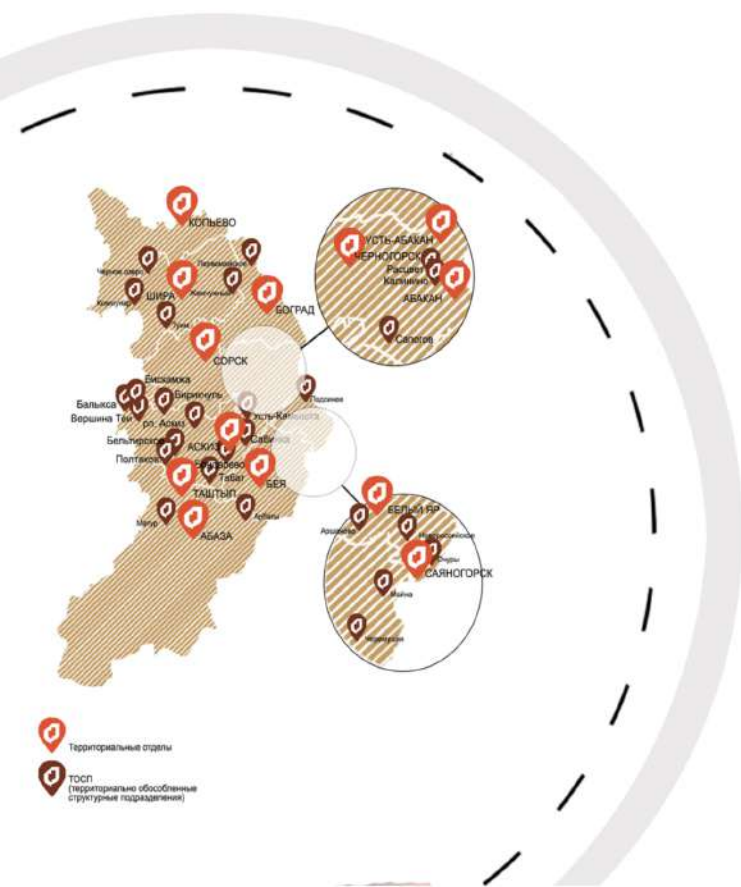


МОИ ДОКУМЕНТЫ

ЖУРНАЛ



**НАШИ РЕЗУЛЬТАТЫ
ДИНАМИКА РОСТА**
стр.7

**МФЦ с. ТАШТЫП
10 ЛЕТ!**
стр.14

**100 ЛУЧШИХ
ТОВАРОВ РОССИИ**
стр.19

**«Мои документы» -
новое качество
услуг!**



**НАД СОДЕРЖАНИЕМ
ВТОРОГО ВЫПУСКА ЖУРНАЛА
«МОИ ДОКУМЕНТЫ» РАБОТАЛИ:**

ЛАРИСА КОКОВА заместитель директора
СВЕТЛАНА АСТРАХАНЦЕВА программист



**МОИ
документы**

государственные
и муниципальные услуги

Государственное автономное
учреждение Республики Хакасия
"Многофункциональный центр
организации централизованного
предоставления государственных
и муниципальных услуг
Республики Хакасия"

Адрес редакции: г. Абакан, пр-кт Дружбы Народов, 2А
Номер сверстан в офисе центра «Мои документы»
Электронная почта: mfc@mfc-19.ru Сайт: www.mfc-19.ru

ОГЛАВЛЕНИЕ

- 03** Вступительное слово редактора
- 04** «Мои документы» - Мой центр
- 05** О центре «Мои документы» Республики Хакасия
- 06** О доступности в получении услуг в период введенного режима повышенной готовности
- 07** Наши результаты
- 09** Система оценки качества услуг в МФЦ
- 11** Конкурс профессионального мастерства, как способ определения профессиональной компетенции специалистов МФЦ и мотивации профессионального роста работников МФЦ Хакасии
- 13** День клиента в центрах «Мои документы»
- 14** МФЦ с. Таштып - 10 лет!
- 17** О взаимодействии Росреестра и МФЦ Республики Хакасия
- 19** Участие ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» в конкурсе «100 лучших товаров России»
- 21** Получить биометрический паспорт в МФЦ стало легче и доступнее
- 22** Опыт работы центра «Мои документы» с. Белый Яр по внедрению новой государственной услуги
- 23** МФЦ Хакасии поможет войти в список коренных малочисленных народов России
- 25** Об организации обучения компьютерной грамотности и возможности получения услуг в электронном виде
- 27** Новости короткой строкой
- 29** Формирование и внедрение корпоративных ценностей в центрах «Мои документы» Республики Хакасия
- 30** Совершенствование услуг для граждан
- 31** Заявители о нас



ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО РЕДАКТОРА



Кокова Лариса Егоровна
заместитель директора
ГАУ РХ «МФЦ Хакасии»

Уважаемые коллеги, друзья!

Вы держите в руках второй номер журнала «Мои документы», выпуск которого приурочен к профессиональному празднику сотрудников Многофункциональных центров «Мои документы» - День работника МФЦ.

В этом выпуске мы постарались отразить все аспекты деятельности центров «Мои документы» Республики Хакасия, его достижений, ярких событий и мероприятий, а также итогов за 2021 год.

Прошедший год ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» осуществляло свою деятельность в период действия введенного с 13 марта 2020 года на территории Республики Хакасия режима повышенной готовности, связанного в том числе с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции Covid-19. Стало обязательным использование сотрудниками МФЦ Хакасии средств индивидуальной защиты: масок, перчаток, а проведение обработки помещений центров «Мои документы» дезинфицирующими средствами вошло в привычный график работы МФЦ.

С ноября 2021 года во всех центрах «Мои документы» Республики Хакасия была реализована возможность печати на бумажном носителе сертификата о профилактических прививках против новой коронавирусной инфекции (COVID-19) или медицинских

противопоказаниях, содержащий QR-код.

В 2021 году в ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» стало возможным обращение коренных малочисленных народов (шорцев), проживающих на территории Республики Хакасия, за предоставлением государственной услуги по учету лиц, относящихся к коренным малочисленным народам России, в рамках заключенного с Федеральным агентством по делам национальностей Российской Федерации соглашения о взаимодействии.

В преддверии профессионального праздника хочется отметить, что работа специалистов МФЦ - это ответственный и важный труд, направленный на качественное предоставление государственных и муниципальных услуг. Год от года мы совершенствуем свою деятельность, а благодаря полученным знаниям, терпению и преданности общему делу, нацеленности на результат, умению работать в команде, мы все чаще слышим благодарные отзывы от наших заявителей.

Сегодня, созданная сеть МФЦ движется вперед в соответствии с заданным вектором развития, о чем свидетельствует новая разработанная концепция развития МФЦ: «Концепция предоставления услуг 24 на 7» для улучшения клиентского опыта получателей госуслуг.

Центры «Мои документы» Республики Хакасия ежедневно работают для Вас, чтобы процесс получения государственных и муниципальных услуг стал доступным, понятным, удобным и качественным.

Ждем Вас в наших центрах «Мои документы»!

«МОИ ДОКУМЕНТЫ» - МОЙ ЦЕНТР



Родионов Александр Тимофеевич
Директор ГАУ РХ «МФЦ Хакасии»

Многofункциональный центр «Мои документы» создан одиннадцать лет назад, как результат исполнения норм Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

С его появлением достаточно быстро в жизни каждого из нас наступили весьма существенные изменения. И если в оценке качества изменений в повседневной жизни обывателей, возникающих по инициативе и воле власти, мнения часто расходятся, то появление и гармоничное встраивание в систему административных, социально-экономических отношений нового института – МФЦ, бесспорно, воспринимается положительно даже самыми строгими критиками.

Изменения в системе управления и общественном сознании, сопутствующие появлению МФЦ, образно говоря, имеют тектонический характер при этом проходят эволюционно и незаметно.

Молодые люди, кому сейчас шестнадцать, кто только что получил свой первый паспорт и вместе с ними гражданские права, обязанности и соответствующую необходимость вступать в отношения с государственной пирамидой власти, не знают, а если знают, то только из рассказов старших, каких трудов это стоило в прошлом.

А старшее поколение уже подзабыло, с какими усилиями, тратой времени, нервов, физической энергии, а порой и унижением собственного достоинства было связано выполнение периодически возникающих необходимых к исполнению бюрократических процедур: регистраций и перерегистраций, получение выписок и оформление прописок, льгот и выплат, справок, поправок, и т.п. Вероятно, это свойство человеческой памяти – события в прошлом запоминаются лучше, когда они сопровождаются положительными эмоциями, а какие же положительные эмоции от того, что неделями, а то и месяцами приходилось посещать разные инстанции, чтобы получить необходимый документ, отстаивать в очередях и выслушивать упреки в том, что мол «...ходите тут со своими проблемами, людям работать мешаете...».

Первые годы работы центров заявителей, обратившихся в МФЦ,

имевших прежний не самый приятный опыт общения с представителям бюрократического сословия, удивляло отношение специалистов к их проблемам. Доброжелательное участие и выраженное желание помочь с первого дня работы центров является нормой профессиональной этики, отступления от которой воспринимается как чрезвычайная ситуация.

Кроме того, что эффект от изменения формата общения заявителей с государственными структурами благотворно подействовал на психологическое состояние народных масс, деятельность центров «Мои документы» органично встроилась в экономические отношения в стране и позволяет рачительнее управлять государственными финансами. Экономия ресурсов, возникающая с отсутствием необходимости в каждом государственном, республиканском, муниципальном органе содержать клиентскую службу для работы с заявителями с сопутствующими немалыми расходами на содержание персонала, помещений, оргтехники, обеспечение логистики, а также сокращением временных затрат каждого заявителя, являющегося субъектом экономических отношений, за счет внедрения принципа «одного окна», однозначно подтверждает экономическую обоснованность и положительный эффект от создания и совершенствования деятельности центров «Мои документы».

Созданные, и на протяжении уже более 10 лет действующие по всей России центры предоставления государственных и муниципальных услуг помогают людям находить правильные оптимальные решения проблем, возникающих по мере необходимости обращения к административным органам федерального, республиканского или муниципального уровня. Они упрощают процедуру предоставления государственных и муниципальных услуг, сокращают временные затраты заявителей, количество документов и обращений в органы исполнительной власти, сокращают сроки предоставления услуг от момента обращения заявителей до момента предоставления результата услуг, обеспечивают доступность информации по государственным и муниципальным услугам, вытесняют посреднические услуги недобросовестных дельцов, создают комфортные условия для предоставления услуг.

Как во всей стране так и в нашей республике все это стало возможным благодаря разработанной Правительством России концепции и постоянному совершенствованию нормативной базы, определяющей и регулирующей деятельность по предоставлению государственных и муниципальных услуг, вниманию к деятельности МФЦ Хакасии, содействию в решении стоящих перед ним задач и достижении целей со стороны Правительства Республики Хакасия, добросовестной работе готовых оперативно оказать профессиональную помощь специалистов и руководителей коллектива Государственного автономного учреждения Республики Хакасия «МФЦ Хакасии», и конечно же благодаря востребованности осуществления деятельности МФЦ у наших людей – граждан России, заслуживающих самого чуткого внимательного и добросердечного отношения.

В праздничную дату, кроме благодарности за то, что уже было сделано, к пожеланиям успехов в будущем хочется добавить достижения уровня уважения, понимания, и отношения к центрам «Мои документы», при котором вне зависимости от роли, занимаемой в обществе или органах власти, каждый человек самым естественным для него образом мог сказать:

«Мои документы» – Мой Центр!

О Центре «Мои документы» Республики Хакасия



Многофункциональный центр «Мои документы» - государственное автономное учреждение, уполномоченное на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна» на бесплатной основе.

Полное название нашей организации - Государственное автономное учреждение Республики Хакасия «Многофункциональный центр организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Хакасия» (ГАУ РХ «МФЦ Хакасии»).

Цели деятельности:

- упрощение процедур предоставления государственных и муниципальных услуг;
- сокращение временных затрат заявителей, количества документов и обращений в органы исполнительной власти;
- сокращение сроков предоставления услуг от момента обращения заявителей до момента предоставления результата услуг;
- обеспечение доступности информации по государственным и муниципальным услугам;
- сокращение рынка посреднических услуг;
- повышение комфортности для предоставления услуг.

Основные функции многофункционального центра:

- приём/выдача документов;
- информирование и консультирование заявителей по вопросам предоставления услуг;
- доставка документов из МФЦ дополнительных услуг для удобства физических и юридических лиц;
- обеспечение бесперебойной работы программно-аппаратных средств МФЦ, эксплуатационного обслуживания помещений и оборудования МФЦ;
- обеспечение создания и поддержание работы центра телефонного обслуживания, телефона «горячей линии», интернет-сайта МФЦ;
- обеспечение администрирования информационной системы МФЦ, электронное управление очередью, учёт количества посетителей.

Центр создан 19 марта 2010 года, но начал свою работу 21 декабря 2010 года в тестовом режиме в городе Саяногорске как территориальный отдел №1. Год спустя, 1 июня 2011 года открылся территориальный отдел № 2 в селе Таштып. В этом же году, 12 ноября 2012 года состоялось открытие территориальный отдел №3 в городе Сорске. В 2014 году были открыты два территориальных отдела: 1 декабря 2014 года - территориальный отдел №4 в городе Абаза, 2 декабря 2014 года - территориальный отдел №5 в городе Черногорске. А 2015 год стал годом создания территориальных отделов в селах Белый Яр, Боград, Шира, Аскиз, Бея, поселках Усть-Абакан и Копьево:

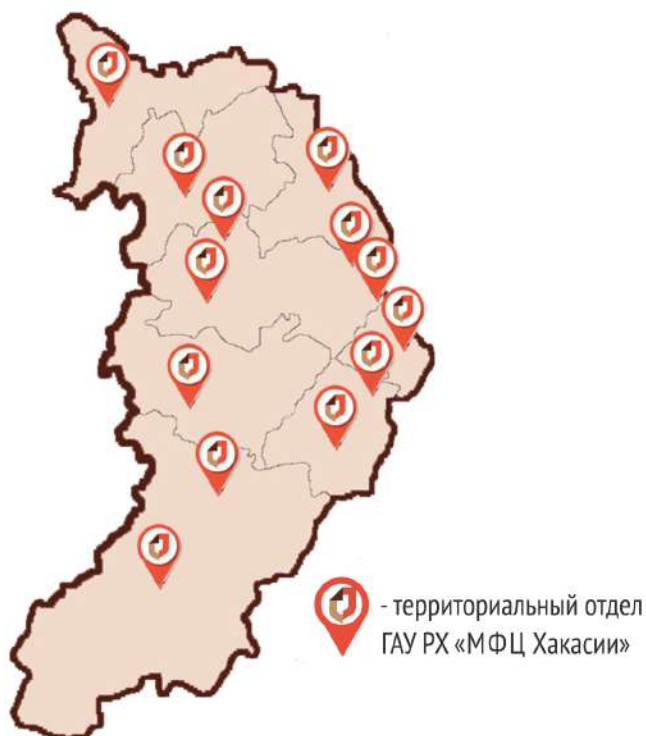
- 30 июля 2015 г в с. Белый Яр;
- 9 сентября 2015 г в с. Боград и с. Шира;
- 13 октября 2015 г в рп. Усть-Абакан;
- 26 октября 2015 г в п. Копьево;
- 19 октября 2015 г в с. Аскиз;
- 7 декабря 2015 г в с. Бея

Официальным Днем рождения территориального отдела №13 в городе Абакане стала дата - 21 февраля 2018 года.

Создано:

13 территориальных отделов и 26 территориально обособленных структурных подразделения на территории 13 муниципальных образований республики

На начало 2016 года Программа по созданию сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Хакасия завершилась.



О доступности получения услуг

в период введенного режима повышенной готовности



Выездное обслуживание

В 2021 году на территории Республики Хакасия продолжал действовать режим повышенной готовности, введенный постановлением Правительства Республики Хакасия № 102 от 13.03.2020 «О введении на территории Республики Хакасия режима повышенной готовности и реализации дополнительных мер по защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций».

Введение ряда ограничений и внесение изменений в отдельные нормативно-правовые акты Правительства Российской Федерации, связанных, в том числе, с реализацией дополнительных мер поддержки граждан по борьбе с новой коронавирусной инфекцией COVID-19, способствовали реализации в МФЦ Хакасии практики организации выезда специалиста МФЦ к заявителю. Специалисты Центра «Мои документы» города Абакана инициировали и организовали выездное обслуживание жителей отдельных жилых микрорайонов города. Реализации данной возможности предшествовала большая подготовительная работа МФЦ г. Абакана с представителями (старостами) территориальных общественных самоуправлений (далее-ТОС) города в жилых микрорайонах: Нижняя Согра, Полярный, Гавань, Красный Абакан, Западный, Юго-Западный и Южный.

Главной задачей, которую решали специалисты МФЦ стала необходимость в обеспечении возможности получения государственных и муниципальных услуг по месту жительства и в безопасном формате.

Форматом выездного обслуживания активно пользовались жители микрорайона Нижняя Согра, где проживают в основном люди преклонного возраста и молодые семьи с детьми.

Выезд специалиста Центра осуществлялся по установленному графику и, как отмечал специалист, осуществляющий прием/выдачу документов жителям микрорайона по результатам получения государственных и муниципальных услуг **Петер Анна:**



«Много слов благодарности поступило от жителей Нижней Согры, люди благодарили за удобство, профессионализм, а главное за возможность получить услуги не далеко от дома. Приезжая каждый раз я в микрорайон нас ожидало от 30 до 40 жителей, и каждому необходимо было помочь, оказав государственную услугу, профессиональную консультацию.»

В течение 2021 года от ряда учреждений и организаций города Абакана в МФЦ Хакасии поступали коллективные заявки на выездное обслуживание сотрудников, связанные с необходимостью получения государственных услуг без отрыва от производственного процесса и с соблюдением необходимых мер защиты от новой коронавирусной инфекции COVID-19.

Только ужесточение принятых мер оперативным штабом при Правительстве Республики Хакасия по предупреждению завоза и распространения COVID-19 стали причиной приостановления в октябре 2021 года выездного обслуживания населения города.

Всего в 2021 году сотрудниками центра «Мои документы» города Абакана принято 1 500 обращений граждан в рамках реализованной практики выездного обслуживания жителей города.

Предварительная запись

В период действия введенного на территории Республики Хакасия режима повышенной готовности на первый план при предоставлении государственных и муниципальных услуг жителям республики возникла необходимость соблюдения принятых мер по противодействию распространения в Республике Хакасия новой коронавирусной инфекции (COVID-19) и требований Роспотребнадзора.

Одним из эффективных способов соблюдения введенных мер и возможность равномерного распределения потоков заявителей, обращающихся за получением государственных и муниципальных услуг в центры «Мои документы» Республики Хакасия является предварительная запись.

Данный формат обращения в центры за получением государственных и муниципальных услуг стал самым удобным и безопасным форматом получения услуг, позволяющий сократить время нахождения заявителей в очереди, а также выбрать нужную дату и время посещения центров.



Посещение МФЦ Хакасии по предварительной записи

Как оформить:

- На сайте МФЦ Республики Хакасия
- Личное обращение в МФЦ
- По телефону контакт-центра 8-800-700-99-09

Преимущества:

- Возможность выбора офиса, даты и времени посещения МФЦ
- Получение услуги без очереди, в максимально короткий срок
- Сокращение времени пребывания в общественном месте и снижение риска инфекционных заболеваний

Для предварительной записи на официальном сайте МФЦ Хакасии необходимо заполнить представленную форму.

Форма предварительной записи стала активно использоваться жителями Республики Хакасия в период действия введенного на территории республики режима повышенной готовности.

13

многофункциональных центров
работает по всей Хакасии

СТАТИСТИКА МФЦ РЕСПУБЛИКИ ХАКАСИЯ

446 476 услуг

2015

1 162 902 услуг

2018

1 031 508 услуг

2021

ОХВАТ НАСЕЛЕНИЯ

92,53%

13 МФЦ
26 ТОСП
5 ОКОН
д/бизнеса

УРОВЕНЬ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ЗАЯВИТЕЛЕЙ
97,39%

КОЛИЧЕСТВО УСЛУГ

252

68 ФЕДЕРАЛЬНЫЕ
97 РЕГИОНАЛЬНЫЕ
58 МУНИЦИПАЛЬНЫЕ
29 ИНЫЕ

ПРИНЯТО
ЗАЯВЛЕНИЙ 499 433
ОКАЗАНО
КОНСУЛЬТАЦИЙ 72 281
ВЫДАНО
ДОКУМЕНТОВ 459 794

КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ

1 031 508

326 505
1 031 508
154 936
74 516
101 946

г. Абакан
г. Черногорск
г. Саяногорск
рп. Усть-Абакан

ТО №13
ТО №5
ТО №1
ТО №9

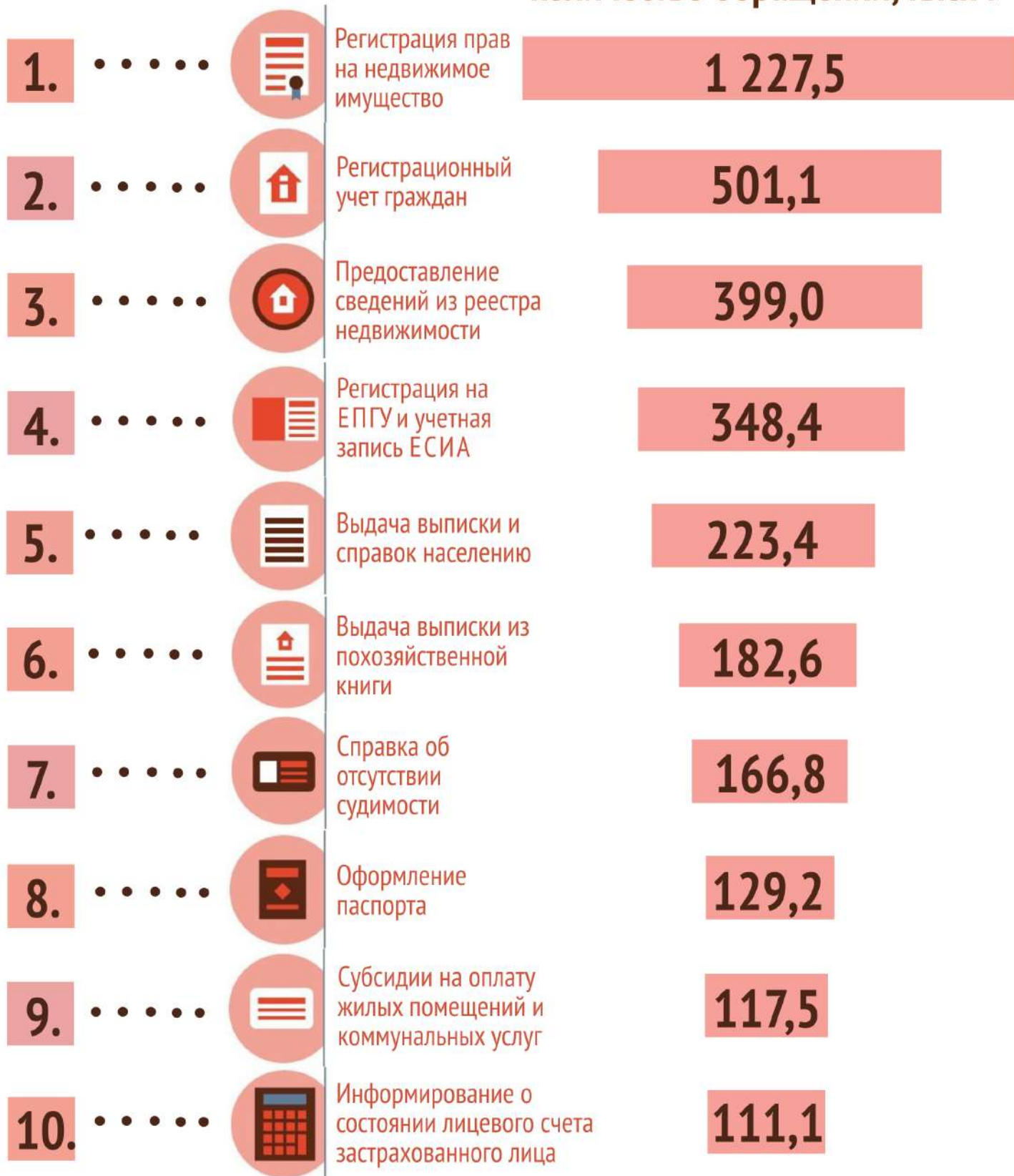
ХАКАСИЯ

157 окон обслуживания

«Мои документы»: 10 самых популярных услуг

за период с 2017 по 2021 гг

количество обращений, тысяч



ВАШ КОНТРОЛЬ

Система оценки качества госуслуг в МФЦ

С момента создания сети центров предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы» по всей стране особое внимание уделяется качеству предоставления государственных и муниципальных услуг.

Благодаря созданной Министерством экономического развития Российской Федерации публичной информационно-аналитической системе мониторинга качества государственных услуг (АИС «МКГУ», «Ваш контроль», <https://vashkontrol.ru/>) у граждан появилась возможность напрямую влиять на качество государственных услуг, оценивая работу сотрудников органов власти и работников многофункциональных центров в конкретном месте и по конкретной услуге на основе различных критериев: время, затраченное на ожидание услуги в очереди и ее получение, вежливость и компетентность сотрудника, принимавшего заявление, комфортность условий в помещении, а также доступность информации о порядке предоставления услуги.

Каждый установленный критерий можно оценить по 5-ти бальной шкале: от 1 до 5 баллов.

К сервису «Ваш контроль» подключены все ведомства, оказывающие наиболее востребованные услуги: Налоговая служба, МВД, Росреестр, Фонд социального страхования, Пенсионный фонд, Федеральная служба судебных приставов, Росимущество, Роспотребнадзор, а также центры «Мои документы» Республики Хакасия.

Внедренный в МФЦ Хакасии механизм оценки гражданином предоставленной ему госуслуги позволяет оценить качество ее оказания любым удобным для него способом: с помощью СМС-сообщения или воспользовавшись сайтом Вашконтроль.ру

Использование сайта

Вашконтроль.ру

На сайте www.vashkontrol.ru любой заявитель может:

- оценить в баллах качество оказанной ему услуги,
- ответить на вопросы короткой анкеты,
- написать подробный отзыв о том, что понравилось при получении услуги,
- рассказать о трудностях, с которыми пришлось столкнуться или, напротив, кого-то похвалить;
- комментарий можно сопроводить фотографиями или видео, а также посмотреть оценки, которые были выставлены другими заявителями

Получили госуслугу?

Оцените ее качество на vashkontrol.ru

ВАШ КОНТРОЛЬ. Это просто!

- 1 Выберите свой номер службы, который предоставил услугу
- 2 Вам придет СМС с номером 0919*
- 3 Оцените качество госуслуги по 5-бальной шкале, отправив текстовый СМС на номер 0919*

Ваше мнение важно для нас, помогите сделать госуслуги лучше!



Получили госуслугу?

Оцените ее качество с помощью СМС

ВАШ КОНТРОЛЬ. Это просто!

- 1 Выберите свой номер службы, который предоставил услугу
- 2 Вам придет СМС с номером 0919*
- 3 Оцените качество госуслуги по 5-бальной шкале, отправив текстовый СМС на номер 0919*

Ваше мнение важно для нас, помогите сделать госуслуги лучше!

СМС-сообщение

- Для этого заявителю необходимо оставить свой номер мобильного телефона в центре МФЦ.
- В течение суток автоматически придет СМС-сообщение с просьбой оценить качество оказанной услуги.
- СМС приходит с короткого номера 0919, и в ответном сообщении заявитель может дать оценку качеству государственных услуг по 5-ти бальной шкале.

В Республике Хакасия можно оценить качество госуслуг, полученных в 13 центрах «Мои документы» республики и 26 территориально обособленных структурных подразделениях МФЦ Хакасии.

По результатам работы МФЦ Хакасии за 2021 г. согласно данным, поступившим в ИАС МКГУ от МФЦ Хакасии, количество телефонных номеров заявителей, участвующих в оценке качества предоставления государственных услуг, составило 257 578, а количество оцененных фактов предоставления услуг 33585, всего выставлено 167 852 оценок.

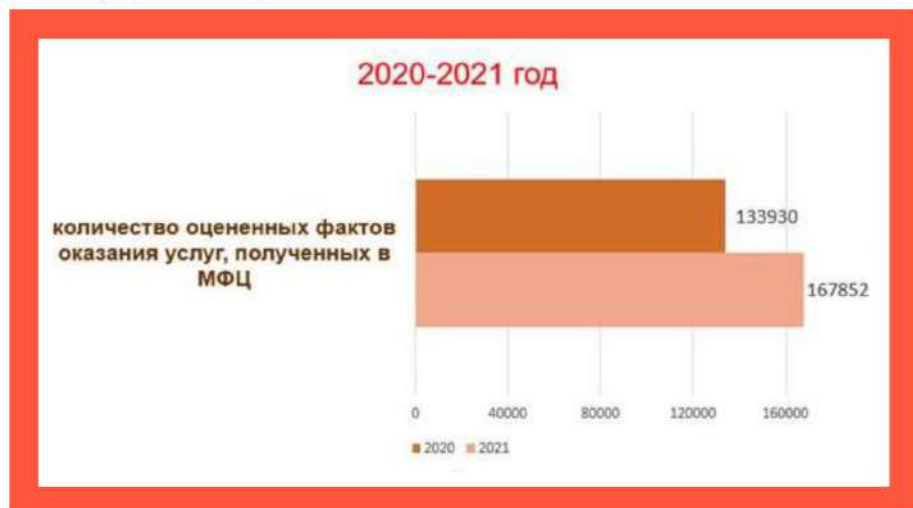
Согласно данным системы, доля оценок «4» и «5», показывающая уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг за 2021 год выросла до 97,39%.

ВАШ
КОНТРОЛЬ.



ВАШ
КОНТРОЛЬ.

В среднем количество оцененных фактов оказания услуг в расчете на «одно окно» МФЦ Хакасии увеличилось с 853 услуг в 2020 году до 1069 услуг в 2021 году.



Оценка, а также применение ее результатов в качестве основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения руководителями МФЦ, в том числе руководителями уполномоченных МФЦ, своих должностных обязанностей осуществляются в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. N 1284 "Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных

и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей".

Оценка эффективности деятельности руководителей МФЦ проводится гражданами на всех стадиях предоставления оцениваемых государственных и муниципальных услуг.

По итогам 2021 года наилучшие показатели эффективности деятельности руководителей центров «Мои документы» Республики Хакасия достигли руководители следующих центров:

Наименование центра	Данные о руководителе центра	Уровень удовлетворенности, %
Центр «Мои документы» с. Бея	Зайцева Н.А.	99,46
Центр «Мои документы» с. Шира	Баталова И.Н.	99,33
Центр «Мои документы» с. Белый Яр	Нестеренко Н.В.	99,28
Центр «Мои документы» г. Абаза	Крючкова Н.И.	99,01
Центр «Мои документы» с. Боград	Михель Е.А.	98,75

Благодаря внедренной системе руководители центров имеют возможность увидеть результаты своей работы, сравнить себя с другими – и принять на этой основе конкретные решения по улучшению работы центра, что в конечном счете позволит

повысить качество предоставления государственных и муниципальных услуг в центрах «Мои документы» Республики Хакасия.



vashkontrol.ru

Телефон службы поддержки: (495) 787-52-12, e-mail: hostmaster@vashkontrol.ru

«Ваш контроль» помогает сделать получение государственных услуг удобным и эффективным, приблизить их к нуждам и запросам граждан. 12 декабря 2012 г. Правительство РФ приняло постановление № 1284, которое дает гражданам возможность напрямую влиять на качество государственных услуг, оценивая работу чиновников в конкретном месте, по конкретной услуге. «Ваш контроль» создан по заказу Министерства экономического развития.

**Конкурс профессионального мастерства
как способ определения профессиональной
компетенции специалистов МФЦ и мотивации
профессионального роста работников
МФЦ Хакасии
2021 года**



13 территориальных отделов

77 участников

Конкурс профессионального мастерства специалистов центров «Мои документы» Республики Хакасия организован Управлением Росреестра, Кадастровой палатой, ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» и проводится ежегодно с 2019 года.

Цель конкурса - стимулирование специалистов ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» к повышению качества приема документов для оказания государственных услуг Росреестра в качестве способа достижения показателей целевых моделей «Регистрация права собственности на земельные участки и объекты недвижимого имущества» и «Постановка на кадастровый учет земельных участков и объектов недвижимого имущества».

НОМИНАЦИИ:

- «Лучший специалист по приему документов на государственную регистрацию и (или) государственный кадастровый учет в муниципальных образованиях с населением менее 40 тыс. жителей»;
- «Лучший специалист по приему документов на государственную регистрацию и (или) государственный кадастровый учет в муниципальных образованиях с населением более 40 тыс. жителей»

– в 2019 году специалистами по приему документов на государственную регистрацию и государственный кадастровый учет признаны специалисты МФЦ г.Абакана, г. Сорска, с. Боград и с. Белый Яр;

- в 2020 году лучшими специалистами стали специалисты МФЦ п. Копьево, с. Боград, с. Таштып, с. Аскиз, г. Саяногорска и г. Абакана.

Критерии оценки участников:

- результатам тестирования на владение теоретическими основами процессов предоставления услуг государственной регистрации и (или) государственного кадастрового учета;
- количеству пакетов документов, принятых за время проведения конкурса;
- наличию (отсутствию) ошибок при их приеме.



Руководитель Росреестра по РХ **Ольга Анисимова:**

«С каждым годом конкурсной комиссии сложнее выбирать победителей. Список достойных специалистов расширяется, тому подтверждение высокие баллы за задания Конкурса. Это говорит о том, что в МФЦ Хакасии работают ответственные и высококвалифицированные профессионалы, что крайне важно в работе с клиентами.»

По решению конкурсной комиссии:

Победителем в номинации «Лучший специалист по приему документов на государственную регистрацию и (или) государственный кадастровый учет в муниципальных образованиях с населением более 40 тыс. жителей» стала специалист по работе с заявителями центра «Мои документы» г. Абакана **Екатерина Оришич.**

Победителем в номинации «Лучший специалист по приему документов на государственную регистрацию и (или) государственный кадастровый учет в муниципальных образованиях с населением менее 40 тыс. жителей» стала юрисконсульт центра «Мои документы» с. Боград **Ольга Бутакова**



Конкурс профессионального мастерства как способ определения профессиональной компетенции специалистов МФЦ и мотивации профессионального роста работников МФЦ Хакасии 2021 года

13 территориальных отделов

77 участников

Руководитель Росреестра Хакасии Ольга Анисимова наградила победителей почетными дипломами и полезными призами.



Директор ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» Александр Родионов выразил отдельные слова благодарности руководителю Управления Росреестра по Республике Хакасия Ольге Анисимовой, поблагодарив за создание и развитие установленного взаимодействия при

предоставлении государственных услуг Росреестра в Республике Хакасия, за профессионализм, за выстроенную систему обучения сотрудников МФЦ, за оказываемую методологическую и практическую помощь.



Директор ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» Александр Родионов:

- Мы надеемся на дальнейшее развитие наших отношений и с нетерпением ждём начала проведения ежегодного конкурса профессионального мастерства, популярность которого характеризуется количеством его участников.

Победителей конкурса поздравил директор ГАУ РХ «МФЦ Хакасии», вручив всем денежные сертификаты и памятные подарки.





День клиента в центрах «Мои документы» Республики Хакасия

19 марта - Международный день клиента. Оказывается, такой праздник есть, и отмечать его стали с легкой руки российских предпринимателей с 19 марта 2010 года. В этот день принято поздравить клиентов и благодарить их за сотрудничество.

19 марта - это не только Международный день клиента, но и дата образования Государственного автономного учреждения Республики Хакасия «Многофункциональный центр организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Хакасия» (далее - ГАУ РХ «МФЦ Хакасии»).

Именно в этот день, во всех центрах «Мои документы» Республики Хакасия проходят Дни открытых дверей, приуроченные к этим важным датам. Ежегодное проведение таких мероприятий стало еще одной традицией, ровно как и традиция тепло поздравлять в этот день наших дорогих заявителей.

Праздничное настроение для заявителей создано сотрудниками центра «Мои документы» г. Абакана (Центр), украсившими отдел праздничными воздушными шарами с поздравлениями.



День открытых дверей, организованный и проводимый специалистами Центра насыщен праздничными мероприятиями, которые в этот день получают наши дорогие заявители, обратившиеся в этот день в Центр за получением государственных и муниципальных услуг.



Всех заявителей Центра ждали организованные сотрудниками мероприятия и подарки в виде сертификатов на получение бесплатных бухгалтерских и юридических услуг, чествование 1000-го заявителя, обратившегося в этот день в Центр, а также заявителей, номера талонов электронной очереди которых заканчивается цифрой «9», что символично отражает девятилетие со дня создания Центра города Абакана.

Сотрудникам Центра было очень приятно получить слова благодарности и обратную связь от заявителей, которые оставили ее в этот день после посещения Центра.

Заявителей центра «Мои документы» с. Шира в этот день встречала выставка рисунков ребят-воспитанников Ширинской средней школы. Ребята нарисовали то, как они видят МФЦ, как работают в МФЦ их мамы, а отдельный акцент в рисунках был сделан на развитие электронных услуг и Единого портала государственных и муниципальных услуг (Госуслуги) <https://www.gosuslugi.ru>.



В торжественной праздничной обстановке в центре «Мои документы» с. Шира заявителю Светлане был вручен сертификат на получение бесплатной бухгалтерской услуги, как 255-тысячному заявителю Центра.



ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» поздравляет наших замечательных и дорогих заявителей с Днем клиента! Мы благодарим своих клиентов за сотрудничество и отзывы о профессионализме и компетенции специалистов центров «Мои документы». Ведь выступая посредниками между гражданином и органом власти (ведомством), специалисты Центров постоянно повышают качество предоставления услуг с целью сокращения временных, душевных затрат в ожидании получения нужного документа или определенной услуги при обращении в Центры. МФЦ Хакасии всегда стремится к созданию более комфортного и удобного формата получения заявителями государственных и муниципальных услуг.

Центры «Мои документы» идут в ногу со временем, постоянно расширяя список предоставляемых услуг и стараясь стать ближе к каждому жителю Республики Хакасия..

МФЦ с. Таштып



10 лет

10 лет назад - 24 ноября 2011 года в с. Таштып открылся центр «Мои документы» МФЦ Хакасии (далее - МФЦ с. Таштып).



Первым руководителем Центра стала Наталья Зенкова, которая продолжает руководить Центром и сегодня.



МФЦ с. Таштып, наряду с другими МФЦ республики, входит в структуру созданной сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг населению Республики Хакасия. Сегодня - это 157 окон обслуживания в 13 офисах и 26 ТОСПах, численность которых более 200 специалистов.

В структуру МФЦ с. Таштып входят и территориально-обособленные структурные подразделения (далее - ТОСП), открытые в с. Матур и с. Арбаты, предоставление государственных и муниципальных услуг, в которых осуществляется в формате выездного обслуживания по утвержденному графику.

За 10 лет работы в МФЦ с. Таштып предоставлено более 307 тысяч государственных и муниципальных услуг по результатам обращений в МФЦ жителей Таштыпского района и Республики Хакасия

Именно сотрудники Центра организовали в сентябре 2012 года мобильную группу для обеспечения доступности в предоставлении государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе для представителей коренного малочисленного народа Российской Федерации - шорцев, проживающих на территориях Таштыпского района, отнесенных к местам их традиционного проживания и традиционной хозяйственной деятельности.

За 10 лет своей деятельности Центр стал не только узнаваемым, востребованным форматом обращения жителей Республики Хакасия за получением государственных и муниципальных услуг, а также новатором в организации выездного обслуживания населения отдельных муниципальных образований Таштыпского района, расположенных на территории Арбатского, Анчулского, Матурского сельских советов.

С сентября 2012 года жителей удаленных поселений Таштыпского района начал обслуживать мобильный офис МФЦ с. Таштып.

Свой 10-летний Юбилей МФЦ с. Таштып отметил организацией и проведением Дня открытых дверей. Заявителей, обратившихся в этот день за получением государственных и муниципальных услуг в МФЦ, ожидало организованное предоставление бесплатных бухгалтерских услуг, проведение беспроигрышной лотереи, участие в анкетировании (опросе) о деятельности МФЦ и качестве предоставления услуг жителям района и республики.



В торжественной обстановке в МФЦ с. Таштып прошло вручение паспортов гражданам, достигшим 14-летнего возраста. Ребята узнали об истории создания документа, подтверждающего личность (паспорта) и поучаствовали в небольшой викторине.

Паспорта гражданина РФ ребята получили из рук директора ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» Александра Родионова, принявшем участие в данном мероприятии. Руководитель МФЦ Хакасии поздравил ребят с важным событием и пожелал быть достойными гражданами нашей страны, бережно относиться к главному документу, который они получили. Вместе с паспортом и Конституцией РФ сотрудники МФЦ с. Таштып ребятам вручили памятные подарки и письмо-наказ от МФЦ.

За 10 лет работы МФЦ доказало и продолжает доказывать, что получение государственных и муниципальных услуг может быть проще, доступнее и ближе.

Основная задача МФЦ - повышение качества и доступности получения государственных и муниципальных услуг. С момента открытия количество видов услуг, которые можно получить в МФЦ, постоянно увеличивается. В своей работе коллектив МФЦ с. Таштып стремится сделать государственные и муниципальные услуги доступнее, а процесс их получения комфортнее и быстрее.

Главным достижением МФЦ с. Таштып является его коллектив - сотрудники, которые являются бесценными участниками многих мероприятий районного и муниципального уровня, проводимых в Таштыпском районе.



Коллектив МФЦ с. Таштып всегда активен и узнаваем, а результаты работы специалистов МФЦ свидетельствуют об их высоких профессиональных качествах.

Директор ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» Александр Родионов вручил Благодарственные письма Главы Республики Хакасия-Председателя Правительства Республики Хакасия сотрудникам МФЦ с. Таштып: Татьяне Архиповой, Максиму Семёнову, Марине Алыповой.



Почетными грамотами и благодарственным письмом Министерства имущественных и земельных отношений Республики Хакасия были награждены Любовь Тюгаева, Ольга Копейкина и Надежда Чильчигова.

Благодарственными письмами ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» отмечены Анастасия Тоданова, Николай Тарбастаев, Татьяна Самсонкина. Всем сотрудникам МФЦ с. Таштып руководством ГАУ РХ «МФЦ Хакасии»

вручены памятные подарки, специально подготовленные к юбилею отдела.

Сотрудников МФЦ с. Таштып с 10-летним юбилеем поздравили руководители МФЦ г. Абаза Надежда Крючкова и МФЦ г. Абакана Лариса Карпова.



фото из архива



За особые заслуги в профессиональной деятельности на благо Республики Хакасия руководителю Центра «Мои документы» села Таштып Наталье Зенковой вручена почетная грамота Республики Хакасия. Эта награда является признанием профессиональных достижений и результатом многолетнего труда руководителя Центра на благо жителей Таштыпского района и Республики Хакасия.



Слова поздравления юбилярам от коллег-сотрудников территориальных отделов МФЦ Хакасии
передала заместитель директора **Лариса Кокова**:



- Сегодня ваш коллектив отмечает важную веху своего развития. За плечами самый сложный и ответственный период становления, приобретения опыта и укрепление статуса многофункционального центра. Пусть и дальше каждый ваш день приносит большие плоды и высокий достаток, пусть в вашем коллективе всегда царит дружная и веселая атмосфера. Пусть каждому из вас удастся полностью реализовать свои силы и возможности, и каждый из вас будет счастлив и рад своей работе! Всем здоровья, мира, взаимопонимания, уважения и достатка.

МФЦ - всего три буквы,
Но попробуем понять
Что скрывают за собою
И что людям могут дать.
Может землю вам оформить,
Дом купить или продать,
СНИЛС закажем, паспорт тоже

Чем мы сможем - мы поможем,
Ведь мы работаем для вас!
И пусть у нас не всё так гладко,
Проблемы есть, чего таить,
Но без скандалов и конфликтов
Их можно все-таки решить.



Детям - помощь, инвалидам -
Льготы будем оформлять,
Может вам нужна прописка?
Может справку заказать?
Из архива или ЗАГСа?

Для молодых семей - программы,
На очередь поможем встать,
Ну и конечно ветерана
На проездной билет принять.
Договор составить можем,
Зарегистрируем у нас.

Мы созданы на благо людям,
И цель для этого дана,
Мы будем дальше развиваться,
По принципу «одного окна».

С Юбилеем, дорогие коллеги!



Количество обращений жителей Республики Хакасия за получением государственных услуг Росреестра по Республике Хакасия в центры «Мои документы» республики неизменно остается на высоком уровне. За 10 месяцев 2021 года в Центры обратилось более 253 тысяч жителей Республики Хакасия на проведение учетно-регистрационных действий с недвижимостью. Доля обращений за услугами Росреестра в центры «Мои документы» Республики Хакасия от общего количества обращений составляет 30%. В республике действуют 39 офисов МФЦ (13 отделов и 26 ТО С Пов), в которых 104 окна предоставляют услуги Росреестра Республики Хакасия.

В МФЦ Хакасии на протяжении ряда лет успешно реализуются лучшие практики Росреестра, направленные на обеспечение качественного предоставления государственных услуг.

Обучение специалистов МФЦ

Одной из таких практик является проведение обучения специалистов окон обслуживания МФЦ Хакасии, осуществляющих прием/выдачу документов по регистрационным действиям с недвижимостью, в том числе в формате видеоконференцсвязи, что позволяет обеспечить максимальное участие в обучении специалистов МФЦ Хакасии.

Качество предоставления государственных услуг напрямую зависит от уровня квалификации сотрудников их предоставляющих, поэтому МФЦ Хакасии уделяет особое внимание проведению на постоянной основе мероприятий по подготовке специалистов Учреждения.

За 2021 год совместно с Управлением Росреестра по Республике Хакасия было организовано и проведено 10 обучающих семинаров для специалистов, осуществляющих прием заявлений по направлению «недвижимость», в том числе и по работе в новой версии программного комплекса приема и выдачи документов (ПК ПВД 3.0), переход на которую был осуществлен большинством субъектов Российской Федерации в июле 2018 года.



Как отметила в ходе недавно состоявшейся совместной рабочей встречи руководитель Управления Росреестра по РХ **Ольга Анисимова** :

«От того, насколько налажено взаимодействие Росреестра РХ и МФЦ зависит качество оказываемых услуг ведомства специалистами Многофункционального центра. Оно должно быть всегда на высоком уровне, поэтому специалисты Росреестра регулярно обучают сотрудников МФЦ навыкам приема документов и основам в сфере оборота недвижимости, а также знаниям по уплате госпошлины, чтобы люди не переплачивали за госуслуги, а мы не оформляли возвраты денежных средств»

«Контрольная закупка»

Важным аспектом является не только проведение на регулярной основе обучающих занятий со специалистами МФЦ, но и проведение специалистами Управления Росреестра по РХ (Росреестр) «контрольных закупок» для проверки усвоения и использования полученных знаний специалистами МФЦ.

В рамках контрольной закупки специалисты Управления Росреестра по РХ не только обращаются в центры «Мои документы» как обычные заявители, регистрируясь в системе электронной очереди и получая талон к специалисту, при этом фиксируя время ожидания в очереди для подачи документов специалисту, но и задают вопросы, анализируют умение специалиста МФЦ дать

исчерпывающую консультацию по учетно-регистрационным действиям.

«Контрольная закупка» проводится без предварительного уведомления МФЦ и в каком именно Центре будет проведена данная «контрольная закупка» решается Управлением Росреестра по РХ.

Как показывает практика и результаты проведения «контрольных закупок», уровень подготовки специалистов МФЦ растет из года в год, что способствует повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг населению Республики Хакасия.

Консультационные «площадки Росреестра»

МФЦ Хакасии совместно с Росреестром организованы работы тематических консультационных «Площадок Росреестра». В рамках работы консультационных площадок, не только физическим, но и юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям предоставляется в доступной форме информация об особенностях прохождения процедур сделок с недвижимостью, регистрации прав и кадастрового учета, а также имеется возможность ознакомиться с электронными сервисами Росреестра и пройти обучение по их использованию.

Учет мнения граждан о необходимости присутствия специалиста Росреестра в офисах МФЦ в формате «Площадок Росреестра» позволила открыть на базе центров «Мои документы» 6 консультационных площадок Росреестра: в г. Абакане, с. Шира, рп. Усть-Абакан, с. Аскиз, с. Таштып и г. Абаза.

Реализация данной практики позволила предоставить возможность жителям республики быстро и качественно получать специализированную консультацию от сотрудников регистрирующего ведомства. Услугами такого формата консультирования по услугам Росреестра воспользовались более 300 жителей республики..



Анкетирование заявителей в центрах «Мои документы» Республики Хакасия

Большое значение для повышения качества предоставления государственных услуг Росреестра в МФЦ уделяется изучению мнения граждан о профессиональном отношении сотрудников к заявителям, выявлению проблемных вопросов в организации работы по приему документов на кадастровый учет и государственную регистрацию, а также исследованию информированности граждан об услугах, предоставляемых Росреестром.



2021 год

233
участника
опроса

93% - подача документов на государственную регистрацию прав в отделы МФЦ Хакасии

время ожидания в очереди

76% - менее 15 минут
17,7% - от 15 до 30 минут
3,3% - от 30 до 60 минут

уровень информированности

69,7% - на «отлично»
30,3% - на «хорошо»

квалификация специалистов МФЦ Хакасии

94,1% - высокий уровень
5,9% - средний уровень

По результатам мониторинга мнения заявителей, формируется перечень мероприятий, направленных на повышение качества предоставления государственных услуг Росреестра и устранение существующих проблем, в первую очередь связанных с возможностью обращения в МФЦ в удобное для заявителя время, используя внедренный в МФЦ формат обращения по «предварительной записи».

В ближайших планах Росреестра Российской Федерации ускорение предоставления услуг путем перехода на безбумажный документооборот с многофункциональными центрами (МФЦ) при регистрации прав на недвижимость. Соответствующий законопроект подготовлен Росреестром и предлагает детализацию отношений между многофункциональными центрами и Росреестром, связанные с приёмом документов с целью осуществления государственного кадастрового учёта и государственной регистрации прав, в частности переводом принятых документов в бумажном виде в электронную форму.

Предполагается, что предоставленные заявителем бумажные документы в электронную форму будет переводить уполномоченный работник МФЦ. Он же будет заверять их усиленной квалифицированной электронной подписью, а в территориальные органы Росреестра будут направляться только электронные документы.

Переход на безбумажный документооборот между МФЦ и Росреестром позволит сократить финансовые издержки регионов на доставку документов, существенно снизить сроки предоставления услуги и повысить уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг Росреестра в МФЦ.

Участие ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» во Всероссийском конкурсе Программы «100 лучших товаров России»



Более 20 лет в стране действует программа оценки, а наличие на предприятии или в организации знака «100 лучших товаров России» подтверждает, что продукция или оказываемые услуги соответствуют всем утвержденным требованиям безопасности и являются одними из лучших по всей стране.

Право использования такого отличительного знака получают победители Всероссийского конкурса с одноименным названием.

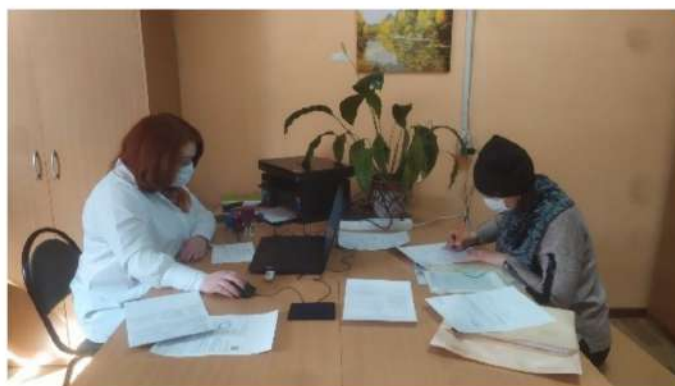
ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» традиционно принимает участие и является неоднократным победителем и призером региональных и федеральных этапов Всероссийского конкурса «100 лучших товаров и услуг России» в номинации «Услуги населению».

Усовершенствованная система предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Хакасия в части увеличения количества видов услуг, расширение филиальной сети МФЦ в формате Центра оказания услуг «Мой бизнес», который стал ещё одним элементом инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства в Республике Хакасия, а также реализация возможности приема комплексного запроса на получение государственных и муниципальных услуг, при котором заявителю по одному заявлению предоставляется до 30 государственных услуг в соответствии с утвержденным Правительством РФ перечнем становились победителями конкурса «Лучшие товары и услуги Республики Хакасия».

В этом году МФЦ Хакасии представили на региональный этап Всероссийского конкурса Программы «100 лучших товаров России» - «Лучшие товары и услуги Республики Хакасия» успешно реализованную практику по организации выезда специалиста МФЦ к заявителю и выездному обслуживанию жителей отдельных жилых микрорайонов столицы республики, где проживают в основном люди преклонного возраста и семьи с маленькими детьми.



Данный формат предоставления государственных и муниципальных услуг стал востребованным, в связи с действием на территории Республики Хакасия введенного с 13 марта 2020 года режима повышенной готовности, связанного в том числе с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19.



Обслуживание в ТОС Нижняя Согра

Реализация данной практики позволила обеспечить возможность получить государственные и муниципальные услуги по месту жительства в удобном и безопасном формате.

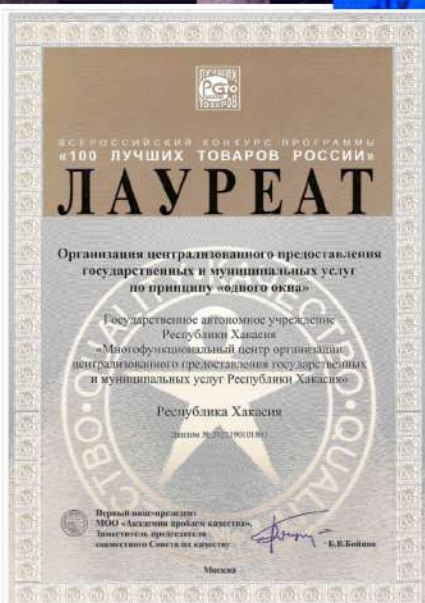


По итогам Всероссийского конкурса ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» признано победителем регионального этапа конкурса в номинации «Услуги для населения»

Диплом победителя вручен МФЦ Хакасии за организацию централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».



ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» признано Лауреатом федерального этапа Всероссийского конкурса программы «100 лучших товаров России»



Данный конкурс является важным мотивирующим фактором, стимулирующим коллектив ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» не останавливаться на достигнутом и двигаться вперед, улучшая качество предоставления государственных и муниципальных услуг, а участие в данном мероприятии способствует повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ Хакасии и знак «100 лучших товаров России» является для граждан надежной гарантией качества.





Получить биометрический паспорт в МФЦ стало легче и доступнее

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ГОСУСЛУГ

Для оформления заграничного паспорта в МФЦ потребуется:

- заявление о выдаче заграничного паспорта (оформляется в МФЦ) - гражданина, достигшего 18-летнего возраста, в котором указываются сведения о трудовой деятельности за последние 10 лет;
- документ, удостоверяющий личность;
- документ, удостоверяющий личность и полномочия законного представителя несовершеннолетнего ребенка или гражданина признанного судом недееспособным (ограниченно недееспособным);
- две фотографии 3,5x4,5;
- действующий заграничный паспорт;
- для мужчин в возрасте от 18 до 27 лет - военный билет.

Размер государственной пошлины, оплатить которую можно в МФЦ, составляет:

- для несовершеннолетних до 14 лет - 2500 руб.
- для граждан с 14 лет - 5000 руб.

Для граждан постоянно зарегистрированных по месту жительства в Республике Хакасия срок изготовления загранпаспорта составляет 1 месяц. Для заявителей, имеющих регистрацию в других субъектах Российской Федерации, срок оформления услуги составляет 3 месяца.

Центр «Мои документы» г.Абакана приглашает жителей Республики Хакасия за получением государственных и муниципальных услуг ежедневно: с 08:00 до 18:00 час., в том числе по предварительной записи, выходные дни: суббота, воскресенье.



Оформление заграничного биометрического паспорта в МФЦ с помощью ПТК «Криптобиокабина»

**МОИ
документы**



Жители г.Абакана и Республики Хакасия продолжают обращаться в центр «Мои документы» Абакана для оформления заграничного биометрического паспорта сроком действия 10 лет с использованием программно-технического комплекса «Криптобиокабина».

Данная возможность реализована в МФЦ Республики с 16 августа 2021 года.

В рамках представления государственной услуги специалисты МФЦ помогут оформить заявление и совершить все необходимые действия при подаче документов через криптобиокабину.

Собранная информация автоматически отправляется на рассмотрение в ведомственный сегмент МВД России в электронной форме.

Опыт работы

МОИ
документы



центра «Мои документы» с. Белый Яр по внедрению новой государственной услуги

В 2021 году запущен пилотный проект по организации предоставления в центрах «Мои документы» Республики Хакасия государственной услуги Министерства сельского хозяйства и продовольствия Республики Хакасия по «приёму экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверений тракториста-машиниста (тракториста) через МФЦ (далее-Услуга).

Пилотной площадкой для внедрения и тестирования процесса предоставления Услуги был выбран центр «Мои документы» села Белый Яр Алтайского района Республики Хакасия (далее-Центр). Данный район занимается не только сельским хозяйством, но и важное значение в экономике района занимает промышленный комплекс, базовой отраслью которого является добыча полезных ископаемых - каменного угля. На территории Алтайского района находятся предприятия добывающей промышленности республики: ОАО «Разрез Изыхский», ООО «Разрез Аршановский», ООО «Разрез Белоярский», ООО «УК «Разрез Майрыхский», ООО Разрез «Кирбинский».

Удостоверение машиниста-тракториста требуется не только для управления трактором или экскаватором - оно необходимо и любителям активного отдыха, предпочитающим передвигаться на снегоходах и квадроциклах.

С апреля 2021 года специалисты Центра активно информировали и консультировали жителей района о возможности получения государственной услуги в Центре, а также о порядке её получения, документах, сроках оказания услуги и, самое главное, возможности получения готового удостоверения тракториста-машиниста (тракториста) жителями района.

Обратившиеся в Центр за получением данной услуги жители Алтайского района отметили профессиональный уровень специалистов Центра, грамотное консультирование и созданные удобства для получения удостоверения тракториста - машиниста в МФЦ.



Положительные отзывы жителей Алтайского района, опыт специалистов Центра, результаты пилотного проекта будут использованы специалистами других центров «Мои документы» Республики Хакасия.

МФЦ Хакасии поможет войти в список коренных малочисленных народов России

30 июня 2021 года МФЦ Хакасии было подписано трехстороннее соглашение о сотрудничестве с Министерством национальной и территориальной политики Республики Хакасия и Хакасской республиканской общественной организации – регионального общества малочисленных народов Севера – общества «Шория».



В рамках данного соглашения в МФЦ Хакасии обеспечена организация информационной и консультативной поддержки гражданам из числа коренного малочисленного народа России (шорцев), традиционно проживающих на территории Республики Хакасия при предоставлении государственной услуги по учету лиц, относящихся к коренным малочисленным народам РФ.

для выдачи заявителям.

Наибольшее количество обращений за данной услугой приходится на МФЦ Аскизского района (111 заявлений принято) – 55 % от общего количества принятых заявлений в МФЦ Республики Хакасия, из них: 77 заявлений принято в структурном подразделении МФЦ Аскизского района –ТОСП с. Балыкса, 31 заявление принято в МФЦ с.Аскиз.

16 заявлений принято МФЦ с. Таштып в ТОСПе с. Матур и 74 заявления принято в МФЦ г.Абакана.



Как отметил министр национальной и территориальной политики Республики Хакасия **Михаил Побызак**ов:

«На сегодняшний день каждому гражданину шорской национальности приходится самостоятельно готовить пакет документов и отправлять в Москву. В федеральном агентстве их рассматривают и возвращают с положительным либо отрицательным решением. Этот реестр будет как банк данных, откуда все уполномоченные органы будут брать информацию. Если состоишь в этом списке, значит имеешь право на социальную пенсию и определённые льготы. Не состоишь, не имеешь права. Там обязательно отражается национальность, место проживания и ведение традиционной деятельности. В целях упрощения и доступности работы по включению в реестр будут вестись при помощи сотрудников МФЦ».

В августе 2021 года, в рамках заключенного с Федеральным агентством по делам национальностей России (далее-ФАДН России) соглашения о взаимодействии, в МФЦ Хакасии организовано предоставление государственной услуги по учету лиц, относящихся к коренным малочисленным народам. Именно на ФАДН России возложена обязанность по формированию и ведению единого списка лиц, относящихся к коренным малочисленным народам Российской Федерации.

МФЦ Хакасии, в рамках заключенного с ФАДН России соглашения о взаимодействии, осуществляет бесплатное предоставление во всех МФЦ республики государственной услуги по учету лиц, относящихся к коренным малочисленным народам (шорцев), традиционно проживающих и ведущих традиционную хозяйственную деятельность в сёлах Балыксинского сельсовета, Бискамжинского поссовета Аскизского района, а также Анчулского и Матурского сельсоветов Таштыпского района.

С августа 2021 года сотрудниками МФЦ Хакасии принято 203 заявления от жителей республики для включения в список коренных малочисленных народов, 42 жителя уже получили результат услуги и более 40 результатов услуги поступило от ФАДН

Для обеспечения удобства и сокращения времени получения государственной услуги МФЦ Хакасии проведены работы по автоматизации процесса приема заявлений, по результатам которой заполнение заявления полностью автоматизировано и переведено в электронный вид, что очень удобно с учетом самого формата заявления и отсутствия необходимости его предоставлять в письменном виде.

Самым важным является то, что граждане, сведения о которых будут внесены в единый список, будут освобождены от обязанности доказывать свою национальную принадлежность при оформлении документов на получение социальной пенсии, реализации прав в сфере традиционного природопользования (охота, рыболовство, использование лесных ресурсов для собственного потребления).

Благодаря взаимодействию и сотрудничеству, Министерство по делам национальной и территориальной политики приобрело и передало в оперативное управление технологическое оборудование: компьютеры и печатающее (сканирующее) устройство - МФУ для установки в структурных подразделениях МФЦ Хакасии в с. Балыкса, с.Бискамжа и с.Матур.

Всего приобретено и передано 3 комплекта оборудования стоимостью около 300,00 тыс. руб. В каждый комплект оборудования входит персональный компьютер (монитор, системный блок, клавиатура) и МФУ, представляющее собой многофункциональное устройство, совмещающее в себе принтер, копир, сканер, используемые для предоставления гражданам государственных и муниципальных услуг.



Два комплекта оборудования, приобретенного Министерством национальной и территориальной политики и переданных в МФЦ Хакасии, установлены в ТОСП с.Бискамажа и ТОСП с.Балыска.



ТОСП с. Бискамажа укомплектован новым оборудованием.



В рамках общего совещания с участием директора ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» Александра Родионова и руководителей МФЦ республики, министр национальной и территориальной политики Республики Хакасия Михаил Побызakov вручил очередной комплект оборудования для ТОСП с. Матур руководителю МФЦ с. Таштып Зенковой Наталье.



В ТОСП с.Балыска установили новое оборудование.



Вручение оборудования центру «Мои документы» с. Таштып



Использование нового оборудования позволит повысить качество предоставления и самой услуги и сформированного пакета документов, а также позволит сократить время обращения граждан республики для получения государственной услуги по учету граждан, относящихся к коренным малочисленным народам Российской Федерации (шорцев).



Об организации обучения компьютерной грамотности и возможности получения услуг в электронном виде

г. Абакан



Центр «Мои документы» города Абакана стал первой обучающей площадкой МФЦ для граждан пожилого возраста.

Основой этому послужило длительное и плодотворное сотрудничество Центра с благотворительным фондом социальной поддержки населения «Кристалл». Именно подопечные фонда – люди пожилого возраста, нуждающиеся в нашей поддержке и заботе, стали первыми учениками Центра, выразившие огромное желание в прохождении обучения компьютерной грамотности, в том числе для того чтобы иметь возможность получать государственные услуги в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ).

Именно на площадке благотворительного фонда «Кристалл» в 2021 году прошло масштабное мероприятие - круглый стол по вопросам взаимодействия различных организаций социальной направленности для оперативного решения вопросов по выявлению нуждающихся пожилых людей, координации действий по оказанию им помощи. В рамках данного мероприятия была организована встреча органов государственной власти, общественных организаций и НКО, таких как Отделение Пенсионного фонда Республики Хакасия, Министерство образования и науки Республики Хакасия.



В ходе дискуссии был выставлен алгоритм работы структур, направленный на оказание помощи пенсионерам для улучшения качества предоставляемых услуг, а также повышения информированности старшего поколения об их правах и упрощенных способах получения помощи от государственных органов, а также организации на базе фонда «Кристалл» обучения пенсионеров работе с компьютерами, регистрации на Едином портале государственных и муниципальных услуг.



Одним из первых результатов этого взаимодействия стала организа-

ция сотрудниками фонда встречи людей старшего поколения со специалистами центра «Мои документы» г. Абакана.

На встрече специалисты центра помогали людям пожилого возраста в регистрации на портале государственных услуг и на доступном языке объясняли, как им пользоваться и какие услуги можно получить, не выходя из дома. Также подопечные фонда узнали, что многие услуги можно получить на дому, просто заказать выезд работника многофункционального центра к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставку результата предоставления государственных и муниципальных услуг.



Продолжением процесса обучения сотрудниками центра жителей города Абакана стало участие МФЦ г. Абакана в проекте «Лестница мобильной грамотности», организованном филиалом № 12 Центральной городской библиотеки г. Абакана. Данный проект создан для представителей старшего поколения и представляет собой необычный образовательный маршрут из 7 ступеней- учебных модулей для формирования знаний и навыков эффективного использования возможностей своего мобильного устройства, что позволит решать бытовые вопросы, не выходя из дома, общаться, заниматься самообразованием.

Именно обучение, проводимое заместителем руководителя центра «Мои документы» г. Абакана Магеря Андреем вызвало среди обучающихся большой интерес, так как оно было направлено на обучение присутствующих работе с Единым порталом государственных и муниципальных услуг, возможностями его использования, в том числе для получения услуг, записи к врачу, оплате налогов и многих других жизненных ситуаций.

Все участники встречи смогли пройти регистрацию на ЕПГУ и получить ответы на все интересующие их вопросы.



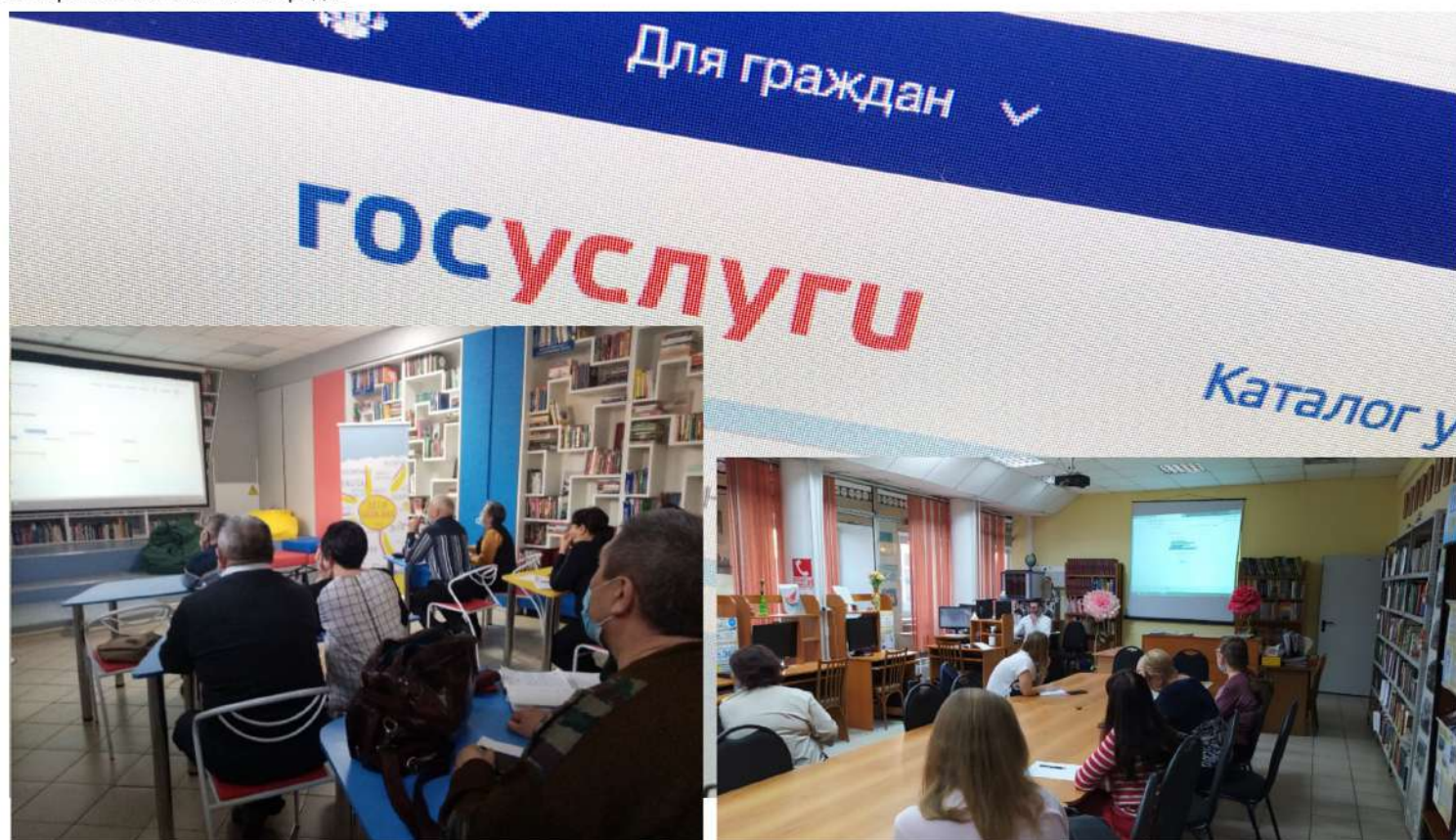


С учетом значимости и полезности проведения подобных мероприятий, а также большим интересом со стороны людей старшего возраста к данной теме, проведение таких встреч стало еще одной доброй традицией.

Специалисты центра сотрудники библиотеки выразили благодарность сотрудникам центра «Мои документы» города Абакана и желание на дальнейшее сотрудничество по обучению компьютерной грамотности жителей города.



После завершения каждого обучающего мероприятия в адрес сотрудников МФЦ г. Абакана поступают слова благодарности от организаторов и участников встреч, а это значит, что МФЦ оказывает помощь не только в получении госуслуг у себя в центрах, но и обучает желающих новым возможностям, позволяющим улучшить качество их жизни и справиться с любыми трудными жизненными ситуациями.



Как отметил организатор и участник обучения компьютерной грамотности заместитель руководителя центра «Мои документы» г.Абакана **Магеря Андрей**:

«К сожалению на государственном уровне в России не предусмотрено какое-либо обучение по использованию электронных сервисов единого портала государственных услуг www.gosuslugi.ru (далее ЕПГУ), а также электронными сервисами различных органов власти людьми старшей возрастной группы. Обучающие занятия позволяют устранить данные проблемы, повысить качество жизни людей старшей возрастной группы. Мы всегда рады принять участие в различных мероприятиях, включая обучающие занятия. В обучении делается основной акцент на практическое использование функций ЕПГУ на примере получения тех или иных услуг, носящий массовый характер, такие как восстановление утраченных документов, получение консультации. МФЦ и ЕПГУ выполняют схожие функции – в конечном счете, это снижение административных барьеров между гражданами и государством».



НОВОСТИ

КОРОТКОЙ СТРОКОЙ

Выдача бумажных сертификатов о прививках против коронавирусной инфекции COVID-19 в МФЦ



16 ноября 2021 года во всех центрах госуслуг (МФЦ) появился новый сервис по выдаче бумажных сертификатов о профилактических прививках против коронавирусной инфекции Covid-19 и (или) перенесенном заболевании, вызванном новой коронавирусной инфекцией Covid-19. Сертификат формируется в форме электронного документа после проведения всех этапов вакцинации на территории Российской Федерации или после выздоровления после перенесенного заболевания, вызванного Covid-19. В центрах госуслуг обеспечена возможность получения сертификата на бумажном носителе: самостоятельно в секторе пользовательского сопровождения гражданами, зарегистрированными на портале Госуслуг или в окне приема-выдачи документов.

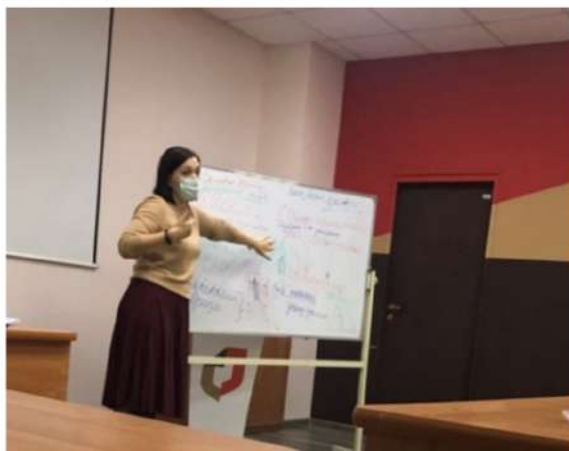
Центры «Мои документы» Республики Хакасия:

- более 56 тысяч обращений по доступу на Единый портал государственных и муниципальных услуг;
- более 10 950 выданных сертификатов по вакцинации от COVID-19.

Психологические тренинги сотрудников

Для ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» клиентоориентированный подход – это основа качественного оказания государственных и муниципальных услуг жителям Хакасии.

Для специалистов окон обслуживания центров «Мои документов» (далее - Центры) в 2021 году организованы встречи с практикующим психологом Колмаковой Ольгой.



Основными направлениями таких встреч, организуемых в формате психологических тренингов, является формирование коммуникативной компетентности сотрудников, профилактика конфликтов, повышение стрессоустойчивости специалистов, а также профилак-

тика профессиональной деформации.



Все обучающиеся специалисты прошли тест «На сколько я подвержен стрессу», ведь необходимые качества в работе специалиста Центра - терпение, улыбочивость, вежливость и внимательность.

Проведение психологических тренингов планируется осуществлять регулярно, так как они позволяют улучшить процесс взаимодействия специалиста Центра с заявителями и повысить качество предоставления государственных и муниципальных услуг в центрах «Мои документы» Республики Хакасия.

Всероссийская перепись населения в МФЦ

С 15 октября 2021 г. до 14 ноября 2021 г. в стране проходила Всероссийская перепись населения. Гражданам предлагалось несколько вариантов прохождения переписи и в первые с возможностью самостоятельного заполнения электронных анкет на Едином портале государственных и муниципальных услуг (далее- Госуслуги.) Причем это сделать получится как на стационарном компьютере, так и в мобильном приложении на телефоне. Чтобы переписать себя и своих близких на портале Госуслуг, достаточно стандартной учетной записи на Госуслугах, не обязательно она должна быть подтвержденной. Если у гражданина нет стандартной или подтвержденной учетной записи, то создать ее и подтвердить можно было в многофункциональных центрах.

Стационарные переписные участки открылись в помещениях многофункциональных центров Республики Хакасия с 15 октября, и с этой даты приступили к работе волонтеры переписи.



Выставки детских рисунков воспитанников студии ИЗО «Мир и человек» п. Копьево в центре «Мои документы»



Будникова Вероника
Родина моя Хакасия

У заявителей, обращающихся в центр «Мои документы» п. Копьево Орджоникидзевского района (далее-Центр) имеется уникальная возможность увидеть и познакомиться с работами ребят-жителей поселка, обучающихся в студии изобразительного искусства «Мир и человек», возглавляемой педагогом дополнительного образования МБУ ДО «Копьевский районный Дом детского творчества» Галиной Комаровой.

На постоянной основе в Центре и на официальном сайте ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» размещаются детские рисунки воспитанников студии. Ребята рисуют окружающий мир таким каким его видят, рисуют свой дом, готовят тематические рисунки к праздничным датам. Отображая в своих рисунках красоту природы Хакасии дети дарят радость своим творчеством, а также охотно изучают и сохраняют духовные традиции народов нашей Великой Родины.



Балакина Диана
Моя малая Родина



Халевина Дарья
Мама



Алексеева Виктория
Мы разные, но мы россияне



Многим воспитанникам студии вручены благодарственные письма, почетные грамоты за активное участие в проводимых выставках.



Рисунки ребят дарят особое настроение и тепло коллективу МФЦ п. Копьево и всем заявителям МФЦ, а мастерство с каким выполнены эти работы вызывают восхищение талантом и трудолюбием ребят!



Киячко Даниил
Саяны



Ниндупова Валерия
Водопад

Формирование и внедрение корпоративных ценностей в центрах «Мои документы» Республики Хакасия



Сегодня центры «Мои документы» Республики Хакасия представляют собой большой сплоченный коллектив единомышленников-профессионалов, объединенных общими целями, имеющих собственные традиции и внутреннюю культуру.

Участие сотрудников центров «Мои документы» Республики Хакасия в мероприятиях, организуемых в городских, районных, муниципальных образованиях республики, позволяет развивать систему культурных ценностей Учреждения и служит укреплению деловых и дружеских отношений в коллективе..

2021 год ознаменовался участием сотрудников центров в проводимых масштабных мероприятиях: «Зеленый марафон» и «10 000 шагов к жизни».



В организованном ПАО «Сбербанк» в июне 2021 года мероприятии «Зеленый марафон» активное участие приняли сотрудники администрации ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» и центра «Мои документы» города Абакана.



В массовом забеге «Зеленый марафон», участие в котором приняли более 700 жителей республики, активными участниками на дистанции 4,2 км стали сотрудники центра «Мои документы» города Абакана.



Победители и призеры забегов получили медали и подарки, а одному из участников был вручен главный приз - велосипед.

Участие сотрудников Учреждения в «Зеленом марафоне» стало продолжением доброй традиции, в которой сотрудники МФЦ Хакасии ежегодно принимают участие, получая огромный позитивный, здоровый настрой и хорошее настроение.



В рамках Всероссийской акции «10 000 шагов к жизни», приуроченной к Всемирному дню здоровья, в апреле 2021 года данная акция прошла в г. Сорске. Ходьба прерывалась бодрящей зарядкой, после которой все участники вернулись в точку старта.

Участники акции, в количестве более 80 человек, в сопровождении спецтранспорта Госавтоинспекции и Скорой помощи стартовали пешей колонией с городской площади Сорска.

Активное участие в данной акции приняла администратор центра «Мои документы» города Сорска Парилова Софья.

Основной задачей мероприятия стало приобщение как можно большего количества людей к здоровому образу жизни и двигательной активности. Ведь ходьба является важнейшим элементом для поддержания физического здоровья человека.



СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УСЛУГ ДЛЯ ГРАЖДАН



Правительство Российской Федерации утвердило Концепцию перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан (далее - Концепция).

Потребительское качество государственных и муниципальных услуг должно быть приведено в соответствие с ожиданиями граждан - физических лиц, индивидуальных предпринимателей, а также юридических лиц (далее - заявитель), сформированными с использованием коммерческих интернет-сервисов, в том числе банковских приложений и электронных торговых площадок.

Решение задач граждан:



в любой момент времени



в «один клик»



интуитивно понятный способ

Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме должно избавлять заявителей от необходимости личного присутствия для подачи документов и собственноручного подписания документов.

При этом результат предоставления государственных и муниципальных услуг может быть использован с согласия заявителей работодателями, компаниями жилищно-коммунального хозяйства и иными заинтересованными контрагентами заявителей без дополнительных усилий со стороны заявителей.

Концепцией предусмотрен перевод до конца 2023 года большинства федеральных, региональных, а также муниципальных услуг полностью в дистанционный формат, что также не исключает возможность их получения на привычных гражданам площадках центров госуслуг «Мои документы».

Приоритетно в режим 24*7 будут переводиться социально значимые и востребованные гражданами услуги, среди которых услуги так называемого «Социального казначейства», например, установление и выплата пенсий, пособий и компенсаций, иных видов социальной помощи. Кроме того, оптимизация будет направлена и на услуги для бизнеса, что позволит упростить получение лицензий и иных необходимых документов.

Обращение за услугой 24*7 - это обращение гражданина за услугой по электронному каналу круглосуточно с регистрацией запроса и исчислением срока предоставления услуги с момента его подачи.

Упреждающие (проактивные) услуги - это автоматическое начало предоставления услуги с момента появления нужных для этого сведений.

Электронное взаимодействие с заявителем в удобное для него время в режиме 24*7 в ходе предоставления услуги - электронное взаимодействие при предоставлении дополнительных сведений, сдаче экзаменов и т. п.

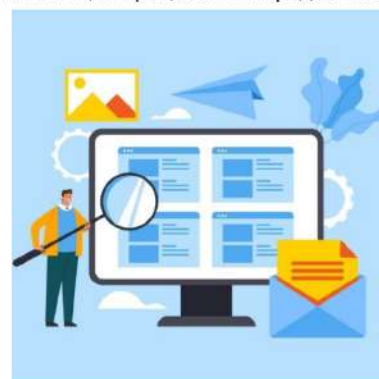
Результат предоставления услуги 24*7 - гражданин в режиме 24*7 может получить результат предоставления услуги по электронному каналу, так и по своему желанию в постомате, многофункциональных центрах, почтой или курьером (в случае материальной природы результата).

Персонализированное информирование - гражданин в режиме 24*7 может моментально получить сведения о порядке обращения и предоставления услуги в его индивидуальном случае (необходимые документы, размер пошлины или иной платы, доступные каналы обращения, срок и состав процедур и др.)

Навигация по жизненным ситуациям - гражданин может в режиме 24*7 понять, какие услуги доступны и могут быть полезны в его жизненной ситуации.

Удобные, быстродействующие, интуитивно понятные цифровые сервисы - цифровые сервисы должны быть удобными, быстродействующими (где возможно, мгновенными), интуитивно понятными и соответствующими современному уровню развития информационных технологий.

Цель реализации Концепции - повышение качества государственных услуг и сервисов до уровня популярных и удобных гражданам коммерческих интернет-сервисов, в т.ч. маркетплейсов за счёт оптимизации процессов их предоставления.



Для реализации Концепции в регионах планируется создание Центров компетенции по оптимизации государственных и муниципальных услуг на региональных площадках центров госуслуг «Мои документы».

ЗАЯВИТЕЛИ О НАС



ОБРАЩЕНИЕ № 8
Дата: 11.06.21
Фамилия: Выходил
Имя: Надежда
СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ
Вчера в 10
Приехал в кабинет
на 11.06.21
встретил
внимательно
слушал
и сразу
предложил
решение
Работу выполнил
на высшем уровне

ТО №5 г. Черногорск
...Спасибо за труд всему коллективу. Сложено, по-доброму, с вниманием к людям. Вы большие молодцы!
Леонович Наталья

ОБРАЩЕНИЕ № 20
Дата: 16.02.2022
Фамилия: В.В. Колосов
Имя: Романович
СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ
Вчера в 10.00
приехал в кабинет
встретил
внимательно
слушал
и сразу
предложил
решение
Работу выполнил
на высшем уровне

ТО №1 г. Саяногорск
...Такие специалисты дают надежду на будущее...
Гогорева Наталья

ОБРАЩЕНИЕ № 35
Дата: 16.01.2022
Фамилия: Колосов
Имя: Романович
СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ
Вчера в 10.00
приехал в кабинет
встретил
внимательно
слушал
и сразу
предложил
решение
Работу выполнил
на высшем уровне

ТО №9 рп. Усть-Абакан
...Хочу поблагодарить персонал МФЦ Усть-Абакана за очень профессиональное отношение к людям..
Догунова Ольга

ОБРАЩЕНИЕ № 4
Дата: 11.06.21
Фамилия: Выходил
Имя: Надежда
СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ
Вчера в 10
Приехал в кабинет
на 11.06.21
встретил
внимательно
слушал
и сразу
предложил
решение
Работу выполнил
на высшем уровне

ТО №4 г. Абаза
...Приятно когда тебя встречают грамотные специалисты - профессионалы своего дела. Мы высоко ценим ваши советы и помощь в решении наших проблем.
Евтушевский Виктор

ОБРАЩЕНИЕ № 28
Дата: 11.06.21
Фамилия: Выходил
Имя: Надежда
СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ
Вчера в 10
Приехал в кабинет
на 11.06.21
встретил
внимательно
слушал
и сразу
предложил
решение
Работу выполнил
на высшем уровне

ТО №6 с. Белый Яр
...сотрудники центра внимательны и отзывчивы, грамотно и быстро приняли документы. Спасибо за работу! Удачи и хороших клиентов!
Чернова Любовь

ТО №13 г. Абакан
...Большое спасибо за грамотное и профессиональное отношение к своему труду!
Дементьева Ольга

ОБРАЩЕНИЕ № 10
Дата: 11.06.21
Фамилия: Выходил
Имя: Надежда
СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ
Вчера в 10
Приехал в кабинет
на 11.06.21
встретил
внимательно
слушал
и сразу
предложил
решение
Работу выполнил
на высшем уровне

ОБРАЩЕНИЕ № 10
Дата: 11.06.21
Фамилия: Выходил
Имя: Надежда
СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ
Вчера в 10
Приехал в кабинет
на 11.06.21
встретил
внимательно
слушал
и сразу
предложил
решение
Работу выполнил
на высшем уровне

ОБРАЩЕНИЕ № 10
Дата: 11.06.21
Фамилия: Выходил
Имя: Надежда
СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ
Вчера в 10
Приехал в кабинет
на 11.06.21
встретил
внимательно
слушал
и сразу
предложил
решение
Работу выполнил
на высшем уровне



МОИ ДОКУМЕНТЫ

Журнал

Выпуск №2 2021 год