

УТВЕРЖДАЮ

министр цифрового развития,
информационных технологий
и связи Ростовской области

 - Е.В. Полужнов

« 03 » 03 2025 г.

Отчет по программе деятельности
государственного казенного учреждения Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг»
за 2024 год

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

№ п/п	Наименование ключевого показателя	Текущее	Плановое	Фактическое	Примечания (причины неисполнения контрольного показателя, иная информация)
		значение 2023 год	значение 2024 год	значение 2024 год	
1.	Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ Ростовской области для подачи документов и получения результата услуги, мин.	7 минут	не более 15 минут	2 минуты 34 секунды	-
1.1.	Доля заявителей, ожидающих в очереди более 15 минут, %	5 %	не более 5 %	2,9 %	-
2.	Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг через МФЦ, %	97 %	не менее 90 %	99,9 %	-

№ п/п	Наименование ключевого показателя	Текущее значение	Плановое значение	Фактическое значение	Примечания (причины неисполнения контрольного показателя, иная информация)
		2023 год	2024 год	2024 год	
2.1.	Количество обучающихся видеосеминаров, проведенных ГКУ РО «УМФЦ» для работников МФЦ Ростовской области, шт.	12	12 (не менее 1 раза в квартал)	16	-
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.	45	55	55	Учены проведенные «контрольные закупки» как в очном, так и дистанционном формате.
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, %	69 %	72 %	76 %	-
5.	Количество участников проекта «МФЦ – общественные приемные органов власти и организаций», шт.	37	40	43	-

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 предоставления государственных, типовых муниципальных услуг на базе сети многофункциональных центров предоставления государственных муниципальных услуг Ростовской области (далее - МФЦ)	Отдел методического сопровождения, отдел информационного обеспечения работы	Весь период по мере необходимости и изменения перечня услуг или требований к их оказанию	Заключение новых, актуализация действующих соглашений (дополнительных соглашений) о взаимодействии, порядке предоставления услуг на базе сети МФЦ.	В целях расширения перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ, в 2024 году подготовлены и подписаны соглашения о взаимодействии (дополнительные соглашения) с 15 органами власти и организациями: - с министерством труда и социального развития Ростовской области (далее - минтруда области), министерством промышленности и энергетики Ростовской области (соглашение о взаимодействии от 30.05.2024 № 7-СО/19/120); - с Министерством обороны Российской Федерации, федеральным казенным учреждением «Военно-социальный центр» Министерства обороны Российской Федерации (соглашение о взаимодействии от 31.10.2024 № 6/Н); - с государственным бюджетным учреждением Ростовской области «Агентство жилищных программ» (соглашение о взаимодействии от 15.10.2024 № 121); - с автономной некоммерческой организацией – микрофинансовой организацией «Ростовское региональное агентство поддержки предпринимателей» (соглашение о взаимодействии от 19.11.2024 № 122);

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
					- 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, дополнительное соглашение от 17.07.2024 № 7 к соглашению о взаимодействии от 03.07.2020 № 48); - с Главным управлением Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ростовской области (дополнительное соглашение от 16.05.2024 № 31/127 к соглашению о взаимодействии от 24.01.2017 № 44); - с Отделением Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации по Ростовской области (дополнительные соглашения от 28.05.2024 № 4, от 06.06.2024 № 5, от 26.09.2024 № 6, от 02.12.2024 № 7 к соглашению о взаимодействии от 09.01.2023 № 1/105); - с министерством труда и социального развития Ростовской области (дополнительные соглашения от 03.04.2024 № 12, от 09.04.2024 № 13, от 05.11.2024 № 14, от 02.12.2024 № 15 к соглашению о взаимодействии от 15.03.2019 № С-1);

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
					- с Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Ростовской области, филиалом публично-правовой компании «Роскадастр» по Ростовской области (дополнительные соглашения от 19.09.2024 № 1, от 04.12.2024 № 2 к соглашению о взаимодействии от 06.12.2022); - с Управлением Федеральной налоговой службы по Ростовской области (дополнительное соглашение от 02.07.2024 № 6); - с Главным управлением Министерства юстиции Российской Федерации по Ростовской области (дополнительное соглашение от 01.10.2024 № 1 к соглашению о взаимодействии от 22.06.2023 № 115/1); - с акционерным обществом «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства» (дополнительное соглашение от 28.12.2024 № 1 к соглашению о взаимодействии от 27.05.2022 № 98).
1.2.	Подготовка предложений и координатия деятельности МФЦ в части изменения перечня государственных услуг исполнительных органов Ростовской области, предоставление в МФЦ, организовано в МФЦ, предоставляемых в МФЦ в	Отдел методического сопровождения	Весь период	Перечень услуг исполнительных органов Ростовской области, предоставление которых организовано в МФЦ, предоставляемых в МФЦ в соответствии с разделом IV Регстра государственнх услуг	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. По итогу

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
	с-ответствии с разделом IV Реестра государственных услуг Ростовской области			Ростовской области, поддерживается в актуальном состоянии. Обеспечивается заключение соглашений о взаимодействии.	проведенной работы, в рамках внесения изменений в Постановление Правительства Ростовской области от 18.11.2011 №150 «Об утверждении Реестра государственных услуг Ростовской области и Перечня массовых социально значимых услуг (функций) в Ростовской области» подготовлены и подписаны дополнительные соглашения с митнруда области (от 03.04.2024 №12; от 09.04.2024 №13; от 05.112024 №14; от 02.12.2024 №15 к соглашению о взаимодействии от 15.03.2019 №С-1). В связи с исключением услуг органов власти из раздела IV Реестра государственных услуг Ростовской области с министерством сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области расторгнуто соглашение о взаимодействии от 28.10.2015 №75/22, в адрес министерства экономического развития Ростовской области направлено предложение о расторжении соглашения о взаимодействии от 28.10.2015 №21, комитету по молодежной политике Ростовской области направлен проект дополнительного соглашения для внесения изменений в перечень услуг комитета, предоставляемых в МФЦ Ростовской области в соответствии с соглашением о взаимодействии от 28.10.2015 №20-7.
1.3.	Актуализация перечня услуг, предоставляемых площадках ориентированных на МФЦ, на	Отдел методического сопровождения	Весь период	Поддержание перечня услуг, предоставляемых на площадках ориентированных на МФЦ, на	Обеспечено предоставление услуг субъектам малого и среднего предпринимательства на базе МФЦ.

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
	предоставление услуг субъектам малого и среднего предпринимательства			предоставление услуг субъектам малого и среднего предпринимательства, в актуальном состоянии. Заключение соглашений о взаимодействии с негосударственными организациями, а также с исполнительными органами Ростовской области. Предоставление услуг на базе МФЦ.	По итогам 2024 года в МФЦ Ростовской области организовано предоставление 206 государственных, муниципальных и иных услуг (сервисов), из них 92 услуги для субъектов малого и среднего предпринимательства. В отчетном периоде подписаны: - дополнительные соглашения от 19.09.2024 № 1, от 04.12.2024 № 2 к соглашению о взаимодействии с Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Ростовской области, филиалом публично-правовой компании «Роскадастр» по Ростовской области от 06.12.2022; - дополнительное соглашение от 02.07.2024 № 6 с Управлением Федеральной налоговой службы по Ростовской области от 09.01.2020 № 70; - дополнительное соглашение от 28.12.2024 № 1 к соглашению о взаимодействии с акционерным обществом «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства» от 27.05.2022 № 98. Продолжается популяризация сервиса по очной идентификации пользователей для получения сертификата усиленной квалифицированной электронной подписи в мобильном приложении «Госключ».

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
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.	Продолжена работа по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» с применением электронного документооборота. В рамках оптимизации предоставления услуг минтруда области в МФЦ Ростовской области реализован проект по переходу на безбумажное взаимодействие между МФЦ и органами социальной защиты населения муниципальных образований по 7 услугам минтруда области. В соответствии с дополнительным соглашением от 09.04.2024 № 12 к соглашению о взаимодействии от 15.03.2019 № С-1 между ГКУ РО «УМФЦ» и минтруда области реализован третий этап проекта. Доработан дополнительный алгоритм, позволяющий формировать 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). Обеспечено поэтапное подключение к реализации проекта: с 15.04.2024 – в проекте участвуют 16 МФЦ Ростовской области, с 15.05.2024 - 36 МФЦ, с 15.06.2024 – все 55 МФЦ Ростовской области.

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
					В рамках соглашения о взаимодействии от 30.05.2024 № 7-СО/19/120 с министром Ростовской области, и министерством промышленности и энергетики Ростовской области организован электронный документооборот с органами власти, МФЦ определен единственной площадью по приему и консультированию заявителей, а также выдаче результата в рамках оказания услуги по приему заявлений о предоставлении субсидии при догазификации.
1.5.	Разработка эталонных алгоритмов консультирования, приема и выдачи документов услуг в Интегрированной информационной системе единой сети МФЦ Ростовской области (далее – Информационная система МФЦ)	Отдел методического сопровождения	Весь период	Повышение качества приема документов работниками МФЦ, снижение количества ошибок, допускаемых при приеме документов от заявителей в МФЦ.	В 2024 году разработаны и выведены в программный модуль «Репозиторий» Информационной системы МФЦ (далее – Репозиторий) 328 алгоритмов либо обновленных версий алгоритмов по 196 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	Отдел методического сопровождения, отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Повышение качества приема документов работниками МФЦ, снижение количества ошибок, допускаемых при приеме документов от заявителей в МФЦ.	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

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
	эталонных справочников и алгоритмов				организаций в информационной системе МФЦ. 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, иных услуг и сервисов	Отдел методического сопровождения, отдел информационного обеспечения работ, отдел контрольно-организационной работы	Весь период	Организация и проведение на системной основе, в том числе совместно с представителями органов власти, семинаров и совещаний с руководителями и работниками МФЦ, включая формат видеоконференций; направление в МФЦ писем и рекомендаций, ответов на запросы, разработка методических материалов.	Оказание консультационной и методической поддержки МФЦ обеспечено посредством проведения семинаров (в том числе в рамках проведенных 16 обучающих семинаров в режиме видеоконференцсвязи) 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 на базе МФЦ, в том числе в рамках жизненных ситуаций; - порядок 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;

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
1.8.	Подготовка предложений по совершенствованию функциональных возможностей и оптимизации работы Информационной системы МФЦ	Отдел методического сопровождения, отдел контрольно-организационной работы, отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Снижение времени и трудозатрат на консультирование и прием документов работниками МФЦ, повышение эргономичности и удобства работы в программном комплексе Информационной системы МФЦ. Разработка адаптеров для передачи электронных документов из МФЦ в органы власти в рамках участия в предоставлении услуг.	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 22.03.2024 № 12/2024 в информационной системе МФЦ реализованы мероприятия, в том числе: - по доработке функциональных элементов информационной системы МФЦ; - по разработке нового адаптера к виду сведений «Универсальный вид сведений ОРСН» для перехода на электронный документооборот по услугам минтруда области; - по разработке адаптера для работы с видом сведений государственного бюджетного учреждения Ростовской области «Центр информационного обеспечения деятельности» «Сервис межведомственного взаимодействия с МФЦ. Прием заявок»;

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
1.9.	Методическое сопровождение внедрения стандартов управления сетью МФЦ и Регламента организации работы сети МФЦ и взаимодействия с ГКУ РО «УМФЦ», утвержденных комиссией по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг и организации межведомственного взаимодействия в Ростовской области	Отдел методического сопровождения, отдел контрольно- организационной работы	Весь период	Повышение качества обслуживания заявителей в МФЦ, повышение удовлетворенности населения Ростовской области качеством государственных и муниципальных услуг.	В 2024 году в целях типизации процессов обслуживания звонков заявителей на «горячую линию» телефонного центра, уменьшения издержек и временных затрат в процессе консультирования внедрен стандарт обслуживания заявителей операторами «горячей линии» телефонного центра сети МФЦ Ростовской области (утвержден протоколом заседания комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг и организации межведомственного взаимодействия в Ростовской области от 17.12.2024 № 1). Внесены изменения в документы, регламентирующие работу сети МФЦ Ростовской области, актуализированы: - стандарты сервиса МФЦ Ростовской области; - стандарт организации электронной очереди в МФЦ Ростовской области; - стандарт взаимодействия между МФЦ Ростовской области при реализации принципа экстерриториальности; - порядок регистрации граждан в ЕСИА на базе сети МФЦ Ростовской области; - регламент организации работы сети МФЦ Ростовской области и взаимодействия с ГКУ РО «УМФЦ».

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
1.10.	Проведение обучающих семинаров на базе ГКУ РО «УМФЦ», в том числе в формате видеоконференций, по актуальным вопросам организации предоставления услуг и сервисов в МФЦ. Подготовка и демонстрация обучающих видеороликов	Отдел методического сопровождения, отдел контрольно-организационной работы, отдел информационного обеспечения работы	Весь период по мере возникновения вопросов организации предоставления услуг в МФЦ	Повышение профессионального уровня работников МФЦ.	В рамках дистанционного обучения в 2024 году проведено 16 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. Рассмотрены методические, организационные и технические вопросы, 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.
1.11.	Подготовка предложений по совершенствованию действующего отраслевого законодательства и ведомственных подзаконных актов в части снижения административных барьеров, препятствующих организации полноценного электронного	Отдел методического сопровождения, отдел контрольно-организационной работы, отдел информационного	Весь период	Увеличение количества и повышение качества предоставляемых услуг на площадках МФЦ (в том числе в электронном виде).	В рамках подготовки предложений по совершенствованию действующего отраслевого законодательства и ведомственных подзаконных актов в части снижения административных барьеров, препятствующих организации полноценного электронного документооборота МФЦ с исполнительными органами Ростовской области, во втором полугодии 2024 года

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
	документооборота МФЦ с исполнительными органами Ростовской области	обеспечения работы			реализуется переход на электронный документооборот при предоставлении услуг в сфере архитектуры и градостроительства. Пилотной площадкой выступает МФЦ Мясниковского района (письмо от 11.07.2024 № 18.8/550).
1.12.	Организация предоставления дополнительных услуг и цифровых сервисов	Отдел методического сопровождения, отдел контрольно- организационной работы, отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Предоставление дополнительных услуг и сервисов на базе МФЦ.	На основании заключенного договора между ГКУ РО «УМФЦ» и ООО «ВКонтакте» проведена интеграция сервисов социальной сети «ВКонтакте» с информационной системой МФЦ. Это позволяет организовать проверку статусов дел МФЦ, запись в предварительную очередь, просмотр талонов предварительной записи, отправку уведомлений о готовности результатов услуг пользователям социальной сети «ВКонтакте» на бесплатной основе, а также обеспечить в перспективе интеграцию с голосовым помощником «Маруся» и порталом «Ваш контроль». Проведена интеграция Информационной системы МФЦ с программным обеспечением банка «Центр-Инвест» в части бесшовного формирования квитанций в электронном виде.

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
РАЗДЕЛ II. Информационное обеспечение работы сети МФЦ					
2.1.	Организация работы и развитие технологических возможностей Информационной системы МФЦ	Отдел информационного обеспечения работы, отдел контрольно-организационной работы, отдел методического сопровождения	Весь период	Развитие информационных технологий, обеспечение качества прием заявителей. Подготовка предложений по развитию функциональных возможностей Информационной системы МФЦ.	В 2024 продолжена работа по развитию функциональных и технологических возможностей информационной системы МФЦ. Замечания и предложения направлены разработчикам для последующей реализации (направлено 200 заявок), в том числе: - по работе Информационной системы МФЦ; - по работе существующих модулей и адаптеров; - по доработке и разработке новых адаптеров к видам сведений. 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 исключительного права на созданное в процессе выполнения работ программное обеспечение.
2.2.	Ведение информационно-аналитического портала единой сети МФЦ Ростовской области (www.mfc61.ru) (далее – Портал МФЦ) и обеспечение размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информации о	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.	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
	Деятельности сети МФЦ области			Обеспечение открытости информации о деятельности ГКУ РО «УМФЦ» и МФЦ.	
2.3.	Координация деятельности МФЦ в части централизованного подключения к сервисам, видам сведений системы межведомственного электронного взаимодействия	Отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Обеспечение межведомственного электронного документооборота между МФЦ и исполнительными органами Ростовской области для упрощения процедур предоставления государственных и муниципальных услуг.	Обеспечена координация деятельности МФЦ Ростовской области в части централизованного подключения МФЦ к видам сведений СМЭВ. В 2024 году продолжена работа по подключению и тестированию видов сведений СМЭВ версии 3.0. Разработано 127 адаптеров к 120 видам сведений, обеспечивающих электронное взаимодействие с органами власти и организациями, услуги которых предоставляются в МФЦ.
2.4.	Организация работ по поддержке работоспособности защищенной телекоммуникационной сети МФЦ	Отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Обеспечение устойчивой работы Информационной системы МФЦ в части бесперебойного сетевого взаимодействия между объектами МФЦ и исполнительными органами Ростовской области при 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:

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
					- на оказание услуг по поставке сертификата активации сервиса технической поддержки ПО ViPNet сроком на 12 месяцев - 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 ЭТС МФЦ РО заключен государственный контракт от 11.03.2024 № 4/2024.
2.5.	Обеспечение работы МФЦ с Единой системой и аутентификации в части регистрации, подтверждения учетных записей граждан, восстановления доступа к учетным записям граждан, а также аутентификации граждан на Портале МФЦ	Отдел информационного обеспечения работы, отдел методического сопровождения	Весь период	Увеличение доли граждан в Ростовской области, использующих механизм получения государственных услуг в муниципальных электронных 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 2024 году в рамках развития функциональных возможностей информационной системы МФЦ разработан адаптер к виду сведений «Регистрация подтвержденной учетной записи в ЕСИА с автоматической регистрацией электронной почты» Министерства цифрового развития,

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
2.6.	Мониторинг МФЦ в части неличия 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.	На постоянной основе ведется мониторинг актуальности аттестатов соответствия информационных систем персональных данных МФЦ требованиям законодательства в сфере защиты информации. В 2024 году проведена аттестация рабочих мест в 15 МФЦ, в том числе 5 автоматизированных рабочих мест и 3 серверов в ГКУ РО «УМФЦ». В 2025 году запланировано проведение аттестации рабочих мест в 5 МФЦ.
2.7.	Координация работы МФЦ в части отправки данных из Информационной системы МФЦ в ФГИС МДМ и ИАС МКГУ	Отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Обеспечение устойчивой работы Информационной системы МФЦ в части бесперебойного сетевого взаимодействия между объектами МФЦ и ФГИС МДМ и ИАС МКГУ.	На постоянной основе ведется контроль отправки данных из информационных систем МФЦ Ростовской области в ФГИС МДМ и ИАС МКГУ.
3.1.	Формирование и размещение сведений мониторинга для Минэкономразвития России посредством автоматизированной информационной системы	Отдел контрольно- организационной работы	Весь период Ежемесячно	Своевременная актуализация информации. Организация системного контроля своевременностью заполнения каждым МФЦ, актуальностью и	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.

РАЗДЕЛ III. Контрольно-организационная деятельность

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
	Мониторинга развития сети МФЦ			полнотой размещаемой информации в автоматизированной информационной системе мониторинга развития сети МФЦ.	
3.2.	Организация и проведение информационных кампаний, популяризирующих возможность получения гражданами новых услуг и сервисов в МФЦ	Отдел контрольно-организационной работы, отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Разработка информационных материалов для последующего размещения в МФЦ, популяризирующих возможность получения гражданами новых услуг и сервисов в МФЦ. Системное увеличение их количества.	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 предоставляемых услуг и оставить обращение в разделе «Обратная связь» на информационно-аналитическом портале сети МФЦ Ростовской области (www.mfc61.ru). Созданы новые каналы взаимодействия граждан и МФЦ через социальную сеть «ВКонтакте». В рамках интеграции реализована возможность получения уведомлений о готовности услуг и отправки оценки качества обслуживания в МФЦ. Направлено более 4,5 тыс. оценок. В 2024 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 получения документов по

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
3.4.	Проведение мониторинга качества работы сети МФЦ, в том числе: - проведение «контрольных закупок», включающих в себя анализ мероприятий по организации предоставления услуг, оформлению МФЦ в соответствии с требованиями фирменного стиля «Мои Документы»; - анализ доступности записи в электронную очередь в МФЦ (распределение квот по группам предоставления услуг, вариативность доступности предварительной записи); - контроль реализации муниципальных «дорожных карт» комплексного развития; - анализ инфраструктуры МФЦ в целях выявления потребности в ее совершенствовании; - анализ заработной платы работников МФЦ в целях подготовки предложений по ее увеличению	Отдел контрольно-организационной работы	Весь период	Формирование объективной информации для принятия управленческих решений, направленных на повышение качества работы и улучшение инфраструктуры МФЦ. Повышение качества оказания услуг.	Обеспечено проведение мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в МФЦ. В 2024 году проведен контроль выполнения условий, установленных в договорах о предоставлении услуг: 26 выездных мониторингов в форме «контрольной закупки», 4 ежеквартальных мониторинга доступности предварительной записи, а также мониторинг в дистанционном формате. По результатам проведенных мероприятий главам муниципальных образований Ростовской области и руководителям МФЦ доведены рекомендации по устранению выявленных недостатков. 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 требованиям

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
					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 интервью и экстерьера офисов МФЦ. На постоянной основе ГКУ РО «УМФЦ» ведется анализ заработной платы работников МФЦ. Обеспечен мониторинг выполнения поручения Губернатора Ростовской области по доведению и поддержанию размера среднемесячной начисленной заработной платы сотрудников МФЦ до уровня не ниже 70% от размера среднемесячной начисленной заработной платы по экономике муниципального образования (Пр.засед.№ 68 от 27.11.2018). По итогам анализа мер, принимаемых главами администраций городских округов и муниципальных районов Ростовской области в рамках исполнения поручения, в адрес Губернатора Ростовской области направлена соответствующая информация (от 24.01.2024 № 5/53, от 02.07.2024 № 5/738, от 28.11.2024 № 5/864). В рамках контроля реализации «Дорожных карт» комплексного развития МФЦ продолжается мониторинг выполнения

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
					мероприятий по приведению инфраструктуры МФЦ в соответствие требованиям, установленным в нормативных правовых документах, регламентирующих деятельность МФЦ. Ежеквартальные отчеты о ходе реализации пунктов 7 и 8 по итогам совещания с главами администраций городских округов и муниципальных районов Ростовской области (Пр.засед.№ 102 от 20.11.2018) направлены в адрес заместителя Губернатора Ростовской области Хохлова А.А. (от 12.01.2024 № 18/91, от 12.04.2024 № 18/1411, от 10.07.2024 № 18/2473, от 08.10.2024 № 18/3681).
3.5.	Организация и проведение регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Ростовской области»	Отдел контрольно-организационной работы, отдел методического сопровождения, отдел информационного обеспечения работы	Ежегодно	Повышение уровня профессиональной мотивации работников МФЦ. Выявление кандидатов для участия во Всероссийском конкурсе «Лучший МФЦ России».	Организовано проведение регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Ростовской области» (далее – Конкурс). В январе 2024 года завершен второй этап Конкурса 2023 года, в рамках которого отобраны 13 финалистов в 4 номинациях. 20.02.2024 проведено заседание конкурсной комиссии (протокол от 20.02.2024 № 1). В 2024 году для участия в конкурсе подано 55 заявок от 35 МФЦ Ростовской области. Участниками в номинациях «Лучший универсальный специалист» и «Лучший работник» пройдены профессиональное тестирование и очные собеседования. Отобраны 18 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
					Заседание конкурсной комиссии по проведению Конкурса запланировано на 27.02.2025.
3.6.	Ведение реестра заключенных соглашений о взаимодействии с уполномоченными органами власти, реестра договоров с МФЦ, реестра дополнительных соглашений с МФЦ, а также реестра офисов и ТОСП МФЦ и реестра выездов для бесплатного обслуживания заявителей в муниципальных образований, в которых отсутствуют многофункциональные центры, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) многофункциональных центров. Размещение реестров на Портале МФЦ	Отдел методического сопровождения, отдел информационного обеспечения, отдел контрольно-организационной работы	Ежеквартально	Размещение реестров в актуальной редакции на Портале МФЦ.	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 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 взаимодействии между ГКУ РО «УМФЦ» и федеральными органами государственной власти, органами государственных внебюджетных фондов,	Отдел контрольно-организационной работы	Весь период	Организация на основе системной работы контроля выполнения условий заключенных соглашений о взаимодействии между ГКУ РО «УМФЦ» и федеральными органами	В соответствии с требованиями о взаимодействии во исполнение требований постановления Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 подготовлена сводная отчетность о деятельности МФЦ Ростовской области по предоставлению государственных услуг на базе МФЦ и информация о предоставлении

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
	О планами государственной власти Ростовской области, в том числе представление отчетности: 1) сводной годовой отчетности о деятельности МФЦ по предоставлению государственных услуг на базе МФЦ во исполнение требований постановления Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 и в соответствии с условиями заключенных соглашений о взаимодействии; 2) отчеты по запросам органов, в том числе в рамках мониторинга исполнения дорожных карт федеральных органов исполнительной власти по предоставлению услуг на базе МФЦ			государственной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти Ростовской области. Своевременное направление отчетов в федеральные органы исполнительной власти, органы государственных внебюджетных фондов, органы государственной власти Ростовской области.	государственных услуг соответствующего органа власти на базе МФЦ: - за 2023 год (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 № 18.8/111, от 02.02.2024 № 18.8/114, от 02.02.2024 № 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); - за 2024 год (отчеты направлены в органы власти: исх. от 05.02.2025 № 18.8/85, № 18.8/86, от 06.02.2025 № 18.8/87, № 18.8/88, № 18.8/89, № 18.8/90, № 18.8/91, № 18.8/92, № 18.8/93, № 18.8/94, № 18.8/96, № 18.8/97, № 18.8/98, от 07.02.2025 № 18.8/113, № 18.8/114, № 18.8/116). 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 МФЦ, электронную почту, портал «Ваш контроль», единое окно цифровой обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», социальные сети «ВКонтакте», «Одноклассники», а также на телефон горячей линии 8 (863) 210-40-73	Отдел контрольно-организационной работы, отдел методического сопровождения	Весь период	Своевременное рассмотрение обращений (жалоб) граждан и подготовка исчерпывающих ответов на поставленные вопросы. Повышение качества предоставления услуг. Сокращение числа поступающих жалоб на деятельность МФЦ.	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, по телефону горячей линии: (863) 285-10-88, а также через единый телефонный центр МФЦ Ростовской области (863) 280-88-08. Обеспечена своевременная подготовка ответов на обращения граждан. Ведется работа в официальных аккаунтах в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники» с целью информирования граждан. В 2024 году в ГКУ РО «УМФЦ» поступило более 8,5 тыс. звонков по телефону «горячей линии» и 499 обращений.
3.9.	Организационно-методическая поддержка реализации проекта по консультированию граждан в интерактивном режиме «МФЦ – общественные приемные органов власти и организаций» на площадках МФЦ	Отдел контрольно-организационной работы, отдел информационного обеспечения работы, отдел методического сопровождения	Весь период	Организация работы по вовлечению в реализацию проекта новых органов власти и организаций. Увеличение количества заключенных соглашений (дополнительных соглашений) о взаимодействии 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 23 органов власти и 20 организаций. В 2024 году к Проекту присоединились 5 органов власти и 1 организация. В рамках развития Проекта подписано соглашение о

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
					присоединении к Проекту Регионального отделения государственного фонда «Защитники Отечества» (соглашение об участии в Проекте от 10.06.2024 № 120 и дополнительное соглашение от 29.08.2024 №1 к нему). Кроме того, подготовлены и подписаны соглашения (дополнительные соглашения) о реализации Проекта с органами власти: - с Главным управлением Министерства юстиции Российской Федерации по Ростовской области (соглашение об участии в Проекте от 30.10.2024 № 3/121); - с Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Донецкой Народной Республике (соглашение об участии в Проекте от 30.10.2024 № 122/1); - с Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Луганской Народной Республике (соглашение об участии в Проекте от 30.10.2024 № 122/2); - с Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Запорожской области (соглашение об участии в Проекте от 30.10.2024 № 122/3); - с Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Херсонской области (соглашение об участии в Проекте от 30.10.2024 № 122/4).

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
3.10.	Актуализация размещения многофункциональных центров, территориально обособленных структурных подразделений (офисов) многофункционального центра	Отдел контрольно- организационной работы, отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Наличие актуальной схемы размещения многофункциональных центров, территориально обособленных структурных подразделений (офисов) многофункционального центра.	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 17.12.2024 № 1 и размещена на Портале МФЦ в разделе «Документы» (https://umfc.mfc61.ru/umfc/registry?doc=1) и на официальном портале Правительства Ростовской области в разделе «Комиссия по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг и организации межведомственного взаимодействия в Ростовской области» (https://www.donland.ru/documents/20690/)

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
3.11.	Организационно-методическая поддержка организации работы секторов пользовательского сопровождения в МФЦ	Отдел контрольно- организационной работы, отдел информационного обеспечения работы	Весь период	Создание и обеспечение организации секторов пользовательского сопровождения в МФЦ.	Обеспечена организационно-методическая поддержка организации работы секторов пользовательского сопровождения (далее – СПС) в МФЦ. Продолжена работа по расширению перечня услуг и сервисов, по которым обеспечена консультационная помощь работников МФЦ в СПС. Разработаны и направлены в адрес МФЦ Ростовской области актуальные перечни услуг и сервисов, оказываемых в СПС, а также памятки по порядку получения услуг (исх. от 12.01.2024 № 18.8/19).
РАЗДЕЛ IV. Координация реализации мероприятий по осуществлению государственной поддержки создания и деятельности сети МФЦ					
4.1.	Поддержка создания и деятельности МФЦ Ростовской области	Отдел контрольно- организационной работы, отдел информационного обеспечения работы, отдел методического сопровождения	Весь период	Поддержание деятельности сети МФЦ в стабильном состоянии; своевременное реагирование на возникающие проблемы и принятие соответствующих мер; разработка рекомендаций по улучшению инфраструктуры МФЦ и методическая помощь; оптимизация повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг.	В соответствии с протоколом совещания от 27.08.2024, проведенного под руководством Заместителя Председателя Законодательного Собрания Ростовской области-председателя комитета по аграрной политике, природопользованию, земельным отношениям и делам казачества Василенко В.Н., по вопросу создания новых офисов МФЦ и УСЗН в Советском районе Ростовской области оказана методическая поддержка в части изучения подходов по переводу офисов МФЦ в новые помещения на примере Егорлыкского, Кашарского и Цимлянского района Ростовской области, а также в формировании основных требований к модульному зданию МФЦ. Оказана методическая поддержка (в части оценки потребности в приобретении нового

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственное структурное подразделение ГКУ РО «УМФЦ»	Срок	Ожидаемый результат от реализации мероприятия	Информация о ходе исполнения мероприятия
					технического оборудования) по вопросу перевода офиса МФЦ Усть-Донецкого района в новое здание (исх. от 06.08.2024 № 18.4/136). В рамках оказания методической поддержки ГКУ РО «УМФЦ» принято участие в рассмотрении документов в целях предоставления субсидии за счет средств резервного фонда Правительства Ростовской области на исполнение наказов избирателей в части приобретения сплит-систем, сервера, батарей для серверного источника бесперебойного питания, автоматизированных рабочих мест, системы видеонаблюдения для МФЦ Усть-Донецкого района.

Директор
ГКУ РО «УМФЦ»

Ю.Н. Тищенко