|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | «Утвержден»:  Наблюдательным советом Государственного автономного учреждения Республики Хакасия "Многофункциональный центр организации централизованного  предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Хакасия"  Протокол № \_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_ . |

**ОТЧЕТ**

**о деятельности Государственного автономного учреждения Республики Хакасия "Многофункциональный центр организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Хакасия"**

**за 2018  год**

**1. Общие сведения о Государственном автономном учреждении**

В своей деятельности Учреждение руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Конституцией Республики Хакасия, законами Республики Хакасия, постановлениями Правительства Республики Хакасия, другими нормативными правовыми актами и настоящим Уставом. 

КАРТА УЧРЕЖДЕНИЯ

Таблица 1

| Наименование органа, осуществляющего функции и полномочия учредителя | Министерство имущественных и земельных отношений Республики Хакасия  Управление по обеспечению деятельности Правительства Республики Хакасия |
| --- | --- |
| Главный распорядитель бюджетных средств (осуществляет отдельные функции учредителя) | Министерство имущественных и земельных отношений Республики Хакасия |
| Полное официальное наименование предприятия | Государственное автономное учреждение Республики Хакасия «Многофункциональный центр организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Хакасия» |
| Дата и N государственной регистрации | 19.03.2010г. ОГРН 1101901000915 |
| Регистрирующий орган | МИ ФНС России № 1 по РХ |
| Код по ОКПО | 63335463 |
| Код по ОКОНХ, код по ОКВЭД | 82.99, 53.20.3, 63.11, 63.99.1, 64.19, 64.99, 66.19, 66.22, 69.10, 70.22, 71.12.5, 71.12.6 |
| Основной вид деятельности | 82.99 - Деятельность по предоставлению прочих вспомогательных услуг для бизнеса, не включенная в другие группировки |
| Юридический адрес | 655017, РХ. Г. Абакан, ул. Дружбы Народов, 2а, а/я 323 |
| Телефон (факс) | 8(3902)215-225 |
| Адрес электронной почты | [mfc@mfc-19.ru](mailto:mfc@mfc-19.ru) |
| Должность и Ф.И.О. руководителя предприятия | Директор Журавлев Олег Владимирович |

Учреждение возглавляет директор, назначаемый и освобождаемый от должности Министерством земельных и имущественных отношений Республики Хакасия по согласованию с Главой Республики Хакасия - Председателем Правительства Республики Хакасия. При Учреждении создан наблюдательный совет. Директор Учреждения и его заместитель не могут быть членами наблюдательного совета. Срок полномочий наблюдательного совета устанавливается на пять лет.

**2. Цели создания, предмет  виды деятельности учреждения**

Государственное автономное учреждение Республики Хакасия «Многофункциональный центр организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Хакасия»  (далее – ГАУ РХ «МФЦ Хакасии») создано в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Основной вид деятельности - организация централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг в одном помещении с соблюдением требований к комфортности на основе соглашений с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Республики Хакасия, органами местного самоуправления, учреждениями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Дополнительные виды деятельности, оказываются учреждением в пределах, установленных законодательством РФ и определены Уставом учреждения.

ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» создано и действует в целях:

- упрощения процедуры получения гражданами и юридическими лицами массовых, общественно значимых государственных и муниципальных услуг за счет организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг;

- повышения комфортности получения гражданами и юридическими лицами государственных и муниципальных услуг;

- повышения удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг их качеством;

- повышения качества оказания государственных и муниципальных услуг гражданам и юридическим лицам на территории Республики Хакасия;

- развития и совершенствования форм межведомственного взаимодействия.

В ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» предоставляются услуги в следующих сферах:

- социальная поддержка населения;

- недвижимость;

- определение гражданско-правового статуса;

- поддержка предпринимательской деятельности.

В настоящее время действуют 13 территориальных отделов ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» во всех муниципальных образованиях Республики Хакасия, а также контактный центр.

На базе ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» по состоянию на конец декабря 2018 года оказывалось 242 вида государственных и муниципальных услуг и услуг иных организаций, а также 147 дополнительных (сопутствующих) услуг.

За 2018 г. на базе ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» было оказано 1 162 902 услуги, из них 1 041 570 государственных и муниципальных услуги и 121 332 дополнительные (сопутствующие) услуги.

**3. Состав наблюдательного совета Государственного автономного учреждения**

Таблица 2

|  |  |
| --- | --- |
| Кузьмина Екатерина Николаевна | - заместитель начальника Управления по обеспечению деятельности Правительства Республики Хакасия, начальник отдела информатизации и проектного управления |
| Дмитриенко Михаил Андреевич | - председатель Хакасского регионального отделения общероссийской общественной организации "Ассоциация юристов России" (по согласованию |
| Дубровская Наталья Альбертовна | - главный экономист – начальник финансово-экономического отдела  Государственного автономного учреждения Республики Хакасия "Многофункциональный центр организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Хакасия" |
| Зенкова Наталья  Эвальдовна | - руководитель территориального отдела №2Государственного автономного учреждения Республики Хакасия "Многофункциональный центр организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Хакасия" |
| Еремин Леонид Валентинович | -  президент Фонда сохранения и популяризации культурного наследия "САКРОС" (по согласованию) |
| Колесникова Олеся    Григорьевна | - руководитель территориального отдела N 9 Государственного автономного учреждения Республики Хакасия "Многофункциональный центр организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Хакасия" |
| Гардер Марина Александровна | - начальник отдела финансовой политики в отраслях экономики Министерства финансов Республики Хакасия |
| Темерова Евгения Александровна | - заместитель министра, начальник отдела учета и отчетности Министерства имущественных и земельных отношений Республики Хакасия |
| Трошкина Галина Алексеевна | - председатель Хакасской республиканской общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов (по согласованию) |

**4. Информация об исполнении заданий учредителя и об объеме финансового обеспечения плана финансово-хозяйственной деятельности Учреждения на 2018г.**

Таблица 3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N  п/п | Наименование задания | Объем финансового обеспечения, тыс.руб. | Информация об исполнении,тыс.руб. |
|  | Субсидии из Республиканского бюджета Республики Хакасия на выполнение Государственного задания на оказание государственной услуги | 154 589,00 | 153 014,36 |

**5. Объем финансового обеспечения развития Государственного автономного учреждения Республики Хакасия «Многофункциональный центр организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Хакасия» в рамках программ, утвержденных в установленном порядке**

Таблица 4

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование программы | Объем финансового обеспечения на 2014 год, тыс. рублей |
| Государственная программа «Повышение качества государственных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Хакасия на 2016-2018годы» | 154 589,00 |

**6. Общее количество потребителей, воспользовавшихся работами (услугами) Государственного автономного учреждения Республики Хакасия «Многофункциональный центр организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Хакасия»**

Таблица 5

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Отчет о количестве государственных и муниципальных услуг оказанных на базе ГАУ РХ "МФЦ Хакасии" | | | Отчетный период:                                                 2018 год | |
| Орган государственной (муниципальной) власти (организация), услуги которого оказываются на базе ГАУ РХ "МФЦ Хакасии" | | Количество фактически оказываемых видов услуг | Количество оказанных услуг на базе МФЦ | Соотношение оказанных услуг за отчетный период (%) |
| **1.1. Федеральные органы государственной власти** | | **1/68** | **668 636** | **57,50** |
| 1. | Управление Росреестра по РХ и Филиал ФГБУ "ФКП Росреестра" по РХ | 2 | 390 555 | 33,58 |
| 2. | Министерство внутренних дел по РХ | 11 | 196 372 | 16,89 |
| 3. | Государственная инспекция труда в РХ | 2 | 0 | 0,00 |
| 4. | УФНС по РХ | 17 | 35 049 | 3,01 |
| 5. | Управление Роспотребнадзора по РХ | 1/4 | 88 | 0,01 |
| 6. | УФССП | 1 | 826 | 0,07 |
| 7. | ФСС РФ по РХ | 9 | 243 | 0,02 |
| 8. | ПФ РФ по РХ | 11 | 44 878 | 3,86 |
| 9. | Росимущество | 2 | 6 | 0,00 |
| 10. | Управление Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту | 1/0 | 0 | 0,00 |
| 11. | МЧС по РХ | 1/0 | 0 | 0,00 |
| 12. | Отдел Росгвардии по Республике Хакасия | 9 | 619 | 0,05 |
| 13. | Ространснадзор | 1/0 | 0 | 0,00 |
| 14. | Роструд | 1/0 | 0 | 0,00 |
| 15. | Росздравнадзор | - | 0 | 0,00 |
| **1.2. Органы государственной власти субъекта РФ** | | **86** | **153 186** | **13,17** |
| 16. | Минсоцзащиты РХ | 41 | 97 996 | 8,43 |
| 17. | Министерство труда и занятости РХ | 11 | 39 563 | 3,40 |
| 18. | Министерство по делам юстиции РХ | 2 | 399 | 0,03 |
| 19. | Госкомитет по охране объектов животного мира и окружающей среды РХ | 4 | 7 785 | 0,67 |
| 20 | Министерство имущественных и земельных отношений РХ | 8 | 6 | 0,00 |
| 21. | Национальный архив по РХ | 1 | 3 715 | 0,32 |
| 22. | Минтранс РХ | 4 | 818 | 0,07 |
| 23. | Министерство образования и науки РХ | 3 | 0 | 0,00 |
| 24. | Министерство природных ресурсов и экологии РХ | 6 | 101 | 0,01 |
| 25. | Государственная жилищная инспекция | 1 | 0 | 0,00 |
| 26. | Избирательная комиссия Республики Хакасия | 1 | 2693 | 0,23 |
| 27. | Минсельхозпрод РХ | 1 | 0 | 0,00 |
| 28. | ГУП РХ УТИ | 1 | 110 | 0,01 |
| 29. | Уполномоченный по защите прав предпринимателей | 2 | 0 | 0,00 |
| 30. | Министерство строительства и ЖКХ Республики Хакасия | - | 0 | 0,00 |
| 31. | Гостехнадзор РХ | - | 0 | 0,00 |
| 32. | Министерство экономики РХ | - | 0 | 0,00 |
| **1.3. Органы местного самоуправления** | | **23/39** | **97 565** | **8,39** |
| 33. | Администрация г. Саяногорск | 10/4 | 1 204 | 0,10 |
| 34. | Администрация г. Сорск | 18/9 | 2 264 | 0,19 |
| 35. | Администрация Усть-Абаканского района | 15/0 | 4 863 | 0,42 |
| 36. | Администрация сельсоветов Усть-Абаканского района | 9/0 | 3698 | 0,32 |
| 37. | Администрация Таштыпского района | 14/2 | 437 | 0,04 |
| 38. | Администрации сельсоветов Таштыпского района | 16/9 | 1 727 | 0,15 |
| 39 | Администрация г. Абазы | 15/2 | 8 740 | 0,75 |
| 40 | Администрация г. Абакана | 14/3 | 19 883 | 1,71 |
| 41. | Администрация Алтайского района | 11/0 | 462 | 0,04 |
| 42. | Администрации сельсоветов Алтайского района | 11/1 | 9 486 | 0,82 |
| 43. | Администрация МО г. Черногорск | 14/1 | 16 823 | 1,45 |
| 44. | Администрация МО Боградский район | 4/0 | 121 | 0,01 |
| 45. | Администрации сельсоветов Боградского района | 7/0 | 4 612 | 0,40 |
| 46. | Администрация МО Ширинского района | 9/0 | 204 | 0,02 |
| 47. | Администрации сельсоветов Ширинского района | 7/0 | 6 368 | 0,55 |
| 48. | Администрация МО Орджоникидзевского района | 5/0 | 581 | 0,05 |
| 49 | Администрации сельсоветов Орджоникидзевского района | 10/1 | 3 230 | 0,28 |
| 50 | Администрация МО Аскизского района | 6/2 | 103 | 0,01 |
| 51. | Администрации сельсоветов Аскизского района | 16/0 | 6 666 | 0,57 |
| 52. | Администрация МО Бейского района | 15/5 | 814 | 0,07 |
| 53. | Администрации сельсоветов Бейского района | 8/0 | 5 279 | 0,45 |
| **1.4. Иные организации** | | **24** | **65 511** | **5,14** |
| 54. | Управляющие компании и ТСЖ | 3 | 1 488 | 0,31 |
| 55. | Росреестр (Дальний Восток) | 1 | 2 | 0,04 |
| 56. | ЕСИА | 1 | 59 725 | 0,02 |
| 57. | Корпорация МСП | 7 | 3 637 | 0,00 |
| 58. | ПАО "МРСК Сибири" | 1 | 410 | 0,00 |
| 59. | Фонд развития Республики Хакасия | 8 | 247 | 0,31 |
| 60. | АО "Деловая среда" | 1 | 2 | 0,04 |
| 61. | Гарантийный Фонд "МКК Хакасии" | 2 | 0 | 0,02 |
| **1.5. Информационные услуги** | | **1** | **56 672** | **4,87** |
| 62. | Контактный центр | 1 | 56 672 | 4,87 |
| **Основные услуги по гос. заданию** | | **242** | **1 041 570** | **89,57** |
| **Дополнительные (сопутствующие) услуги** | | **147** | **121 332** | **10,43** |
| **Итого** | | **389** | **1 162 902** | **100,00** |

**7. Общая сумма прибыли Государственного автономного учреждения Республики Хакасия «Многофункциональный центр организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Хакасия» после налогообложения в отчетном периоде, образовавшейся в связи с оказанием ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» частично платных и полностью платных работ (услуг)**

Таблица 6

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N  п/п | Наименование показателя | Общая сумма прибыли автономного      учреждения | |
|  |  | от оказания  частично платных  работ (услуг),  тыс. рублей | от оказания полностью  платных работ (услуг), тыс. рублей |
| 1 | Общая сумма прибыли после налогообложения в отчетном периоде, образовавшейся в связи с оказанием государственным автономным учреждением работ (услуг) | - | 334,65 |

**8. Сведения о вкладах Государственного автономного учреждения Республики Хакасия «Многофункциональный центр организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Хакасия» в уставные фонды других юридических лиц**

Таблица 7

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N  п/п | Наименование  юридического лица,  участником  (учредителем) которого  является автономное  учреждение | Величина доли  (вклада) автономного  учреждения в  уставном капитале  юридического лица,  участником  (учредителем)  которого оно  является, тыс. рублей | Величина дохода,  полученного автономным  учреждением в отчетном  периоде от юридического  лица, участником  (учредителем) которого  оно является,  тыс. рублей |
|  | нет | нет | нет |

**9. Информация о деятельности ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» за 2018 год**  
  
**9.1. Сведения о проделанной работе отдела по работе с персоналом и документацией**  
  
Работа отдела по работе с персоналом и документацией в 2018 году строилась на основе утвержденного плана.   
В 2018 году объем документооборота, по сравнению с прошлым годом, уменьшился. За год было обработано 4 402 документов.

Таблица 8

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Документы | Количество | | | | | | |
|  |  | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| 1. | Входящая корреспонденция | 651 | 708 | 905 | 977 | 865 | 900 | 1096 |
| 2. | Исходящая корреспонденция | 672 | 838 | 1089 | 3469 | 2051 | 1162 | 1266 |
| 3. | Внутренний документооборот | 805 | 1027 | 728 | 628 | 446 | 233 | 244 |
| 4. | Приказы по основной деятельности | 147 | 191 | 193 | 272 | 284 | 250 | 264 |
| 5. | Приказы по кадрам | 366 | 449 | 604 | 757 | 1141 | 1342 | 1266 |
| 6. | Договоры (регистрация) | 184 | 216 | 248 | 282 | 102 | 298 | 266 |
|  | **Всего** | **2825** | **3429** | **3767** | **6385** | **4889** | **4185** | **4402** |

**9.2.Сведения о проделанной работе отдела информационных технологий (отдел ИТ) за 2018 г.**  
  
Деятельность отдела ИТ ГАУ РХ «МФЦ Хакасии в 2018г. была направлена на осуществление мероприятий по реализации взаимодействия ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» с исполнительными органами государственной власти, государственными внебюджетными фондами с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия при оказании государственных и муниципальных услуг, соблюдение требований по защите персональных данных, а также мероприятий по достижению в Республике Хакасия значения целевого показателя, установленного подпунктом «в» пункта 1 Указа Президента РФ от 07.05.2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», а также развитию, сопровождению информационных ресурсов МФЦ Хакасии.  
В рамках выполнения указанных мероприятий отделом ИТ в 2018 году:  
  
1. Обеспечено функционирование центров обслуживания на базе территориальных отделов и территориально обособленных структурных подразделений МФЦ Хакасии (далее - ТО и ТОСП МФЦ Хакасии), производящих регистрацию, восстановление доступа и подтверждение личности пользователей в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА). По состоянию на 01.01.2019 г. на базе структурных подразделений МФЦ Хакасии функционирует 35 центров обслуживания ЕСИА, в том числе 13 в городских и районных муниципальных образованиях Республики Хакасия и 22 в ТОСПах МФЦ Хакасии.  
  
2. Обеспечена техническая поддержка работы выездных центров обслуживания в ЕСИА территориальных отделов МФЦ Хакасии (настройка оборудования и канала связи с доступом в Интернет), с обеспечением технической поддержки оборудования структурных подразделений МФЦ Хакасии для организации выездного обслуживания граждан в организациях/предприятиях Республики Хакасия для регистрации, восстановления доступа и подтверждения личности в ЕСИА.   
  
3. Установлены информационные терминалы в территориальных отделах МФЦ Хакасии с доступом в сеть Интернет и реализована возможность получать услуги через ЕПГУ, с целью обеспечения доступа граждан к ЕПГУ, а в ряде центров обслуживания ЕСИА в МФЦ Хакасии созданы «зоны самообслуживания» для самостоятельного доступа заявителя на ЕПГУ.   
  
4. Обеспечено своевременное изготовление (продление сертификата) усиленных квалифицированных электронных подписей для специалистов МФЦ Хакасии, с целью использования безбумажного электронного документооборота.  
  
5. ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» обеспечено подключение к 30 электронным сервисам федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных, предусмотренных постановлением Правительства Российской Федерации № 797 от 27.09.2011г.  
  
6. Для удобства граждан Республики Хакасия в 2018 году была разработана мобильная версия официального сайта МФЦ Хакасии: [http://mfc-19.ru](http://mfc-19.ru/).   
  
7. Осуществлена замена действующей АТС и внедрено предоставление услуг связи в Учреждении с использованием IP-телефонии.  
  
8. Осуществлен демонтаж и перенос оборудования действующей ранее АТС из кроссовой комнаты в серверное помещение ГАУ РХ «МФЦ Хакасии».  
  
9. Организовано автоматизированное рабочее место в открытом центре оказания услуг (ЦОУ) в моногороде на базе отделения ПАО «Сбербанк» по адресу: г. Абаза, ул. Лазо, д.3.  
  
10. Организована передача в МВД по Республике Хакасия приобретенного МФЦ Хакасии программно-технического комплекса: ПТК ПКРБП для организации предоставления государственной услуги «по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронный носитель информации». Обеспечено оказание государственной услуги МВД в территориальном отделе № 13 г. Абакан.  
  
11. Организован ежедневный мониторинг работы систем видеонаблюдения, систем управления электронной очередью, установленных в территориальных отделах МФЦ Хакасии, обеспечена подготовка отчета и формирование предложений по устранению сбоев в работе оборудования.  
  
12. Осуществлен перевод территориальных отделов № 1 г. Саяногорска и № 3 г. Сорска на централизованную схему администрирования автоматизированных рабочих мест специалистов отделов, произведена установка тонких клиентов на рабочие места сотрудников данных отделов.  
  
13. Проведено категорирование разработанных и утвержденных объектов критической информационной инфраструктуры в Учреждении, согласно постановления Правительства РФ от 08.02.2018г. № 125 «Об утверждении Правил категорирования объектов критической информационной инфраструктуры Российской Федерации, а также перечня показателей критериев значимости объектов критической информационной инфраструктуры Российской Федерации и их значений», результаты направлены во ФСТЭК России, согласно приказу ФСТЭК России от 22.12.2017 № 236 «Об утверждении формы направления сведений о результатах присвоения объекту критической информационной инфраструктуры одной из категорий значимости либо об отсутствии необходимости присвоения ему одной из таких категорий».  
  
14. Проведена установка программного обеспечения на средства криптографической защиты информации «ПК «VPN/FW «ЗАСТАВА», для обеспечения предоставления услуг Росреестра.   
  
15. Проведено обучение сотрудников территориальных отделов по защите персональных данных, в соответствии с требования федерального закона Российской Федерации № 152 от 27.06.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных».   
  
**9.3. Перечень действующих территориальных отделов ГАУ РХ «МФЦ Хакасии».**  
  
**9.3.1. Территориальный отдел № 1 ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» в городе Саяногорск.**

**Общая информация о территориальном отделе:**

Таблица 9

| № п/п | Параметр | Значение/  характеристика |
| --- | --- | --- |
| 1. | Дата открытия | 04.10.2011г. |
| 2. | Адрес МФЦ | Республика Хакасия, г. Саяногорск, Заводской микрорайон, 58 |
| 3. | Режим работы МФЦ | Пн,Ср,Пт: 8:00-18:00    Вт.,Чт: 8:00-20:00    Сб: 8:00-17:00    Вс: выходной |
| 4. | Интернет-сайт МФЦ (указать адрес) | [http://mfc-19.ru](http://mfc-19.ru/) |
| 5. | Телефон МФЦ, адрес электронной почты МФЦ, ФИО контактного лица | (39042) 2-82-02,  [sayan@mfc-19.ru](mailto:sayan@mfc-19.ru),   Пуркина Наталья Анатольевна – руководитель территориального отдела |
| 6. | Количество ТОСП: | п. Майна; п. Черёмушки |
| 7. | Количество окон в МФЦ: | 15, в том числе: 12 - отдел г. Саяногорска, 2 - ТОСП Черемушки, 1 - ТОСП  Майна |
| 8. | Количество окон предоставления услуг для бизнеса | 1 |
| 9. | Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ | 184 |
| 10. | Количество дополнительных (платных) услуг | 131 |

Территориальный отдел №1 ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» начал работу в тестовом режиме с 21 декабря 2010 года. Основной целью деятельности МФЦ является повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг.  
  
Удаленные рабочие места в п. Майна и п. Черемушки были организованы и начали свою работу 1 июля 2011 года. 15 и 16 мая 2013 года удаленные рабочие места были переформированы в территориально обособленные структурные подразделения.  
  
В целях реализации федерального проекта по государственной поддержке малого и среднего предпринимательства в территориальном отделе №1 г. Саяногорска с 03 июля 2018 года начало функционировать одно бизнес-окно, созданное путем открытия дополнительных окон обслуживания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.  
   
К концу 2018 года в ТО № 1 было организовано 184 вида государственных и муниципальных услуг.  
  
Среди платных услуг, организованных на базе ТО № 1, наиболее популярны  услуги по приему платежей – 46,5%, сопутствующие услуги – 37,4% и юридические услуги – 10,2%.

**Сведения о количестве оказанных дополнительных услуг за 2018 г.**

Таблица 10

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дополнительные (платные) услуги** | **Количество оказанных услуг** | **Соотношение оказанных услуг** |
| Юридические услуги | 732 | 10,2% |
| Бухгалтерские услуги | 336 | 4,7% |
| Сопутствующие услуги | 2 679 | 37,4% |
| Прием платежей | 3 336 | 46,5% |
| Выезд к заявителю | 89 | 1,2% |
| **Итого:** | **7 172** | **100,0%** |

**9.3.2. Территориальный отдел № 2 ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» в селе Таштып**

**Общая информация о территориальном отделе:**

Таблица 11

| № п/п | Параметр | Значение/  характеристика |
| --- | --- | --- |
| 1. | Дата открытия | 01.06.2011 г. |
| 2. | Адрес МФЦ | Республика Хакасия, МО Таштыпский район, с. Таштып, улица Ленина, дом 36 |
| 3. | Режим работы МФЦ | Пн.-Пт: 8:00-17:00   Сб.,Вс: выходной |
| 4. | Интернет-сайт МФЦ (указать адрес) | [http://mfc-19.ru](http://mfc-19.ru/) |
| 5. | Телефон МФЦ, адрес электронной почты МФЦ, ФИО контактного лица | 8 (39046) 2-14-24, 2-25-44  [tashtyp@mfc-19.ru](mailto:tashtyp@mfc-19.ru)  Зенкова Наталья Эвальдовна – руководитель территориального отдела |
| 6. | Количество ТОСПов: | с. Арбаты; с. Матур |
| 7. | Количество окон в МФЦ: | 9, в том числе: 7 – отдел с. Таштып, 1 – ТОСП с. Арбаты, 1- ТОСП с. Матур |
| 8. | Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ | 194 |
| 9. | Количество дополнительных (платных) услуг | 129 |

Территориальный отдел №2 ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» начал работу 01 июня 2011 года. Основной целью деятельности МФЦ является повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг.  
Удаленные рабочие места в с. Арбаты и с. Матур были организованы и начали свою работу в сентябре 2012 года, в декабре 2015 года в удаленное рабочее место в с. Арбаты было переформировано в территориально обособленное структурное подразделение на 1 рабочее место, также было создано территориально обособленное структурное подразделение на 1 рабочее место в с. Матур.  
    
К концу 2018 года в ТО № 2 было организовано 194 вида государственных и муниципальных услуг.  
Среди платных услуг, организованных на базе ТО № 2 наиболее популярны сопутствующие услуги – 73,9% и услуги по приему платежей – 16,3%.

**Сведения о количестве оказанных дополнительных услуг за 2018 г.**

Таблица 12

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дополнительные (платные) услуги** | **Количество оказанных услуг** | **Соотношение оказанных услуг** |
| Юридические услуги | 77 | 1,4% |
| Бухгалтерские услуги | 473 | 8,5% |
| Сопутствующие услуги | 4 118 | 73,9% |
| Прием платежей | 907 | 16,3% |
| **Итого:** | **5 575** | **100,0%** |

**9.3.3. Территориальный отдел №3 ГАУ РХ "МФЦ Хакасии" в г. Сорск**

**Общая информация о территориальном отделе:**

Таблица 13

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Параметр | Значение/  характеристика |
| 1. | Дата открытия | 12.11.2012 г. |
| 2. | Адрес МФЦ | Республика Хакасия,  г. Сорск, ул. Гагарина,4 |
| 3. | Режим работы МФЦ | Пн, Ср, Пт: 8:00-17:00 Вт, Чт: 8:00-18:00   Сб.,Вс: выходной |
| 4. | Интернет-сайт МФЦ (указать адрес) | [http://mfc-19.ru](http://mfc-19.ru/) |
| 5. | Телефон МФЦ, адрес электронной почты МФЦ, ФИО контактного лица | 8 (39033) 2-43-30, 2-42-42  [kolesnikovaog@mfc-19.ru](mailto:kolesnikovaog@mfc-19.ru)   Трубина Ольга Викторовна – руководитель территориального отдела |
| 6. | Количество ТОСПов: | 0 |
| 7. | Количество окон в МФЦ: | 6 |
| 8. | Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ | 193 |
| 9. | Количество дополнительных (платных) услуг | 151 |

Территориальный отдел №3 ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» начал работу 12 ноября 2012 года. Основной целью деятельности МФЦ является повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг.  
  
К концу 2018 года в ТО № 3 было организовано 193 вида государственных и муниципальных услуг.  
Среди платных услуг, организованных на базе ТО № 3 наиболее популярны сопутствующие услуги – 90,9% и услуга по приему платежей – 5,3%.

**Сведения о количестве оказанных дополнительных услуг за 2018 г.**

Таблица 14

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дополнительные (платные) услуги** | **Количество оказанных услуг** | **Соотношение оказанных услуг** |
| Юридические услуги | 46 | 0,3% |
| Бухгалтерские услуги | 575 | 3,5% |
| Сопутствующие услуги | 15 041 | 90,9% |
| Прием платежей | 881 | 5,3% |
| Выезд к заявителю | 11 | 0,1% |
| **Итого:** | **16 554** | **100,0%** |

**9.3.4. Территориальный отдел № 4 ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» в г. Абаза**

**Общая информация о территориальном отделе**

Таблица 15

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Параметр | Значение/  характеристика |
| 1. | Дата открытия | 01.12.2014 г. |
| 2. | Адрес МФЦ | Республика Хакасия, г. Абаза, ул. Кулакова, д. 3 |
| 3. | Режим работы МФЦ | Пн-Пт: 8:00-17:00  Сб, Вс: выходной |
| 4. | Интернет-сайт МФЦ (указать адрес) | [http://mfc-19.ru](http://mfc-19.ru/) |
| 5. | Телефон МФЦ, адрес электронной почты МФЦ, ФИО контактного лица | (39047) 2-33-98,  [abaza-urm@mfc-19.ru](mailto:abaza-urm@mfc-19.ru),  Крючкова Надежда Ивановна-руководитель территориального отдела |
| 6. | Количество ТОСПов: | 0 |
| 7. | Количество окон в МФЦ: | 5 |
| 8. | Количество окон предоставления услуг для бизнеса, на базе кредитной организации | Центр оказания услуг на базе  ПАО "Сбербанк России" -1 |
| 9. | Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ | 182 |
| 10. | Количество дополнительных (платных) услуг | 140 |

Территориальный отдел № 4 ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» начал работу 01 декабря 2014 года. Основной целью деятельности МФЦ является повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг.  
  
26 октября 2018 года, в рамках реализации приоритетного проекта "Малый бизнес и развитие предпринимательской инициативы" в г. Абазе начал работу центр оказания услуг (ЦОУ) "Мой бизнес", оказывающий поддержку субъектам малого и среднего предпринимательства.  
  
К концу 2018 года в ТО № 4 было организовано 182 вида государственных и муниципальных услуг.  
Среди платных услуг, организованных на базе ТО № 4 наиболее популярны сопутствующие услуги – 71,1% и услуга по приему платежей от населения - 22,4%.

**Сведения о количестве оказанных дополнительных услуг за 2018 г.**

Таблица 16

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дополнительные (платные) услуги** | **Количество оказанных услуг** | **Соотношение оказанных услуг** |
| Юридические услуги | 187 | 4,4% |
| Бухгалтерские услуги | 79 | 1,8% |
| Сопутствующие услуги | 3 047 | 71,1% |
| Прием платежей | 960 | 22,4% |
| Выезд к заявителю | 15 | 0,3% |
| **Итого:** | **4 288** | **100,0%** |

**9.3.5. Территориальный отдел № 5 ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» в г. Черногорск**

**Общая информация о территориальном отделе**

Таблица 17

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Параметр | Значение/  характеристика |
| 1. | Дата открытия | 02.12.2014г. |
| 2. | Адрес МФЦ | Республика Хакасия, г. Черногорск, Советская, 67А |
| 3. | Режим работы МФЦ | Пн, Ср, Пт: 8:00-18:00  Вт, Чт: 8:00-20:00  Сб: 08:00-17:00  Вс: выходной |
| 4. | Интернет-сайт МФЦ (указать адрес) | [http://mfc-19.ru](http://mfc-19.ru/) |
| 5. | Телефон МФЦ, адрес электронной почты МФЦ, ФИО контактного лица | (39031) 4-11-12, 4-11-13  [chernmfc@mfc-19.ru](mailto:chernmfc@mfc-19.ru),  Карпеченкова Елена Александровна – руководитель территориального отдела |
| 6. | Количество ТОСПов: | 0 |
| 7. | Количество окон в МФЦ: | 20 |
| 8. | Количество окон предоставления услуг для бизнеса: | 1 |
| 9. | Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ | 183 |
| 10. | Количество дополнительных (платных) услуг | 130 |

Территориальный отдел №5 ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» начал работу 02 декабря 2014 года. Основной целью деятельности МФЦ является повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

10 декабря 2015 года начал свою работу Территориально обособленное структурное подразделение в пгт. Пригорск. В связи с изменениями в схему размещения многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Хакасия в феврале 2017 года ТОСП пгт. Пригорск был закрыт.

В целях реализации федерального проекта по государственной поддкржке малого и среднего предпринимательства в территориальном отделе №5 г. Черногорска с 03 июля 2018 года начало функционировать одно бизнес-окно, созданное путем открытия дополнительных окон обслуживания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

К концу 2018 года в ТО №5 было организовано 183 вида государственных и муниципальных услуг.

Среди платных услуг, организованных на базе ТО № 5 наиболее популярны услуги по приему платежей -53,3% и сопутствующие услуги  – 36,9%.

**Сведения о количестве оказанных дополнительных услуг за 2018 г.**

Таблица 18

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дополнительные (платные) услуги | **Количество оказанных услуг** | **Соотношение оказанных услуг** |
| Юридические услуги | 447 | 4,4% |
| Бухгалтерские услуги | 532 | 4,9% |
| Сопутствующие услуги | 3 999 | 36,9% |
| Прием платежей | 5 768 | 53,3% |
| Выезд к заявителю | 54 | 0,5% |
| **Итого:** | **10 830** | **100,0%** |

**9.3.6. Территориальный отдел № 6 ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» с. Белый Яр**

**Общая информация о территориальном отделе**

Таблица 19

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Параметр | Значение/  характеристика |
| 1. | Дата открытия | 30.07.2015 г. |
| 2. | Адрес МФЦ | Республика Хакасия, Алтайский район, с. Белый Яр, ул. Кирова, д.1 Б. |
| 3. | Режим работы МФЦ | Пн, Вт, Ср, Чт, Пт: 8:00-17:00  Сб, Вс: выходной |
| 4. | Интернет-сайт МФЦ (указать адрес) | [http://mfc-19.ru](http://mfc-19.ru/) |
| 5. | Телефон МФЦ, адрес электронной почты МФЦ, ФИО контактного лица | (39041) 2-22-28  [beliyjar@mfc-19.ru](mailto:beliyjar@mfc-19.ru)  Коченков Евгений Владимирович – руководитель территориального отдела |
| 6. | Количество ТОСПов: | с. Новороссийское, с. Очуры, с. Подсинее, с. Аршаново |
| 7. | Количество окон в МФЦ: | 11, в том числе 7 – отдел в с. Белый Яр, 1 - ТОСП в с. Лукьяновка, 1 - ТОСП в с. Очуры, 1 - ТОСП в с. Подсинее, 1 - с. Аршаново |
| 8. | Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ | 188 |
| 9. | Количество дополнительных (платных) услуг | 138 |

Территориальный отдел №6 ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» начал работу 30 июля 2015 года. Основной целью деятельности МФЦ является повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

Территориально обособленные структурные подразделения начали свою работу:

ТОСП с. Новороссийское – начал работу в декабре 2014 года. С 10 сентября 2018 года ТОСП переехал в с. Лукьяновка Новороссийского сельского совета.

ТОСП с. Очуры – начал работу в декабре 2014 года,

ТОСП с. Подсинее – начал работу с 08 декабря 2015 года,

ТОСП с. Аршаново - начал работу с 30 декабря 2016 года.

К концу 2018 года в ТО № 6 было организовано 188 видов государственных и муниципальных услуг.

Среди платных услуг, организованных на базе ТО № 6 наиболее популярны сопутствующие услуги – 67,7% и услуги по приему платежей – 20,1%.

**Сведения о количестве оказанных дополнительных услуг за 2018 г.**

Таблица 20

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дополнительные (платные) услуги** | **Количество оказанных услуг** | **Соотношение оказанных услуг** |
| Юридические услуги | 98 | 2,0% |
| Бухгалтерские услуги | 496 | 10,1% |
| Сопутствующие услуги | 3 309 | 67,7% |
| Прием платежей | 982 | 20,1% |
| Выезд к заявителю | 2 | 0,0% |
| **Итого:** | **4 887** | **100,0%** |

**9.3.7. Территориальный отдел № 7 ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» в с. Боград**

**Общая информация о территориальном отделе**

Таблица 21

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Параметр | Значение/  характеристика |
| 1. | Дата открытия | 09.09.2015г. |
| 2. | Адрес МФЦ | Республика Хакасия, с. Боград, ул. Новая, 10А |
| 3. | Режим работы МФЦ | Пн.-Пт.: 8:00-17:00  Сб - Вс: выходной |
| 4. | Интернет-сайт МФЦ (указать адрес) | [http://mfc-19.ru](http://mfc-19.ru/) |
| 5. | Телефон МФЦ, адрес электронной почты МФЦ, ФИО контактного лица | (39034) 9-50-05,  [bograd@mfc-19.ru](mailto:bograd@mfc-19.ru),  Михель Елена Анатольевна – руководитель территориального отдела |
| 6. | Количество ТОСПов: | с. Первомайское |
| 7. | Количество окон в МФЦ: | 6, в том числе 5 – отдел в с. Боград, 1 – ТОСП с. Первомайское |
| 8. | Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ | 174 |
| 9. | Количество дополнительных (платных) услуг | 134 |

Территориальный отдел № 7 ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» начал работу 09 сентября 2015 года. Основной целью деятельности МФЦ является повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

Территориально обособленное структурное подразделение в с.  Первомайское было организовано и начало свою работу 1 декабря 2015 года.

К концу 2018 года в ТО № 7 было организовано 174 вида государственных и муниципальных услуг.

Среди платных услуг, организованных на базе ТО № 7 наиболее популярны сопутствующие услуги – 50,5% и услуги по приему платежей – 31,8%.

**Сведения о количестве оказанных дополнительных услуг за 2018 г.**

Таблица 22

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дополнительные (платные) услуги** | **Количество оказанных услуг** | **Соотношение оказанных услуг** |
| Юридические услуги | 112 | 8,6% |
| Бухгалтерские услуги | 113 | 8,6% |
| Сопутствующие услуги | 660 | 50,5% |
| Услуги страхования | 5 | 0,4% |
| Прием платежей | 416 | 31,8% |
| Выезд к заявителю | 1 | 0,1% |
| **Итого:** | **1 307** | **100,0%** |

**9.3.8. Территориальный отдел № 8 ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» в с. Шира**

**Общая информация о территориальном отделе**

Таблица 23

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Параметр | Значение/  характеристика |
| 1. | Дата открытия | 09.09.2015г. |
| 2. | Адрес МФЦ | Республика Хакасия, с. Шира, ул. Курортная д.12 Г |
| 3. | Режим работы МФЦ | Пн-Пт: 8:00-17:00  Сб, Вс: выходной |
| 4. | Интернет-сайт МФЦ (указать адрес) | [http://mfc-19.ru](http://mfc-19.ru/) |
| 5. | Телефон МФЦ, адрес электронной почты МФЦ, ФИО контактного лица | 89607769292,  [shira@mfc-19.ru](mailto:shira@mfc-19.ru),  Баталова Ирина Николаевна – руководитель территориального отдела |
| 6. | Количество ТОСПов: | с. Туим; с. Жемчужный; с. Коммунар; с. Черное озеро |
| 7. | Количество окон в МФЦ: | 11, в том числе: 7 – отдел в с. Шира, 1 – ТОСП в с. Туим, 1 – ТОСП в с. Жемчужный, 1 – ТОСП в с. Коммунар, 1 - в с. Черное озеро |
| 8. | Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ | 178 |
| 9. | Количество дополнительных (платных) услуг | 141 |

Территориальный отдел №8 ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» был открыт 09 сентября 2015 года. Основной целью деятельности МФЦ является повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

Территориальные обособленные структурные подразделения в с. Туим и с. Жемчужный были организованы и начали свою работу в декабре 2015 года, с. Коммунар с 07.09.2016 г, с. Черное озеро - 18.04.2017 г.

К концу 2018 года в ТО № 8 было организовано 175 видов государственных и муниципальных услуг.

Среди платных услуг, организованных на базе ТО № 8 наиболее популярны сопутствующие услуги – 67,2% и бухгалтерские услуги – 25,9%.

**Сведения о количестве оказанных дополнительных услуг за 2018** г.

Таблица 24

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дополнительные (платные) услуги** | **Количество оказанных услуг** | **Соотношение оказанных услуг** |
| Юридические услуги | 178 | 6,9% |
| Бухгалтерские услуги | 667 | 25,9% |
| Сопутствующие услуги | 1 733 | 67,2% |
| **Итого:** | **2 578** | **100,0%** |

**9.3.9. Территориальный отдел № 9 ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» в п. Усть-Абакан**

**Общая информация о территориальном отделе**

Таблица 25

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Параметр | Значение/  характеристика |
| 1. | Дата открытия | 13.10.2015г. |
| 2. | Адрес МФЦ | Республика Хакасия, рп. Усть-Абакан, ул. Кирова, 27 |
| 3. | Режим работы МФЦ | Пн – Пт: 8:00-18:00  Сб, Вс: выходной |
| 4. | Интернет-сайт МФЦ (указать адрес) | [http://mfc-19.ru](http://mfc-19.ru/) |
| 5. | Телефон МФЦ, адрес электронной почты МФЦ, ФИО контактного лица | 8 (39032) 2-20-24,  [Ust-Abakan@mfc-19.ru](mailto:Ust-Abakan@mfc-19.ru),  Колесникова Олеся Григорьевна – руководитель территориального отдела |
| 6. | Количество ТОСПов: | а. Сапогов, с. Калинино, п. Расцвет |
| 7. | Количество окон в МФЦ: | 10, в том числе 7 – отдел в п. Усть- Абакан, 1 – ТОСП а. Сапогов, 1 – ТОСП – с. Калинино, 1 – ТОСП п. Расцвет |
| 8. | Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ | 185 |
| 9. | Количество дополнительных (платных) услуг | 139 |

Территориальный отдел №9 ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» начал работу с 13 октября 2015 года, однако из-за технического оснащения фактически вести прием документов отдел стал с 11 января 2016 года. Основной целью деятельности МФЦ является повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

Территориально обособленное структурное подразделение в а. Сапогов открыто 24 декабря 2015 года, в п. Расцвет - 11 января 2015 года, в с. Калинино - с декабря 2014 года.

К концу 2018 года в ТО № 9 было организовано 185 видов государственных и муниципальных услуг.

Среди платных услуг, организованных на базе ТО №9 наиболее популярны услуги по приему платежей – 65,3%, и сопутствующие  услуги - 27,3%.

**Сведения о количестве оказанных дополнительных услуг за 2018 г.**

Таблица 26

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дополнительные (платные) услуги** | **Количество оказанных услуг** | **Соотношение оказанных услу**г |
| Юридические услуги | 219 | 3,9% |
| Бухгалтерские услуги | 190 | 3,4% |
| Сопутствующие услуги | 1 523 | 27,3% |
| Прием платежей | 3 644 | 65,3% |
| Выезд к заявителю | 6 | 0,1% |
| **Итого:** | 5 582 | **100,0%** |

**9.3.10. Территориальный отдел № 10 ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» в п. Копьево**

**Общая информация о территориальном отделе**

Таблица 27

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Параметр | Значение/  характеристика |
| 1. | Дата открытия | 26.10.2015г |
| 2. | Адрес МФЦ | Республика Хакасия, Орджоникидзевский район. п. Копьево. Ул. Новобольничная, 3 |
| 3. | Режим работы МФЦ | Пн - Пт: 8:00-17:00  Сб., Вс: выходной |
| 4. | Интернет-сайт МФЦ (указать адрес) | [http://mfc-19.ru](http://mfc-19.ru/) |
| 5. | Телефон МФЦ, адрес электронной почты МФЦ, ФИО контактного лица | 8 (39036) 22622  [kopyovo@mfc-19.ru](mailto:kopyovo@mfc-19.ru),  Глазкова Алла Владимировна – руководитель территориального отдела |
| 6. | Количество ТОСПов: | 0 |
| 7. | Количество окон в МФЦ: | 5 |
| 8. | Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ | 177 |
| 9. | Количество дополнительных (платных) услуг | 140 |

Территориальный отдел №10 ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» в п. Копьево был открыт 26 октября 2015 года. Полноценное осуществление деятельности по предоставлению государственных и муниципальных услуг началось с 11.01.2016 в связи с завершением работ по техническому оснащению. Основной целью деятельности МФЦ является повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

К концу 2018 года в ТО №10 было организовано 177 вида государственных и муниципальных услуг.

Среди платных услуг, организованных на базе ТО №10, наиболее популярны сопутствующие услуги – 72,0% и услуги по приему платежей – 19,1%.

**Сведения о количестве оказанных дополнительных услуг за 2018 г.**

Таблица 28

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дополнительные (платные) услуги** | **Количество оказанных услуг** | **Соотношение оказанных услуг** |
| Юридические услуги | 207 | 5,8% |
| Бухгалтерские услуги | 105 | 3,0% |
| Сопутствующие услуги | 2 558 | 72,0% |
| Прием платежей | 680 | 19,1% |
| Выезд к заявителю | 4 | 0,1% |
| **Итого:** | **3 554** | **100,0%** |

**9.3.11. Территориальный отдел № 11 ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» в с. Аскиз**

**Общая информация о территориальном отделе**

Таблица 29

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Параметр | Значение/  характеристика |
| 1. | Дата открытия | 19.10.2015г. |
| 2. | Адрес МФЦ | Республика Хакасия, с. Аскиз, ул. Красных Партизан, 4 |
| 3. | Режим работы МФЦ | Пн - Пт: 8:00-17:00  Сб., Вс: выходной |
| 4. | Интернет-сайт МФЦ (указать адрес) | [http://mfc-19.ru](http://mfc-19.ru/) |
| 5. | Телефон МФЦ, адрес электронной почты МФЦ, ФИО контактного лица | 8 (39045) 9-07-10,  Побызаков Леонид Анатольевич – руководитель территориального отдела |
| 6. | Количество ТОСПов: | с. Бельтирское, с. Усть-Камышта, с. Полтаков, с. Бирикчуль, рп. Аскиз, с. Балыкса, с. Полтаков, рп. Бискамжа |
| 7. | Количество окон в МФЦ: | 15, в том числе: 7 – отдел в с. Аскиз,   1 ТОСП - с. Бельтирское,   1 ТОСП - с. Усть-Камышта,   1 ТОСП - с. Полтаков,   1 ТОСП - с. Бирикчуль,   1 ТОСП - рп. Аскиз,   1 ТОСП – с. Балыкса   1 ТОСП – с. Полтаков   1 ТОСП - рп. Бискамжа |
| 8. | Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ | 184 |
| 9. | Количество дополнительных (платных) услуг | 139 |

Территориальный отдел №11 ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» начал работу с 19 октября 2015 года, но по причине отсутствия технической оснащенности фактически начал работу с 11 января 2016 года. Основной целью деятельности МФЦ является повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

В ТО№11 имеются 8 ТОСПов. Территориально обособленное структурное подразделение в с. Бельтирское, с. Усть-Камышта, с. Полтаков, с. Бирикчуль, рп. Аскиз открыты 15.12.2015г. Территориально обособленное структурное подразделение  рп. Бискамжа открыто 13.09.2016 г, с. Балыкса - 01.07.2016 г.

К концу 2018 года в ТО № 11 было организовано централизованное предоставление 184 вида государственных и муниципальных услуг.

Среди платных услуг, организованных на базе ТО №11, наиболее популярными являются услуга по приему платежей – 56,3% и сопутствующие  услуги – 32,5%.

**Сведения о количестве оказанных дополнительных услуг за 2018 г.**

Таблица 30

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дополнительные (платные) услуги** | **Количество оказанных услуг** | **Соотношение оказанных услуг** |
| Юридические услуги | 134 | 3,0% |
| Бухгалтерские услуги | 358 | 7,9% |
| Сопутствующие услуги | 1 467 | 32,5% |
| Прием платежей | 2 538 | 56,3% |
| Выезд к заявителю | 14 | 0,3% |
| **Итого:** | **4 511** | **100,0%** |

**9.3.12. Территориальный отдел № 12 ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» в с. Бея**

**Общая информация о территориальном отделе**

Таблица 31

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Параметр | Значение/  характеристика |
| 1. | Дата открытия | 07.12.2015г. |
| 2. | Адрес МФЦ | Республика Хакасия, с. Бея, ул. Площадь Советов, 17 |
| 3. | Режим работы МФЦ | Пн - Пт: 8:00-17:00  Сб., Вс: выходной |
| 4. | Интернет-сайт МФЦ (указать адрес) | [http://mfc-19.ru](http://mfc-19.ru/) |
| 5. | Телефон МФЦ, адрес электронной почты МФЦ, ФИО контактного лица | 8 (39044) 3-20-13,  Зайцева Надежда Александровна– руководитель территориального отдела |
| 6. | Количество ТОСПов: | с. Бондарево, с. Сабинка, с. Табат |
| 7. | Количество окон в МФЦ: | 9, в том числе: 6 – отдел в с. Бея,  1 ТОСП - с. Бондарево,  1 ТОСП - с. Сабинка,  1 ТОСП - с. Табат |
| 8. | Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ | 189 |
| 9. | Количество дополнительных (платных) услуг | 133 |

Территориальный отдел №12 ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» начал работу с 07 декабря 2015 года, но по причине отсутствия технической оснащенности фактически начал работу с 11 января 2016 года. Основной целью деятельности МФЦ является повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг.  
  
В ТО№12 имеются 3 ТОСПа. Территориально обособленное структурные подразделения в с. Бондарево, с. Сабинка и с. Табат открыты 01.12.2015 г.  
  
К концу 2018 года в ТО № 12 было организовано централизованное предоставление 189 видов государственных и муниципальных услуг.  
Среди платных услуг, организованных на базе ТО №12 наиболее популярными являются услуга по приему платежей – 59,3% и сопутствующие  услуги – 28,1%.

**Сведения о количестве оказанных дополнительных услуг за 2018 г.**

Таблица 32

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дополнительные (платные) услуги** | **Количество оказанных услуг** | **Соотношение оказанных услу**г |
| Юридические услуги | 144 | 10,7% |
| Бухгалтерские услуги | 25 | 1,9% |
| Сопутствующие услуги | 380 | 28,1% |
| Прием платежей | 800 | 59,3% |
| Выезд к заявителю | 1 | 0,1% |
| **Итого:** | **1 350** | **100,0%** |

**9.3.4. Территориальный отдел №13  ГАУ РХ "МФЦ Хакасии" в г. Абакан**

**Общая информация о территориальном отделе:**

Таблица 33

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Параметр | Значение/  характеристика |
| 1. | Дата открытия | 06.03.2012г. |
| 2. | Адрес МФЦ | Республика Хакасия,  г. Абакан, пр. Дружбы Народов,2А |
| 3. | Режим работы МФЦ | Пн, Ср, Пт: 8:00-18:00  Вт, Чт: 8:00-20:00  Сб: 8:00-17:00  Вс: выходной |
| 4. | Интернет-сайт МФЦ (указать адрес) | [http://mfc-19.ru](http://mfc-19.ru/) |
| 5. | Телефон МФЦ, адрес электронной почты МФЦ, ФИО контактного лица | 005, 7 (3902) 215-222, 306-316  а[bakan@mfc-19.ru](mailto:bakan@mfc-19.ru),  Карпова Лариса Владимировна – начальник отдела |
| 6. | Количество ТОСП | 0 |
| 7. | Количество окон в МФЦ: | 40 |
| 8. | Количество окон предоставления услуг для бизнеса: | 3 |
| 8. | Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ | 197 |
| 9. | Количество дополнительных (платных) услуг | 137 |

Отдел по работе с заявителями в г. Абакан ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» начал работу 6 марта 2012 года. 21 февраля 2018 года Отдел по работе с заявителями в г. Абакане ГАУ РХ "МФЦ Хакасии" был поставлен на учет в налоговом органе МИФНС России №1 по Республике Хакасия как Территориальный отдел №13 г. Абакан. Основной целью деятельности МФЦ является повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг.  
  
В целях реализации федерального проекта по государственной поддержке малого и среднего предпринимательства в территориальном отделе №13 г. Абакана с 03 июля 2018 года начала функционировать бизнес-зона, созданная путем открытия трех дополнительных окон обслуживания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.  
  
К концу 2018 года было организовано предоставление 197 видов государственных и муниципальных услуг в режиме «одного окна» в максимально комфортных условиях.  
  
Среди платных услуг, организованных на базе отдела по работе с заявителями в г. Абакан наиболее популярны  сопутствующие услуги – 82,4% и   услуга по приему платежей - 12,3%.

**Сведения о количестве оказанных дополнительных услуг за 2018 г.**

Таблица 34

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дополнительные (платные) услуги** | **Количество оказанных услуг** | **Соотношение оказанных услуг** |
| Юридические услуги | 953 | 1,8% |
| Бухгалтерские услуги | 1 656 | 3,1% |
| Сопутствующие услуги | 43 765 | 82,4% |
| Прием платежей | 6 534 | 12,3% |
| Выезд к заявителю | 224 | 0,4% |
| Услуги страхования | 12 | 0,0% |
| **Итого:** | **53 144** | **100,0%** |

**10. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг посредством контактного центра ГАУ РХ «МФЦ Хакасии»**  
  
Согласно статистике, за 2018 год специалистами-операторами контакт - центра было принято 56 672 звонков, тогда как в 2017 году - 44 890 звонков.

**Отчет контакт - центра ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» за 2018 год**

Таблица 35

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Орган государственной (муниципальной)** **власти (организация)** | **Количество** **оказанных** **услуг** | **Соотношение** **оказанных** **услуг** |
| Услуги федеральных органов государственной власти | 34 836 | 61,5% |
| Услуги органов государственной власти  субъекта РФ | 966 | 1,7% |
| Муниципальные услуги | 295 | 0,5% |
| Услуги иных организаций | 323 | 0,6% |
| Информирование и консультирование заявителей | 20 252 | 35,7% |
| Итого принятых звонков | 56 672 | 100,0% |

**11. Предоставление государственных и муниципальных услуг на базе ГАУ РХ "МФЦ Хакасии"**  
  
По итогам 2018 года со дня открытия ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» выстроило взаимодействие с 141 организацией. За 2018 год были заключены новые соглашения о взаимодействии с 9 организациями.

Таблица 36

|  |  |
| --- | --- |
| №  п/п | **Наименование органа исполнительной власти** |
| 1. | Министерство сельского хозяйства и продовольствия Республики Хакасия |
| 2. | Федеральная служба по труду и занятости |
| 3. | Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения |
| 4. | Публичное акционерное общество "Межрегиональная распределительная сетевая компания Сибири" |
| 5. | ТСЖ Советское |
| 6. | Государственное унитарное предприятие Республики Хакасия "Управление технической инвентаризации" |
| 7. | Уполномоченный по защите прав предпринимателей |
| 8. | Фонд развития Республики Хакасия |
| 9. | Акционерное общество "Деловая среда" |

За 2018 год в МФЦ в соответствии с Соглашениями о взаимодействии фактически оказывается 242 видов услуг, тогда как в 2017 - 929 видов услуг. Изменение данного показателя обусловлено проведением в МФЦ типизации государственных и муниципальных услуг, по результатам проведения которой количество видов услуг по сравнению с 2017 годом сократилось на 73,9%. 

**12. Мотиторинг качества обслуживания в ГАУ РХ "МФЦ Хакасии" и общественное мнение о его деятельности**

В 2018 году был проведен мониторинг общей удовлетворенности граждан качеством предоставления государтсенных и муниципальных услуг на территории Республики Хакасия в целях выявления, анализа и оценки параметров, характеризующих качество предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Республики Хакасия.

По результатам мониторинга выявлено, что в 2018 году среди жителей РХ наибольшей популярностью пользовались такие услуги, как:

1)  *Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним* *(регистрация дома, земельного участка и т.д.)* – большая часть опрошенных указали эту услугу - 22,3% ;

2) *Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ* – 16,2%;

3)  *Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)*– 15,4% .

Что касается качества предоставления услуги, о которой респонденты лучше всего осведомлены, то его можно назвать весьма высоким – в сумме 91,1% опрошенных считают качество предоставления услуги в целом очень хорошим и скорее хорошим. Наибольший уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в среднем по всем измеряемым параметрам наблюдается в ***МФЦ*** (93,1%), затем – ***ЕПГУ*** (90,9%), затем – ***в органах власти*** (90%).

Респонденты, обращавшиеся в МФЦ для получения услуги, чаще отмечают улучшение качества предоставления услуг, чем те, кто обращался в другие учреждения – 23,8% против 11,6% отметили безусловное улучшение качества, а 16,8% против 15,4% отметили, что оно скорее улучшилось. Можно сказать, что улучшение качества предоставления услуг в той или иной степени отметили 40,6% посетителей МФЦ против 27% посетителей других учреждений. Среди посетителей ЕПГУ улучшение отметили 44,5% («улучшилось» - 24,2%, «скорее улучшилось» - 20,3%).

О том, что услуга была предоставлена им в срок, предусмотренный нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг), сообщили 81,9% респондентов. Чаще всего на получение услуг граждане затрачивали от 6 до 10 дней с момента подачи запроса (документов) в учреждение до получения конечного результата (25,6%). Лишь 4,2% затратили на получение услуги более 30 дней. Среди получателей услуг в МФЦ доля абсолютно удовлетворенных сроком предоставления услуги больше, чем среди получателей услуг в других организациях – 65,6% против 58,9%. Среди посетителей ЕПГУ удовлетворены сроками предоставления услуг 83,3% опрошенных.

Среди получателей услуг в МФЦ доля абсолютно удовлетворенных условиями ведения приема посетителей значительно больше, чем среди получателей услуг в других организациях – 63,3% против 44%.

Кроме того, большинство опрошенных абсолютно удовлетворены вежливостью, профессионализмом сотрудников и количеством документов, необходимых для получения услуги. Уровень удовлетворенности вежливостью сотрудников учреждений, предоставляющих услуги, составил 91,9% (сумма ответов «да» и «скорее да»). Профессионализмом сотрудников удовлетворены 90,1% опрошенных. А количеством документов, необходимых для получения услуги, – 84,6% опрошенных.

 Менее всего заявители удовлетворены большими очередями (15,6%), дороговизной услуг (пошлин, платежей) (11,8%) и сложностью заполнения официальных форм (бланков) (10,9%).

Подавляющее большинство респондентов (97,2%) не обращались с жалобами на качество предоставления услуг за последние два года, как и за последние 6 лет. Опыт обращений с жалобами имеют 2,4% получателей услуг МФЦ и 2,6% получателей услуг в других организациях. Большинство опрошенных, обращавшихся с жалобой в последние 6 лет, оценивают результат обращения как хороший – 65,6% («скорее хорошо» – 62,5%, «очень хорошо» –  3,1%).

**13. Оценка информационной доступности ГАУ РХ "МФЦ Хакасии"**

Проведение оценки информационной доступности способствует выявлению существующих каналов массовой коммуникации, по которым возможно получить информацию о деятельности МФЦ.

К критериям оценки информационной доступности МФЦ относится наличие в свободном доступе общей информации об организации МФЦ и информации о деятельности МФЦ, позволяющей заявителю планировать посещение МФЦ в любое удобное для него время в любом удобном для него месте. К примеру, наличие информации о перечне государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в МФЦ, позволит определиться, возможно ли получить нужную государственную (муниципальную) услугу в МФЦ. Наличие информации о перечне дополнительных (сопутствующих) услуг позволит определить, необходимо ли заранее подготовить ксерокопии документов, возможно ли будет получить информацию по интересующей проблеме из справочных правовых систем, можно ли будет оплатить государственную пошлину, не покидая здания МФЦ и т.д.

ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» имеет свой сайт: [www.mfc-19.ru](http://www.mfc-19.ru/), где можно найти всю необходимую информацию о деятельности Учреждения и его территориальных отделов, перечень государственных и муниципальных услуг, а также обратиться по каналам обратной связи за получением разъяснения по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг.

В 2018 году у официального сайта МФЦ Хакасии: [http://mfc-19.ru](http://mfc-19.ru/) появилась мобильная версия. Вся информация, размещенная на официальном сайте доступна в мобильной версии, пользователи могут узнать информацию о режиме работы МФЦ Хакасии и его структурных подразделений, об услугах, предоставление которых организовано в МФЦ, узнать дополнительную информацию об МФЦ, оценить качество предоставляемых услуг, а также узнать много другой полезной информации. По статистическим данным за 2018 год официальный сайт МФЦ Хакасии: [http://mfc-19.ru](http://mfc-19.ru/) посетили около 135 тыс. человек, из них 72 тыс. - с персонального компьютера, 60 тыс.- со смартфона, 3 тыс. - с планшетов.

В помещениях каждого территориального отдела ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» есть сектор информирования, который включает в себя:

а) информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения заявителями государственных (муниципальных) услуг;

б) информационный киоск - программно-аппаратный комплекс, предназначенный для обеспечения возможности доступа заявителей к информации о государственных (муниципальных) услугах и ходе их предоставления в центре.

В секторе информирования предусматривается наличие не менее 2 окон для осуществления информирования о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг, включая информацию:

а) о перечне государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в центре, а также о территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органах местного самоуправления и (или) организациях, участвующих в предоставлении таких услуг;

б) о сроках предоставления государственных (муниципальных) услуг;

в) о перечнях документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг;

г) о размерах государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением государственных (муниципальных) услуг, порядке их уплаты;

д) о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

е) о порядке обжалования действий (бездействия), а также принимаемых решений сотрудников центра в ходе выполнения отдельных административных процедур (действий).

В центре организована отдельная телефонная линия (контактный центр ГАУ РХ «МФЦ Хакасии») с единым номером: 8-800-700-99-09, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц, осуществляющий с помощью операторов и (или) в автоматическом режиме прием и обслуживание вызовов, поступающих в центр с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования и (или) сети Интернет.

Информационное сопровождение деятельности ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» осуществляется по каналам средств массовой информации.

Всего за 2018 год в СМИ было зафиксировано 25 публикаций о ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» (Приложение 3):

- Печатные СМИ (газеты, журналы): 7

- Электронные СМИ (радио, телевидение): 10

- Интернет - источники (информационные агентства, порталы): 8

**Статистика работы центров обслуживания ЕСИА на базе МФЦ Хакасии**

Таблица 37

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование центра регистрации** | **Количество зарегистрированных граждан в ЕСИА**  **на 10.01.2018 г.** | **Количество зарегистрированных граждан в ЕСИА**  **на 01.01.2019** | **Прирост**  **за 2018г.** |
| ТО №1 г. Саяногорск | 12 414 | 17 573 | 5 159 |
| ТО №2 с. Таштып | 3 607 | 4 484 | 877 |
| ТО №3 г. Сорск | 2 636 | 3 676 | 1 040 |
| ТО №4 г. Абаза | 2 527 | 3 544 | 1 017 |
| ТО №5 г. Черногорск | 12 649 | 5 686 | 1 398 |
| ТО №6 с. Белый Яр | 4 288 | 4 288 | 1 935 |
| ТО №7 с. Боград | 2 679 | 3 854 | 1 175 |
| ТО №8 с. Шира | 7 568 | 9 101 | 1 533 |
| ТО №9 пгт. Усть-Абакан | 7 306 | 8 169 | 863 |
| ТО №10 п. Копьево | 3 197 | 4 017 | 820 |
| ТО №11 с. Аскиз | 6 662 | 8 971 | 2 309 |
| ТО №12 с. Бея | 2 886 | 3 494 | 608 |
| ТО №13 г. Абакан | 32 875 | 44 498 | 11 623 |
| **Итого** | **101 294** | **133 557** | **32 263** |

В целях реализации подпункта «в» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» и достижения установленных показателей, на базе структурных подразделений МФЦ Хакасии созданы центры обслуживания (регистрации) граждан в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА), так как предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме должно осуществляться только через авториза¬цию граждан в ЕСИА.

По состоянию на 01.01.2019г. на базе структурных подразделений МФЦ Хакасии функционирует 35 центров обслуживания ЕСИА, в том числе 13 в городских и районных муниципальных образованиях Республики Хакасия и 22 в ТОСПах МФЦ Хакасии.

Количество зарегистрированных граждан Республики Хакасия в ЕСИА через центры обслуживания МФЦ Хакасии за 2018г. составило 133 557, тогда как за 2017 год было зарегистрировано 101 294 гражданина Республики Хакасия, прирост количества зарегистрированных граждан составил 32 263.

При этом процент зарегистрированных граждан в ЕСИА за 2017г. по Республике Хакасия составлял - 60,7%, а за 2018 г. – 78,1 %.

Достижение данного показателя было обеспечено за счет проведения в МФЦ Хакасии мероприятий по популяризации электронных услуг:

1. Обеспечение функционирования созданных центров обслуживания ЕСИА во всех структурных подразделениях МФЦ Хакасии, включая территориально обособленные структурные подразделения, организованные в сельских муниципальных образованиях Республики Хакасия. Количество функционирующих центров обслуживания ЕСИА МФЦ Хакасии- 35.

2. Организация выездных «мобильных групп» и проведение выездного обслуживания в организациях/предприятиях Республики Хакасия, с целью информирования сотрудников организации/предприятий о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг и осуществления по итогам информирования регистрацию граждан в ЕСИА, используя необходимое оборудование, которым были оснащены данные выездные «мобильные группы».

3. Организовано эффективное взаимодействие центров обслуживания структурных подразделений МФЦ Хакасии с муниципальными образованиями Республики Хакасия, по результатам которого, отмечены организованные в ряде муниципальных образований республики эффективные формы взаимодействия по регистрации жителей муниципальных образований Республики Хакасия в ЕСИА, в том числе участие в работе созданных в муниципальных образованиях рабочих групп и создание в муниципальных образованиях совместных выездных мобильных рабочих групп по организации информирования и регистрации граждан в ЕСИА.

4. Специалисты МФЦ Хакасии активно информировали заявителей, а также жителей Республики Хакасия о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в том числе путем проведения «уроков знаний» со студентами высших и средних учебных заведений Республики Хакасия, а также учащимися старших классов общеобразовательных школ республики.

5. Организация работы образовательного центра в центре «Мои документы» г. Абакана для проведения обучения жителей г. Абакана работе с Единым порталом государственных и муниципальных услуг (далее-ЕПГУ). На краткосрочных бесплатных курсах слушатели не только получали подробную информацию о ЕПГУ, но и овладевали практическими навыками работы с порталом, овладевают знаниями о навигации ЕПГУ, а также самостоятельно формировали заявления на получение государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

6. Организация на еженедельной основе обучения «старшей» категории граждан Республики Хакасия по использованию ЕПГУ при получении государственных и муниципальных услуг в электронной форме. В формате обучения пожилые жители г. Абакана могли пройти регистрацию на портале, получить подтверждение личности и заказать на ЕПГУ электронную услугу.

7. Участие специалистов МФЦ Хакасии в проводимых общих собраниях (сходах) граждан Республики Хакасия в сельских муниципальных образованиях для информирования об услугах, оказываемых территориальными отделами МФЦ и преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/).

8. Организация работы консультационных площадок МФЦ Хакасии в помещениях участковых избирательных комиссий в единый день голосования для оказания бесплатной информационной помощи гражданам Республики Хакасия по получению доступной информации по государственным и муниципальным услугам, в том числе и по преимуществам получения данных услуг в электронной форме.

9. Участие МФЦ Хакасии в организованных телевизионных и радио сюжетах о способах получения государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме.

10. Размещение на информационных стендах, телевизионных панелях и в местах предоставления услуг актуальной информации (инфографики) о способах предоставления услуг, схемах по регистрации и подтверждению личности при регистрации на ЕПГУ, преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, перечне государственных и муниципальных услуг, доступных для получения в электронном виде.

11. Создание на официальном сайте МФЦ Хакасии [http://mfc-19.ru](http://mfc-19.ru/) подраздела по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме со ссылками на ЕПГУ (<http://mfc-19.ru/elektronnye-uslugi)>.

12. Обеспечение информирования и консультирования заявителей специалистами МФЦ Хакасии о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме при обращении заявителей за получением государственных и муниципальных услуг, а также с использованием телефона контакт-центра МФЦ Хакасии на входящих звонках граждан, обращающихся в МФЦ Хакасии, с учетом полномочий и сформированных компетенций у специалистов МФЦ Хакасии, согласно разработанных рекомендаций Минкомсвязи России.

13. Участие специалистов МФЦ Хакасии в общешкольных родительских собраниях, выставках, форумах, проводимых в Республике Хакасия, с целью информирования и популяризации электронных услуг.

14. Для обеспечения доступа граждан к ЕПГУ в территориальных отделах МФЦ Хакасии установлены информационные терминалы с доступом в сеть Интернет и реализована возможность получать услуги через ЕПГУ, в ряде центров обслуживания ЕСИА в МФЦ Хакасии созданы «зоны самообслуживания» для самостоятельного доступа заявителя на ЕПГУ.

Организация и проведение в МФЦ Хакасии мониторинга уровня осведомленности граждан Республики Хакасия о возможности получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме на основе проведения анкетирования среди заявителей, обращающихся для получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

**Выводы**

По результатам работы на 2018 год было выявлено:

За 2018 год было оказано – 1 041 570 государственных и муниципальных услуг, в сравнении с 2017 годом (984 369 услуг) рост показателя составил – 5,8%.

Рост показателей количества услуг напрямую связан с несколькими показателями:

1. Увеличением количества обращений граждан. Наиболее востребованными услугами в 2018 году являются:

Управление Росреестра по РХ и Филиал ФГБУ "ФКП Росреестра" по РХ –            390 555, тогда как в 2017 году – 329 390 услуги (в сравнении с прошлым годом увеличение составило – 18,6%);

МВД по РХ – 196 372, тогда как в 2017 году – 178 203 услуг (в сравнении с прошлым годом увеличение составило – 10,2%);

Минсоцзащиты РХ – 97 996, тогда как в 2017 году – 78 932, услуг (в сравнении с прошлым годом увеличение составило – 24,2%).

2. Расширением перечня услуг в ходе заключения соглашений о взаимодействии, а также расширениям перечня услуг по действующим соглашениям о взаимодействии.  За 2018 год было установлено взаимодействие с такими организациями, как:

-  Министерство сельского хозяйства и продовольствия Республики Хакасия;

-  Федеральная служба по труду и занятости;

-  Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения;

-  Публичное акционерное общество «Межрегиональная распределительная сетевая компания Сибири»;

-  ТСЖ Советское;

-  Государственное унитарное предприятие Республики Хакасия «Управление технической инвентаризации»;

-  Уполномоченный по защите прав предпринимателей;

-  Фонд развития Республики Хакасия;

-  Акционерное общество «Деловая среда».

В целях реализации п.2 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2015 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» в соответствии со схемой размещения многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг

и отделений (офисов) привлекаемых организаций на территории Республики Хакасия завершено создание сети МФЦ.

Доля граждан в Республике Хакасия, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ составляет 92,44%.

3. Рост количественных показателей состоялся по причине увеличения количества обращений заявителей, благодаря популяризации деятельности МФЦ Хакасии в СМИ, а также участию учреждения в общественных мероприятиях, активно популяризирующих деятельность нашего учреждения.

По данным мониторинга СМИ, было зафиксировано более 25 публикаций о деятельности ГАУ РХ «МФЦ Хакасии». Активная популяризация деятельности МФЦ проводилась за счет организации встреч сотрудников Центра с коллективами различных учреждений.

В 2018 году был проведен мониторинг общей удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Республики Хакасия в целях выявления, анализа и оценки параметров, характеризующих качество предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Республики Хакасия.

Качество предоставления услуг, о которых респонденты лучше всего осведомлены, можно назвать весьма высоким – в сумме 91,1% опрошенных считают качество предоставления услуги в целом «очень хорошим» и «скорее хорошим». Наибольший уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в среднем по всем измеряемым параметрам наблюдается в МФЦ (93,1%), затем – ЕПГУ (90,9%), затем – в органах власти (90%).

Факторы, которые в настоящий момент в большей степени положительно влияют на рост удовлетворенности потребителей услуг – это вежливость и профессионализм сотрудников учреждений, а также количество обращений для получения результата услуги и доступность информации об услуге.

Факторы, имеющие среднее влияние на удовлетворенность качеством – это срок получения услуги и условия ведения приема посетителей.

Факторы, снижающие уровень удовлетворенности потребителей услуг – это количество документов для получения услуги, время ожидания в очереди (особенно при получении результата) и сумма официальных расходов.

Именно эти стороны чаще всего указывали респонденты в качестве наиболее значимых объектов для ожидаемых изменений в будущем.

4. Количество дополнительных платных услуг, оказанных в 2018 году – 121 332, тогда как в 2017 году – 86 240 услуг. Увеличение количества дополнительных платных услуг в сравнении с прошлым годом (40,7%) связано с востребованностью услуги по оформлению денежного перевода онлайн включенной в реестр платных услуг.

Обобщая результаты проведенного анализа, можно сказать о том, что по всем направлениям развития ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» наблюдается рост показателей эффективности деятельности учреждения, это напрямую связано с выбранной стратегией принятия управленческих решений, благодаря которой Центр занимает прочную позицию и пользуется популярностью среди населения Республики Хакасия.

Директор ГАУ РХ "МФЦ Хакасии"

Журавлев О.В.

Начало формы

Конец формы