



**РАССКАЗОВСКИЙ РАЙОННЫЙ СОВЕТ НАРОДНЫХ ДЕПУТАТОВ
ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ**
шестой созыв – заседание сорок шестое

Р Е Ш Е Н И Е

26 октября 2021 года

г. Рассказово

№ 391

**О результатах деятельности МКУ «Рассказовский
многофункциональный центр предоставления государственных и
муниципальных услуг населению» за 9 месяцев 2021 года**

Рассмотрев информацию «О результатах деятельности МКУ «Рассказовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению» за 9 месяцев 2021 года», учитывая заключение постоянной комиссии по вопросам местного самоуправления, и информационной политике и связям с общественностью,

Рассказовский районный Совет народных депутатов РЕШИЛ:

1. Принять к сведению информацию «О результатах деятельности МКУ «Рассказовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению» за 9 месяцев 2021 года» (прилагается).
2. Настоящее решение вступает в силу со дня его подписания.
3. Опубликовать настоящее решение на сайте сетевого издания «РИА «ТОП 68» (www.top68.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Контроль за выполнением настоящего решения возложить на постоянную комиссию по вопросам местного самоуправления, информационной политике и связям с общественностью (Стрыков).

Глава района

Председатель районного Совета

А.А. Поздняков

Д.В. Зозуленко

**«О результатах деятельности муниципального казенного учреждения
«Рассказовский многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг населению»
за 9 месяцев 2021 года**

МКУ «Рассказовский МФЦ» работает с 30 декабря 2014 года. В 2021 году МФЦ исполнится 7 лет со дня открытия.

Здание МФЦ и помещения в нем соответствуют стандарту комфортности обслуживания заявителей, на территории, прилегающей к многофункциональному центру, располагается парковка для автомобилей посетителей, в том числе предусмотрены места для автотранспорта инвалидов. МФЦ расположено в пешеходной доступности от остановки общественного транспорта. В рамках проекта «Народная инициатива» на участке от ул. Советская до МФЦ проложен тротуар, а также расширена парковка для автомобилей.

Для удобства граждан города и района организована предварительная запись, с использованием функционала предварительной записи не только на удобную дату и время посещения, но и в день обращения заявителя. Записаться на прием можно по телефону, непосредственно в многофункциональном центре, через портал сети МФЦ.

Для полноценного цифрового комфорта посетителям МФЦ, «Ростелеком» развернул сеть Wi-Fi, что позволяет клиентам с пользой провести время, получить информацию в интернете, проверить электронную почту и т. д. Сеть открытая и не требует пароля.

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" прием ведут 14 специалистов.

Всего в штате МФЦ работает 24 сотрудника.

Заработная плата директора составляет 24 560, 56 рублей.

Заработная плата специалистов - 18 811,92 рублей.

В соответствии с Дополнительным Соглашением № 14 к соглашению о взаимодействии между МКУ «Рассказовский МФЦ» и администрациями города Рассказово и Рассказовского района Общая сумма финансового обеспечения из бюджетов города Рассказово и Рассказовского района на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ составляет 7247,5 тыс. рублей, денежные средства, подлежащие перечислению от городского Органа в сумме 5378,5 тыс. рублей, районного Органа 1869 тыс. рублей на оплату за организацию деятельности МФЦ рассчитывается пропорционально численности населения.

На территории Рассказовского района работают 8 ТОСП (территориально обособленных структурных подразделения).

Платоновское, Саюкинское, Зеленовское, Нижнеспасское, Пичерское, Озерское, Верхнеспасское, Новгородовское. Целью создания которых было предоставление государственных и муниципальных услуг жителям отдаленных местностей.

Во исполнении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, увеличилось время приема граждан в ТОСП Платоновское и ТОСП Зеленовское, в связи с этим было заключено дополнительное Соглашение № 16 к соглашению о взаимодействии между МКУ «Расказовский МФЦ» и администрациями города Расказово и Расказовского района, на оплату за организацию деятельности МФЦ из Бюджета Районного Органа выделено еще 22,3 тыс. рублей (до конца текущего года).

В ходе выездного мониторинга («контрольных закупок») деятельности сети многофункциональных центров, Управлением государственных и муниципальных услуг департамента государственных и муниципальных услуг, информационных технологий, связи и документооборота аппарата главы администрации области совместно с ТОГКУ «МФЦ» (Уполномоченным МФЦ) в 2021 году, в ТОСПах были выявлены следующие недостатки:

- ТОСПы оформлены не в соответствии с требованиями бренд-бука;
- не представляется возможным определить местонахождения ТОСП: отсутствует вывеска, режим работы, информационный постер и иные опознавательные знаки;
- в помещении ТОСП информационные стенды не соответствуют требованиям бренд-бука;
- у специалиста отсутствует базовый вариант формы;
- При проверке ТОСП Платоновское на момент обращения проверяющих, сотрудник ТОСП отсутствовал на приеме заявителей, так как осуществляла доставку принятых ранее документов в МКУ «Расказовский МФЦ» согласно своих должностных обязанностей, в случае недоставки которых последовало бы нарушение установленных законом сроков оказания услуг. Данная проблема существует и ее необходимо решать централизованно на законодательном уровне. В какое время сотрудник ТОСП должен доставлять принятые документы, так как время доставки входит в рабочее время сотрудника. Каким образом сотрудник должен осуществлять доставку принятых документов и осуществлять прием граждан согласно графика, чтобы не нарушить режим работы.

Для устранения недостатков, выявленных в ходе «контрольных закупок» необходимо провести следующие мероприятия:

№ п/п	Наименование мероприятия	Сумма
1.	Указатели направления ТОСП (8 шт.)	80 000 руб.
2.	Информационные стенды	16 700*8 = 133 600 руб.
3.	Кресла бежевого цвета (ТОСП)	88 600 руб.
4.	Форменная одежда специалистам ТОСП и МФЦ	8*4730= 37 840
ИТОГО:		340 040 руб.

Специалистами МКУ «Рассказовский МФЦ» за отчетный период было принято 29 993 обращений.

Результаты деятельности по ключевым направлениям (данные из информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг (ИАС МКГУ)) :

- охват населения города и района государственными и муниципальными услугами – 100%;
- удовлетворенность качеством обслуживания – 99,85%;
- среднее время ожидания в очереди – 1 мин 01 сек.

Неизменным остается перечень самых востребованных услуг - услуги Росреестра и Кадастровой палаты, МВД, управления социальной защиты населения.

На сегодняшний день наиболее востребованными услугами являются:

- Государственный кадастровый учет недвижимого имущества и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество
- Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости
- Прием документов и личных фотографий, необходимых для получения или замены паспорта гражданина Российской Федерации.
- Прием заявления и документов для оформления паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации (загранпаспорт сроком действия на 5 лет).
- Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования
- Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений (в части выдачи

российских национальных водительских удостоверений при замене, утрате (хищении) и международных водительских удостоверений);

- Выдача и аннулирование охотничьих билетов.

- Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения;

- **Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.**

- Предоставление ежемесячного пособия на ребенка.

- Присвоение званий "Ветеран труда", "Ветеран труда Тамбовской области".

- Оказание государственной социальной помощи;

- Прием документов на оформление государственного сертификата на материнский (семейный) капитал

- Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала

- Выдача гражданам справок о размере пенсий (иных выплат);

- Запись детей в детский сад;

- Присвоение адреса объекту адресации или аннулирование адреса;

При этом предлагается широкий спектр и других услуг.

- Регистрация граждан в ЕСИА (Единая Система Идентификации и Аутентификации);

- услуги АО «Корпорация МСП» (Услуга по предоставлению информации о формах и условиях финансовой поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства по заданным параметрам, Услуга по регистрации на Портале бизнес-навигатора малого и среднего предпринимательства)

- Прием заявления о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке;

и др.

Всего в МФЦ предоставляется 169 услуг.

Работа «универсальных» специалистов оценивается в основном положительно. Данные из ИАС МКГУ (информационная система мониторинга качества предоставления государственных услуг) : уровень удовлетворенности 99,85%.

В работе МФЦ есть определенные трудности, связанные с тем, что ни один ВУЗ страны не готовит специалистов МФЦ. Сотрудники МФЦ повышают свой уровень знаний по предоставлению государственных и муниципальных услуг путем самообразования, а также в рамках «Единого часа обучения» по-средством видеоконференцсвязи. С целью проверки знаний по итогам обучения и повышения квалификации внедрена система тестирования универсальных специалистов. Тестирование проводится ежеквартально. К сожалению, испытываем текучесть кадров, в связи с низкой заработной платой, большим количеством, оказываемых услуг.

Деятельность МФЦ не ограничивается оказанием услуг населению, мы принимаем активное участие в городских, региональных и всероссийских акциях и мероприятиях. Ежегодно участвуем в региональном конкурсе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг «Лучший многофункциональный центр Тамбовской области» в номинациях «Лучший универсальный специалист», «Лучший МФЦ».

Все услуги предоставляются **бесплатно**, за исключением услуг за которые в соответствии с законодательством РФ предусмотрена оплата государственной пошлины.

При предоставлении государственных услуг с оплатой государственной пошлины в областную казну поступило — 2.247.730 рублей, в 2020 году — 4.976.238 рублей, в 2019 году — 5.656.521 рублей, в 2018 году госпошлина составила — 5.986.740 рублей. Снижение уровня государственной пошлины связано с возможностью электронной оплаты госпошлин. На данный момент на портале реализована возможность электронной оплаты госпошлин со скидкой 30% для следующих услуг: Получение или замена водительского удостоверения, регистрация транспортного средства, государственная регистрация брака, регистрация расторжения брака, получение заграничного паспорта старого и нового образца, паспорт гражданина РФ и др. Для Ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны в МФЦ организовано бесплатное выездное обслуживание.

Данные по количеству предоставленных услуг в МФЦ за 9 месяцев (Данные из автоматизированной информационной системы МФЦ (АИС МФЦ))

Федеральные — 18187
региональные — 2382
муниципальные — 1550

дополнительные (сопутствующие) услуги
регистрация граждан в ЕСИА (Единая Система Идентификации и Аутентификации) — 4574
ОАО «Корпорация МСП» - 180

Всего было предоставлено в МФЦ **28 178** услуг
Среднее количество заявлений и комплектов документов, принимаемых за один рабочий день — 10,3

Данные по количеству предоставленных услуг в ТОСП МФЦ за 9 месяцев

Федеральные — 831
региональные — 346
муниципальные — 55

дополнительные (сопутствующие) услуги
регистрация граждан в ЕСИА (Единая Система Идентификации и Аутентификации) — 583

Всего было предоставлено в ТОСП **1815** услуг

Озерский ТОСП	61
Новгородовский ТОСП	87
Саюкинский ТОСП	118
Пичерский ТОСП	139
Зеленовский ТОСП	177
Нижнеспасский ТОСП	245
Верхнеспасский ТОСП	482
Платоновский ТОСП	506

Всего было предоставлено в МФЦ и в ТОСП **29993** услуг

Проблемные вопросы:

Выделяемых в рамках Соглашения о взаимодействии между Муниципальным казенным учреждением «Расказовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению» и администрациями города Расказово и Расказовского района финансовых средств на деятельность МФЦ на данный момент недостаточно, финансирование учреждения на 2021 год на уровне финансирования на 2017 год.

Отсутствуют средства на приобретение и ремонт техники, в результате происходят сбои, в виде зависания программ и вынужденных перезагрузок компьютеров, что приводит к увеличению затрат времени на оказание услуг и снижению эффективности приема заявителей, со временем обновляются и повышаются требования к качеству сканирования документов Государственными органами, несоответствие скан-образов документов приводит к отказу органами в предоставлении услуг.

В следствии хронического недофинансирования (задолженность за два месяца), 16 августа 2021 года был отключен интернет, в связи с чем 16, 17, 18 августа 2021 года МФЦ не производил прием заявителей, что повлекло обоснованные жалобы о нарушении прав граждан, обращения в различные инстанции.

Отсутствует нормативно-правовая база, регламентирующая статус работника МФЦ.

Нет единой базы для приема заявителей.

Нет единообразного подхода приема документов в Органе и МФЦ.

В условиях пандемии коронавируса COVID-19, сотрудники МФЦ не останавливали прием граждан.