**Доклад**

**об итогах работы ГАУ «МФЦ Республики Тыва» за 8 месяцев**

**Общая информация о деятельности ГАУ «МФЦ Республики Тыва»**

ГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Республики Тыва» во исполнение Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и государственного задания на 2023 год провело работу по достижению поставленных задач и целей по качественному и своевременному предоставлению государственных и муниципальных услуг за 8 месяцев 2024 года.

На территории республики обеспечена работа 23 офисов МФЦ, из которых 2 офиса в г. Кызыле, в 17 территориальных отделах, 4 удаленных рабочих места в селах Сукпак, Балгазын, Кунгуртуг, Кара-Хол.

Доступность отделений МФЦ для граждан составляет 99,5%.

В настоящее время в ГАУ «МФЦ РТ» оказывается 334 (АППГ - 393) государственных и муниципальных услуг, из них:

- услуг федеральных органов власти – 101 (АППГ - 104);

- услуг региональных органов власти – 77 (АППГ - 98);

- муниципальных органов власти – 60 (АППГ - 59);

- услуги инфраструктурных организаций – 91 (АППГ - 126);

- услуги иных организаций, участвующих в системе предоставления госуслуг – 5 (АППГ - 6).

От общего числа услуг в бумажном виде оказываются 285 услуг - 85%,
в электронном виде 49 услуг - 14%:

Наиболее востребованными государственными услугами среди населения республики являются:

- услуги Управления Росреестра по Республике Тыва: всего оказано услуг Росреестра – 28 742 ед. (АППГ 32 597);

- ФНС – 3047 (АППГ 7528) заявлений.

Из региональных услуг самыми востребованными являются услуги Министерства труда и социальной политики Республики Тыва – 618 ед. (АППГ 1525), Министерства земельных и имущественных отношений – 564 ед. (АППГ - 2 659).

Необходимо отметить, что одной из самых востребованных услуг за 6 месяцев 2024 году стала услуга внесудебного банкротства физических лиц -108 ед.

**Исполнение государственного задания ГАУ «МФЦ Республики Тыва» за 8 месяцев.**

Согласно государственному заданию **ГАУ «МФЦ Республики Тыва»** на 2024 год, утвержденному министром цифрового развития Республики Тыва, перед **ГАУ «МФЦ Республики Тыва»** стояли исполнение 12 показателей, характеризующих качество государственной услуги, и 2 показателя, характеризующих объем государственной услуги.

Данные показатели исполнены на 66 %, из которых:

1. Удовлетворенность заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг составила 99,38 %, при плановом значении не менее 99 % (АППГ – 99% (оценка производилась через портал «Ваш контроль»).
2. Информирование заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг составила 13 759 ед. (АППГ – 23 280 ед.), при плане 42 000 в год, выполнено на 32,7 %;
3. Выдача заявителям готовых документов по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг составила 32 849 ед. (АППГ -33 564), при плановом значении 70 000 в год, показатель выполнен на 47 %.
4. Количество обращений за получением государственных и муниципальных услуг составляет 62 556 (АППГ – 87 112), при плановом значении 170 000 в год, показатель выполнен на 37%. (Плановый показатель не достигнут в связи, с техническими неполадками АИС МФЦ, с истечением срока Соглашения с МВД РТ, а также с тем, что все больше заявителей получают услуги в электронном виде через ЕПГУ).
5. Плановый показатель по внебюджетному доходу исполнен на 63%. По плану 4 300 тыс. рублей, фактически исполнено 2 741 650 (АППГ – 2 100);
6. Поступление доходов в республиканский бюджет.

За 8 месяцев ГАУ «МФЦ Республики Тыва» общая сумма привлеченных госпошлин составило 12 312,40 тыс. рублей, при плановом значении 14 369 тыс. рублей в год (АППГ – 11 438), что составляет 85 % выполнения.

7) Доля субъектов МСП, впервые обратившихся за услугой АО «Корпорация МСП» через МФЦ, в том числе в электронной форме составило 149 ед., при плановом значении 35 ед., показатель выполнен на 425,7 %.

8) Доля ошибок, допущенных сотрудниками МФЦ при приеме документов на государственную регистрацию прав, (полнота и комплектность документов), в общем количестве документов, принятых в МФЦ на государственную регистрацию прав, составило 0,02 % (АППГ 0,03%), при допустимом (возможном) отклонении 1 %.

9) Доля пакетов документов, которые приняты в МФЦ на государственную регистрацию прав и в отношении которых сотрудниками МФЦ не осуществлено или осуществлено некачественное сканирование, в общем количестве пакетов документов, принятых в МФЦ на государственную регистрацию прав составил 0,0 %, при допустимом значении 0,1 %.

10) Доля ошибок, допущенных сотрудниками МФЦ при приеме документов на государственный кадастровый учет, в том числе с одновременной регистрацией прав (полнота и комплектность документов), в общем количестве таких документов, принятых в МФЦ составил 0,02 % (АППГ 0,03%), при возможном 0,04 %. Целевой показатель не достигнут опять же из-за текучести кадров. Наибольшее количество ошибок допускаются новыми сотрудниками.

11) Доля пакетов документов, принятых в МФЦ на государственную кадастровый учет, в том числе с одновременной регистрацией прав, и в отношении которых сотрудниками МФЦ не осуществлено или осуществлено некачественное сканирование, в общем количестве пакетов документов, принятых в МФЦ на государственную регистрацию прав составил 0,02 %, при допустимом значении 0,04 %.

12) Показатель по переводу государственных и муниципальных услуг на электронный вид не исполнен. Плановый показатель составляет 20 единиц.

В 2023 году планировался запуск пилотного проекта по предоставлению муниципальных услуг «Региональный портала госуслуг», в рамках которого должны были быть переведены 20 услуг в электронный вид. Однако запуск проекта приостановлен, в связи с тем, что Минцифрой России рекомендовано субъектам РФ выводить государственные услуги на ЕПГУ посредством ВКУ.

**Кадровая ситуация**

Общая предельная штатная численность сотрудников ГАУ «МФЦ РТ» на текущую дату составляет 106 единиц. Некомплект штата на конец отчетного периода составляет 7 единиц. Из них: специалист МФЦ в г. Кызыл – 5, в территориальных отделах МФЦ – 2 (Эрзин – 2). Текучесть кадров за отчетный период составляет 35% при норме 10%. Общее количество уволившихся сотрудников за 8 месяцев год составляет 37 единицы. Принятых сотрудников 53.

Из анализа текучести кадров, основной причиной увольнения работников является низкий уровень заработной платы. На сегодняшний день, согласно постановлению Правительства Республики Тыва от 28 ноября 2023 г. № 864 «Об индексации заработной платы работников казенных, бюджетных и автономных учреждений Республики Тыва» заработная работников проиндексирована на 5,5%., так средняя заработная плата рядового специалиста, получаемая «на руки» составляет 33 448 рублей.

В целях урегулирования вопроса с текучестью кадров неоднократно направились письма в Министерство финансов Республики Тыва о возможностях повышения заработной платы сотрудникам МФЦ.

**Деятельность МФЦ**

 23 января 2024 года приказом директора ГАУ «МФЦ РТ» № 4-ОД в целях реализации постановления Правительства РФ от 11.04.2022 г. № 837-р, распоряжения Правительства Республики Тыва от 09.11.2022 года № 624-р «О создании регионального центра государственных и муниципальных услуг Республики Тыва» в МФЦ создан новый отдел оптимизации государственных и муниципальных услуг, деятельность, которого заключается в экспертной и методической поддержке органов государственной власти Республики Тыва и органов местного самоуправления по применению инструментов оптимизации, организации разработки проектов описаний целевых состояний услуг.

Для достижения цели и выполнения задач отделом оптимизации проводились анализы текущего состояния государственных и муниципальных услуг в результате, которого определены наиболее востребованные услуги для перевода в электронный вид, а именно услуги:

- Управления социальной политики Мэрии города Кызыла,

- Управления труда и социального развития по Республике Тыва,

- Управления опеки и попечительства по городу Кызылу и отделами по опеке и попечительства по районам РТ,

- Департамента архитектуры градостроительства и земельных отношений Мэрии города Кызыла.

Также с 16 марта по 30 августа 2024 года МФЦ РТ принял участие в пилотном проекте Центра стратегических развитий МФЦ России «Базовая процессная модель».

По результатам участия в пилотном проекте проведен анализ процессов и замер каждого этапа и выявлены следующие проблемы: расходы в больших количествах на ГСМ и на бумагу формата А4.

Изучив выявленные недостатки процесса, в рамках внедряемой базовой процессной модели, нами предложены следующие меры по снижению затрат.

**В 2024 году планируются реализовать следующие основные мероприятия приоритетной направленности:**

1. Модернизация АИС МФЦ с целью вывода функционала для размещения биометрических данных физического лица в ЕБС.
2. Развитие сервиса «Госключ» путем интеграции АИС МФЦ с инфраструктурой Госключа.
3. Реализации технологии «Бережливое производство».

По итогам оптимизации МФЦ достигнет следующих результатов:

* Снижение затрат на доставку документов на бумажном носителе.
* Сокращение времени на обработку документов.
* Минимизация расходов на бумагу формата А4 и тонер.
* Сокращение маршрута курьера.
* Замена бумажных документов на электронные.

Учитывая сложившуюся обстановку по недостижению показателей эффективности деятельности МФЦ за 8 месяцев, МФЦ по РТ, просим включить в проект протокола коллегии вопрос целесообразности перехода на иную информационную систему оказания государственных и муниципальных услуг, так как используемая АИС МФЦ не обеспечила на должном уровне информационную безопасность данных. По результатам совершенной кибератаки 16 марта 2024 года АИС МФЦ все еще не восстановлена в полном объеме, данные утеряны.

Спасибо за внимание!