

УТВЕРЖДЕН

Директор департамента
информационных технологий и связи
Ямало-Ненецкого автономного округа

К.С. Албычев



« 03 » апреля 2019 год

ОТЧЕТ

о деятельности

государственного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

на 01 января 2019 года

(за 2017 - 2018 годы)

Раздел 1. Общие сведения об учреждении

1.1. Контактные сведения учреждения.

Местонахождение	629001 ЯНАО г.Салехард, ул.Броднева, д.15
Телефон (факс)	8 (34922) 5-43-15
Адрес электронной почты	mfc-yanao@mfc.yanao.ru
Филиал(ы) учреждения	-
Учредитель учреждения (полное наименование)	Департамент информационных технологий и связи Ямало-Ненецкого автономного округа

+ 1.2. Перечень видов деятельности, которые учреждение вправе осуществлять в соответствии с его учредительными документами:

1.2.1. за отчетный год:

+ а) основные виды деятельности учреждения:

- организация и обеспечение предоставления комплекса государственных и муниципальных услуг, а также услуг (работ), оказание (выполнение) которых необходимо для предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна» на базе Учреждения, в том числе с привлечением иных многофункциональных центров и организаций, привлекаемых для выполнения функций многофункциональных центров в соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376;

- оснащение и предоставление удалённых рабочих мест сотрудникам федеральных органов исполнительной власти (территориальных органов федеральных органов исполнительной власти), органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти автономного округа, органов местного самоуправления муниципальных образований в автономном округе (далее соответственно – органы, представляющие государственные услуги; органы, представляющие муниципальные услуги);

- посредством использования автоматизированной информационной системы поддержки деятельности Учреждения обеспечение доступа в соответствии с Соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных и внебюджетных фондов, представляющими государственные услуги, предусмотренные Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – соглашение о взаимодействии) к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе через единую систему межведомственного электронного взаимодействия;

- обеспечение функционирования деятельности центров обработки телефонных вызовов по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг.

+ б) иные виды деятельности, не являющиеся основными:

- предоставление в аренду (временное пользование) движимого и недвижимого имущества, закреплённого за Учреждением на праве

оперативного управления;

- юридические услуги;

- организация оказания на базе Учреждения услуг нотариата, банковских услуг, включая услуги по оплате налогов, пошлин, сборов и прочих платежей в бюджеты всех уровней и государственные внебюджетные фонды, оплате коммунальных и связанных с ними услуг, услуг связи и прочих услуг через платежные терминалы, услуг по информированию граждан в сфере обязательного медицинского страхования, приеме соответствующих документов от заявителей и выдаче полисов обязательного медицинского страхования на основании агентских договоров с медицинскими организациями, имеющими право на осуществление медицинской деятельности и включённых в реестр медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования;

- организация проведения обучающих курсов;

- фотографирование;

- оказание услуг по отправке/приему электронной почты, факсов, копировально-множительные услуги;

- рекламная деятельность;

- предоставление услуги центра обработки телефонных вызовов;

- выезд работников Учреждения к заявителю для организации предоставления услуг по заполнению бланков, написанию заявлений, снятию копий по индивидуальному заказу населения.

1.2.2. за год, предшествующий отчетному:

а) основные виды деятельности учреждения:

- организация и обеспечение предоставления комплекса государственных и муниципальных услуг, а также услуг (работ), оказание (выполнение) которых необходимо для предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна» на базе Учреждения, в том числе с привлечением иных многофункциональных центров и организаций, привлекаемых для выполнения функций многофункциональных центров в соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376;

- оснащение и предоставление удалённых рабочих мест сотрудникам федеральных органов исполнительной власти (территориальных органов федеральных органов исполнительной власти), органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти автономного округа, органов местного самоуправления муниципальных образований в автономном округе (далее соответственно – органы, представляющие государственные услуги; органы, представляющие муниципальные услуги);

- посредством использования автоматизированной информационной системы поддержки деятельности Учреждения обеспечение доступа в соответствии с Соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных и внебюджетных фондов, представляющими государственные услуги, предусмотренные Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – соглашение о взаимодействии) к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе через единую систему межведомственного электронного взаимодействия;

- обеспечение функционирования деятельности центров обработки телефонных вызовов по вопросам предоставления

государственных и муниципальных услуг.

б) иные виды деятельности, не являющиеся основными:

- предоставление в аренду (временное пользование) движимого и недвижимого имущества, закрепленного за Учреждением на праве оперативного управления;
- юридические услуги;
- организация оказания на базе Учреждения услуг нотариата, банковских услуг, включая услуги по оплате налогов, пошлин, сборов и прочих платежей в бюджеты всех уровней и государственные внебюджетные фонды, оплате коммунальных и связанных с ними услуг, услуг связи и прочих услуг через платежные терминалы, услуг по информированию граждан в сфере обязательного медицинского страхования, приеме соответствующих документов от заявителей и выдаче полисов обязательного медицинского страхования на основании агентских договоров с медицинскими организациями, имеющими право на осуществление медицинской деятельности и включённых в реестр медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования;
- организация проведения обучающих курсов;
- фотографирование;
- оказание услуг по отправке/приему электронной почты, факсов, копировально-множительные услуги;
- рекламная деятельность;
- предоставление услуги центра обработки телефонных вызовов.

1.3. Государственные услуги (работы), оказываемые (выполняемые) учреждением:

- организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.4. Перечень услуг (работ), которые оказываются потребителям за плату в случаях, предусмотренных нормативными правовыми (правовыми) актами.

Наименование услуги (работы)	Потребитель (физические или юридические лица)	Нормативный правовой (правовой) акт
1	2	3
Услуга центра обработки телефонных вызовов	Физические или юридические лица	Приказ департамента экономики Ямало-Ненецкого автономного округа от 09.06.2018 № 193-О
Размещение «Бегущей строки» на главных экранах оповещения системы управления электронной очередью	Физические или юридические лица	
Размещение видеоролика на главных экранах оповещения системы управления электронной очередью	Физические или юридические лица	
Выезд работника ГУ ЯНАО «МФЦ» к заявителю для организации предоставления услуги по заполнению бланков, написанию заявлений, снятию копий по индивидуальному заказу	Физические или юридические лица	

1.5. Перечень разрешительных документов, на основании которых учреждение осуществляет деятельность:

а) за отчетный год

Наименование документа	Реквизиты документа	Срок действия
1	2	3
Свидетельство о государственной регистрации юридического лица	ОГРН 1098901000880 14 июля 2009 года Серия 89 №000760698	-
Свидетельство о постановке на учёт российской организации в налоговом органе по месту её нахождения	ОГРН 1098901000880 14 июля 2009 года Серия 89 №000877766	-

б) за год, предшествующий отчетному

Наименование документа	Реквизиты документа	Срок действия
1	2	3
Свидетельство о государственной регистрации юридического лица	ОГРН 1098901000880 14 июля 2009 года Серия 89 №000760698	-
Свидетельство о постановке на учёт российской организации в налоговом органе по месту её нахождения	ОГРН 1098901000880 14 июля 2009 года Серия 89 №000877766	-

Примечание.

Указываются свидетельство о государственной регистрации учреждения, лицензии и другие разрешительные документы.

1.6. Информация о работниках учреждения:

а) среднегодовая численность работников учреждения

Среднегодовая численность (человек)	
за год, предшествующий отчетному	за отчетный год
1	2
505	523

б) количественный состав и квалификация сотрудников учреждения

Численность работников	Количественный состав		Данные о квалификации сотрудников учреждения <*>		Причины изменения количества штатных единиц
	на начало отчетного года	на конец отчетного года	на начало отчетного года	на конец отчетного года	
1	2	3	4	5	6
Штатная численность	544	544	х	х	

Фактическая численность	524,5	538	Среднее образование – 117,5 чел. Высшее образование – 407 чел.	Среднее образование – 125 чел. Высшее образование – 413 чел.	
-------------------------	-------	-----	---	---	--

<*> Квалификация работника - характеристика совокупности знаний и умений работника, установленная в форме присвоения ему определенной квалификации, звания, соответствующего разряда, категории или класса.

1.7. Средняя заработная плата сотрудников учреждения.

Средняя заработная плата (рублей)	
за год, предшествующий отчетному	за отчетный год
1	2
70 947,77	82 675,31

1.8. Состав наблюдательного совета:

а) за отчетный год

Наименование должности, фамилия, имя, отчество	Решение о назначении	Срок полномочий
1	2	3
Заместитель начальника управления экономики бюджетной сферы департамента экономики Ямало-Ненецкого автономного округа Трушников В.М.	Приказ от 21 ноября 2016 года №417-О (изм.от 05 июня 2017 года №188-О)	пять лет
Секретарь отдела делопроизводства государственного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Кашутчик-Никитина М.Г.	Приказ от 21 ноября 2016 года №417-О	пять лет
Исполнительный директор некоммерческой организации Ассоциация работодателей Ямало-Ненецкого автономного округа Заякин Д.Ю.	Приказ от 21 ноября 2016 года №417-О	пять лет
Заместитель начальника отдела по работе с государственными унитарными предприятиями и учреждениями Ямало-Ненецкого автономного округа управления государственной собственности Ямало-Ненецкого автономного округа департамента имущественных отношений Ямало-Ненецкого автономного округа Елисева А.С.	Приказ от 21 ноября 2016 года №417-О	пять лет

Главный бухгалтер финансово-экономического отдела государственного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Царькова Т.Н.	Приказ от 21 ноября 2016 года №417-О	пять лет
Президент Торгово-промышленной палаты Ямало-Ненецкого автономного округа Носкин С.А.	Приказ от 21 ноября 2016 года №417-О	пять лет

б) за год, предшествующий отчетному

Наименование должности, фамилия, имя, отчество	Решение о назначении	Срок полномочий
1	2	3
Заместитель начальника управления экономики бюджетной сферы департамента экономики Ямало-Ненецкого автономного округа Трушников В.М.	Приказ от 21 ноября 2016 года №417-О (изм.от 05 июня 2017 года №188-О)	пять лет
Секретарь отдела делопроизводства государственного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Кашутчик-Никитина М.Г.	Приказ от 21 ноября 2016 года №417-О	пять лет
Исполнительный директор некоммерческой организации Ассоциация работодателей Ямало-Ненецкого автономного округа Заякин Д.Ю.	Приказ от 21 ноября 2016 года №417-О	пять лет
Заместитель начальника отдела по работе с государственными унитарными предприятиями и учреждениями Ямало-Ненецкого автономного округа управления государственной собственности Ямало-Ненецкого автономного округа департамента имущественных отношений Ямало-Ненецкого автономного округа Елисева А.С.	Приказ от 21 ноября 2016 года №417-О	пять лет
Главный бухгалтер финансово-экономического отдела государственного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Царькова Т.Н.	Приказ от 21 ноября 2016 года №417-О	пять лет
Президент Торгово-промышленной палаты Ямало-Ненецкого автономного округа Носкин С.А.	Приказ от 21 ноября 2016 года №417-О	пять лет

Раздел 2. Результаты деятельности учреждения.

2.1. Информация об исполнении задания учредителя <*>:

а) за отчетный год:

За 2018 год количество услуг, то есть зарегистрированных в системе управления электронной очередью обращений заявителей в МФЦ, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг, по которым завершено обслуживание, за 2018 год составило 676 615 ед. Плановый показатель «количество услуг» на 2018 год составляет – 480 000 ед., таким образом за 2018 год количество услуг превышает плановый показатель, фактически данный показатель за 2018 год выполнен на 100 %.

Показатель «Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – удовлетворенность) просчитан как среднее арифметическое процента удовлетворенности по опросу получателей государственных и муниципальных услуг проводимому в территориальных отделах МФЦ с использованием модуля оценки АИС «ЕЦУ», на основании проведенного мониторинга за 2018 год (98,18%) и процента удовлетворенности опроса получателей услуг по данным из ИАС «МКГУ» (98,52%). Среднее арифметическое по показателю «Удовлетворенность» за 2018 год составило – 98,35%. Плановый показатель «Удовлетворенность» на 2018 год составляет – «не менее 90%», фактически данный показатель за 2018 год выполнен на 100%.

Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя для получения государственных (муниципальных) услуг составило 10,43 мин. Расчет произведен в модуле «Аналитика» информационной аналитической системе «Поддержки деятельности и управления» путем отношения суммы интервалов времени ожидания граждан в очереди для подачи документов на получение государственной (муниципальной) услуги в отделах предоставления услуг МФЦ к общему количеству обращений граждан по всем офисам МФЦ. Плановый показатель на 2018 год составляет «не более 15 минут», таким образом за 2018 год показатель среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя для получения государственных (муниципальных) услуг в целом по Учреждению выполнен на 100 %.

Показатель «Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг» за 2018 год составляет 92,97%. Плановый показатель на 2018 год составляет «не менее 90», таким образом за 2018 года показатель выполнен на 100%.

Показатель «Организация предоставления государственных услуг по принципу «одного окна» в МФЦ в соответствии с перечнем государственных услуг, предоставление которых организуется по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ, федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797» (далее Постановление № 797) выполнен на 100%. Подсчет произведен из расчета 29 обязательных государственных услуг определенных первым и третьим перечнями Постановления № 797 в редакции постановления правительства РФ от 09.09.2018 № 1054.

Показатель «Организация возможности гражданам оценить качество предоставления услуг с помощью Информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг (ИАС МКГУ) в каждом МФЦ, территориально обособленном структурном подразделении (ТОСП)» выполнен на 100%, так как во всех офисах отделов предоставления услуг МФЦ обеспечена возможность оценки качества услуг с помощью ИАС МКГУ.

Показатель «доля положительных оценок качества предоставления услуг (4 и 5 баллов) в общем количестве оценок, переданных в ИАС

МКГУ» (далее – доля оценок) просчитан исходя из количества оценок, переданных в ИАС МКГУ за 2018 год и составляет 895 476 оценок, в том числе с «оценкой - 1» - 4 309, с «оценкой – 2» - 1 948, с «оценкой 3» - 7 023, с «оценкой – 4» - 33 243, с «оценкой – 5» - 848 953 и составил 98,52%. Плановый показатель «Доля оценок» за 2018 год составляет – «не менее 72%», фактически данный показатель за 2018 год выполнен на 100%.

Государственное задание за 2018 год выполнено.

б) за год, предшествующий отчетному:

За 2017 год количество услуг, то есть зарегистрированных в системе управления электронной очередью обращений заявителей в МФЦ, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг, по которым завершено обслуживание, составило 622 070 ед. Плановый показатель «количество услуг» на 2017 года составляет – 370 000 ед., таким образом за 12 месяцев 2017 года количество услуг превышает плановый показатель, фактически данный показатель в 2017 году выполнен на 100 %.

Показатель «Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – удовлетворенность) просчитан как среднее арифметическое процента удовлетворенности по опросу получателей государственных и муниципальных услуг проводимому в территориальных отделах МФЦ на бумажных носителях, на основании проведенного мониторинга в 2017 году (99,10%) и процента удовлетворенности опроса получателей услуг по данным из ИАС «МКГУ» (96,86%). Среднее арифметическое по показателю «Удовлетворенность» за 2017 года составило – 97,98%.

Фактически данный показатель на конец 2017 года выполнен на 100%.

Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя для получения государственных (муниципальных) услуг составило 9,56 мин. Фактически данный показатель на конец 2017 года выполнен на 100%.

Показатель «Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг» за 2017 год составляет - 92,81%. Фактически данный показатель на конец 2017 года выполнен на 100 %.

Показатель «Организация предоставления государственных услуг по принципу "одного окна" в МФЦ в соответствии с перечнем государственных услуг, предоставление которых организуется по принципу "одного окна", в том числе на базе МФЦ, федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011г. №797» за 2017 год составляет – 97,14%.

Фактически данный показатель на конец 2017 года выполнен на 100 %.

Показатель «Организация возможности гражданам оценить качество предоставления услуг с помощью Информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг (ИАС МКГУ) в каждом МФЦ, территориально обособленном структурном подразделении (ТОСП)» за 2017 год составляет – 100%.

Фактически данный показатель на конец 2017 года выполнен на 100%.

Показатель «доля положительных оценок качества предоставления услуг (4 и 5 баллов) в общем количестве оценок, переданных в ИАС МКГУ» (далее – доля оценок) просчитан исходя из количества оценок, переданных в ИАС МКГУ за 2017 год и составляет всего 737 477 оценок, в том числе с «оценкой - 1» - 6 416, с «оценкой – 2» - 4 514, с «оценкой 3» - 12 231, с «оценкой – 4» - 58 276, с «оценкой – 5» - 656 040 и составил 96,86%.

Фактически данный показатель на конец 2017 года выполнен на 100%.

Государственное задание по состоянию на конец 2017 года выполнено.

<*> Указывается исполнение государственного задания учредителя в процентах. В случае невыполнения (выполнения не в полном объеме (составе)) государственного задания указываются причины неисполнения (исполнения не в полном объеме (составе)) с указанием наименования государственных услуг (работ), которые не выполнены (выполнены не в полном объеме (составе)).

2.2. Информация об осуществлении деятельности, связанной с выполнением работ или оказанием услуг в соответствии с обязательствами перед страховщиком по обязательному социальному страхованию <*>:

а) за отчетный год:

б) за год, предшествующий отчетному:

<*> Указывается информация об осуществлении деятельности, связанной с выполнением работ или оказанием услуг в соответствии с обязательствами перед страховщиком по обязательному социальному страхованию в процентах. В случае невыполнения (выполнения не в полном объеме (составе)) указываются причины неисполнения (исполнения не в полном объеме (составе)) с указанием наименования услуг (работ), которые не выполнены (выполнены не в полном объеме (составе))

2.3. Сведения о балансовой (остаточной) стоимости нефинансовых активов, дебиторской и кредиторской задолженности.

N п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Значение показателя				Комментарий
			на начало отчетного периода	на конец отчетного периода	динамика изменения (гр. 5 - гр. 4)	% изменения	
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Балансовая стоимость нефинансовых активов учреждения, в том числе	руб.	1 018 263 803,72	1 279 894 933,07	261 631 129,35	26	
	Балансовая стоимость недвижимого имущества	руб.	776 315 074,00	843 715 436,09	67 400 362,09	9	
	Балансовая стоимость особо ценного движимого имущества	руб.	232 247 468,73	406 148 515,25	173 901 046,52	75	
2.	Общая сумма выставленных требований в возмещение ущерба по недостачам и хищениям материальных ценностей, денежных средств, а также от порчи материальных ценностей	руб.					
	Справочно:						
	Суммы недостач, взысканные в отчетном периоде с виновных лиц	руб.					
	Суммы недостач, списанные в отчетном периоде за счет	руб.					

	учреждения						
3.	Сумма дебиторской задолженности, в том числе	руб.	11 669 025,99	18 234 871,68	6 565 845,69	56	
	в разрезе поступлений, предусмотренных планом финансово-хозяйственной деятельности						
	Приносящая доход деятельность	руб.	8 947 205,03	14 770 355,80	5 823 150,77	65	
	Субсидия на государственное задание	руб.	2 193 472,91	3 464 515,88	1 271 042,97	58	
	Субсидия на иные цели	руб.	528 348,05	0	-528 348,05	-100	
	из них нереальная к взысканию дебиторская задолженность <*>	руб.					
4.	Сумма кредиторской задолженности, в том числе	руб.	22 150 832,28	2 142 606,45	-20 008 225,83	-90	
	в разрезе выплат, предусмотренных планом финансово-хозяйственной деятельности						
	Приносящая доход деятельность	руб.	466 405,00	125,64	-466 279,36	-100	
	Субсидия на государственное задание	руб.	0	2 142 480,81	2 142 480,81	0	
	Субсидия на иные цели	руб.	21 684 427,28	0	-21 684 427,28	-100	
	из них просроченная кредиторская задолженность <*>	руб.					
5.	Итоговая сумма актива баланса	руб.	88 624 209,30	1 081 365 973,86	992 741 764,56	1110	

<*> В графе "Комментарий" указываются причины образования задолженности.

2.4. Цены (тарифы) на платные услуги (работы), оказываемые потребителям.

Наименование услуги (работы)	Изменение цены (руб.)	
	на начало отчетного периода	в течение отчетного периода
1	2	3
Услуга центра обработки телефонных вызовов		Цена расчетная
Размещение «Бегущей строки» на главных экранах оповещения системы управления электронной очередью		Цена расчетная
Размещение видеоролика на главных экранах оповещения системы управления электронной очередью		Цена расчетная
Выезд работника ГУ ЯНАО «МФЦ» к заявителю для организации предоставления услуги по заполнению бланков, написанию заявлений, снятию копий по индивидуальному заказу		Цена расчетная

<*> Указывается в динамике в течение отчетного периода (количество граф указывается в соответствии с количеством случаев изменения цен (тарифов)).

2.5. Количество потребителей, воспользовавшихся услугами (работами) учреждения, и сумма доходов, полученных от оказания платных услуг (выполнения работ).

Вид услуги (работы)	Общее количество потребителей, воспользовавшихся услугами (работами)		Средняя стоимость услуг (работ) для потребителей (руб.)		Сумма доходов, полученных от оказания платных услуг (выполнения работ) (руб.)	
	2017 год <*>	2018 год <***>	2017 год <*>	2018 год <***>	2017 год <*>	2018 год <***>
1	2	3	4	5	6	7
<i>Бесплатные услуги (работы)</i>						
Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг	622 070	676 615	х	х	х	х
<i>Частично платные услуги (работы)</i>						
	-	-	-	-	-	-
<i>Полностью платные услуги (работы)</i>						
Услуга центра обработки телефонных вызовов	1	1	32 037,00 в месяц	32 037,00 в месяц	132 161,65	352 407
Размещение «Бегущей строки» на главных экранах оповещения системы управления электронной очередью	-	-	-	-	-	-
Размещение видеоролика на главных экранах оповещения системы управления электронной очередью	1	1	81,00 за секунду	106,00 за секунду	50 220	23 320
Выезд работника ГУ ЯНАО «МФЦ» к заявителю для организации предоставления услуги по заполнению бланков, написанию заявлений, снятию копий по индивидуальному заказу	-	-	-	-	-	-

<*> За год, предшествующий отчетному.

<***> За отчетный год.

2.6. Количество жалоб потребителей на качество услуг (работ), оказываемых (выполняемых) учреждением.

№ п/п	Наименование потребителя	Суть обращения	Принятые меры
Отдел предоставления услуг в городе Салехард			
1	Физическое лицо	увеличение сроков предоставления услуги	По сути обращения, проведена проверка. Лица виновные в данном нарушении установлены, к ним применены меры депремирования по итогам квартала Ответ заявителю № 951-17/1265 от 28.09.2018
2	Физическое лицо	Отсутствует технический план в поданных документах	По сути обращения, проведена проверка. Лица виновные в данном нарушении установлены, к ним применены меры депремирования по итогам квартала Ответ заявителю № 951-17/1654 от 03.12.2018
Отдел предоставления услуг в городе Лабытнанги			
3	Физическое лицо	Жалоба на грубое общение	По сути обращения, проведена проверка. Лица виновные в данном нарушении установлены, к ним применены меры депремирования по итогам квартала акт № 87 от 21.07.2017. Ответ заявителю № 951-17/63 от 23.01.2018.
4	Физическое лицо	Длительное ожидание в очереди	По сути обращения, проведена проверка. Лица виновные в данном нарушении установлены, к ним применены меры депремирования по итогам квартала акт № 87 от 21.07.2017. Ответ заявителю № 951-17/1337 от 10.11.2018
Отдел предоставления услуг в городе Новый Уренгой			
5	Физическое лицо	нарушены сроки предоставления услуги	По сути обращения, проведена проверка. Лица виновные в данном нарушении установлены, к ним применены меры депремирования по итогам квартала акт № 87 от 21.07.2017. Ответ заявителю № 951-17/1120 от 30.08.2018
6	Физическое лицо	нарушения при оформлении документов по услуге Росреестра	По сути обращения, проведена проверка. Лица виновные в данном нарушении установлены, к ним применены меры депремирования по итогам квартала акт № 87 от 21.07.2017. Ответ заявителю № 951-17/1226 от 20.09.2018
7	Физическое лицо	отказ в выдаче результата оказания услуги	По сути обращения, проведена проверка. Лица виновные в данном нарушении установлены, к ним применены меры депремирования по итогам квартала акт № 87 от 21.07.2017. Ответ заявителю № 951-17/1239 от 24.09.2018

8	Физическое лицо	проблема с регистрацией в ЕСИА	По сути обращения, проведена проверка. Лица виновные в данном нарушении установлены, к ним применены меры депремирования по итогам квартала акт № 87 от 21.07.2017. Ответ заявителю № 951-171580 от 22.11.2018
9	Физическое лицо	Жалоба на длительное ожидание в очереди, грубое обращение	По сути обращения, проведена проверка. Лица виновные в данном нарушении установлены, к ним применены меры депремирования по итогам квартала. Ответ заявителю № 951-17/90 от 29.01.2018.
10	Физическое лицо	Длительное ожидание в очереди	По сути обращения, проведена проверка. Лица виновные в данном нарушении установлены, к ним применены меры депремирования по итогам квартала. Ответ заявителю № 951-17/89 от 29.01.2018.
11	Физическое лицо	Длительное ожидание в очереди	По сути обращения, проведена проверка. Лица виновные в данном нарушении установлены, к ним применены меры депремирования по итогам квартала. Ответ заявителю 951-17/169 от 07.02.2018.
12	Физическое лицо	Жалоба на срок оказания услуги	По сути обращения, проведена проверка. Факты, изложенные подтвердились виновные работники депремированы на 20% во втором квартале. Ответ заявителю № 951-17/801 от 01.06.2018.
Отдел предоставления услуг в поселке Ханымей			
13	Физическое лицо	Некорректное поведение работника при приеме документов	По сути обращения, проведена проверка. Лицо виновное в данном нарушении установлено, применена мера депремирования по итогам квартала. Ответ заявителю № 951-17/398 от 27.03.2018.
Отдел предоставления услуг в городе Ноябрьск			
14	Физическое лицо	не правильно проконсультирована по уплате госпошлины	По сути обращения, проведена проверка. Лицо виновное в данном нарушении установлено, применена мера депремирования по итогам квартала. Ответ заявителю № 951-17/1673 от 06.12.2018
Отдел предоставления услуг в городе Муравленко			
15	Физическое лицо	срок ожидания выдачи паспорта	По сути обращения, проведена проверка. Лицо виновное в данном нарушении установлено, применена мера депремирования по итогам квартала. Ответ заявителю №951-17/1490 от 06.11.2018
ИТОГО обоснованных жалоб:15			

2.7. Показатели плана финансово-хозяйственной деятельности

(рублей)

N п/п	Наименование показателя	Плановый показатель	Фактическое исполнение	% исполнения	Комментарий
1	2	3	4	5	6
1.	Остаток средств на начало года	х	69 013 382,82	х	
2.	Поступления, всего	852 152 714,57	855 304 802,45	100	
в том числе <*>:					
	Субсидия на государственное задание	844 005 000,00	844 005 000,00	100	
	Субсидия на иные цели	2 541 734,72	2 541 734,72	100	
	На приобретение объектов недвижимого имущества				
	На осуществление предпринимательской и иной приносящей доход деятельности	5 605 979,85	8 758 067,73	156	
3.	Выплаты, всего	919 283 246,83	901 460 826,01		
в том числе <***>:					
	Субсидия на государственное задание (средства текущего года)	844 005 000,00	807 024 091,98	96	
	Субсидия на государственное задание (остатки прошлых лет)	47 157 266,14	43 499 378,15	92	
	Субсидия на иные цели (средства текущего года)	2 541 734,72	2 541 734,72	100	
	Субсидия на иные цели (остатки прошлых лет)	19 973 266,12	19 973 266,12	100	
	Выбытие остатков денежных средств по субсидиям на иные цели		21 684 427,28		
	На осуществление предпринимательской и иной приносящей доход деятельности (средства текущего года)	5 605 979,85	4 584 969,65	81	
	Курсовая разница	-	1 795,64		
	На осуществление предпринимательской и иной приносящей доход деятельности (остатки прошлых лет)	2 151 162,47	2 151 162,47	100	
4.	Остаток средств на конец года	х	42 830 635,38	х	
Справочно:					
5.	Объем публичных обязательств, всего				
в том числе:					

<*> Суммы кассовых и плановых поступлений (с учетом возвратов) в разрезе поступлений, предусмотренных планом финансово-хозяйственной деятельности.

<***> Суммы кассовых и плановых выплат (с учетом восстановленных кассовых выплат) в разрезе выплат, предусмотренных планом финансово-хозяйственной деятельности.

2.8. Объем финансового обеспечения учреждения.

(рублей)

N п/п	Наименование показателя деятельности	За год, предшествующий отчетному	За отчетный год
		3	4
1.	Объем финансового обеспечения государственного задания учредителя в рамках реализации мероприятий государственных программ (ведомственных целевых программ), в том числе	710 760 000,00	844 005 000,00
	- на возмещение нормативных затрат на оказание услуг, затрат на выполнение работ	691 172 000,00	825 604 000,00
	- на возмещение затрат на содержание недвижимого имущества и особо ценного движимого имущества		
2.	Объем финансового обеспечения развития учреждения в рамках государственных программ (ведомственных целевых программ), утвержденных в установленном порядке, в том числе	20 093 000,00	2 541 734,72
	- на приобретение имущества	15 711 000,00	2 541 734,72
3.	Объем финансового обеспечения деятельности, связанной с выполнением работ или оказанием услуг, в соответствии с обязательствами перед страховщиком по обязательному социальному страхованию		

2.9. Общая сумма прибыли.

(рублей)

1	Сумма доходов до налогообложения		Сумма доходов после налогообложения	
	2017 год *	2018 год **	2017 год *	2018 год **
1	2	3	4	5
От оказания частично платных услуг (работ)				
От оказания полностью платных услуг (работ)	154 560,72	318 412,71	123 648,58	254 730,17

<*> За год, предшествующий отчетному.

<***> За отчетный год.



Главный бухгалтер


(подпись)

Ю.П. Кучерявенко
(Ф.И.О.)

_____ 20__ г.


(подпись)

Т.Н. Царькова
(Ф.И.О.)