1. Общие данные

Дата открытия: 12.10.2012

Количество окон: 15

Количество окон, в которых работают универсальные специалисты: 15

Режим работы: понедельник-пятница с 08.00 до 20.00, суббота с 08.00 до 18.00, воскресенье- выходной.

Мониторинг штатного расписания:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Структура штатного расписания** | **2015** | **2016** | **2017** |
| Всего (шт.ед.) | **34,5** | **45** | **45** |
| АУП (директор, бухгалтер, экономист, специалист по кадрам, инженер по ОТ) | **4** | **4,5** | **4,5** |
| Отдел по работе с клиентами | **22** | **32** | **32** |
| Отдел правового контроля предоставления государственных и муниципальных услуг | **4** | **4** | **4** |
| Отдел по защите информации | **2** | **2** | **2** |
| АХО (курьер, уборщик, секретарь, завхоз) | **2,5** | **2,5** | **2,5** |

Количество видов государственных услуг, предоставляемых в МФЦ:

Федеральные – 71;

Региональные – 78 услуг (113 подуслуг);

Муниципальные – 39;

Количество иных услуг, предоставляемых в МФЦ: 12

**Основные функции МФЦ**

* + - * прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг (прием документов);
      * представление интересов заявителей при взаимодействии с государственными органами, органами местного самоуправления, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
      * представление интересов государственных органов, органов местного самоуправления при взаимодействии с заявителями;
      * информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении госуслуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг;
      * взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении госуслуг;
      * выдача заявителям документов по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;
      * прием, обработка информации из информационных систем государственных органов, органов местного самоуправления, а также выдача заявителям на основании такой информации документов, если иное не предусмотрено федеральным законом.

,

1. Характеристика основных показателей деятельности в 2016 году.

Деятельность МАУ «МФЦ» в 2016 году осуществлялась в соответствии с муниципальной программой "Совершенствование и развитие муниципального управления в г.Урай" на 2015-2017 годы, в рамках которой были проведены следующие мероприятия

* + - 1. **Мероприятия по упрощению процедуры получения гражданами и юридическими лицами массовых, общественно значимых государственных и муниципальных услуг за счет организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна**»:
* в течение 2016 года, в рамках заключенных соглашений, организован прием документов для предоставления порядка 40 новых видов государственных и муниципальных услуг (Управления градостроительства, землепользования и природопользования города Урай, Фонда социального страхования, Пенсионного фонда, АО «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства», Департамента природных ресурсов и несырьевого сектора экономики, Департамента строительства, Департамента экономического развития, Департамента труда и занятости населения ХМАО-Югры);
* в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.03.2015 №250 в МФЦ организовано предоставление услуг по составлению и выдаче заявителям экземпляра электронного документа на бумажном носителе, а также составление и выдача выписок из информационных систем органов, предоставляющих услуги;
* в декабре 2016 года, в соответствии с поручением Департамента экономического развития Ханты-Мансийского автономного округа-Югра по организации в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг окон для бизнеса, организовано 1 окно для бизнеса, где помимо государственных и муниципальных услуг планируется предоставление услуг в рамках жизненной ситуации «Открытие своего дела» и услуг АО «Корпорация малого и среднего предпринимательства», Фонда поддержки предпринимательства Югры, Югорской региональной микрофинансовой организации и др..
  + - 1. **Мероприятия по повышению уровня комфортности предоставления гражданам и юридическим лицам государственных и муниципальных услуг с использованием инфраструктуры Учреждения**, в рамках исполнения Постановления Правительства РФ от 22.12.2012 №1736 и приведения к единому фирменному стилю «Мои документы», в феврале 2016 завершены работы по капитальному ремонту помещения:
* расширены зоны информирования, ожидания и приема заявителей;
* в залах приема и ожидания установлена система вентиляции и кондиционирования;
* в помещении МФЦ (на правах аренды) установлена фотокабина, где посетителям МФЦ предоставлена возможность изготовить фото на документы;
* с целью обеспечения предоставления услуги по выезду работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг к заявителю для приема- выдачи документов в том числе за плату, утвержден Порядок оказания услуги, подготовлен расчет тарифа за оказание услуги в соответствии с Постановлением Правительства Ханты-Мансийского округа-Югры от 21 ноября 2014 г. N 435-п.
  + - 1. **Мероприятия по повышению уровня удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг качеством их предоставления:**

**повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам и юридическим лицам**:

* в связи увеличением количества обращений, с целью уменьшения времени ожидания, в соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, в феврале 2016 года Приказом МАУ «МФЦ» № 28а введено 5 дополнительных окон для приема заявителей, в том числе организованы специализированные окна: окно консультирования и окно выдачи документов. С 01.04.2016 в штатное расписание введено дополнительно 10 единиц (специалисты по приему документов). Для более равномерного распределения потоков посетителей используется предварительная запись (в том числе на сайте МФЦ), количество талонов для предварительной записи рассчитано на основании мониторинга посещаемости.
* для уменьшения времени обслуживания внедрено программное обеспечение «АРМ Реестр» для управления процессом поступления результатов исполнения государственных услуг и выдачи результатов (документов) заявителям;
* проведена модернизация системы управления электронной очередью, обеспечивающая реализацию целевых функций системы управления потоками посетителей, таких как онлайн-мониторинг загруженности, контроль времени ожидания, предварительная запись через Интернет, оценка загруженности и качества работы специалистов МФЦ;
* c использованием АИС МФЦ организована автоматическая выгрузка телефонных номеров для смс-голосования и оценок качества оказания предоставляемых услуг;
* для повышения профессионализма сотрудников в течение года проводились технические учебы по предоставлению новых услуг совместно с ОГВ, вебинары, обучение вновь принимаемых сотрудников в формах стажировки в ОГВ и наставничества с последующим тестированием.

**повышение информированности физических и юридических лиц, а также организаций о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг**:

* во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» для увеличения доли граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, Центром обслуживания единой системы идентификации и аутентификации на базе МФЦ, в течении года проводились работы по регистрации населения на едином портале государственных услуг (ЕПГУ) и информированию о возможности получения услуг в электронном виде, организовывались выездные регистрации в рамках проведения городских культурно-массовых мероприятий («День независимости России», «День города Урай», «День молодежи России», «День единого голосования» и пр.), тренинги по получению электронных услуг, выступления о преимуществах использования ЕПГУ на родительских собраниях в образовательных учреждениях города (в общей сложности – 46 мероприятий). В результате доля жителей нашего города, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, значительно увеличилась, так, по данным Министерства связи, за 2016 год в нашем Центре обслуживания произведено в общей сложности более 3 тысяч операций (регистрация, подтверждение восстановление).
* в целях повышения информированности населения о порядках и способах получения государственных и муниципальных услуг информационные материалы размещались на сайте МФЦ, в залах приема, на экранах электронной очереди.

на регулярной основе проводились:

* публикация новостей и материалов на сайте МФЦ, на сайте администрации города Урай;
* ведение рубрики вопрос-ответ на сайте МФЦ;
* разработка и распространение полиграфической продукции (буклеты, листовки).
  + - 1. **Мероприятия по обеспечению безопасности персональных данных**

в соответствии с [Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных"](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/)

* + - * проведена плановая работа по модернизации системы защиты персональных данных, по результатам которой получен аттестат соответствия системы защиты информации персональных данных требованиям законодательства;
      * организовано защищенное сетевое взаимодействие информационной системы МФЦ с информационными системами Пенсионного Фонда и Росреестра для передачи документов в электронной форме, позволяющее органам государственной власти начать процесс оказания государственной услуги, не дожидаясь бумажного комплекта документов и сократить время ожидания результата государственной услуги для заявителя.
      1. **Другие мероприятия**
      * в 2016 году, в связи с вводом в эксплуатацию вновь организованных рабочих мест, проведена внеплановая специальная оценка условий труда;
      * в связи с передачей дополнительного помещения и завершенного ремонта, проведены мероприятия с целью энергетического обследования помещения МАУ МФЦ. В результате обследования разработана программа энергетической эффективности и оформлен энергетический паспорт учреждения.
      * в рамках ежегодного окружного конкурса " Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа-Югры" наш МФЦ занял 1-е место в номинации "Лучший универсальный специалист МФЦ" и 3-е место в "Лучший МФЦ" (категория "МФЦ с количеством действующих окон более 10");
      * в рамках городского конкурса «Город цветов», посвященного Году экологии в муниципальном образовании город Урай, нашему учреждению присвоено 1-е место в номинации «Лучшее цветочное оформление территории муниципальных учреждений».

Благодаря проведенным мероприятиям, фактические показатели в 2016 году, относительно плановых значений, составили 106% по услугам приема-выдачи документов и 129 % по услугам консультирования, в результате чего по итогам 2016 года МАУ «МФЦ» было предоставлено населению города на 6 507 услуг (работ) свыше запланированного, а по отношению к 2015 году количество услуг по приему –выдаче документов и консультированию выросло на 8 898 (22%) и на 5 098 (36%) услуг, соответственно.

1. Финансовая деятельность.

В 2016 году учреждение получило субсидию на выполнение муниципального задания в размере 30 621,9 тысяч рублей, из них бюджет ХМАО – 27 962,9 тысяч рублей, бюджет МО г. Урай – 2 929,0 тысяч рублей.

При этом основная часть расходов в 2016 – 2017 годах была направлена на выплату заработной платы и начисления на нее и составляла 87,3%, на остальные статьи расходов приходилось 12,7%.

Средняя заработная плата по учреждению в 2016 году составила 44,5 тысяч рублей в месяц, что ниже, по отношению к 2015 году на 1,9% (приложение 3). Причины отклонения:

* внесение изменений в Положение об оплате труда в части выплаты за стаж работы;
* увеличение дней по листу временной нетрудоспособности работников (в частности по беременности и родам).

В 2015 году, в рамках окружной программы развития сети МФЦ автономного округа Югры, учреждению была предоставлена субсидия на капитальный ремонт помещения МФЦ в размере 11 842,8 тысяч рублей (из них: 10 658,5 тысяч рублей – средства бюджета ХМАО-Югры, 1 184,3 тысяч рублей – средства бюджета муниципального образования городского округа город Урай). В 2015 году субсидия была освоена в размере 6 413,2 тысяч рублей (54,2%), остальная часть в размере 5 429,6 тысяч рублей (45,8%) была освоена в апреле 2016 года по результатам приема проведения работ по капитальному ремонту.

1. Основные задачи на 2017 год.
2. Развитие направления «Комплексное предоставление государственных и муниципальных услуг в соответствии с «бизнес-ситуацией» предпринимателя в режиме «одного окна»» (сегодня это услуги Корпорации МСП, ФПП, государственные услуги РР, ФНС, ФСС и др)..
3. Организация предоставления новых видов услуг, переданных в рамках соглашений с органами государственной власти:

* предоставление копий технических паспортов, оценочной и иной документации об объектах государственного технического учета и технической инвентаризации (КУ «Центр имущественных отношений»)(с 09.01.2017);
* постановка на учет детей для зачисления в муниципальные дошкольные образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования (детские сады) как услуги полного цикла (апрель 2017);
* услуги Ипотечного агентства Югры (с 01.03.2017)
* выдача справок о том, является или не является лицо подвергнутым административному наказанию за потребление наркотических средств или психотропных веществ без назначения врача либо новых потенциально опасных психоактивных веществ (МВД);
* по выдаче, замене паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации (МВД); (переданы соглашением от 10.02.2017)
* по оформлению и выдаче российских и международных водительских удостоверений (МВД);

В части организации услуг МВД, необходимо обеспечить мероприятия по приведению помещения для хранения документов к требованиям, согласно административных регламентов предоставления данных услуг (защита от несанкционированного доступа, охрана помещения силами Национальной гвардии, сейфы для хранения документов не ниже класса А3,), а также приобрести оборудование для фотосъемки и оформления водительских удостоверений.

Приложение 1

к Докладу об итогах деятельности и финансировании

МАУ «Многофункциональный центр предоставления

государственных и муниципальных услуг»

и перспективах на 2017 год

ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование целевого показателя** | **ед. изм.** | **Значение показателя по годам** | | | | | **Целевое значение** |
| **2015**  **план** | **2015**  **факт** | **2016**  **план** | **2016**  **факт** | **2017**  **план** |
| **Качественные показатели по предоставлению услуг на базе МФЦ** | | | | | | | |
| Наличие обоснованных жалоб на качество предоставляемой услуги (количество обоснованных жалоб/общее количество услуг предоставляемых на базе МФЦ\*100%) | % | < 0,5 | 0,03 | **< 0,5** | **0,006** | < 0,5 | отсутствие жалоб |
| Среднее время ожидания в очереди для подачи (получения) документов | мин | < 15 | 14,13 | **< 15** | **3,2** | < 15 | уменьшение времени ожидания |
| Удовлетворенность качеством оказания услуг (доля заявителей выбравших варианты ответов «удовлетворен», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен» | % | > 95 | 99,9 | **> 95** | **98,65** | > 95 |  |
| Наличие информации о количестве, перечне предоставляемых услуг в МФЦ, а также форм документов (заявлений), необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ | % | 100 | 100 | **100** | **100** | 100 | 100 |
| **Количественные показатели по предоставлению услуг на базе МФЦ** | | | | | | | |
| Прием (выдача) документов, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе МФЦ | шт. | 26 378 | 30 877 | **37 360** | **39 775** | 41 959 | выполнение плановых показателей |
| Информационно-консультационная услуга по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ | шт. | 7 867 | 8 994 | **10 000** | **14 092** | - | выполнение плановых показателей |

Приложение 2

к Докладу об итогах деятельности и финансировании

МАУ «Многофункциональный центр предоставления

государственных и муниципальных услуг»

и перспективах на 2017 год

ФАКТИЧЕСКИЕ ЗНАЧЕНИЯ ОСНОВНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

(тыс. рублей)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Виды услуг** | **Прием/выдача документов** | | | **Консультации** | | | **Итого** | | |
|  | **2015**  **факт** | **2016**  **факт** | **2017**  **план** | **2015**  **факт** | **2016**  **факт** | **2017**  **план** | **2015**  **факт** | **2016**  **факт** | **2017**  **план** |
| **Федеральные** | 16 718 | 22 422 | 23652 | 2 957 | 5 211 | - | 19 675 | 27 633 | 23652 |
| **Региональные** | 13 236 | 15 895 | 16767 | 4 698 | 4 932 | - | 17 934 | 20 827 | 16767 |
| **Муниципальные** | 923 | 1458 | 1540 | 1 339 | 3 949 | - | 2 262 | 5 407 | 1540 |
| **ВСЕГО** | **30 877** | **39 775** | **41959** | **8 994** | **14 092** | **-** | **39 871** | **53 867** | **41959** |

Приложение 3

к Докладу об итогах деятельности и финансировании

МАУ «Многофункциональный центр предоставления

государственных и муниципальных услуг»

и перспективах на 2017 год

ИНФОРМАЦИЯ О СРЕДНЕЙ ЗАРАБОТНОЙ ПЛАТЕ

(тыс.руб.)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Категории** | **Средняя заработная плата за 12 месяцев 2015 года** | **Средняя заработная плата за 12 месяцев 2016 года** | **Отклонение\***  **(2015-2016)** |
| Руководитель (руководитель 1-го уровня) | 123 613,34 | **116802,82** | -6810,52 |
| Иной руководящий состав (рук-ли 2-го и 3-го уровня) | 79 877,95 | **77025,74** | -2852,21 |
| Специалисты | 43 039,69 | **42642,39** | -397,3 |
| Рабочие | 23 227,12 | **23306,00** | +78,88 |
| **ИТОГО** | **45 344,48** | **44503,13** | **-841,35** |

\*Отклонение средней заработной платы в 2016 году связано с внесением изменений в Положение об оплате труда МАУ МФЦ, в части расчета стажа работы, а также с увеличением количества случаев ухода работников по листу временной нетрудоспособности.

Примечание:

В соответствии с утвержденным бюджетом МАУ «МФЦ» на 2017 год увеличение заработной платы не предусмотрено.