов и территориально обособленных структурных подразделений МФЦ.

1.3.3. Иные мероприятия и проекты

В соответствии с соглашениями о взаимодействии во исполнение требований постановления Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 подготовлена сводная отчетность о деятельности МФЦ Ростовской области за 2023 год по предоставлению государственных услуг на базе МФЦ и информация о предоставлении государственных услуг соответствующего органа власти на базе МФЦ (отчеты направлены в органы власти: исх. от 25.01.2024 № 18.8/61, от 26.01.2024 № 18.8/75, от 29.01.2024 № 18.8/84, от 29.01.2024 № 18.8/87, от 31.01.2024 № 18.8/97, от 31.01.2024 № 18.8/98, от 31.01.2024 № 18.8/99, от 31.01.2024 № 18.8/100, от 01.02.2024 № 18.8/105, от 01.02.2024 № 18.8/109, от 01.02.2024 № 18.8/111, от 02.02.2024 № 18.8/114, от 02.02.2024 № 18.8/121, от 05.02.2024 № 18.8/125, от 05.02.2024 № 18.8/126, от 05.02.2024 № 18.8/128, от 05.02.2024 № 18.8/129, от 05.02.2024 № 18.8/130, от 05.02.2024 № 18.8/131, от 07.02.2024 № 18.8/141, от 07.02.2024 № 18.8/142).

В соответствии с запросами органов власти организовано предоставление ежемесячной и ежеквартальной отчетности о предоставлении государственных услуг соответствующих органов на площадке МФЦ.

Организована регулярная работа с обращениями граждан, в том числе 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. Организован мониторинг обращений в комментариях к публикациям Губернатора Ростовской области, в части касающейся деятельности сети МФЦ Ростовской области даются оперативные ответы.

В 1 квартале 2024 года в ГКУ РО «УМФЦ» поступило более 2,3 тыс. звонков по телефону «горячей линии» и 124 обращения граждан, из которых: 36 жалоб на работу МФЦ либо сотрудников МФЦ, 88 обращений о предоставлении разъяснений по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг либо иным вопросам организации деятельности МФЦ.

08.02.2024 организовано рабочее совещание под председательством министра цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области по вопросам реновации офисов МФЦ г. Гуково, Советского и Цимлянского районов.

11.02.2024 принято участие в дне «Государственные услуги», проводимом в рамках Международной выставки – форума «Россия» на ВДНХ (г. Москва).

20.02.2024 организовано проведение заседания конкурсной комиссии регионального конкурса «Лучший multifunctional center Ростовской области» 2023 года. По итогам заседания определены 13 лауреатов в четырех номинациях: «Лучший универсальный специалист МФЦ», «Лучший работник МФЦ», «Лучшие офисы сети МФЦ Ростовской области» и «Лучший проект МФЦ».

21.02.2024 организовано рабочее совещание под председательством министра цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области по вопросам работы МФЦ г. Таганрога.

Продолжена работа в системе управления проектами «RedMine»:

- актуализирована информация в части организации оплаты государственной пошлины в офисах МФЦ Ростовской области через ros-терминалы;
- обеспечено предоставление сведений согласно запросам, поступающим от Центра стратегических разработок Минэкономразвития России.

1.4. Координация реализации мероприятий по осуществлению государственной поддержки создания и деятельности сети МФЦ.

1.4.1. Иные мероприятия и проекты

В рамках исполнения наказов избирателей в городе Волгодонске, Советском и Цимлянском районах проанализирована информация о ходе исполнения мероприятий по переводу офисов МФЦ в новые помещения, подготовлена и направлена информация в рамках ежеквартального отчета о реализации наказов в адрес министерства региональной политики и массовых коммуникаций Ростовской области (исх. от 11.04.2024 № 18/1377).

1.5. Информация об освоении бюджетных средств

Таблица 1

№ п/п	Наименование мероприятия	Лимиты бюджетных обязательств в соответствии с Областным законом Ростовской области от 14.12.2023 № 58-ЗС	Уточненный план ассигнований на 2024 год, тыс. рублей	Исполнено (кассовые расходы), тыс. рублей	Объемы неосвоенных средств и причины их неосвоения, тыс. рублей
1.	Фонд оплаты труда учреждений	11 224,80	11 224,80	2 007,90	9 216,90 (заработная плата будет выплачена в соответствии с табелем учета рабочего времени до конца текущего финансового года)
2.	Иные выплаты персоналу учреждений, за исключением фонда оплаты труда	216,20	216,20	28,50	187,70 (оплата командировочных расходов будет произведена в соответствии с приказами о направлении работников в командировки)
3.	Взносы по обязательному социальному страхованию на выплаты по оплате труда работников и иные выплаты работникам учреждений	3 389,90	3 389,90	489,80	2 900,10 (начисления на заработную плату будут произведены до конца текущего финансового года)
4.	Уплата налога на имущество организаций	403,70	403,70	100,60	303,10 (уплата налога на имущество запланирована на 2 и 3 кварталы текущего финансового года)
5.	Прочая закупка товаров, работ и услуг	57 364,70	57 364,70	927,30	56 437,40 (заключение и исполнение контрактов запланировано на 2 и 3 кварталы текущего финансового года)
ИТОГО:		72 599,30	72 599,30	3 554,10	69 045,20

1.6. Информация о закупках товаров, работ, услуг, осуществленных ГКУ РО «УМФЦ» за отчетный период

Таблица 2

№ п/п	Предмет закупки	Дата размещения закупки		Номер мероприятия в соответствии с планом реализации государственной программы Ростовской области «Информационное общество» (в новой редакции «Единый аналитический план реализации государственной программы Ростовской области «Информационное общество») на 2024 год	Плановый объем ассигнований, тыс. рублей	Цена контракта, тыс. рублей	Реквизиты заключенного контракта	Информация о ходе исполнения контракта
		плановая	фактическая					
1.	Оказание услуг по уборке помещения	01.01.2024	01.01.2024	Мероприятие (результат) 8.2 «Обеспечено финансирование деятельности государственного казенного учреждения Ростовской области "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	20 406,8	92,3	№ 00537 от 01.01.2024	Контракт на исполнении
2.	Оказание услуг по обновлению ЭПС Система Гарант	01.01.2024	01.01.2024	Мероприятие (результат) 8.2 «Обеспечено финансирование деятельности государственного казенного учреждения Ростовской области "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления	20 406,8	94,8	№ 1.1/24 от 01.01.2024	Контракт на исполнении

№ п/п	Предмет закупки	Дата размещения закупки		Номер мероприятия в соответствии с планом реализации государственной программы Ростовской области «Информационное общество» (в новой редакции «Единый аналитический план реализации государственной программы Ростовской области «Информационное общество») на 2024 год	Плановый объем ассигнований, тыс. рублей	Цена контракта, тыс. рублей	Реквизиты заключенного контракта	Информация о ходе исполнения контракта
		плановая	фактическая					
				государственных и муниципальных услуг»				
3.	Оказание услуг по предоставлению доступа к сети Интернет	01.01.2024	01.01.2024	Мероприятие (результат) 8.2 «Обеспечено финансирование деятельности государственного казенного учреждения Ростовской области "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	20 406,8	188,4	№ 96001 от 01.01.2024	Контракт исполнен
4.	Оказание услуг связи	01.01.2024	01.01.2024	Мероприятие (результат) 8.2 «Обеспечено финансирование деятельности государственного казенного учреждения Ростовской области "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления	20 406,8	80,0	№ 95836 от 01.01.2024	Контракт на исполнении

№ п/п	Предмет закупки	Дата размещения закупки		Номер мероприятия в соответствии с планом реализации государственной программы Ростовской области «Информационное общество» (в новой редакции «Единый аналитический план реализации государственной программы Ростовской области «Информационное общество») на 2024 год	Плановый объем ассигнований, тыс. рублей	Цена контракта, тыс. рублей	Реквизиты заключенного контракта	Информация о ходе исполнения контракта
		плановая	фактическая					
				государственных и муниципальных услуг»				
5.	Оказание услуг междугородной связи	01.01.2024	01.01.2024	Мероприятие (результат) 8.2 «Обеспечено финансирование деятельности государственного казенного учреждения Ростовской области "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	20 406,8	7,0	№ 95836-Б2 от 01.01.2024	Контракт на исполнении
6.	Оказание автотранспортных услуг	01.02.2024	01.02.2024	Мероприятие (результат) 8.2 «Обеспечено финансирование деятельности государственного казенного учреждения Ростовской области "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления	20 406,8	364,6	№ 1/2024 от 01.02.2024	Контракт исполнен

№ п/п	Предмет закупки	Дата размещения закупки		Номер мероприятия в соответствии с планом реализации государственной программы Ростовской области «Информационное общество» (в новой редакции «Единый аналитический план реализации государственной программы Ростовской области «Информационное общество») на 2024 год	Плановый объем ассигнований, тыс. рублей	Цена контракта, тыс. рублей	Реквизиты заключенного контракта	Информация о ходе исполнения контракта
		плановая	фактическая					
				государственных и муниципальных услуг»				
7.	Поставка телефонного оборудования	19.02.2024	19.02.2024	Мероприятие (результат) 7.5 «Обеспечено создание и ежегодная техническая поддержка единого телефонного центра многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области»	37 070,1	419,1	№ 2/2024 от 19.02.2024	Контракт исполнен
8.	Оказание услуг по предоставлению доступа к сети Интернет	14.02.2024	14.02.2024	Мероприятие (результат) 8.2 «Обеспечено финансирование деятельности государственного казенного учреждения Ростовской области "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления	20 406,8	315,2	№ 96001 от 14.02.2024	Контракт на исполнении

№ п/п	Предмет закупки	Дата размещения закупки		Номер мероприятия в соответствии с планом реализации государственной программы Ростовской области «Информационное общество» (в новой редакции «Единый аналитический план реализации государственной программы Ростовской области «Информационное общество») на 2024 год	Плановый объем ассигнований, тыс. рублей	Цена контракта, тыс. рублей	Реквизиты заключенного контракта	Информация о ходе исполнения контракта
		плановая	фактическая					
				государственных и муниципальных услуг»				
9.	Оказание услуг по предоставлению доступа к сети Интернет	07.02.2024	07.02.2024	Мероприятие (результат) 8.2 «Обеспечено финансирование деятельности государственного казенного учреждения Ростовской области "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	20 406,8	627,0	№ 3/2024 от 19.02.2024	Контракт на исполнении
10.	Оказание услуг по технической поддержке Защищенной телекоммуникационной сети МФЦ Ростовской области	15.02.2024	15.02.2024	Мероприятие (результат) 7.2 «Обеспечено техническое обслуживание защищенной телекоммуникационной сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области»	5 076,4	969,9	№ 4/2024 от 11.03.2024	Контракт на исполнении

№ п/п	Предмет закупки	Дата размещения закупки		Номер мероприятия в соответствии с планом реализации государственной программы Ростовской области «Информационное общество» (в новой редакции «Единый аналитический план реализации государственной программы Ростовской области «Информационное общество») на 2024 год	Плановый объем ассигнований, тыс. рублей	Цена контракта, тыс. рублей	Реквизиты заключенного контракта	Информация о ходе исполнения контракта
		плановая	фактическая					
11.	Оказание услуг по поставке сертификата активации сервиса технической поддержки ПО ViPNet	15.02.2024	15.02.2024	Мероприятие (результат) 7.2 «Обеспечено техническое обслуживание защищенной телекоммуникационной сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области»	5 076,4	4 106,5	№ 5/2024 от 11.03.2024	Контракт на исполнении
12.	Оказание автотранспортных услуг	16.02.2024	16.02.2024	Мероприятие (результат) 8.2 «Обеспечено финансирование деятельности государственного казенного учреждения Ростовской области "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	20 406,8	2 068,4	№ 6/2024 от 11.03.2024	Контракт на исполнении
13.	Поставка программно-	19.02.2024	19.02.2024	Мероприятие (результат) 7.5 «Обеспечено создание и	37 070,1	1 448,9	№ 7/2024 от 11.03.2024	Контракт на исполнении

№ п/п	Предмет закупки	Дата размещения закупки		Номер мероприятия в соответствии с планом реализации государственной программы Ростовской области «Информационное общество» (в новой редакции «Единый аналитический план реализации государственной программы Ростовской области «Информационное общество») на 2024 год	Плановый объем ассигнований, тыс. рублей	Цена контракта, тыс. рублей	Реквизиты заключенного контракта	Информация о ходе исполнения контракта
		плановая	фактическая					
	аппаратного комплекса			ежегодная техническая поддержка единого телефонного центра многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области»				
14.	Поставка серверов	19.02.2024	19.02.2024	Мероприятие (результат) 7.5 «Обеспечено создание и ежегодная техническая поддержка единого телефонного центра многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области»	37 070,1	2 517,7	№ 8/2024 от 29.03.2024	Контракт на исполнении
15.	Поставка телефонного оборудования	21.02.2024	21.02.2024	Мероприятие (результат) 7.5 «Обеспечено создание и ежегодная техническая поддержка единого	37 070,1	6 365,6	№ 11/2024 от 18.03.2024	Контракт на исполнении

№ п/п	Предмет закупки	Дата размещения закупки		Номер мероприятия в соответствии с планом реализации государственной программы Ростовской области «Информационное общество» (в новой редакции «Единый аналитический план реализации государственной программы Ростовской области «Информационное общество») на 2024 год	Плановый объем ассигнований, тыс. рублей	Цена контракта, тыс. рублей	Реквизиты заключенного контракта	Информация о ходе исполнения контракта
		плановая	фактическая					
				телефонного центра многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области»				
16.	Оказание услуг по технической поддержке ИИС ЕС МФЦ Ростовской области	22.02.2024	22.02.2024	Мероприятие (результат) 7.1 «Обеспечена техническая поддержка и развитие иной информационной системы: Интегрированной информационной системы единой сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области»	10 046,0	10 046,0	№ 12/2024 от 22.03.2024	Контракт на исполнении
17.	Оказание услуг по созданию единого телефонного	22.02.2024	22.02.2024	Мероприятие (результат) 7.5 «Обеспечено создание и ежегодная техническая поддержка единого	37 070,1	21 482,0	№ 14/2024 от 23.03.2024	Контракт на исполнении

№ п/п	Предмет закупки	Дата размещения закупки		Номер мероприятия в соответствии с планом реализации государственной программы Ростовской области «Информационное общество» (в новой редакции «Единый аналитический план реализации государственной программы Ростовской области «Информационное общество») на 2024 год	Плановый объем ассигнований, тыс. рублей	Цена контракта, тыс. рублей	Реквизиты заключенного контракта	Информация о ходе исполнения контракта
		плановая	фактическая					
	центра МФЦ Ростовской области			телефонного центра многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области»				
18.	Поставка бумаги	28.02.2024	28.02.2024	Мероприятие (результат) 8.2 «Обеспечено финансирование деятельности государственного казенного учреждения Ростовской области "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	20 406,8	36,7	№ 9/2024 от 28.02.2024	Контракт исполнен
19.	Оказание услуг по техническому обслуживанию оргтехники	28.02.2024	28.02.2024	Мероприятие (результат) 8.2 «Обеспечено финансирование деятельности государственного казенного	20 406,8	15,3	№ 10/2024 от 28.02.2024	Контракт исполнен

№ п/п	Предмет закупки	Дата размещения закупки		Номер мероприятия в соответствии с планом реализации государственной программы Ростовской области «Информационное общество» (в новой редакции «Единый аналитический план реализации государственной программы Ростовской области «Информационное общество») на 2024 год	Плановый объем ассигнований, тыс. рублей	Цена контракта, тыс. рублей	Реквизиты заключенного контракта	Информация о ходе исполнения контракта
		плановая	фактическая					
				учреждения Ростовской области "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»				
20.	Оказание услуг на передачу неисключительных прав на использование программ для ЭВМ	19.03.2024	19.03.2024	Мероприятие (результат) 8.2 «Обеспечено финансирование деятельности государственного казенного учреждения Ростовской области "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	20 406,8	53,5	№ РЦА03190 012 от 19.03.2024	Контракт на исполнении
21.	Оказание услуг по поставке ПП Парус	20.03.2024	20.03.2024	Мероприятие (результат) 8.2 «Обеспечено финансирование деятельности государственного казенного	20 406,8	73,0	№ 2024НБ-32 от 20.03.2024	Контракт исполнен

№ п/п	Предмет закупки	Дата размещения закупки		Номер мероприятия в соответствии с планом реализации государственной программы Ростовской области «Информационное общество» (в новой редакции «Единый аналитический план реализации государственной программы Ростовской области «Информационное общество») на 2024 год	Плановый объем ассигнований, тыс. рублей	Цена контракта, тыс. рублей	Реквизиты заключенного контракта	Информация о ходе исполнения контракта
		плановая	фактическая					
				учреждения Ростовской области "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»				
22.	Оказание услуг по сопровождению ПП Парус	20.03.2024	20.03.2024	Мероприятие (результат) 8.2 «Обеспечено финансирование деятельности государственного казенного учреждения Ростовской области "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	20 406,8	20,0	№ 2024СБ-50 от 20.03.2024	Контракт исполнен