

УТВЕРЖДЕН

Директор департамента информационных технологий и связи  
Ямало-Ненецкого автономного округа

  
\_\_\_\_\_ К.С. Адбычев

" 19 " \_\_\_\_\_ 2021 г.



ОТЧЕТ  
о деятельности  
государственного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»  
на 01 января 2021 года  
(за 2019-2020 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;

- организация и участие в разработке (создании), модификации, модернизации, эксплуатации и обслуживании автоматизированных государственных информационных систем, информационно-аналитических систем Учреждения и иных организаций, а также предоставление доступа и прав пользования указанными автоматизированными информационными системами Учредителю, прочим исполнительным органам государственной власти автономного округа и подведомственным им учреждениям и предприятиям, в том числе для оказания услуг по тестированию государственных гражданских служащих автономного округа и лиц, претендующих на замещение должностей государственной гражданской службы автономного округа при проведении конкурсов на замещение вакантных должностей гражданской службы и на включение в кадровые резервы органов государственной власти автономного округа, иных государственных органов автономного округа;

- выполнение функции оператора региональной системы межведомственного электронного взаимодействия автономного округа.

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;

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

- деятельность по осуществлению торговли через автоматы;
- деятельность по организации конференций и выставок;
- деятельность по предоставлению прочих персональных услуг, включая обеспечение предоставления сведений и документов содержащихся в государственных реестрах и регистрах, и получение части установленной за предоставление федеральными бюджетными учреждениями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, платы за обеспечение предоставления сведений и документов, содержащихся в государственных реестрах и регистрах, в случаях, размере и порядке, установленных нормативными правовыми актами.

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;
- организация и участие в разработке (создании), модификации, модернизации, эксплуатации и обслуживании автоматизированных государственных информационных систем, информационно-аналитических систем Учреждения и иных организаций, а также предоставление доступа и прав пользования указанными автоматизированными информационными

системами Учредителю, прочим исполнительным органам государственной власти автономного округа и подведомственным им учреждениям и предприятиям, в том числе для оказания услуг по тестированию государственных гражданских служащих автономного округа и лиц, претендующих на замещение должностей государственной гражданской службы автономного округа при проведении конкурсов на замещение вакантных должностей гражданской службы и на включение в кадровые резервы органов государственной власти автономного округа, иных государственных органов автономного округа;

- выполнение функции оператора региональной системы межведомственного электронного взаимодействия автономного округа.

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;

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

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

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

- выполнение функций оператора региональной системы межведомственного электронного взаимодействия Ямало-Ненецкого автономного округа.

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 N°000760698	-
Свидетельство о постановке на учёт российской организации в налоговом органе по месту её нахождения	ОГРН 1098901000880 14 июля 2009 года Серия 89 N°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
532	544,9

##### 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	552	605	х	х	Постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 25 февраля 2020 N° 173-П «Об оптимизации деятельности государственного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», государственного казенного учреждения «Ресурсы Ямала» и внесении изменений в некоторые

					<p>постановления Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа».</p> <p>Постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 27.05.2020 № 339-П «Об оптимизации деятельности государственного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».</p>
Фактическая численность	546	587	Среднее образование - 111 чел. Высшее образование - 435 чел.	Среднее образование - 104 чел. Высшее образование - 483 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, в том числе: руководителей, заместителей руководителей, специалистов.

Категория сотрудников	Средняя заработная плата (рублей)	
	за год, предшествующий отчетному	за отчетный год
1	2	3
Сотрудники учреждения	80 587,07	82 807,96
в том числе		
Руководитель	372 261,72	396 874,19
Заместитель руководителя	276 011,83	277 616,43
Специалист	78 088,48	80 050,68

1.8. Состав наблюдательного совета:

а) за отчетный год



Наименование должности, фамилия, имя, отчество	Решение о назначении	Срок полномочий
1	2	3
Заместитель директора департамента информационных технологий и связи Ямало-Ненецкого автономного округа <b>Трушников В.М.</b>	приказ департамента информационных технологий и связи Ямало-Ненецкого автономного округа от 29.12.2018 №301-07/344 (изм. от 13.06.2019 №301-07/106)	пять лет
Секретарь отдела делопроизводства государственного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» <b>Кашутчик-Никитина М.Г.</b>	приказ департамента информационных технологий и связи Ямало-Ненецкого автономного округа от 29.12.2018 №301-07/344	пять лет
Исполнительный директор некоммерческой организации Ассоциация работодателей Ямало-Ненецкого автономного округа <b>Заякин Д.Ю.</b>	приказ департамента информационных технологий и связи Ямало-Ненецкого автономного округа от 29.12.2018 №301-07/344	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 <b>Елисеева А.С.</b>	приказ департамента информационных технологий и связи Ямало-Ненецкого автономного округа от 29.12.2018 №301-07/344	пять лет
Главный бухгалтер государственного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» <b>Царькова Т.Н.</b>	приказ департамента информационных технологий и связи Ямало-Ненецкого автономного округа от 29.12.2018 №301-07/344	пять лет
Президент Торгово-промышленной палаты Ямало-Ненецкого автономного округа <b>Носкин С.А.</b>	приказ департамента информационных технологий и связи Ямало-Ненецкого автономного округа от 29.12.2018 №301-07/344	пять лет

б) за год, предшествующий отчетному

Наименование должности, фамилия, имя, отчество	Решение о назначении	Срок полномочий
1	2	3
Заместитель директора департамента информационных технологий и связи Ямало-Ненецкого автономного округа <b>Трушников В.М.</b>	приказ департамента информационных технологий и связи Ямало-Ненецкого автономного округа от 29.12.2018 №301-07/344 (изм. от 13.06.2019 №301-07/106)	пять лет
Секретарь отдела делопроизводства государственного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» <b>Кашутчик-Никитина М.Г.</b>	приказ департамента информационных технологий и связи Ямало-Ненецкого автономного округа от 29.12.2018 №301-07/344	пять лет
Исполнительный директор некоммерческой организации Ассоциация работодателей Ямало-Ненецкого автономного округа <b>Заякин Д.Ю.</b>	приказ департамента информационных технологий и связи Ямало-Ненецкого автономного округа от 29.12.2018 №301-07/344	пять лет
Заместитель начальника отдела по работе с государственными унитарными предприятиями и учреждениями Ямало-Ненецкого автономного округа управления государственной собственностью Ямало-Ненецкого автономного округа департамента имущественных отношений Ямало-Ненецкого автономного округа <b>Елисеева А.С.</b>	приказ департамента информационных технологий и связи Ямало-Ненецкого автономного округа от 29.12.2018 №301-07/344	пять лет
Главный бухгалтер финансово-экономического отдела государственного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» <b>Царькова Т.Н.</b>	приказ департамента информационных технологий и связи Ямало-Ненецкого автономного округа от 29.12.2018 №301-07/344	пять лет

Президент Торгово-промышленной палаты Ямало-Ненецкого автономного округа <b>Носкин С.А.</b>	приказ департамента информационных технологий и связи Ямало-Ненецкого автономного округа от 29.12.2018 №301-07/344	пять лет
--	--	----------

## Раздел 2. Результаты деятельности учреждения.

### 2.1. Информация об исполнении задания учредителя <\*>:

#### а) за отчетный год:

За 2020 год количество услуг, то есть зарегистрированных в системе управления электронной очередью обращений заявителей в МФЦ, территориально обособленных структурных подразделениях (далее – ТОСП), связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг, по которым завершено обслуживание, за 2020 год составило 549 626 ед. Плановый показатель «количество услуг» на 2020 год составляет – 570 000 ед., таким образом, за 2020 год показатель выполнен на 96,43 % из-за введенного в автономном округе режима повышенной готовности в соответствии постановлением Губернатора автономного округа от 16.03.2020 № 29-ПГ и перевода ГУ ЯНАО «МФЦ» с марта по сентябрь текущего года на предоставления услуг исключительно по предварительной записи, услуги предоставлялись в электронном виде без личного посещения отделов МФЦ. Учитывая возможное отклонение от установленных показателей в 20 %, предусмотренное пунктом 12.3 государственного задания ГУ ЯНАО «МФЦ» на 2020 год и плановый период 2021 и 2022 годов, утвержденного приказом от 25.11.2020 № 301-07/206, за 2020 год показатель, характеризующий объем государственной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» выполнен.

Показатель «Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – удовлетворенность) просчитан как отношение количества положительных оценок («отлично» и «хорошо») к общему количеству полученных оценок в модуле АИС «ЕЦУ» и ИАС МКГУ умноженное на 100 за 2020 год и составляет 98,59%. Плановый показатель на 2020 год составляет – «не менее 90%», фактически показатель «Удовлетворенность» за 2020 год выполнен на 100%.

Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя для получения государственных (муниципальных) услуг составило 13,53 мин. Расчет произведен в модуле «Аналитика» информационной аналитической системы «Поддержка 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 2020 год составляет «не более 15 минут», таким образом, за 2020 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 2020 год составляет 100%. Увеличение значения показателя произошло в связи с открытием двух новых ТОСП, в п. Белоярск Приуральского района и с. Панаевск Ямальского района. Плановый показатель на 2020 год составляет «не менее 90», таким образом, за 2020 год 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 31 обязательной государственной услуги, определенной первым и третьим перечнями Постановления № 797.

Показатель «Организация возможности гражданам оценить качество предоставления услуг с помощью Информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг (ИАС МКГУ) в каждом МФЦ, ТОСП», зарегистрированных в автоматизированной информационной системы «Мониторинг развития сети МФЦ» (далее – АИС МРС МФЦ) выполнен на 100%. Расчет показателя произведен на основании отчетов из АИС МРС МФЦ о соответствии информационно-технологической инфраструктуры МФЦ, ТОСП требованиям приказа Минэкономразвития России от 27 декабря 2016 года № 844.

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 2020 год, составляет 98,53%. Плановый показатель «Доля оценок» на 2020 год составляет – «не менее 90%», фактически данный показатель за 2020 год выполнен на 100%.

Показатели, характеризующие объем работы по выполнению функции оператора региональной системы межведомственного электронного взаимодействия Ямало-Ненецкого автономного округа, выполнен на 100%.

Обеспечено бесперебойное функционирование информационных систем, входящих в РСМЭВ ЯНАО, оказана консультационно-техническая поддержка пользователей информационных систем РСМЭВ:

- автоматизированная межведомственная информационная система для оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

- модуль учета начислений и платежей;

- автоматизированная информационная система «Госуслуги ЯНАО»;

- государственная информационная система «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа» (Постановление Правительства ЯНАО от 9 сентября 2019 г. N 994-П).

Государственное задание за 2020 год выполнено.

б) за год, предшествующий отчетному:

За 2019 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 743 475 ед. Плановый показатель «количество услуг» на 2019 год составляет – 550 000 ед., таким образом за 2019 год количество услуг превышает плановый показатель, фактически данный показатель за 2019 год выполнен на 100 %.

Показатель «Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – удовлетворенность) просчитан как отношение количества положительных оценок («отлично» и «хорошо») к общему количеству полученных оценок в модуле АИС «ЕЦУ» и ИАС МКГУ, умноженное на 100, за 2019 год и составляет 98,77%. А именно, по опросу получателей государственных и муниципальных услуг, проводимому в отделах предоставления услуг МФЦ с использованием модуля оценки АИС «ЕЦУ», на основании проведенного мониторинга за 2019 год общее количество полученных оценок составило – 211 937, из них с оценкой «отлично» - 197 748, с оценкой «хорошо» - 11 401; по опросу получателей государственных услуг, проводимому в отделах предоставления услуг МФЦ с использованием ИАС МКГУ, на основании проведенного мониторинга за 2019 год общее количество полученных оценок составило – 719 280, в том числе с оценкой «отлично» - 683 653, с «хорошо» - 27 016. Итого  $(197\,748 + 11\,401) + (683\,653 + 27\,016) / (211\,937 + 719\,280) * 100 = 98,77\%$ . Плановый показатель за 2019 год составляет – «не менее 90%», фактически показатель «Удовлетворенность» за 2019 год выполнен на 100%.

Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя для получения государственных (муниципальных) услуг составило 13,22 мин. Расчет произведен в модуле «Аналитика» информационной аналитической системы «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 2019 год составляет «не более 15 минут», таким образом, за 2019 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 2019 год составил 97,11%. Увеличение показателя обусловлено открытием на территории Ямало-Ненецкого автономного округа территориально обособленных структурных подразделений ГУ ЯНАО «МФЦ» (далее – ТОСП). Плановый показатель на 2019 год составляет «не менее 90», таким образом, за 2019 год 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 31 обязательной государственной услуги, определенных первым и третьим перечнями Постановления № 797 в редакции постановления Правительства Российской Федерации от 15.11.2019 № 1458.

Показатель «Организация возможности гражданам оценить качество предоставления услуг с помощью Информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг (ИАС МКГУ) в каждом МФЦ, ТОСП» выполнен на 100%. Расчет показателя произведен на основании отчетов из автоматизированной информационной системы «Мониторинг развития сети МФЦ» (далее – АИС МРС МФЦ) о соответствии информационно-технологической инфраструктуры МФЦ, ТОСП требованиям приказа Минэкономразвития России от 27 декабря 2016 года № 844.

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 2019 год и составляет 719 280 оценок, в том числе с «оценкой - 1» - 2 415, с «оценкой - 2» - 1 247, с «оценкой 3» - 4 949, с «оценкой - 4» - 27 016, с «оценкой - 5» - 683 653 и составил 98,80%. Плановый показатель «Доля оценок» за 2019 год составляет – «не менее 90%», фактически данный показатель за 2019 год выполнен на 100%.

Государственное задание за 2019 год 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)).

2.2-1. Информация об оказании государственными учреждениями государственных услуг (выполнении работ) сверх государственного задания <\*>:

а) за отчетный год:

Наименование государственной услуги (работы): организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг;

Выполненный объем услуги (работы) государственного задания: 0 ед.

Сумма полученного дохода: бесплатная услуга.

б) за год, предшествующий отчетному:

Наименование государственной услуги (работы): организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг;

Выполненный объем услуги (работы) сверх государственного задания: 193 475 ед.

Сумма полученного дохода: бесплатная услуга.

<\*> Указываются сведения о наименовании государственной услуги (работы), оказанной сверх государственного задания, о выполненном объеме, сумме полученного дохода.

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

N п/ п	Наименование показателя	Единица измерен ия	Значение показателя				Комментарий
			на начало отчетного периода	на конец отчетного периода	динамика изменения (гр. 5 - гр. 4)	% измене ния	
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Балансовая стоимость нефинансовых активов учреждения, в том числе	руб.	1 356 251 805,64	1 566 433 512,83	210 181 707,19	15	
	Балансовая стоимость недвижимого имущества	руб.	843 715 436,09	1 014 831 771,37	171 116 335,28	20	
	Балансовая стоимость особо ценного движимого имущества	руб.	467 002 846,78	496 971 144,22	29 968 297,44	6	
2.	Общая сумма выставленных требований в возмещение ущерба по недостаткам и хищениям	руб.					

	материальных ценностей, денежных средств, а также от порчи материальных ценностей						
	Справочно:						
	Суммы недостач, взысканные в отчетном периоде с виновных лиц	руб.					
	Суммы недостач, списанные в отчетном периоде за счет учреждения	руб.					
3.	Сумма дебиторской задолженности, в том числе	руб.	930 406 565,14	1 030 594 132,49	100 187 567,35	11	
	в разрезе поступлений, предусмотренных планом финансово-хозяйственной деятельности						
	Приносящая доход деятельность	руб.	12 268 039,94	3 037 725,39	-9 230 314,55	-75	Изменение показателей вступительного баланса на 01.01.2020 с данными баланса предыдущего года по данной строке составило 211,16 руб. Восстановлена дебиторская задолженность в сумме 211,16 руб. через исправление ошибок прошлых



							лет. Арендная плата, исчисленная по договорам аренды.
	Субсидия на государственное задание	руб.	912 402 525,20	1 027 556 407,10	115 153 881,90	13	Начислен доход по Соглашению 1 026 930 тыс. руб.
	Субсидия на иные цели	руб.	5 736 000,00	0	-5 736 000,00	-100	Уплата авансов по переходящим договорам начало года.
	из них нереальная к взысканию дебиторская задолженность <*>	руб.					
4.	Сумма кредиторской задолженности, в том числе	руб.	1 125 006,97	8 766 676,54	7 641 669,57	679	
	в разрезе выплат, предусмотренных планом финансово-хозяйственной деятельности						
	Приносящая доход деятельность	руб.	310 931,49	3 398,39	-307 533,10	-99	Остатки денежных средств в виде обеспечения договоров от контрагентов на начало года. Арендная плата, исчисленная по договорам аренды.
	Субсидия на государственное задание	руб.	814 075,48	1 535 810,31	721 734,83	89	Арендная плата, исчисленная по договорам аренды.

							Остатки субсидии на государственное задание в сумме 130070,84 руб., предназначенное к возврату в бюджет.
	Субсидия на иные цели	руб.	0	7 227 467,84	7 227 467,84	100	Остатки целевых субсидий прошлых лет, предназначенные для возврата в бюджет.
	из них просроченная кредиторская задолженность < * >	руб.					
5.	Итоговая сумма актива баланса	руб.	2 023 015 809,91	2 285 231 741,65	262 215 931,74	13	Изменение показателей вступительного баланса на 01.01.2020 с данными баланса предыдущего года по валюте баланса составило 11 069 777,39 руб. со знаком «минус».

< \* > 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 течении 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) при осуществлении основных видов деятельности сверх государственного задания и (или) при осуществлении иных видов деятельности.

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) при осуществлении основных видов деятельности сверх государственного задания и (или) при осуществлении иных видов деятельности. (руб.)	
	2019 год	2020 год	2019 год	2020 год	2019 год <*>	2020 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	743 475	549 626	x	x	x	x
<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	384 444,00	192 222,00
Размещение «Бегущей строки» на главных экранах оповещения системы управления электронной очередью	-	-	-	-	-	-
Размещение видеоролика на главных экранах оповещения системы управления электронной очередью	2	1	92,46 за секунду	54,95 за секунду	203 094,30	78 300,00
Выезд работника ГУ ЯНАО «МФЦ» к заявителю для организации предоставления услуги по заполнению бланков, написанию заявлений, снятию копий по индивидуальному заказу	-	15	-	2 366,67 за выезд работника	-	35 500,00

<\*> За год, предшествующий отчетному.

<\*\*\*> За отчетный год.

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

№ п/п	Наименование потребителя	Суть жалобы	Принятые меры
<b>Отдел предоставления услуг в городе Новый Уренгой</b>			
1	Физическое лицо	Нарушение технологии работы в информационной системе	По сути обращения, проведена проверка. Лица виновные в данном нарушении установлены, к ним применены меры дисциплинарного взыскания по итогам квартала. Ответ заявителю № 351-17/4483 от 28.10.2020
2	Физическое лицо	Нарушение порядка предоставления услуги	По сути обращения, проведена проверка. Лица виновные в данном нарушении установлены, к ним применены меры депремирования по итогам квартала. Ответ заявителю № 351-17/4488 от 30.10.2020
3	Физическое лицо	Нарушение технологии работы в информационной системе	По сути обращения, проведена проверка. Лица виновные в данном нарушении установлены, к ним применены меры депремирования по итогам квартала. Ответ заявителю № 351-17/4854 от 18.11.2020
<b>Отдел предоставления услуг в городе Ноябрьск</b>			
4	Физическое лицо	Нарушены сроки выдачи документов	По сути обращения, проведена проверка. Лица виновные в данном нарушении установлены, к ним применены меры депремирования по итогам квартала. Ответ заявителю № 351-17/5348 от 17.12.2020
5	Физическое лицо	Получение результата услуги с нарушением срока	По сути обращения, проведена проверка. Лица виновные в данном нарушении установлены, к ним применены меры депремирования по итогам квартала. Ответ заявителю № 351-17/5541 от 28.12.2020
<b>Отдел предоставления услуг в поселке Тазовский</b>			
6	Физическое лицо	Не соблюдение режима работы отдела предоставления услуг	По сути обращения, проведена проверка. Лицо виновное в данном нарушении установлено, дальнейшее осуществление контроля со стороны начальника Отдела. Ответ заявителю № 351-17/5149 от 07.12.2020

<b>Отдел предоставления услуг в поселке Ханымей</b>			
7	Физическое лицо	Жалоба на грубое общение	По сути обращения, проведена проверка. Лицо виновное в данном нарушении установлено, дальнейшее осуществление контроля со стороны начальника Отдела. Ответ заявителю № 351-17/808 от 02.03.2020
<b>Отдел предоставления услуг в селе Яр-Сале</b>			
8	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. Ответ заявителю № 351-17/453 от 07.02.2020
<b>Отдел предоставления услуг в городе Лабытнанги</b>			
9	Физическое лицо	Нарушение порядка предоставления услуги	По сути обращения, проведена проверка. Лица виновные в данном нарушении установлены. Проведено внеплановое обучение работников МФЦ сотрудниками УМВД России по ЯНАО. Виновным работникам назначено тестирование по порядку предоставления услуг УМВД России по ЯНАО. Ответ заявителю № 351-17/757 от 27.02.2020
<b>Отдел предоставления услуг в селе Мужы (Шурьшкарский район)</b>			
10	Физическое лицо	Не соблюдение режима работы отдела предоставления услуг	По сути обращения, проведена проверка. Лица виновные в данном нарушении установлены, к ним применены меры депремирования по итогам квартала. Промежуточный ответ заявителю № 951-17/1080 от 20.03.2020, итоговый ответ заявителю № 951-17/3201 от 04.08.2020
ИТОГО обоснованных жалоб		10	X

## 2.7. Показатели плана финансово-хозяйственной деятельности

(рублей)

№ п/п	Наименование показателя	Плановый показатель	Фактическое исполнение	% исполнения	Комментарий
1	2	3	4	5	6
1.	<b>Остаток средств на начало года</b>	х	<b>80 384 070,47</b>	х	
2.	<b>Поступления, всего</b>	<b>1 034 537 612,00</b>	<b>1 037 506 933,42</b>	<b>100</b>	
в том числе <*>:					
	Субсидия на государственное задание	<b>950 057 000,00</b>	<b>950 057 000,00</b>	100	
	Субсидия на иные цели	81 622 130,00	81 622 130,00	100	
	На приобретение объектов недвижимого имущества				
	На осуществление предпринимательской и иной приносящей доход деятельности	2 858 482,00	5 827 803,42	204	
3.	<b>Выплаты, всего</b>	<b>1 089 009 477,29</b>	<b>1 012 783 991,37</b>	<b>93</b>	
в том числе <***>:					
	Субсидия на государственное задание (средства текущего года)	<b>950 057 000,00</b>	<b>860 020 688,21</b>	91	
	Субсидия на государственное задание (остатки прошлых лет)	49 686 356,82	49 556 285,98	100	
	Субсидия на иные цели (средства текущего года)	81 622 130,00	74 394 662,16	91	
	Возврат остатков субсидий прошлых лет (субсидия на иные цели за 2019 год)	0,00	23 144 499,93	-	
	Возврат остатков субсидий прошлых лет (субсидия на выполнение государственного задания за 2019 год)	0,00	2 767 705,25	-	
	На осуществление предпринимательской и иной приносящей доход деятельности (средства текущего года)	2 858 482,00	1 234 603,87	43	
	Курсовая разница		4 038,88	-	
	На осуществление предпринимательской и иной приносящей доход деятельности (остатки прошлых лет)	4 785 508,47	1 661 507,09	35	
4.	<b>Остаток средств на конец года</b>	х	<b>105 107 012,52</b>	х	
Справочно:					
5.	<b>Объем публичных обязательств, всего</b>				

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
1	2	3	4
1.	Объем финансового обеспечения государственного задания учредителя в рамках реализации мероприятий государственных программ (ведомственных целевых программ), в том числе	865 764 000,00	950 057 000,00
	- на возмещение нормативных затрат на оказание услуг, затрат на выполнение работ	845 131 000,00	923 609 000,00
	- 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	100 487 000,00	81 622 130,00
	- на приобретение имущества	77 061 000,00	31 910 000,00
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)		
	Сумма доходов до налогообложения	Сумма доходов после налогообложения



	2019 год *	2020 год **	2019 год *	2020 год **
1	2	3	4	5
От оказания частично платных услуг (работ)				
От оказания полностью платных услуг (работ)	489 615,2 5	255 018,33	391 692,2 0	204 014,66

<\*> За год, предшествующий отчетному.

<\*> За отчетный год.



Директор ГУ ЯНАО «МФЦ»

(подпись)

Ю.П. Кучерявенко

(Ф.И.О.)

Главный бухгалтер

(подпись)

Т.Н. Царькова

(Ф.И.О.)

«05» марта 2021 г.