



**ПЕРВЫЙ ЗАМЕСТИТЕЛЬ
ПРЕДСЕДАТЕЛЯ
ПРАВИТЕЛЬСТВА
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. им. Ленина, 135, г. Благовещенск, 675023
тел. (4162) 59-60-20, факс (4162) 23-16-89
e-mail: mail@amurobl.ru
ОКПО 00021769, ОГРН 1072801009115
ИНН/КПП 2801123826/280101001

24.04.2017 № 01-11-1768

На № 01-8-233 от 24.03.2017

Председателю Законодательного
Собрания Амурской области

К.В.Дьяконову

Уважаемый Константин Викторович!

Сообщаю Вам, что докладчиком по вопросу «О деятельности многофункциональных центров на территории Амурской области», запланированному для рассмотрения в рамках «Правительственного часа» на восьмом заседании Законодательного Собрания Амурской области, определен начальник управления информатизации Амурской области Курдюков Александр Михайлович.

Информацию по указанному вопросу прилагаю.

Приложение: Информация по вопросу «О деятельности многофункциональных центров на территории Амурской области», на 6 л. в 1 экз.


М.В.Дедюшко

Информация по вопросу «О деятельности многофункциональных центров на территории Амурской области»

Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – Многофункциональный центр, МФЦ) осуществляют свою деятельность в каждом муниципальном образовании Амурской области. Расчет количества окон в каждом муниципальном образовании производился исходя из численности населения - 1 окно на каждые 5 тысяч жителей, но не менее 5 окон.

Таким образом, на территории Амурской области открыто 23 МФЦ, 19 из которых являются областными, подразделения ГАУ «МФЦ Амурской области» (105 окон по приему документов) и 4 муниципальные МФЦ (85 окон по приему документов), расположены в городах Благовещенск, Свободный, Белогорск и Шимановск. Общее количество окон в 23 МФЦ – 190.

Кроме того в 31 населенном пункте с численностью населения более 1000 человек открыты территориально обособленные структурные подразделения.

Все МФЦ оформлены в соответствии с фирменным стилем «Мои документы».

Для удобства заявителей организован центр телефонного обслуживания (call-центр), во всех МФЦ установлены терминалы электронной очереди.

Разработан единый интернет-портал МФЦ Амурской области, на котором заявители могут ознакомиться с перечнем оказываемых услуг, списком необходимых документов для получения услуги, записаться на прием по предварительной записи, посмотреть информацию о статусе дела.

В целях автоматизации деятельности во всех МФЦ внедрена автоматизированная информационная система поддержки деятельности МФЦ (далее – АИС МФЦ). АИС МФЦ автоматизирует все процессы, связанные с оказанием услуг в МФЦ, в том числе самообслуживание граждан через портал МФЦ и средства общественного доступа к информации, центр телефонного обслуживания, управление удаленной записью на прием и электронной очередью, автоматизацию процессов делопроизводства в МФЦ и интеграцию с органами власти через региональную систему межведомственного электронного взаимодействия.

В МФЦ созданы специальные рабочие места, на которых посетителям организована возможность работы в государственных информационных системах, в том числе на едином портале государственных услуг www.gosuslugi.ru. В целях получения доступа заявителем к государственным информационным системам в МФЦ осуществляется регистрация граждан в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации» (ЕСИА). За 2016 год принято 16019 обращений по управлению учетной записи в ЕСИА.

В целях эффективной организации деятельности многофункциональных центров на территории области с 2016 года осуществляется поэтапное присоединение муниципальных МФЦ к ГАУ «МФЦ Амурской области». На сегодняшний день, уже проведена работа по присоединению двух

многофункциональных центров в Завитинском и Ивановском районах. К концу 2017 года запланировано присоединение еще трех МФЦ в Шимановском районе (май) и в городах Свободный (июль) и Белогорск (сентябрь). На второе полугодие 2018 года планируется присоединение многофункционального центра в городе Благовещенске.

В многофункциональных центрах установлен следующий режим работы: с понедельника по пятницу с 08:00 до 18:00 без перерыва на обед. МФЦ в городах Благовещенск, Белогорск, Тында, работают по расширенному графику, в котором дополнительно предусматривается прием заявителей в один из рабочих дней в неделю в вечернее время до 20:00 и в выходной день. Информация о местонахождении и режиме работы всех многофункциональных центров находится на официальном интернет-сайте МФЦ Амурской области, на интернет сайтах органов власти, на портале правительства Амурской области и информационных стендах в помещении МФЦ.

Расходы консолидированного бюджета на содержание сети МФЦ за 2016 год составили 119 203 тыс. рублей, из них 44 891 тыс. рублей из областного бюджета, 74 312 тыс. рублей из муниципальных бюджетов.

Расходы на заработную плату составили 104 224 тыс. рублей (87,4%). Среднемесячная заработная плата сотрудников МФЦ составляет 20,8 тыс. рублей, среднесписочная численность работников 251 человек.

В МФЦ государственные и муниципальные услуги предоставляются по принципу «одного окна», который предусматривает предоставление государственной или муниципальной услуги (консультация заявителя, прием документов) после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется МФЦ без участия заявителя. Прием граждан в МФЦ осуществляется универсальными специалистами.

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях осуществления организации деятельности многофункциональных центров на территории области, заключения соглашений о взаимодействии с органами предоставляющими государственные услуги, осуществления мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в качестве уполномоченного МФЦ определено ГАУ «МФЦ Амурской области».

Предоставление государственных и муниципальных услуг в Многофункциональных центрах осуществляется на основании заключенных с органами власти соглашений о взаимодействии при предоставлении государственных и муниципальных услуг в соответствии с утвержденными органами власти административными регламентами.

В настоящее время в МФЦ оказывается полный перечень государственных услуг в количестве 31, обязательных для предоставления в

соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. №797. Это государственные услуги федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов.

Правительством Амурской области утверждено постановление от 26.04.2013 № 197 «О государственных и муниципальных услугах, предоставление которых организуется по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенных на территории Амурской области», которое включает в себя 65 государственных и 46 типовых муниципальных услуг.

Перечень предоставляемых услуг постоянно растет, так по итогам проведенной в 2016 году работы перечень был дополнен 50 новыми услугами.

Всего Уполномоченным МФЦ заключены соглашения о взаимодействии с 11 федеральными органами исполнительной власти (переданы 52 услуги), с 10 областными органами исполнительной власти (переданы 65 услуг). Заключены соглашения о взаимодействии со всеми Администрациями муниципальных образований. В целом через многофункциональные центры можно получить 117 государственных и 1070 муниципальных услуг, в различных сферах деятельности - гражданство и регистрация, земельно-имущественные отношения, социальное обеспечение, налогообложение и т.д.

С начала 2017 года в МФЦ возможно получить две новые государственные услуги МВД России:

- прием заявлений для выдачи справки о наличии или отсутствии административного наказания за употребление психотропных веществ без назначения врача;

- прием заявлений для выдачи российских национальных водительских удостоверений при замене, утрате (хищении) и международных водительских удостоверений.

С февраля 2017 года специалисты МФЦ осуществляют оказание помощи заявителям при подаче документов на предоставление земельного участка в безвозмездное пользование (государственная программа по предоставлению 1 Га на Дальнем Востоке).

За 2016 год в МФЦ было принято 404,6 тыс. заявлений для предоставления государственных и муниципальных услуг. По сравнению с 2015 годом, количество принятых заявлений увеличилось на 16,3%. За I квартал текущего года МФЦ уже принято 123,5 тыс. заявлений, что в 1,3 раза превышает данный показатель за аналогичный период 2016 года.

Количество принятых заявлений по услугам федеральных органов исполнительной власти (органов внебюджетных фондов) через многофункциональные центры за 2016 год составило 322,2 тыс. заявлений, что составляет 25 % от общего объема оказанных услуг федеральными органами власти, переданных для оказания в МФЦ в соответствии с соглашениями о взаимодействии. Количество принятых заявлений по услугам исполнительных органов государственной власти – 32,2 тыс. заявлений, что составляет 6,1 % от

общего объема оказанных услуг исполнительными органами власти. Количество принятых заявлений по услугам органов местного самоуправления – 50,2 тыс. заявлений, что составляет 41 % от общего объема оказанных услуг органами местного самоуправления.

Наиболее востребованными являются услуги:

- Управления Росреестра по Амурской области;
- ФГБУ «Федеральной кадастровой палаты управления Росреестра по Амурской области»;
- Управления МВД России по Амурской области;
- Отделения Пенсионного Фонда Российской Федерации по Амурской области;
- Управления записи актов гражданского состояния;
- Министерства социальной защиты населения.

Одним из направлений повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг является организация их предоставления в рамках жизненных ситуаций.

Под жизненной ситуацией понимается юридически значимое событие в жизни гражданина или деятельности организации, при котором возникает необходимость обращения за получением комплекса взаимосвязанных государственных и (или) муниципальных услуг, предоставление которых организуется Многофункциональным центром по принципу «одного окна».

В настоящее время выделено 9 основных жизненных ситуаций, в рамках которых организовано предоставление комплексов взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах:

1. Рождение ребенка;
2. Индивидуальное жилищное строительство;
3. Открытие своего дела;
4. Утрата документов;
5. Выход на пенсию;
6. Смена места жительства;
7. Перемена имени;
8. Утрата близкого человека;
9. Приобретение жилого помещения.

Например, в рамках жизненной ситуации «рождение ребенка» родители могут подать заявление для получения свидетельства о рождении, на регистрацию ребенка по месту жительства, оформить полис обязательного медицинского страхования, получить сертификат на материнский капитал, оформить социальные пособия, поставить ребенка в очередь в детский сад.

Для реализации возможности предоставления муниципальных услуг заявителям по месту их пребывания в любом МФЦ Амурской области, утвержден типовой перечень муниципальных услуг и разработан порядок взаимодействия между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг при реализации принципа экстерриториальности в части предоставления муниципальных услуг в

Амурской области.

Для удобства заявителей в отделениях ГАУ «МФЦ Амурской области» организована возможность получения дополнительных (сопутствующих) услуг, можно получить полис обязательного медицинского страхования, оформить заявку на проведение кадастровых работ, составить договор дарения, договор купли-продажи недвижимого имущества.

В рамках оказания поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства, в МФЦ с 2016 года предоставляются информационные услуги Федеральной корпорации по развитию малого и среднего предпринимательства (далее – АО «Корпорация МСП»). Представители бизнеса могут получить информацию:

- о недвижимом имуществе, имеющемся в государственной и муниципальной собственности и свободном от прав третьих лиц;
- об организации участия субъектов малого и среднего предпринимательства в закупках товаров и работ;
- о формах и условиях финансовой поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства по заданным параметрам.

В ближайшее время в МФЦ будет организовано предоставление трех новых услуг АО «Корпорация МСП».

Специально для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, в целях оказания комплексной поддержки на базе центра развития бизнеса ПАО «Сбербанк России» открыто специализированное представительство МФЦ. Широкий спектр услуг, предоставляемых подразделением позволяет решать различные вопросы, стоящие перед организацией: от регистрации до получения лицензий.

Предоставление государственных и муниципальных услуг для заявителей осуществляется на безвозмездной основе, за исключением случаев, когда для получения государственной или муниципальной услуги необходимо заплатить государственную пошлину, предусмотренную законодательством РФ.

В связи с принятыми изменениями в Бюджетный кодекс Российской Федерации, согласно которым доходы от уплаты государственной пошлины за оказание государственных услуг федеральных органов исполнительной власти в МФЦ делятся по нормативу 50% в федеральный бюджет, 50% в бюджет субъекта Российской Федерации, в областной бюджет в 2016 году поступило 84,8 млн. рублей. По сравнению с 2015 годом доходы, полученные от уплаты государственной пошлины увеличились на 34,5 %. По состоянию на 31.03.2017 года поступление в областной бюджет составило 22 млн. рублей.

Для удобства граждан реализована возможность оплаты пошлины за государственные услуги с помощью установленных платежных терминалов во всех отделениях МФЦ.

В настоящее время в каждом МФЦ Амурской области внедрена информационно-аналитическая система мониторинга качества предоставления государственных услуг. Сотрудники МФЦ в обязательном порядке проводят информирование граждан о возможности принять участие в оценке качества

предоставления государственных услуг в МФЦ. Положение об обязанности информировать граждан о данной возможности включены в должностные инструкции специалистов МФЦ.

Оценить качество предлагается тремя способами: посредством интернет-портала «Ваш контроль», смс-опроса, либо с помощью терминала электронной очереди, расположенного в помещении МФЦ.

В 3 квартале 2016 года проводился ежегодный мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг. По итогам мониторинга качества выявлены следующие результаты:

- уровень удовлетворенности качеством предоставления услуги составляет 93,9%;
- уровень доступности получения информации составляет 91,9%;
- уровень вежливости сотрудников составляет 99,2%
- уровень профессионализма сотрудников составляет 98,4%
- уровень комфортности предоставления услуги составляет 90,2%.

По результатам исследования можно сделать вывод о том, что уровень удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных в МФЦ находится на хорошем уровне.

Министерством экономического развития Российской Федерации внедрена система регулярной оценки выполнения высшими исполнительными органами государственной власти субъектов российской федерации мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Рейтинг субъектов Российской Федерации рассчитывается раз в квартал. По итогу за 4 квартал 2016 года, Амурская область занимает 32 место в рейтинге субъектов Российской Федерации.

В целях повышения качества предоставления услуг, специалисты многофункциональных центров на постоянной основе проходят обучение в органах власти. По истечении трех месяцев, с вновь приятным сотрудником проводится собеседование на предмет знания нормативно-правовых актов в сфере деятельности МФЦ, особенностей предоставления услуг, а по истечении полугода проводится аттестация на соответствие занимаемой должности.

Основными целями на 2017 год определены:

1. Расширение сети МФЦ;
2. Расширение перечня услуг;
3. Повышение качества предоставления услуг.
4. Внедрение новых электронных сервисов;
5. Увеличение финансовых поступлений в областной бюджет.

Начальник управления
информатизации области



А.М.Курдюков