

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

к отчету о выполнении муниципального задания
муниципальным автономным учреждением Тарасовского района
«Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»
за 2014

В соответствии с муниципальным заданием на 2014 год, утвержденным постановлением администрации Тарасовского района от 31.12.2013 №1871, 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) организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе по принципу экстерриториальности.

Сведения об исполнении муниципального задания за 2014 год в натуральных показателях:

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	2014 год				Источник информации о значении показателя
			план	факт	отклонение	% исполн.	
1.	Количество предоставленных консультаций гражданам и юридическим лицам по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг	Обращение (количество обращений за консультацией по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг)	не менее 3500	6081	+2581	173,7	Отчет по направлениям подробный за 2014 год (ИИС МФЦ РО)
	в том числе:						
	по государственным услугам:	х	не менее 3000	5226	+2226	174,2	х
	по муниципальным услугам:	х	не менее 500	855	+355	171,0	х
2.	Количество принятых запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг	Обращение (количество обращений за предоставлением государственных и муниципальных услуг)	не менее 6000	12837	+6837	213,9	Отчет по направлениям подробный за 2014 год (ИИС МФЦ РО)
	в том числе:						
	по государственным услугам:	х	не менее 5800	12173	+6373	209,9	х
	по муниципальным услугам:	х	не менее 200	664	+464	332,0	х
3.	Количество отправленных межведомственных запросов в целях предоставления государственных или муниципальных услуг	Запрос (количество сформированных и отправленных межведомственных запросов)	не менее 4000	5194	+1194	129,9	Отчет по запросам за 2014 год (ИИС МФЦ РО)
	в том числе:						
	по государственным услугам:	х	не менее 3820	4567	+747	119,6	х

	по муниципальным услугам:	х	не менее 180	627	+447	348,3	х
4.	Количество выданных результатов предоставления государственных и муниципальных услуг заявителям	Обращение (количество обращений за получением результата предоставления государственных и муниципальных услуг)	не менее 5700	10176	+4476	178,5	Отчет по направле-ниям подробный за 2014 год (ИИС МФЦ РО)
	в том числе:						
	по государственным услугам:	х	не менее 5550	9509	+3959	171,3	х
	по муниципальным услугам:	х	не менее 150	667	+517	444,7	х
5.	Количество отправленных SMS - уведомлений заявителям о результате оказания государственной или муниципальной услуги	SMS-сообщение (количество отправленных SMS-сообщений о приостановке дела, его возобновлении, готовности результата или об отказе от предоставления услуги и т.д.)	не менее 2500	5819	+3319	232,8	Реестр отправки сообщений за 2014 год (ИИС МФЦ РО)
	в том числе:						
	по государственным услугам:	х	не менее 2350	Статистика не ведется			х
	по муниципальным услугам:	х	не менее 150	Статистика не ведется			х

Причины отклонения фактических показателей от плановых за отчетный период:

- превышение фактических показателей над плановыми по количеству предоставленных консультаций гражданам и юридическим лицам по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в целом связано с ростом обращений граждан по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставлением новых видов услуг;
- превышение фактических показателей над плановыми по количеству принятых запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг связано с увеличением общего количества обращений в текущем году (в частности — с увеличением объема предоставления новых услуг (в сфере государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним (услуги Росреестра и ФКП), в сфере определения гражданско-правового статуса гражданина (услуги УФМС России по РО), началом предоставления услуги МВД (сведения о штрафах ГИБДД), услуг УПФР по Ростовской области, услуг ФССП, с открытием точки удаленного доступа к услугам МФЦ в центральной части административного центра п.Тарасовский);
- превышение плановых показателей по количеству отправленных межведомственных запросов в целях предоставления государственных и муниципальных услуг связано в целом с ростом количества обращений за их получением в отчетном периоде, и в частности, с ростом обращений по предоставлению сведений о наличии административных штрафов ГИБДД, а также по информированию о ходе оказания услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)», учитывая значительный интерес к данным услугам. Кроме того за отчетный период были подключены дополнительные электронные сервисы по государственным услугам;
- превышение фактических показателей над плановыми по количеству выданных результатов предоставления государственных и муниципальных услуг заявителям связано с увеличением общего количества обращений за отчетный период;

- превышение фактических показателей над плановыми по количеству отправленных SMS-уведомлений заявителям о результате оказания государственной или муниципальной услуги (приостановке дела, его возобновлении, готовности результата или об отказе в предоставлении услуги и т.д.) связано с ростом популярности данной услуги среди заявителей в связи с ее удобством, а также общим ростом количества предоставленных услуг за отчетный период.

За отчетный год по сферам услуг было оказано 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
Государственные услуги, всего	12173	94,83	9509	93,45	5226	85,94
Услуги в сфере социальной поддержки населения	8146	63,46	8048	79,09	3862	63,51
Услуги в сфере государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, государственного кадастрового учета объектов недвижимости	2433	18,95	222	2,17	565	9,29
Региональные услуги	0	0,00	0	0,00	2	0,03
Услуги УФМС России по РО	1167	9,09	812	7,98	678	11,15
Услуги МВД России	416	3,24	416	4,09	79	1,30
Услуги ФССП	10	0,08	10	0,10	22	0,36
Услуги УПФР по РО	1	0,01	1	0,01	18	0,30
Муниципальные услуги, всего	664	5,17	667	6,55	855	14,06
Услуги в сфере земельно-имущественных отношений	100	0,78	106	1,04	493	8,11
Услуги в сфере архитектуры и градостроительства	4	0,03	4	0,04	104	1,71
Услуги в сфере образования	560	4,36	557	5,48	239	3,93
Услуги в сфере опеки (попечительства)	0	0,00	0	0,00	19	0,31
Итого услуг:	12837	100,0	10176	100,0	6081	100,0

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:

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)	20	0,78	4	4,0
Услуга НКО «Фонд капитального ремонта» по предоставлению собственникам помещений в многоквартирных домах возможности уточнения ими сведений о наличии, принадлежности и площади данных помещений	5	0,19	28	28,0
Услуга по регистрации граждан в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА)	1207	46,71	68	68,0

Предоставление информационно-консультационных услуг в области медицинского страхования (обмен/выдача полисов ОМС)	413	15,98	0	0,0
Платные услуги (составление проектов договоров, юридическое сопровождение, консультирование, ксерокопирование, ламинирование, отправка факса)	939	36,34	0	0,0
ИТОГО:	2584	100	100	100

За 2014 год через выделенную телефонную линию даны заявителям 556 консультаций.

В 2014 году на базе МАУ МФЦ Тарасовского района было организовано предоставление сотрудниками МФЦ новых государственных услуг ФОИВ: Управления ФМС России по РО (5 услуг), Управления Росреестра по РО (2 услуги), ФКП Росреестра (2 услуги), Управления ПФР России по РО (9 услуг), Федеральной службы судебных приставов (1 услуга), МВД (2 услуги).

За отчетный период по принципу экстерриториальности в МАУ МФЦ Тарасовского района было оформлено 7 дел и дана 1 консультация по предоставлению государственных услуг в сфере социальной поддержки населения (за получением услуг обращались заявители, зарегистрированные в Миллеровском районе, г. Ростове-на-Дону, г. Каменске-Шахтинском).

Показатели качества предоставления услуг в рамках исполнения муниципального задания за 2014 год:

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Фактически 2014
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	да / нет	да

	объектов недвижимости		
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

Объем финансового обеспечения выполнения муниципального задания на 2014 год составляет 8199,6 тыс. рублей, в т.ч. 6241,6 — средства местного бюджета; 1958,0 — средства областного бюджета. Фактическое поступление денежных средств за 2014 год составило 8199,6 тыс. рублей (100% от плановых назначений), кассовый расход за отчетный год составил аналогичную сумму в 8199,6 тыс. рублей. На финансирование переданных с 01.12.2013 г. многофункциональному центру исполнительно-распорядительных функций, связанных с реализацией переданных государственных полномочий по назначению ежемесячного пособия на ребенка, предоставлению мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, по организации и осуществлению деятельности по попечительству в соответствии со статьей 7 Областного закона от 26 декабря 2007 года № 830-ЗС «Об организации опеки и попечительства в Ростовской области», по организации приемных семей для граждан пожилого возраста и инвалидов в соответствии с Областным законом от 19 ноября 2009 года № 320-ЗС «Об организации приемных семей для граждан пожилого возраста и инвалидов в Ростовской области», а также по организации работы по оформлению и назначению адресной социальной помощи в соответствии с Областным законом от 22 октября 2004 года № 174-ЗС «Об адресной социальной помощи в Ростовской области» в 2014 году многофункциональному центру были выделены средства субсидии в размере 1951,0 тыс. рублей, кассовый расход — 1951,0 тыс. рублей. На финансирование расходов на реализацию принципа экстерриториальности при организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра за отчетный период поступило 7,0 тыс. рублей, кассовый расход составил также 7,0 тыс. рублей.

Контингент заявителей, обратившихся в 2014 году в МАУ МФЦ Тарасовского района — физические (15276) и юридические лица (431), 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 01.08.2014 №12-од.

Специалисты МАУ МФЦ Тарасовского района имели в отчетном периоде соответствующий уровень профессионального образования, необходимый для качественного обслуживания заявителей. В своей работе специалисты использовали необходимую офисную компьютерную и оргтехнику, позволяющую предоставить потребителю государственные и муниципальные услуги в должном формате.

За 2014 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 2014 году: количество оценок — 18200; средняя оценка за период — 4,77.

Всего было заполнено 3640 анкет:

- оценка времени предоставления услуги: 2798 (76,87%) -отлично; 772 (21,21%) - хорошо; 68 (1,86%) - нормально, 2 (0,06%) - плохо;

- оценка времени ожидания в очереди при получении услуги: 2843 (78,10%) -отлично; 706 (19,40%) - хорошо; 87 (2,39%) - нормально; 4 (0,11%) - плохо.

- оценка вежливости и компетентности сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении услуги: 3019 (82,94%) -отлично; 579 (15,91%) - хорошо; 42 (1,15%) - нормально;

- оценка комфортности условий в помещении, в котором предоставлена услуга: 2840 (78,02%) -отлично; 695 (19,09%) - хорошо; 100 (2,75%) - нормально; 5 (0,14%) - плохо;

- оценка доступности информации о порядке предоставления услуги: 2830 (77,75%) - отлично; 766 (21,04%) - хорошо; 42 (1,15%) - нормально; 2 (0,06%) - плохо.

В целом удовлетворенность заявителей организацией предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра за отчетный период превышает 90 процентов, что соответствует нормативно установленному значению.

В 2014 году среднее время ожидания заявителей в очереди — 41 секунда, что соответствует установленному нормативному времени ожидания в очереди при обращении в многофункциональный центр (15 минут). При этом зафиксирован 101 случай превышения нормативного срока ожидания заявителя в очереди более 15 минут, что в целом составило не более 1 процента от общего количества заявителей, зарегистрированных в электронной очереди.

Продолжительность приема и оформления документов от заявителя на предоставление государственных и муниципальных услуг специалистами МФЦ составило в 2014 году в среднем 15 минут 40 секунд, а продолжительность консультации — 5 минут 03 секунды.

Среднее время исполнения государственных и муниципальных услуг с момента приема заявления от заявителя до момента выдачи результата предоставления услуги за 2014 год — 6,0 дней.

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, 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: ФМС, ПФР, МВД, ФССП, Росреестра, ФКП).

Директор

