

# МФЦ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ИТОГИ РАБОТЫ В 2023 ГОДУ:  
КАК СРАБОТАЛ НОВЫЙ ФОРМАТ

---

**Максимова  
Оксана Сергеевна**  
Руководитель ГАУ НСО «МФЦ»



# СИСТЕМА МФЦ 2023

 **42** ФИЛИАЛА

 **52** ТЕРРИТОРИАЛЬНО  
ОБОСОБЛЕННЫХ  
СТРУКТУРНЫХ  
ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ

 **63** ЗОНЫ  
САМООБСЛУЖИВАНИЯ  
ДЛЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

 **8** МОБИЛЬНЫХ  
ВЫЕЗДНЫХ ГРУПП

 **3** КРИПТОБИОКАБИНЫ

 **757** ОКОН  
ОБСЛУЖИВАНИЯ

 **14** ОКОН ДЛЯ  
БИЗНЕСА

 **420**  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ,  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ И  
ИНЫХ УСЛУГ

 **1263, 45**  
СОТРУДНИКОВ ПО  
ШТАТНОЙ  
ЧИСЛЕННОСТИ





## ЗАДАЧИ:

ПОВЫШЕНИЕ  
ЭФФЕКТИВНОСТИ  
УЧРЕЖДЕНИЯ

УВЕЛИЧЕНИЕ ПРОПУСКНОЙ  
СПОСОБНОСТИ

СНИЖЕНИЕ КОЛИЧЕСТВА  
ЖАЛОБ

УВЕЛИЧЕНИЕ УРОВНЯ  
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ

СОКРАЩЕНИЕ ОЧЕРЕДЕЙ

## ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРОЕКТА:



УВЕЛИЧЕНИЕ ШТАТА СОТРУДНИКОВ  
1 ОКНО/2 ШТ.ЕД.



УВЕЛИЧЕНИЕ РЕЖИМА РАБОТЫ  
8:00 – 20:00



УВЕЛИЧЕНИЕ ГРАФИКА ПРИЕМА ЗАЯВИТЕЛЕЙ  
7 ДНЕЙ В НЕДЕЛЮ



УВЕЛИЧЕНИЕ ПРОПУСКНОЙ СПОСОБНОСТИ  
ДО 3 000 ЗАЯВИТЕЛЕЙ В ДЕНЬ



СОКРАЩЕНИЕ ГЛУБИНЫ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ  
ЗАПИСИ ДО 1 ДНЯ



СНИЖЕНИЕ КОЛИЧЕСТВА ЖАЛОБ  
ЗАЯВИТЕЛЕЙ ВДВОЕ  
(С 54 ДО 28 ШТ)



УВЕЛИЧЕНИЕ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ  
ЗАЯВИТЕЛЕЙ ДО 99,67%



РОСТ КОЛИЧЕСТВА БЛАГОДАРНОСТЕЙ,  
ПОСТУПИВШИХ ОТ ЗАЯВИТЕЛЕЙ  
(С 171 ДО 538 ШТ)





## ПРОЕКТ «ЦИФРОВОЙ ПРОФИЛЬ»

- автоматизированное предзаполнение заявлений на получение услуг;
  - снижение времени обслуживания;
  - Снижение ошибок, опечаток при ручном вводе персональных данных о заявителе в систему МФЦ;
- Полная замена паспорта гражданина РФ на Qr-код (планируется к концу 2024 года)



## ПРОЕКТ «ГОСКЛЮЧ»

С 20.10.2023 в двух филиалах МФЦ г. Новосибирска «Зырянский» и Барабинского района.  
С 01.02.2024 тиражирование услуги во всех филиалах МФЦ.

Очная идентификация для оформления гражданам РФ УКЭП в мобильном приложении «Госключ».



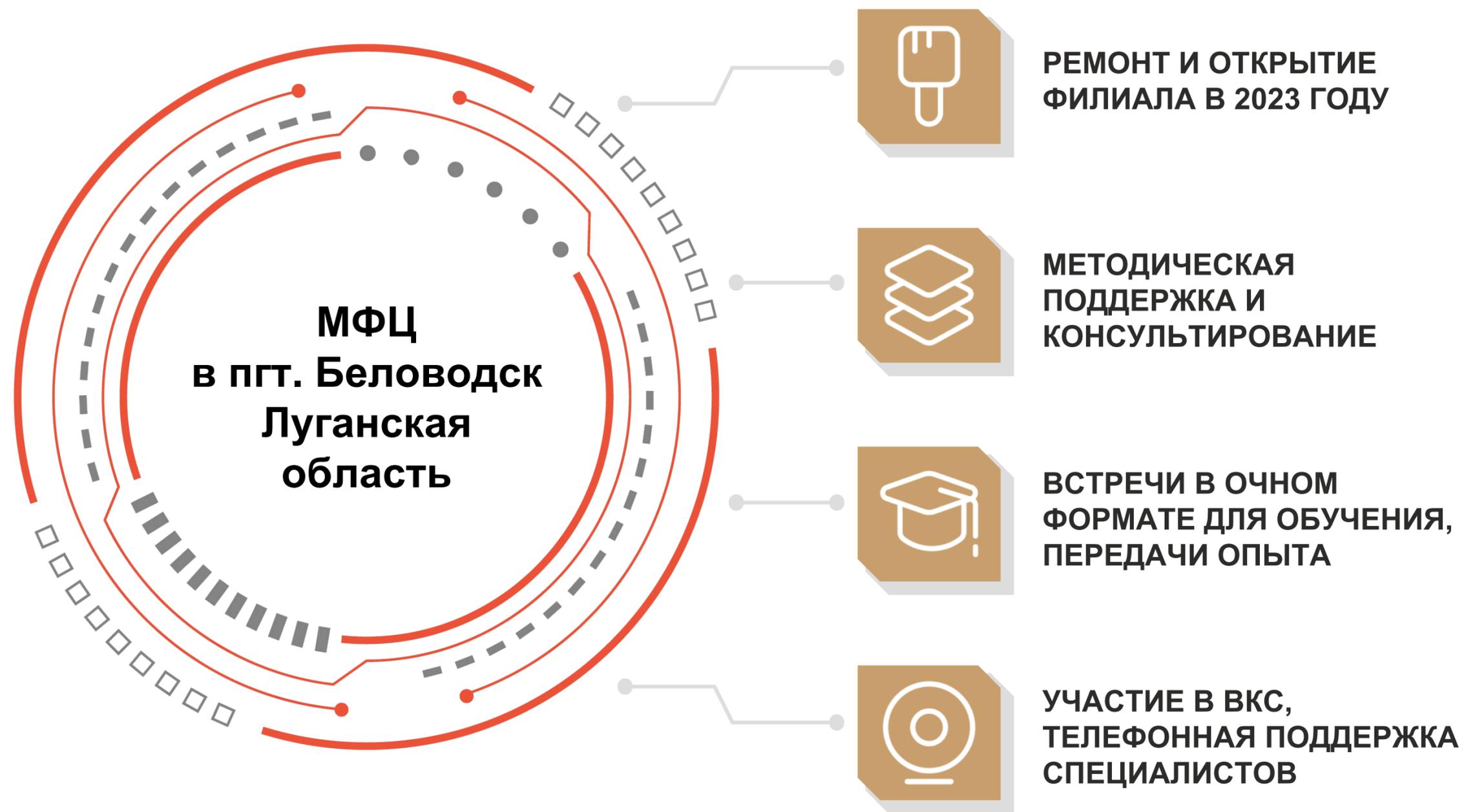
## ПРОЕКТ «ВИДЕОКОНСУЛЬТАНТ»

- дистанционная подготовка заявителя к получению услуг;
- исключение ожидания очного приема для консультации в филиалах;
- детальное консультирование, благодаря возможности загрузки скан-образов документов.

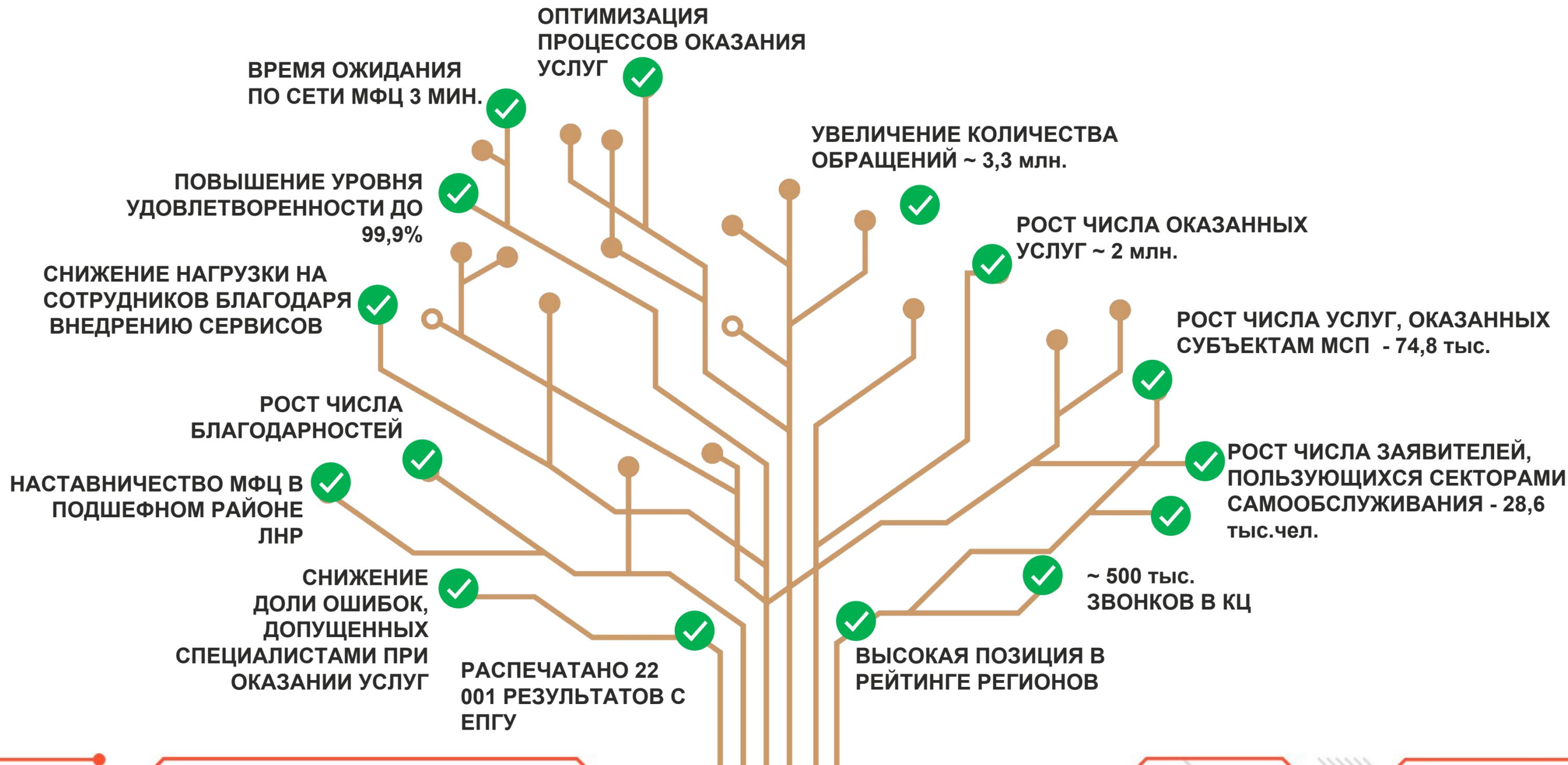
# РЕИНЖИНИРИНГ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В МФЦ



# УЧАСТИЕ В РАЗВИТИИ СЕТИ МФЦ НОВЫХ РЕГИОНОВ РОССИИ



# РЕЗУЛЬТАТ РЕИНЖЕНИРИНГА



ИТОГИ РАБОТЫ МФЦ В 2023 ГОДУ:  
КАК СРАБОТАЛ НОВЫЙ ФОРМАТ

МОИ  
документы



МИНИСТЕРСТВО  
ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ  
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

**СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ!**

---

Новосибирск, 2024

