

**Пояснительная записка
к отчету об исполнении государственного задания
краевым государственным бюджетным учреждением
«Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг»
за 2017 год**

Краевое государственное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – КГБУ «МФЦ») создано в 2010 году в соответствии с распоряжением Правительства Красноярского края от 29.12.2009 № 1059-р.

В своей деятельности КГБУ «МФЦ» руководствуется Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления».

По состоянию на 01.01.2018 года на территории Красноярского края работают 62 структурных подразделения КГБУ «МФЦ». Общее количество окон в структурных подразделениях – 578 единиц, в том числе расположенных:

в городах Красноярск (Советский, Железнодорожный, Октябрьский (2), Ленинский (2)), а так же Центральный районы, по адресу ул.Карамзина, 25 (Кировский и Свердловский районы)), Ачинск, Назарово, Канск, Дудинка, Шарыпово, Заозерный, Уяр, Иланский, Бородино, Лесосибирск, Норильск, Дивногорск, Енисейск, Минусинск, Кодинск, Сосновоборск, Зеленогорск, Железнодорожск, Боготол, Ужур, Игарка, Ермаковском, Большемуртинском, Абанском, Северо-Енисейском, Нижнеингашском, Березовском, Балахтинском, Шушенском, Емельяновском, Мотыгинском, Тасеевском, Курагинском и Козульском районах, а так же селах Агинское, Казачинское, Каратузское, Большой Улуй, Партизанское, Пировское, Новобирилюссы, Новоселово, Краснотуранск, Сухобузимское, Идринское, Тюхтет, Шалинское, Богучаны, Ирбейское, Держинское, поселке Тура и дополнительные окна в г.Норильске (в том числе районах Талнах, Кайеркан, Снежногорск),

а также 142 территориально обособленных структурных подразделения (ТОСП). Общее количество окон ТОСП составляет - 153, расположены в Абанском, Ачинском, Балахтинском, Березовском, Бирилюсском, Боготольском, Богучанском, Большемуртинском, Держинском, Енисейском, Емельяновском, Ермаковском, Иланском, Канском, Кежемском, Козульском, Краснотуранском,

Курагинском, Манском, Минусинском, Мотыгинском, Назаровском, Нижнеингашском, Партизанском, Рыбинском, Северо-Енисейском, Сухобузимском, Туруханском, Таймырском Долгано-Ненецком, Ужурском, Уярском, Шарыповском, Шушенском, Эвенкийском районах.

В рамках мероприятий, направленных на повышение доступности востребованных услуг, в том числе в сфере государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, а также услуг, направленных на поддержку субъектов малого и среднего предпринимательства, организовано рабочее место сотрудника КГБУ «МФЦ» на площадке ООО «Красноярский» ОАО «Новосибирский социальный коммерческий банк «Левобережный» (далее – Банк), расположенной по адресу: г. Красноярск, ул. Молокова, д. 60.

Кроме того, для оказания услуг жителям сельских поселений работают 2 мобильных пункта, один – в Канском, Иланском, Рыбинском, Нижнеингашском муниципальных районах, второй – в Ачинском, Назаровском и Шарыповском районах.

КГБУ «МФЦ» предоставляет населению Красноярского края услуги в соответствии с соглашениями о взаимодействии по предоставлению государственных и муниципальных услуг (далее – соглашение), заключенными между КГБУ «МФЦ» и федеральными органами исполнительной власти, органами государственной власти Красноярского края, органами местного самоуправления.

По состоянию на 01.01.2018 заключено 272 соглашений, в том числе с:

- федеральными органами исполнительной власти – 16;
- органами государственной власти Красноярского края – 13;
- органами местного самоуправления – 243.

Количество предоставляемых сотрудниками КГБУ «МФЦ» услуг по состоянию на 01.01.2018 года составляет 564, в том числе:

- федеральных услуг – 66;
- региональных услуг – 163;
- муниципальных услуг – 335.

В соответствии с подпунктом «в» пункта 4 Постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг» во всех структурных подразделениях КГБУ «МФЦ» обеспечено предоставление на безвозмездной основе дополнительных услуг (копировально-множительная услуга; услуга местной внутризоновой связи; услуга доступа к справочным правовым системам; консультация специалиста КГБУ «МФЦ» по государственным и муниципальным услугам, доступ к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»), региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций).

Также в структурных подразделениях КГБУ «МФЦ» обеспечивается предоставление заявителям дополнительных (сопутствующих) услуг по межеванию, землеустройству, кадастровой деятельности, проведение

технической инвентаризации, предоставляются банковские, нотариальные услуги, банковские терминалы самообслуживания, оказываются услуги по поддержке предпринимательской деятельности, по подтверждению личности для доступа в единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА), по регистрации и составлению списков вкладчиков (акционеров), имеющих право на получение компенсационных выплат (вкладчиков).

В 2016 году на базе структурного подразделения КГБУ «МФЦ» в городе Норильске, в соответствии с «Планом мероприятий по дальнейшему развитию системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг на 2016-2018 годы», утвержденным первым заместителем Губернатора Красноярского края – председателем Правительства Красноярского края В.П.Томенко 12.08.2016 года, создано «Бизнес МФЦ» для предоставления услуг субъектам малого и среднего предпринимательства. В 2017 году окна «Бизнес МФЦ» открыты и в городе Красноярске (г. Красноярск, ул. 9 Мая, 12 – 3 окна; г. Красноярск, ул. Кирова, 43 – 2 окна; г. Красноярск, ул. Карамзина, 25 – 2 окна; г. Красноярск, ул. Телевизорная, 1, стр 9 – 3 окна). Помимо государственных и муниципальных услуг в бизнес МФЦ, в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, предоставляется 6 услуг Акционерного общества «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства».

Согласно данным автоматизированных информационных систем, за 2017 год в КГБУ «МФЦ» оказано 2 202 415 государственных и муниципальных услуг, из них 85 936 услуг в электронной форме, 1 271 через мобильные пункты КГБУ «МФЦ» и 6 764 услуги через сотрудников, осуществляющих удаленный прием в г. Красноярске на ул. Молокова, д. 60.

Необходимо отметить, что помимо государственных и муниципальных услуг на базе КГБУ «МФЦ» было оказано 155 555 иных услуг для заявителей, таких как прием заявлений по регистрации и составлению списков вкладчиков (акционеров), имеющих право на получение компенсационных выплат (вкладчиков), по подтверждению личности для доступа в единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА), из них 149 063 услуги были оказаны в структурных подразделениях КГБУ «МФЦ», 6 435 услуг в ТОСПах КГБУ «МФЦ» и 57 услуг в мобильных пунктах.

По результатам мониторинга, уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на базе КГБУ «МФЦ», согласно проведенному на 01.01.2018 анкетированию в структурных подразделениях КГБУ «МФЦ», территориально обособленных структурных подразделениях КГБУ «МФЦ», а также на сайте информационной системы «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг», составил 98,8 процента.

Значение, утвержденное в государственном задании на 2017 год – 95 процентов.

Среднее время ожидания в очереди при обращении за предоставлением

государственных и муниципальных услуг в 2017 году – 11,7 минуты.

По итогам мониторинга книг отзывов и предложений количество жалоб составило 209, за III квартал 2017 года количество жалоб составило 246 (среднемесячное значение в 82 жалобы снизилось на 18 % (70 обращений), количество положительных отзывов 415, за III квартал 2017 количество положительных отзывов составило 327 (109 положительных отзыва – среднее значение в III квартале увеличилось до 138, что больше на 27 %). Недовольство заявителей обусловлено в первую очередь долгим временем ожидания. Востребованность услуг, предоставляемых в КГБУ «МФЦ», сокращение приема в органах государственной власти, закрытие офисов федерального государственного бюджетного учреждения «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Красноярскому краю ведут к увеличению количества заявителей. Это подтверждается перевыполненным на 28 % показателем государственного задания «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг».

С целью повышения качества предоставления услуг КГБУ «МФЦ» систематически проводится обновление знаний сотрудников, осуществляющих прием заявителей. Кроме этого, формируются предложения по увеличению штатной численности документоведов с учетом режима работы структурных подразделений и норм трудового законодательства, а также по внесению изменений в схему размещения КГБУ «МФЦ» на территории Красноярского края

Способами информирования потенциальных потребителей государственных и муниципальных услуг являются: официальный сайт КГБУ «МФЦ», залы приема заявителей, а также центр телефонного обслуживания.

Информация обновляется по мере подписания новых соглашений, а так же принятия (изменения) нормативных правовых актов, регулирующих порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.