

ОТЧЕТ
о выполнении муниципального задания
от "10" января 2013 г.
на оказание муниципальных услуг (выполнение работ)
за 4 квартал 2013 г.

1. Учредитель: **Администрация Тарасовского района**

(наименование отраслевого или функционального органа администрации Тарасовского района)

№ п/п	Наименование услуг (работ)	Единица измерения	Объем услуг (работ)			
			за отчетный квартал		нарастающим итогом с начала отчетного года	
			по зада- нию	факти- чески	по заданию	факти- чески
1	2	3	4	5	6	7
1	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронном виде, по принципу «одного окна»: прием и выдача документов, информирование и консультирование заявителей	Обращение (количество обращений за предоставлением государственных и муниципальных услуг на базе МАУ МФЦ Тарасовского района)	2285	3665	6700	8080

Причина отклонения плана и факта: рост количества обращений (превышение фактических показателей над плановыми) связан с ростом популярности многофункционального центра среди населения, активизации работы центров удаленного доступа в сельских поселениях, расширения спектра сопутствующих (дополнительных) услуг для заявителей, а также передачей 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».

2. Сведения о качестве оказываемых муниципальных услуг

2.1. Наличие в отчетном периоде жалоб на качество услуг:

В отчетном периоде жалоб на качество услуг не поступало.

N п/п	Наименование услуги	Дата	Кем подана жалоба	Содержание жалобы
1.	-	-	-	-

2.2. Наличие в отчетном периоде замечаний к качеству услуг со стороны контролирующих органов

N п/ п	Наименование услуги	Дата	Контроли- рующий орган	Содержание замечания
-	-	-	-	-

Директор
МАУ МФЦ Тарасовского района



Солонченко А.В.

Ответственный исполнитель: Федотов Александр Владимирович

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
к отчету о выполнении муниципального задания
муниципального автономного учреждения Тарасовского района
«Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»
за 2013 год

В соответствии с муниципальным заданием на 2013 год, утвержденным постановлением администрации Тарасовского района от 10.01.2013 №8 (в редакции постановления администрации Тарасовского района от 03.12.2013 №1639) на базе Муниципального автономного учреждения Тарасовского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МАУ МФЦ Тарасовского района) в рамках уставной деятельности было организовано предоставление государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронном виде, по принципу «одного окна»: прием и выдача документов, информирование и консультирование заявителей, в том числе: 46 муниципальных услуг в сфере земельно-имущественных отношений, архитектуры и градостроительства, 55 государственных услуг в сфере социальной поддержки населения, 1-ой муниципальной услуги в сфере опеки (попечительства), 3-х услуг в сфере образования, а также услуги консультационного характера в общем объеме - 6700 обращений заявителей.

За отчетный период в МАУ МФЦ Тарасовского района фактически поступило 8080 обращений или 120,6 % от запланированных годовых показателей муниципального задания. В том числе оформлено и выдано дел по предоставленным государственным и муниципальным услугам — 4550, из них 96 (2,1%) - в сфере земельно-имущественных отношений, 4393 (96,6%) — в сфере социальной поддержки населения, 61 (1,3%) — в сфере образования. Дано 3530 консультаций заявителям, из них 374 (10,6%) — в сфере земельно-имущественных отношений, 3128 (88,6%) - в сфере социальной поддержки населения, 8 (0,2%) — в сфере образования, 20 (0,6%) - по вопросам предоставления негосударственных услуг. Кроме того, за отчетный год через центр телефонного обслуживания (выделенную телефонную линию) даны заявителям 127 консультаций.

Помимо этого, согласно заключенному соглашению о взаимодействии на базе МФЦ осуществляют свою деятельность по предоставлению 4 видов государственных услуг в сфере государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, территориальные отделы Росреестра и Кадастровой палаты. За 2013 год на базе МФЦ ими было оказано 14728 услуг.

Таким образом, общее количество обращений за предоставлением государственных и муниципальных услуг за 2013 год составило порядка 23 тысяч обращений.

Всего на выполнение муниципального задания МАУ МФЦ Тарасовского района на 2013 год запланировано 5580,1 тыс. рублей (уточненный план), в том числе 5450,0 тыс. рублей — средства местного бюджета и 130,1 тыс. рублей — средства областного бюджета. Фактическое поступление денежных средств за 2013 год составило 5578,0 тыс. рублей или 99,96% от годового плана, кассовый расход составил 5577,7 тыс. рублей. Средства областного бюджета были направлены на финансирование расходов, связанных с передачей 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 2013 году было организовано осуществление следующих иных (неосновных) видов деятельности на платной основе:

- копирование документов (ксерокопия);
- передача факсимильных сообщений;
- ламинирование документов;
- оформление проектов договоров, соглашений всех форм, установленных законодательством Российской Федерации;
- юридическое сопровождение при купле-продаже, дарении, мене недвижимости;
- юридическое сопровождение при регистрации (оформлении) прав на объекты недвижимости;

- юридическое сопровождение в оформлении наследуемого имущества;
- оказание юридических услуг в виде платных консультаций в рамках иных (неосновных) видов деятельности.

Порядок предоставления платных услуг по иным (неосновным) видам деятельности, расценки на услуги регламентированы и утверждены постановлением администрации Тарасовского района от 13.03.2013 №326 «Об организации предоставления платных услуг по иным (неосновным) видам деятельности, осуществляемым Муниципальным автономным учреждением Тарасовского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (в редакции постановления от 24.12.2013 №1810). За 2013 год предоставлено 456 негосударственных услуг на платной основе на общую сумму 413,95 тыс. рублей.

Контингент заявителей, обратившихся в 2013 году в МАУ МФЦ Тарасовского района - физические и юридические лица, 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 18.10.2012 №05-од (в редакции от 01.02.2013 г.)

Специалисты МАУ МФЦ Тарасовского района имеют 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 2013 год обоснованных жалоб заявителей на качество и порядок предоставления государственных и муниципальных услуг не было.

В 1 полугодии 2013 года анкетирование заявителей осуществлялось на бумажных носителях (анкетах). Заявителями было заполнено 434 анкеты. Удовлетворены качеством предоставляемых услуг на базе МАУ МФЦ Тарасовского района 418 человек (96,4% от общего количества опрошенных). Недовольны качеством оказанных услуг 8 заявителей (1,8%) и затруднились с ответом 8 человек (1,8%).

Положительно оценили:

- быстроту обслуживания - 365 заявителей (84%);
- вежливое обращение - 398 заявителей (91,7%);
- сроки исполнения - 294 заявителей (67,7%);
- возможность получения нескольких услуг в одном месте - 176 заявителей (40,6%)
- иное - 17 заявителей (3,9%).

Отрицательно оценили:

- сроки исполнения - 3 заявителя (0,7%)
- длительность ожидания в очереди - 2 заявителя (0,4%)
- иное - 3 заявителя (0,7%).

В дальнейшем оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ стала осуществляться в форме электронного анкетирования заявителей.

Результаты анкетирования:

- оценка времени предоставления услуги: 543 (76,3%) -отлично; 152(21,3%) - хорошо; 16 (2,3%) - нормально; 1 (0,1%) - плохо;
- оценка времени ожидания в очереди при получении услуги: 545 (76,5%) -отлично; 134(18,8%) - хорошо; 31 (4,4%) - нормально; 2 (0,3%) - плохо и очень плохо;
- оценка вежливости и компетентности сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении услуги: 588 (82,6%) -отлично; 115(16,2%) - хорошо; 9 (1,2%) - нормально;
- оценка комфортности условий в помещении, в котором предоставлена услуга: 563 (79,1%) -отлично; 134(18,8%) - хорошо; 15 (2,1%) - нормально;
- оценка доступности информации о порядке предоставления услуги: 559 (78,5%) -отлично; 132(18,6%) - хорошо; 20 (2,8%) - нормально; 1 (0,1%) - плохо.

В целом удовлетворенность заявителей организацией предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра (среднее значение по сумме оценок «отлично» и «хорошо») составляет 97,3 процента.

Средняя оценка удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг на базе МФЦ составила за 2013 год 96,9%, что соответствует нормативно установленному значению (90 процентов).

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.

За 2013 год было отправлено 1919 SMS-сообщений заявителям с целью их информирования о процессе предоставления государственных и муниципальных услуг.

За 2013 год было сформировано и отправлено 1605 межведомственных запроса в электронном виде в рамках исполнения соглашений с организациями, органами исполнительной власти и внебюджетными фондами об электронном информационном взаимодействии.

За 2013 год среднее время ожидания заявителей в очереди на подачу документов — 56 секунд, на консультирование — 3 минуты 11 секунд, что соответствует установленному нормативному времени ожидания в очереди при обращении в многофункциональный центр (15 минут).

Продолжительность приема и оформления документов от заявителя на предоставление государственных и муниципальных услуг составило в среднем 13 минут 15 секунд, а продолжительность консультации — 3 минуты 44 секунды. Среднее время исполнения государственных и муниципальных услуг с момента приема заявления от заявителя до момента выдачи результата предоставления услуги за отчетный год — 8,56 дней.

С целью повышения комфортности заявителей при их обращении в МФЦ в отчетном году был оборудован детский уголок, установлен кулер с водой для посетителей, информационные киоски дополнены удобными мебельными приставками, в зале ожидания установлен дополнительный телевизор и телефонный аппарат с бесплатным доступом к внутрирайонной связи. В помещении МФЦ имеется бесплатный доступ к Wi-Fi Интернету. В 2013 году внедрены электронные сервисы по SMS-оповещению заявителей о ходе оказания услуги, SKYPE-консультированию по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг. За счет средств, полученных от предоставления негосударственных услуг на платной основе, приобретен служебный автомобиль, ламинатор, автоматизированное рабочее место (ноутбук и МФУ).

Директор
МАУ МФЦ Тарасовского района



А.В. Солонченко