|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| суоярвский_район |  |  |

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

РЕСПУБЛИКА КАРЕЛИЯ

СОВЕТ СУОЯРВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

ХХ сессия I созыв

РЕШЕНИЕ

15.01.2024 № 239

**О результатах работы отдела предоставления услуг № 16 по Суоярвскому муниципальному округу ГБУ РК «МФЦ РК» за 2023 год**

Заслушав информацию о результатах работы отдела предоставления услуг №16 по Суоярвскому муниципальному округу ГБУ РК «МФЦ РК» за 2023 год, Совет Суоярвского муниципального округа РЕШИЛ:

1. Информацию о результатах работы отдела предоставления услуг №16 по Суоярвскому муниципальному округу ГБУ РК «МФЦ РК» за 2023 год принять к сведению (прилагается).

2. Решение подлежит размещению на официальном интернет-портале Суоярвского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Решение вступает в силу со дня его подписания.

Председатель Совета

Суоярвского муниципального округа Н.В. Васенина

Глава Суоярвского

муниципального округа Р.В. Петров

Приложение к решению Совета

Суоярвского муниципального

округа от 15.02.2024 № 239

**Информация**

**о результатах работы отдела предоставления услуг № 16 по Суоярвскому муниципальному округу ГБУ РК «МФЦ РК» за 2023 год.**

Работа многофункционального центра построена в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 г. № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 г. № 797 «О взаимодействии между МФЦ и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления».

Устойчивое развитие МФЦ Республики Карелия соответствующее стандартам, установленным в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, позволяет покорять новые вершины, меняться, становиться ближе, комфортнее и сокращать время ожидания для наших заявителей!

Одной из приоритетных задач МФЦ Республики Карелия является внедрение новейших технологий в процессы предоставления услуг и внутренние процессы организации работы, что позволяет повышать качество и скорость предоставляемых услуг. В 2023 г. введен в эксплуатацию новый функционал программного комплекса приёма выдачи документов по услугам Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Республике Карелия – цифровой помощник «Ева». Учреждение вошло в число первой волны внедрения (8 субъектов РФ участники проекта);

В сентябре 2022 года в МФЦ Республики Карелия запущен омниканальный голосовой робот на базе нейросетей («Айно»). Голосовой помощник «Айно», созданный на основе искусственного интеллекта, распознает человеческую речь по заданным алгоритмам.

Голосовой помощник помогает получить интересующую заявителей информацию без ожидания ответа оператора на линии, более того, голосовой помощник работает в круглосуточном режиме и за счет омниканальности обеспечивает 100% прием звонков, за 2023 год:

- принято 100748 звонков

- отвечено на 349708 вопросов;

- совершен 32485 исходящий звонок по информированию о готовности результата и предварительной записи.

Предоставление услуг в МФЦ осуществляется бесплатно, за исключением установленных законодательством случаев, в этом случае заявители уплачивают государственную пошлину согласно Налоговому кодексу.

Для удобства заявителей на сегодняшний день работаем как по предварительной записи, так и в порядке живой очереди в соответствии с графиком работы:

- город Суоярви, ул. Кайманова, 13 с понедельника по пятницу с 9.00 - 17.00, без перерыва на обед.

Доступность предоставления услуг, для граждан отдалённых населённых пунктов обеспечивается еженедельными выездами сотрудников отдела в п. Настенъярви – вторник с 11 до 14часов, п. Поросозеро – четверг с 11 до 14 часов, п. Райконкоски – пятница с 12 до 15 часов.

Запись на прием можно осуществить по телефонам контакт центра и по мобильному телефону отдела +79215274396, а также через сайт МФЦ.

В 2023 году в отделе предоставления услуг № 16 оказано 16181 услуг, в т.ч. по приему заявлений 8784, по выдача результата 5723 услуг. консультации 1674 личных и телефонных обращений.

99,94% заявителей довольны качеством предоставления услуг.

В 2023 году самыми популярными были услуги:

* Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Республике Карелия (по объектам недвижимости) **- 5107 услуг;**
* Министерства внутренних дел РФ (услуги по выдаче (замене) паспорта, регистрационный учет, миграционный учет иностранных граждан, замена водительского удостоверения, справки о наличии/отсутствии судимости) - **4312** государственных услуг;
* Отделения Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации (справки о размере пенсии, справки на льготные лекарства, трудовая деятельность, денежные выплаты на детей) - **1944** государственных услуг;
* Федеральной налоговой службы (услуги по выдаче ИНН, прием налоговых деклараций, получение налогового уведомления) **1589** услуги;
* Органов местного самоуправления (услуги справки о составе семьи, зачисление детей в детский сад) **269** услуг.
* Выдача результатов с Единого портала государственных услуг - **595** услуг. Заявитель заказав в своем личном кабинете на ЕПГУ информацию (справка о назначенных социальных выплатах, справка о размере пенсии, выписка ЕГРН…), приходит в любой офис МФЦ с номером заявления и получает заверенный специалистом МФЦ результат оказания услуги.

МФЦ Республики Карелия эффективно использует накопленный опыт и потенциал при внедрении новых форм работы. Так, в октябре 2023 года во всех отделах предоставления услуг МФЦ Республики Карелия были открыты секторы пользовательского сопровождения, где специалисты оказывают консультационную и организационно-техническую поддержку заявителям при подаче заявлений (обращений) в ведомства оказывающие государственные и муниципальные услуги. секторы пользовательского сопровождения оснащены не только компьютером, подключенным к сети интернет, но и многофункциональным устройством для удобства пользователей.

За период октября - декабря 2023 г. услугами СПС в Суоярви воспользовалось 265 человек, среди заявителей наиболее популярна услуга получение выписки ЕГРН - сервис позволяющий правообладателю бесплатно в режиме онлайн получать сведения из Единого государственного реестра недвижимости. Экспресс - выписка новый способ получения сведений из ЕГРН, для физических лиц, ее может получить только правообладатель по всем своим объектам недвижимости, она содержит сведения об объекте недвижимости и правах на него, так же содержит историю перехода прав доступна на ЕПГУ с 1 марта 2023 г.

В течение 2023 года в МФЦ Республики Карелия было введено:

**9** федеральных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов,

**3** региональные услуги предоставляемые органами государственной власти Республики Карелия, органами государственных внебюджетных фондов.

В качестве примера:

- Предоставление ежемесячной денежной выплаты на ребенка в возрасте от семнадцати до восемнадцати лет;

**- Прием заявления на применение патентной системы налогообложения индивидуальным предпринимателем;**

- Прием заявлений об установлении секретного кода для идентификации гражданина.

Для комфорта заявителей мы развиваем дополнительные сервисы и оказываем платные услуги:

- выдача/замена полиса обязательного медицинского страхования ООО «Страховая медицинская компания РЕСО-Мед», «Ингосстрах»

- составление проекта договора купли-продажи, дарения недвижимого имущества;

- подготовка декларации 3-НДФЛ;

- подача заявок в банк на «Открытие расчётного счёта» для юридических лиц и предпринимателей;

- оформить полис (договор) страхования;

- подать заявку на продукты группы компаний «СКБ Контур» (ЭЦП, онлайн-касса, сервис сдачи отчетности Контур Экстерн);

- Копирование, сканирование, отправка и распечатка текста.

Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) не теряют свою актуальность и в условиях цифровой трансформации государства, идя в ногу со временем и отвечая новым вызовам, постоянно совершенствуются и становятся удобнее и ближе к гражданам.