

ИНФОРМАЦИЯ
об итогах деятельности муниципального автономного учреждения
Тарасовского района «Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»
за 2015 год

В соответствии с муниципальным заданием на 2015 год, утвержденным постановлением администрации Тарасовского района от 10.03.2015 №202, Учредитель (Администрация Тарасовского района) установил осуществлять на базе Муниципального автономного учреждения Тарасовского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МАУ МФЦ Тарасовского района) услугу по организации предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе по принципу экстерриториальности.

Сведения об исполнении муниципального задания за 2015 год в натуральных показателях:

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	2015 год			Источник информации о значении показателя
			план	факт	% исполн.	
1.	Количество предоставленных консультаций гражданам и юридическим лицам по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, в т.ч.:	Обращение (количество обращений за консультацией по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг)	не менее 8250	8979	108,8	Отчет по направлениям подробный за 2015 год (АИС МФЦ РО)
	- по государственным услугам:	х	не менее 7350	8009	109,0	х
	- по муниципальным услугам:	х	не менее 900	970	107,8	х
2.	Количество принятых запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг, в т.ч.:	Обращение (количество обращений за предоставлением государственных и муниципальных услуг)	не менее 15000	18975	126,5	Отчет по направлениям подробный за 2015 год (АИС МФЦ РО)
	- по государственным услугам:	х	не менее 14250	17076	119,8	х
	- по муниципальным услугам:	х	не менее 750	1899	253,2	х
3.	Количество отправленных межведомственных запросов в целях предоставления государственных или муниципальных услуг, в т.ч.:	Запрос (количество сформированных и отправленных межведомственных запросов)	не менее 8000	10682	133,5	Отчет по запросам за 2015 год (АИС МФЦ РО)
	- по государственным услугам:	х	не менее 7400	9089	122,8	х
	- по муниципальным услугам:	х	не менее 600	1593	265,5	х
4.	Количество выданных результатов предоставления государственных и муниципальных услуг заявителям, в т.ч.:	Обращение (количество обращений за получением результата предоставления государственных и муниципальных услуг)	не менее 9600	12260	127,7	Отчет по направлениям подробный за 2015 год (АИИС МФЦ РО)
	- по государственным услугам:	х	не менее 9000	10571	117,5	х
	- по муниципальным услугам:	х	не менее 600	1689	281,5	х
5.	Количество отправленных SMS - уведомлений заявителям о результате оказания государственной или	SMS-сообщение (количество отправленных SMS-сообщений о	не менее 5000	9589	191,8	Реестр отправки сообщений за 2015 год

муниципальной услуги	приостановке дела, его возобновлении, готовности результата или об отказе от предоставления услуги и т.д.)				(АИС МФЦ РО)
----------------------	--	--	--	--	--------------

За отчетный период на базе МАУ МФЦ Тарасовского района по сферам и направлениям организовано предоставление следующего количества государственных и муниципальных услуг:

Сфера услуг	Принято дел		Выдано дел		Количество консультаций	
	кол-во	% от общего кол-ва	кол-во	% от общего кол-ва	кол-во	% от общего кол-ва
Услуги в сфере социальной поддержки населения	8747	46,10	6243	50,92	3533	39,35
Услуги с сфере земельно-имущественных отношений	278	1,47	187	1,53	550	6,13
Услуги в сфере архитектуры и градостроительства	8	0,04	7	0,06	179	2,00
Услуги в сфере образования, опеки (попечительства)	740	3,90	622	5,07	213	2,37
Услуги в сфере государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним	3099	16,33	111	0,91	1068	11,89
Услуги в сфере государственного кадастрового учета объектов недвижимости	473	2,49	439	3,58	860	9,58
Услуги УФМС России по РО	2138	11,27	1528	12,46	1548	17,24
Услуги УМВД России по РО	1519	8,00	1242	10,13	341	3,80
Услуги ФССП	73	0,38	73	0,59	47	0,52
Услуги УПФР по РО	1018	5,36	928	7,57	503	5,60
Услуги УФНС России по РО	7	0,04	5	0,04	52	0,58
Услуги Роспотребнадзора	0	0,00	0	0,00	3	0,03
Услуги ТУ Росимущества по РО	0	0,00	0	0,00	1	0,01
Услуги ОЗАГС	1	0,01	1	0,01	51	0,57
Услуги в сфере архивной деятельности	1	0,01	1	0,01	9	0,10
Услуги органов исполнительной власти Ростовской области	0	0,00	0	0,00	2	0,02
Услуги ОМС Тарасовского района (справки о составе семьи)	873	4,60	873	7,12	19	0,21
Итого:	18975	100	12260	100	8979	100

Помимо государственных и муниципальных услуг на базе МАУ МФЦ Тарасовского района на основании заключенных договоров оказывались прочие услуги (в т.ч. на платной основе), не вошедшие в статистическую отчетность по выполнению муниципального задания за 2015 год:

Наименование услуги	Принято дел		Количество консультаций	
	кол-во	% от общего кол-ва	кол-во	% от общего кол-ва
Услуга ГАУ РО «РЦИС» по приему заявлений о выдаче универсальной электронной карты (УЭК)	0	0,00	0	0,00
Услуга НКО «Фонд капитального ремонта» по предоставлению собственникам помещений в многоквартирных домах возможности уточнения ими сведений о наличии, принадлежности и площади данных помещений	0	0,00	16	5,48
Услуга по регистрация граждан в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА)	2179	70,60	276	94,52

Предоставление информационно-консультационных услуг в области медицинского страхования (обмен/выдача полисов ОМС)	195	6,32	0	0,0
Предоставление информационно-консультационных услуг в области кадастровой деятельности	40	1,30	0	
Платные услуги (составление проектов договоров, юридическое сопровождение, консультирование, ксерокопирование, ламинирование, отправка факса)	672	21,78	0	0,0
ИТОГО:	3086	100	292	100

Кроме того, за 2015 год через выделенную телефонную линию даны заявителям 468 консультаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг.

В 2015 году по принципу экстерриториальности в МАУ МФЦ Тарасовского района было оформлено 7 дел и даны 2 консультации по предоставлению государственных услуг и муниципальных услуг (за получением услуг обращались заявители, зарегистрированные в Миллеровском, Белокалитвенском, Кашарском, Красносулинском районах, г. Ростов-на-Дону).

Показатели качества предоставления услуг в рамках исполнения муниципального задания за 2015 год:

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Фактически 2015 год
1.	Наличие автоматизированной информационной системы многофункционального центра, подключенной к единой СМЭВ	да / нет	да
2.	Обеспечение бесплатного доступа заявителей к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций)	да / нет	да
3.	Наличие информационных стендов, содержащих актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг	да / нет	Да
4.	Наличие не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации	да / нет	да
5.	Наличие электронной системы управления очередью	да / нет	да
6.	Наличие и работоспособность информационных киосков	да / нет	да
7.	Наличие возможности для заявителей обращения по предварительной записи	да / нет	да
8.	Наличие возможности оплаты государственных и муниципальных услуг в помещении МФЦ	да / нет	да
9.	Наличие отдельной телефонной линии, предназначенной для ответов на вопросы заинтересованных лиц, либо центра телефонного обслуживания	да / нет	да
10.	Организация не менее одного защищенного канала связи	да / нет	да
11.	Обеспечение приема заявителей в многофункциональном центре не менее 5 дней в неделю, обеспечение возможности обращения за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время, до 20.00, и не менее чем в один из выходных дней (суббота, воскресенье)	да / нет	да
12.	Обеспечение для заявителей возможности обращения в МФЦ независимо от места их регистрации на территории Ростовской области, в том числе в качестве субъектов предпринимательской деятельности, места расположения на территории Ростовской области объектов недвижимости	да / нет	да
13.	Наличие в автоматизированной информационной системе многофункционального центра возможностей, позволяющих обеспечить прием заявителей независимо от места их регистрации на территории Ростовской области, в том числе в качестве субъектов предпринимательской деятельности, места расположения на территории Ростовской области объектов недвижимости	да / нет	да
14.	Соответствие помещений МФЦ требованиям комфортности: оборудование мест ожидания удобной мебелью (стулья, скамьи (банкетки), столы (стойки), наличие и работоспособность системы кондиционирования помещений, наличие телевизионного вещания в зале ожидания, наличие пандуса для инвалидов и лестницы с перилами, бесплатного туалета для посетителей.	да / нет	да
15.	Подразделение помещений МФЦ на следующие зоны: сектор информирования и ожидания; сектор приема заявителей	да / нет	да
16.	Соответствие помещений МФЦ требованиям санитарно-эпидемиологической и пожарной безопасности (оснащение средствами пожаротушения и оповещения о ЧС)	да / нет	да

17.	Соответствие здания, в котором размещено МФЦ, установленным требованиям: оборудование здания МФЦ вывеской с полным наименованием и режимом работы, наличие на входе и выходе из здания указателей с автономными источниками бесперебойного питания, расположение помещений для приема заявителей на первом этаже здания	да / нет	да
18.	Наличие бесплатной парковки для автотранспорта посетителей, в том числе мест для спецтранспорта инвалидов	да / нет	да

В 2015 году созданная сеть МФЦ в Тарасовском районе продолжила свое развитие. С целью обеспечения более высокого уровня оперативности, удобства и качества предоставления государственных и муниципальных услуг, а также реализации принципа «шаговой доступности» государственных и муниципальных услуг для заявителей Тарасовского района, с учетом удаленности органов (организаций и учреждений), участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, на территории 7 сельских поселений Тарасовского района (Тарасовское, Большинское, Ефремово-Степановское, Колушкинское, Зеленовское, Войковское, Митякинское) функционировали территориально обособленные структурные подразделения МФЦ. Для заявителей, проживающих в сельских поселениях, в которых отсутствуют структурные подразделения МФЦ (Красновское, Дячкинское и Курно-Липовское сельские поселения), осуществлялось ежемесячное бесплатное выездное обслуживание по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг. Кроме того, осуществлялись выезды по индивидуальным заявкам трудовых коллективов образовательных учреждений района с целью оформления льгот педагогическим работникам на оплату жилищно-коммунальных услуг.

Согласно запланированным мероприятиям «Дорожной карты» по организации предоставления услуг федеральных органов исполнительной власти на базе сети МФЦ Ростовской области, в отчетном периоде началась поэтапная передача государственных услуг федеральных органов исполнительной власти (ФОИВ) на базу территориально обособленных структурных подразделений МФЦ (ТОСП). В 2015 году на базе ТОСП заявителям стали доступны государственные услуги МВД, ФМС, ПФР, ФССП.

Имеющаяся материально-техническая база МФЦ обеспечивала в отчетном периоде комфортные условия обслуживания граждан, в том числе граждан с ограниченными возможностями (инвалидов), в соответствии с требованиями Стандарта комфортности и действующего законодательства.

В отчетном периоде заявителям предоставлялся бесплатный доступ к электронным сервисам, сайтам, порталам органов исполнительной власти и ведомственных организаций и учреждений с помощью информационных киосков, размещенных в секторе ожидания центрального офиса МФЦ.

С целью повышения квалификационного уровня сотрудников МФЦ в 2015 году проводилась целенаправленная работа по их профессиональному обучению на основе участия в обучающих семинарах в режиме видеоконференции (по услугам ФОИВ: ФМС, ФНС, ПФР, Росреестра и ЗКП и т.д.), проведения «круглых столов» с представителями территориальных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Для обеспечения доступности информации о государственных и муниципальных услугах, организация предоставления которых осуществляется на базе МФЦ, в 2015 году проводилась регулярная работа по актуализации и пополнению сведений на информационных стендах МФЦ, размещению информации и новостей на портале ЕС МФЦ РО, размещению публикаций (заметок, статей, объявлений) в СМИ.

Несмотря на изменившееся законодательство, дающее право МФЦ на территории Тарасовского района не осуществлять прием заявителей в один из выходных дней, а также в вечернее время, для удобства заявителей в 2015 году был сохранен прежний режим работы МФЦ, который дает возможность заявителям получить услуги в нерабочее время (в субботу с 8-00 до 15-00), а также в вечернее время (по средам до 20-00).

В 2015 году возросло общее количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ: со 129 услуг в 2014 году до 230 услуг в 2015 году. В 2015 году начато предоставление государственных услуг ФНС, ЗАГС, муниципальных услуг архива, муниципальных услуг органов местного самоуправления Тарасовского района по выдаче справок о составе семьи (зарегистрированных лицах по месту жительства заявителя). С 01.12.2015 добавились 82 государственные услуги органов исполнительной власти Ростовской области

Количество принятых от заявителей дел по государственным и муниципальным услугам на базе МАУ МФЦ Тарасовского района за 2015 год (18,9 тыс. дел) по сравнению с 2014 годом (12,8 тыс. дел) возросло почти в 1,5 раза, а количество оказанных консультаций — в 1,46 раза (в 2015 — 8,9 тыс. консультаций, в 2014 — 6,1 тыс. консультаций).

В 2015 году продолжилась работа по организации межведомственного электронного информационного взаимодействия (получение доступа к электронным сервисам (информационным базам ФОИВ, РОИВ), организации электронного обмена информацией по защищенным каналам связи).

Таким образом, МФЦ в отчетном периоде продолжил функционировать и развиваться с учетом возможностей современных информационно-коммуникационных технологий, электронного документооборота, регионального интернет-портала единой сети МФЦ РО, электронной очереди, защищенного канала связи, автоматизированной информационной системы МФЦ (ИИС ЕС МФЦ РО).

Объем финансового обеспечения выполнения муниципального задания на 2015 год составил 8283,9 тыс. рублей, в т.ч. 6447,0 т.р.— средства местного бюджета; 1836,9 т.р. — средства областного бюджета, в т.ч. 1809,3 т.р. - субсидия на финансирование переданных полномочий в сфере социальной поддержки населения; 18,5 т.р. - субсидия на реализацию принципа экстерриториальности; 9,1 т.р.- субсидия на организацию предоставления областных услуг. Всего за 2015 год объем поступлений на финансовое обеспечение выполнения муниципального задания составил 8258,7 т.р. (99,7 % от годовых плановых назначений), в т.ч. 6447,0 т.р.— средства местного бюджета; 1811,7 т.р. — средства областного бюджета, в т.ч. 1809,3 т.р. - субсидия на финансирование переданных полномочий в сфере социальной поддержки населения; 2,4 т.р. - субсидия на реализацию принципа экстерриториальности.

Контингент заявителей, обратившихся в 2015 году в МАУ МФЦ Тарасовского района за получением государственных и муниципальных услуг — физические (18888) и юридические лица (467), что соответствует параметрам муниципального задания.

Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ Тарасовского района осуществлялась в соответствии с требованиями Стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных, утвержденного приказом от 29.09.2015 №29-од.

За 2015 год обоснованных жалоб заявителей на качество и порядок предоставления государственных и муниципальных услуг не было.

За 2015 год обоснованных жалоб заявителей на качество и порядок предоставления государственных и муниципальных услуг не было.

Итоги анкетирования заявителей по оценке качества оказания государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра в 2015 году: количество оценок — 40065; средняя оценка за период — 4,79.

Всего было заполнено 8013 анкет:

- оценка времени предоставления услуги: 6460 (80,62%) -отлично; 1536 (19,17%) - хорошо; 16 (0,2%) - нормально, 1 (0,01%) – очень плохо;

- оценка времени ожидания в очереди при получении услуги: 6278 (78,35%) -отлично; 1710 (21,34%) - хорошо; 24 (0,30%) - нормально; 1 (0,01%) - плохо.

- оценка вежливости и компетентности сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении услуги: 6478 (80,84%) -отлично; 1507 (18,81%) - хорошо; 28 (0,35%) - нормально;

- оценка комфортности условий в помещении, в котором предоставлена услуга: 6368 (79,47%) -отлично; 1609 (20,08%) - хорошо; 36 (0,45%) – нормально.

- оценка доступности информации о порядке предоставления услуги: 6315 (78,81%) -отлично; 1678 (20,94%) - хорошо; 20 (0,25%) - нормально.

За 2015 г. среднее время ожидания заявителей в очереди — 1 минута 3 секунды, что соответствует установленному нормативному времени ожидания в очереди при обращении в многофункциональный центр (15 минут). При этом имело место быть 315 случаев превышения предельно допустимой нормы ожидания заявителя в очереди, что составило 2% от общего количества заявителей, зарегистрировавшихся в электронной очереди (при допустимом показателе в 5%).

Продолжительность приема и оформления документов от заявителя на предоставление государственных и муниципальных услуг специалистами МФЦ составило в среднем 18 минут 35 секунд, а продолжительность консультации — 4 минуты 20 секунд.

Среднее время исполнения государственных и муниципальных услуг с момента приема заявления от заявителя до момента выдачи результата предоставления услуги за 2015 год — 7,7 дня.

Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МАУ МФЦ Тарасовского района в рамках исполнения муниципального задания осуществлялась на основании Соглашений о взаимодействии, заключенных с Администрацией Тарасовского района, Комитетом по управлению имуществом Тарасовского района, Муниципальным учреждением отделом социальной защиты населения администрации Тарасовского района, Министерством труда и социального развития Ростовской

области, Муниципальным учреждением отделом образования Администрации Тарасовского района, Отделом ЗАГС Администрации Тарасовского района, администрациями сельских поселений Тарасовского района, договора между МАУ МФЦ Тарасовского района и ГКУ РО «УМФЦ» об обеспечении взаимодействия по организации предоставления государственных и муниципальных услуг (по организации предоставления услуг ФОИВ: ФНС, ФМС, ПФР, МВД, ФССП, Росреестра и ФКП, Росимущества, Роспотребнадзора), а также государственных услуг органов исполнительной власти Ростовской области.

Директор
МАУ МФЦ Тарасовского района



А.В. Солонченко