

Информация об итогах деятельности МАУ «МФЦ Красносулинского района» за 2025 год

На 31.12.2025г на базе МАУ «МФЦ Красносулинского района» организовано предоставление 181 услуги, в том числе: 49 федеральных, 56 региональных, 39 муниципальных, 24 иных, 13 платных услуг.

За 12 месяцев 2025 года открыто 27005 дел (федеральные услуги – 12902 дела, региональные услуги – 6843 дела, муниципальные услуги – 224 дела, иные услуги – 7026 дел), оказано 26262 консультации. По сравнению с 2024 годом мы наблюдаем снижение количества принятых дел на 4,3%. Данная тенденция обусловлена несколькими факторами:

- все больше граждан предпочитает оформлять необходимые услуги в электронном виде посредством портала Госуслуг;
- органы власти принимают решение предоставлять услуги заявителям проактивно, не требуя подачи заявления;
- вносятся изменения в нормативно-правовые акты, касающиеся порядка предоставления государственных услуг юридическим лицам, в части перевода формата услуг в электронный вид.

По данным ИАС МКГУ, Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг составил 100%, средняя оценка 4,99.

Среднее время ожидания на приеме составляет 0,24 минуты.

Таким образом, мы видим реальные результаты усилий, принимаемых правительством РФ по цифровизации предоставления государственных и муниципальных услуг, их доступности для самостоятельного оформления в формате 24/7.

Одним из сегментов программы по цифровизации государственных и муниципальных услуг является внедрение сервиса Госключ. Данная разработка Минцифры РФ является аналогом собственноручной подписи заявителя, с помощью которой можно оформлять услуги и подписывать документы в электронном виде. Функционал Госключа постоянно расширяется, что делает его удобным и универсальным, а главное - безопасным

инструментом электронного взаимодействия с органами власти и другими организациями. За 2025 год специалистами МФЦ оформлено 285 Госключей.

Для удобства заявителей в центральном офисе МФЦ организован сектор пользовательского сопровождения. Граждане, обратившись в СПС, могут бесплатно воспользоваться рабочим местом для доступа на портал Госуслуг и на другие сетевые ресурсы для получения услуг в электронной форме. Наш специалист окажет максимальную консультационную помощь в оформлении услуг. За январь-декабрь 2025 года в секторе пользовательского сопровождения люди получили 5554 услуги.

Мы все видим, что с развитием и массовым использованием электронного формата предоставления различных услуг граждане, к сожалению, часто сталкиваются с действиями мошенников. В сети МФЦ Ростовской области в 2025 году реализована комплексная услуга помощи для пострадавших от мошеннических действий, в рамках которой можно:

- восстановить доступ к личному кабинету на портале «Госуслуги»;
- сменить пароль;
- установить запрет на совершение сделок с объектами недвижимого имущества без личного участия;
- установить запрет на использование биометрических данных;
- подключить дополнительную усиленную аутентификацию;
- редактировать реквизиты документов и сведения в личном кабинете на портале «Госуслуги»;
- добавить или изменить адрес электронной почты в личном кабинете на портале «Госуслуги»;
- установить или снять самозапрет на кредиты путем подачи заявления в личном кабинете на портале «Госуслуги» (рекомендуется заблаговременно установить приложение Госключ);
- сделать запрос информации в бюро кредитных историй;
- разместить информацию о мошеннических действиях на сайте МОШЕЛОВКА.РФ moshelovka.onf.ru/

За 2025 год данной услугой воспользовались 230 человек.

В настоящее время в МФЦ особое внимание уделяется участникам СВО и членам их семей. Во всех офисах сети МФЦ Ростовской области для участников СВО и членов их семей предусмотрено 104 меры поддержки, в том числе: 29 федеральных, 58 региональных, 7 муниципальных и 10 мер поддержки, предоставляемых государственными и иными учреждениями.

В окнах приема МФЦ данная категория заявителей может получить 45 услуг, 25 услуг можно оформить самостоятельно в секторе пользовательского сопровождения, и еще по 34 услугам, предоставляемым в иных организациях, можно получить консультацию специалистов МФЦ.

В текущем году Уполномоченным МФЦ разработана, а сетью МФЦ Ростовской области внедрена форма комплексного запроса, в котором, в рамках одного заявления, предусмотрена возможность оформления до 33 услуг, предоставляемых различными ведомствами, такими как Социальный фонд Российской Федерации, УСЗН, Агентство жилищных программ Ростовской области, Ростовское региональное агентство поддержки предпринимательства.

Подписав заявление на комплексный запрос, заявитель дает поручение МФЦ для совершения необходимых действий и запросов для предоставления всех нужных заявителю услуг. Часть услуг отрабатывается в электронном виде, часть – в бумажном. Внедрение данного комплексного запроса позволяет сократить количество визитов граждан в МФЦ до одного, а также сократить время оформления услуг с нескольких недель до нескольких дней. Для сравнения, раньше для оформления всех положенных льгот требовалось обращаться в 16 различных ведомств и организаций. Сейчас достаточно одного визита в МФЦ, где специалисты помогут подготовить единое заявление и подберут все доступные меры поддержки. В 2025 году данной услугой в нашем МФЦ воспользовались 15 заявителей. МФЦ Красносулинского района третий год подряд участвует в реализации проекта «Эффективный регион» на территории Ростовской области и внедрении в деятельность учреждения «бережливых» проектов-образцов, реализованных на площадках областных многофункциональных центров. В текущем году в рамках проекта

«Эффективный регион» реализован проект «Совершенствование механизма управления внутренними процессами МФЦ», который позволяет оптимизировать внутренние производственные процессы, получать оперативную и актуальную информацию о деятельности каждого подразделения.

В 2025 году успешно внедрен чат-бот МФЦ в мессенджере МАХ, который предоставляет заявителям широкие возможности: предварительно записаться на прием, узнать статус дела, уточнить время и дату талонов предварительной записи, уточнить расписание работы любого из офисов, оценить услугу. Также чат-бот пришлет напоминание о том, что заявитель записан на прием. На текущий момент на чат-бот уже подписано 850 человек.