

278 тысяч бесплатных консультаций получили жители Кировской области в МФЦ

В Кировском МФЦ, подведомственном региональному министерству информационных технологий и связи, подвели итоги работы за 2019 год по оказанию консультационной помощи гражданам в вопросах предоставления государственных и муниципальных услуг.

На сегодняшний день в Кировской области работают 46 многофункциональных центров и 101 территориально-обособленное структурное подразделение. Количество оказываемых услуг через центры «Мои Документы» увеличивается с каждым годом. Сейчас в регионе оказывается порядка 70 федеральных и 120 региональных услуг.

По результатам рейтинга Минэкономразвития России Кировская область входит в число лучших регионов по уровню эффективности организации деятельности МФЦ. Рейтинг представляет комплексную оценку деятельности сети, в том числе учитывается уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг.

По словам вице-губернатора Кировской области Андрея Плитко, курирующего сферу информационных технологий и связи, по итогам 2019 года уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе составил 98,7%.

– Высокая оценка гражданами работы многофункциональных центров - это показатель системной работы по повышению качества предоставляемых услуг, внедрению новых социально значимых сервисов и оказанию бесплатной консультационной помощи жителям региона. Более 270 тысяч бесплатных консультаций было предоставлено гражданам в региональных центрах госуслуг в 2019 году, – отметил Андрей Плитко.

В рамках консультационной помощи специалисты центров «Мои Документы» знакомят граждан с перечнем услуг и документов, необходимых для их получения, а также с порядком и сроками их предоставления. Эксперты помогают заявителям зарегистрироваться в Единой системе идентификации и аутентификации, а также получить услугу на портале госуслуг.

Кроме того, осенью прошлого года на сайте moidokumenti43.ru для удобства кировчан был разработан и запущен чат-бот.

– Чат-бот – это виртуальный консультант, который позволяет оперативно в режиме онлайн получать консультации по вопросам, касающимся работы сети центров «Мои Документы» и получения услуг. С момента запуска чат-бота принято и обработано более 900 обращений граждан, – рассказал министр информационных технологий и связи Кировской области Юрий Палюх.

В центрах предоставления госуслуг также предусмотрена бесплатная юридическая помощь для отдельных категорий граждан. Ознакомиться с перечнем категорий, обладающих правом на получение бесплатной юридической помощи, и графиком проведения консультаций можно на сайте moidokumenti43.ru в разделе «Бесплатная юридическая помощь». В качестве консультантов выступают адвокаты негосударственной некоммерческой организации «Адвокатская палата Кировской области». Здесь заявители консультируются по правовым вопросам, в том числе связанным с составлением заявлений, жалоб, ходатайств и других документов правового характера.

Регулярно на площадках центров «Мои Документы» совместно со специалистами прокуратуры г. Кирова и Кировской области проводятся дни бесплатной юридической помощи, в рамках которых помощь может получить любой гражданин.

Записаться на консультацию по вопросам предоставления госуслуг можно на сайте moidokumenti43.ru или по телефону 8 800 707 43 43. Задать интересующие вопросы можно в официальных группах в социальных сетях центров «Мои Документы».

Напомним также, что оценить качество предоставляемых госуслуг в центрах «Мои документы» кировчане могут с помощью системы «Ваш контроль» на сайте moidokumenti43.ru, с помощью SMS-опроса и инфоматов, размещенных в центрах «Мои Документы». Оценки от одного до трех баллов считаются отрицательными, а четыре и пять — положительными. Все оценки суммируются, и рассчитывается средний показатель уровня удовлетворенности.

Пресс-центр Правительства Кировской области