**Предоставление государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг**

В 2021 году осуществлен переход к централизованной модели организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ).

На конец 2021 года в Чувашии функционировали 31 МФЦ, в которых предоставление услуг осуществлялось в 290 окнах, в том числе в 262 «универсальных окнах» и 28 окнах для обслуживания субъектов МСП.

В 2021 году МФЦ оказано 176 услуг, в том числе 54 федеральных услуг, 67 республиканских услуг, 43 муниципальных услуг, 12 услуг прочих организаций.

В центры «Мои документы» поступило 1770,3 тыс. обращений от граждан и субъектов МСП о предоставлении государственных и муниципальных услуг, что на 3,4% больше по сравнению с 2020 годом. В «универсальных окнах» оказано 1686,6 тыс. услуг (сформировано 739,5 тыс. дел, выдано 559,6 тыс. результатов, оказано 387,5 тыс. консультаций), в «бизнес-окнах» – 83,7 тыс. услуг (сформировано 44,4 тыс. дел, выдано 36,9 тыс. результатов, оказано 2,4 тыс. консультаций).

Наиболее востребованными услугами за 2021 год являлись:

государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество – 26,4% от общего числа сформированных дел;

регистрация, подтверждение личности, восстановление доступа граждан в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА) – 15,7%;

регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства – 7,9%;

предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости – 6,4%;

печать сертификата covid19 на бумажном носителе – 6,2% (за период с 16 ноября по 31 декабря 2021 г.).

Среднее время ожидания в очереди при получении государственных и муниципальных услуг в МФЦ составило 3,32 мин (по нормативу не более 15 мин).

Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ, составила 96,42%.

В республиканский бюджет Чувашской Республики от МФЦ поступило 111,4 млн. рублей (или 93,1% к 2020 году).

В 2021 г. реализованы следующие мероприятия:

реализован переход на единую внутреннюю телефонию всех МФЦ Чувашии, что позволило специалистам call-центра оперативно получать информацию независимо от местонахождения МФЦ, а также позволило снизить расходы на связь;

в тестовом режиме запущен чат-бот в Телеграм-канале, который далее будет интегрирован с «умным» центром телефонного обслуживания. На данный момент он позволяет получить информацию по популярным федеральным услугам Росреестра, Росимущества, ПФР, ФНС, МВД, ФСС;

реализован единый номер телефона Call-центра, где аккумулируются все звонки по вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг в МФЦ;

запущен голосовой помощник, при помощи которого можно записаться на приём в МФЦ, узнать статус своего дела, график работы, получить информацию какие услуги можно получить в электронном виде. Планируется расширить его возможности по предоставлению информации по массовым социально значимым услугам;

для дистанционного обслуживания в республике внедряется сервис «ТелеМФЦ», благодаря которому вне зависимости от местонахождения жители смогут получить услугу. Это способ дистанционного взаимодействия с использованием информационно-коммуникационных технологий для обмена необходимой информацией в целях оказания качественной консультационной помощи и ведения дистанционного приема документов от заявителя сотрудниками МФЦ и работниками привлекаемых организаций. Ключевая задача проекта «ТелеМФЦ» – внедрить в Чувашии новый стандарт работы многофункциональных центров, улучшить качество предоставления услуг. Проект по достоинству оценили на всероссийском уровне. В Нижнем Новгороде в сентябре 2021 г. состоялся финал конкурса «ПРОФ-IT.2021», по итогам которого проект «ТелеМФЦ» занял первое место.

На сегодняшний день проект реализован в офисе «Мой бизнес» (8 окон для бизнеса). На основании Соглашения о взаимодействии между автономным учреждением Чувашской Республики «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Министерства экономического развития и имущественных отношений Чувашской Республики и автономной некоммерческой организацией «Микрокредитная компания «Агентство по поддержке малого бизнеса» от 15.11.2021 № 03/02-21 оказано 2 консультационные услуги субъектам малого предпринимательства;

с декабря 2021 г. разработано и внедрено мобильное приложение МФЦ Чувашии, которое упрощает получение государственных и муниципальных услуг. Например, помогает определить на карте ближайшее отделение МФЦ, быть в курсе последних новостей, записаться на приём, выбрав оптимальное время посещения по загруженности офисов и многое другое;

с декабря 2021 г. запущены в промышленную эксплуатацию криптобиокабины (КБК) для оказания услуг по выдаче биометрических загранпаспортов нового образца в двух МФЦ Чувашии (гг. Чебоксары, Новочебоксарск), выдано 5 биометрических загранпаспортов;

в рамках внедрения инструментов «бережливого производства» в деятельность МФЦ с ноября 2021 г. реализован проект по оптимизации предоставления мер социальной поддержки – субсидий гражданам на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, предусматривающий принцип экстерриториальности при приеме в МФЦ заявителей по такой услуге. Данный механизм был тиражирован еще на 5 услуг Минтруда Чувашии с 15 ноября 2021 г. Результатом внедрения бережливых технологий стало сокращение бумажного документооборота, снижение потерь времени, снижение трудозатрат, снижение финансовых затрат.

Чувашская Республика совместно с Воронежской, Белгородской и Калининградской областями участвует в пилотном проекте по оптимизации услуг через МФЦ. Проект предполагает обеспечение возможности предоставления услуг в упреждающем (проактивном) режиме, многоканальность и экстерриториальность получения услуг, устранение избыточных административных процедур и сокращение сроков из осуществления, а также сокращение перечня документов и информации, требуемых для получения услуг, внедрение реестровой модели предоставления услуг. В 2021 году совместно с ведомствами начата работа по реализации проекта на примере 3 государственных и 1 муниципальной услуге.