Администрация Усть-Донецкого района

**02.10.2023г.** **р.п. Усть-Донецкий**

# МОНИТОРИНГ РЕЗУЛЬТАТОВ ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ЗАДАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ УСТЬ-ДОНЕЦКОГО РАЙОНА «МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ» за 9-месяцев 2023 года

В соответствии с Постановлением Администрации Усть-Донецкого района от 28.09.2015 №602 «О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений Усть-Донецкого района и финансового обеспечения выполнения муниципального задания», с изменениями и дополнениями, проведен мониторинг выполнения муниципального задания муниципального автономного учреждения Усть-Донецкого района.

Муниципальное автономное учреждение Усть-Донецкого района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МАУ МФЦ Усть-Донецкого района) создан в целях оптимизации деятельности по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Усть-Донецком районе.

Запись о создании Учреждения внесена в единый государственный реестр юридических лиц 1июня 2012 года за основным государственным регистрационным номером 1126182003683 – свидетельство о государственной регистрации юридического лица выдано Межрайонной инспекцией ФНС №12 по Ростовской области (серия 61 № 007246618). При постановке на учет в налоговом органе, Учреждению присвоен ИНН 6135008252 и КПП 613501001.

Учреждение создано на основании Постановления Администрации Усть-Донецкого района №292 от 09.04.2012г., зарегистрировано в налоговом органе по месту нахождения Межрайонной инспекции Федеральной налоговой службы №12 по Ростовской области.

**МАУ МФЦ Усть-Донецкого района действует на основании Устава, утвержденного постановлением Администрации Усть-Донецкого района от 25.05.2017г. №100/405-п-17.**

Предметом деятельности МАУ МФЦ Усть-Донецкого района является организация централизованного предоставления на базе Учреждения государственных, муниципальных услуг, а также прочих услуг в сферах, установленных федеральными законами и иными нормативными актами Российской Федерации, нормативными актами Ростовской области и муниципальными правовыми актами Усть-Донецкого района по принципу «одного окна» на территории муниципального образования «Усть-Донецкий район», в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Ростовской области, органами местного самоуправления.

**Целями деятельности Учреждения являются:**

- создание единой системы качества и доступности услуг, обеспечение быстрого, удобного и экономически эффективного процесса оказания услуг, упрощение процедур получения гражданами и юридическими лицами услуг за счет реализации принципа «одного окна» в том числе сокращение сроков

оказания услуг, уменьшение финансовых издержек граждан и организаций, повышение комфортности при получении услуг;

- противодействие коррупции, ликвидация рынка посреднических услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- повышение информированности граждан и юридических лиц о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг.

**Муниципальное задание для МАУ МФЦ Усть-Донецкого района на 2023г. и плановый период 2024 и 2025 годов утверждено Постановлением Администрации Усть-Донецкого района от 10.01.2023г. №100/2-п-23 «Об утверждении муниципального задания для МАУ МФЦ Усть-Донецкого района на 2023 год и плановый период 2024 и 2025 годов».**

Муниципальное задание формируется главным распорядителем бюджетных средств бюджета Усть-Донецкого района, а ответственность за предоставление муниципальных услуг и контроль за его исполнение возложена на руководителя Учреждения.

МАУ МФЦ Усть-Донецкого района осуществляет свою деятельность на основании муниципальных долгосрочных целевых программ «Социальная поддержка граждан» и «Информационное общество».

Основной задачей является реализация принципа "одного окна", т.е. создание единого места приёма, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам при оказании всех федеральных, государственных и муниципальных услуг, предоставление гражданам и юридическим лицам возможности получать одновременно несколько взаимосвязанных федеральных, государственных и муниципальных услуг в максимально комфортных условиях. Важными задачами является сокращение числа документов, требуемых у заявителя для получения федеральных, государственных и муниципальных услуг; сокращение сроков предоставления федеральных, государственных и муниципальных услуг; противодействие коррупции, ликвидация рынка посреднических услуг при предоставлении федеральных, государственных и муниципальных услуг; внедрение практики интерактивного взаимодействия с заявителями при предоставлении федеральных, государственных и муниципальных услуг; развитие и совершенствование межведомственного взаимодействия различных федеральных и муниципальных служб, организаций; отслеживание хода предоставления всех типов услуг в ответственных органах и информирование заявителей по их запросам об этапах оказания государственных услуг.

Перечень предоставляемых услуг на базе МФЦ утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011г. № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления».

Органами управления проведена типизация государственных услуг, которые предоставляются на базе МФЦ.

Функционирование МФЦ Ростовской области осуществляется на основе двухсторонних соглашений о взаимодействии в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг между уполномоченным МФЦ и органами власти.

**МАУ МФЦ Усть-Донецкого района предоставляет населению Усть-Донецкого района широкий перечень государственных, муниципальных, федеральных и дополнительных услуг в кол-ве 385 услуг.**

В Усть-Донецком районе организовано 17 окон приема, в том числе: 7 окон приема и выдачи документов, 1 окно консультирование, 1 окно «Окно для бизнеса», 1 окно «СПС» (Сектор пользовательского сопровождения) в центральном офисе и 7 окон территориально обособленных структурных подразделений (ТОСП) МФЦ, расположенных в семи сельских поселениях района, что позволяет охватить услугами, оказываемыми по принципу «одного окна» большую часть населения.

**10.01.2023г. между Администрацией Усть-Донецкого района и МАУ МФЦ Усть-Донецкого** заключено **Соглашение № 1 «О порядке и условиях предоставления субсидии на финансовое обеспечение выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ)»**, на сумму **11094,8 тыс. руб.,** согласно которого МАУ МФЦ Усть-Донецкого района принимает на себя обязанности по использованию субсидии на финансовое обеспечение выполнения муниципального задания в целях оказания муниципальных услуг в соответствии с требованиями к качеству и объему, порядку оказания муниципальных услуг, определенными в муниципальном задании.

Проводится оценка деятельности сети МФЦ в субъектах Российской Федерации, в том числе на основе данных показателя «Использование ИАС МКГУ» (Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг), в связи с чем МФЦ зарегистрированы на портале ИАС МКГУ, в результате чего заявителям, обратившимся в МФЦ, обеспечена возможность самостоятельно оценить качество оказания услуг двумя возможными способами: выгрузка телефонных номеров заявителей (СМС-опрос) и при помощи терминальных и иных устройств в МФЦ.

Контроль за соответствие качества оказываемых муниципальных услуг осуществляется путем проведения проверок, на основании поступивших жалоб на качество предоставляемых услуг, на основании отчетов МФЦ «Результаты анкетирования по оценке качества оказания услуг» отправленные в МФЦ и ИАС МКГУ.

**Согласно отчета МАУ МФЦ Усть-Донецкого района о выполнении муниципального задания за 9-месяцев 2023 года:**

**3.1.** «Сведения о фактическом достижении показателей, характеризующих **качество** муниципальной услуги», **«Показатель качества государственной услуги», согласно муниципального задания, утверждено на 95% , исполнено на 100% , отклонение (+5%), допустимое отклонение (-5%).**

**Средняя оценка качества за 9-месяцев 2023 года: 5.**

**За 9-месяцев 2023 года в МАУ МФЦ Усть-Донецкого района на действия сотрудников поступило 177 благодарностей, жалоб от клиентов 1** на портале mfc61.ru ( жалоба рассмотрена, дан ответ, приняты меры, вопрос решен, услуга оказана).

3.2. «Сведения о фактическом достижении показателей, характеризующих **объем** муниципальной услуги», «Показатель **объема** государственной услуги» утверждено **не менее 67000 обращений** в год, т.е. **не менее 50250 обращений на 9-месяцев 2023г**. **За 9-месяцев 2023 года** в МФЦ было – **62622 обращения,** что составляет **124,6%,** отклонение **+24,6 %** при допустимом отклонении **-5%**.

5.2. Порядок информирования потенциальных потребителей муниципальной услуги указан в Приложении №1.

**За 9-месяцев 2023 года Администрацией Усть-Донецкого района перечислена субсидия на выполнение муниципального задания в сумме 8322,5 тыс. руб.** Отчеты об исполнении муниципального задания на оказание услуг предоставляются - за **полугодие, год.**

Бухгалтерская отчетность предоставляется ежемесячно, ежеквартально, ежегодно.

Отчет о выполнении Муниципального задания **за 9-месяцев 2023 года** прилагается.

Управляющий делами Администрации Усть-Донецкого района Д.Н. Нехорошева

Администрация Усть-Донецкого района Ростовской области * УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ

Приложение №1

5.2. Порядок информирования потенциальных потребителей муниципальной услуги

| Способ информирования | Состав размещаемой информации | Частота обновления информации | Исполнение |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | |
| **Размещение информации у входа в МФЦ** | **Информация о режиме работы МФЦ** | **По мере изменения данных** | **Информация у входа о режиме работы МФЦ имеется** |
| **Размещение информации на информационных стендах** | **Информация о справочных телефонах, факсе, адресе электронной почты, перечне государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, порядке и сроках предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, нормативных правовых актах, устанавливающих требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг, исчерпывающем перечне документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной (муниципальной) услуги, основаниях для отказа в предоставлении государственной (муниципальной) услуги, порядке подачи жалоб и предложений** | **По мере изменения данных** | **Имеется** |
| **Размещение информации в буклетах, памятках, информационных материалах** | **Информация о справочных телефонах, факсе, адресе электронной почты, о деятельности МФЦ, перечне государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ** | **По мере изменения данных** | **Имеется** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Размещение информации в печатных средствах массовой информации, на официальном портале Администрации Усть-Донецкого района** | **Информация о справочных телефонах, факсе, адресе электронной почты, перечне государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ** | **Ежеквартально по мере необходимости** | **Имеется В газете «Звезда Придонья» опубликовано 2 статьи,<br><br>на официальном портале -23 статьи** |
| **Информирование через Центр телефонного обслуживания (call-центр)** | **Информация о справочных телефонах, факсе, адресе электронной почты, перечне государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, порядке и сроках предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, нормативных правовых актах, устанавливающих требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг, исчерпывающем перечне документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной (муниципальной) услуги, основаниях для отказа в предоставлении государственной (муниципальной) услуги, порядке подачи жалоб и предложений** | **По мере изменения данных** | **Имеется** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Размещение информации в сети Интернет (на интернет-сайте МФЦ, на информационно-аналитическом портале единой сети МФЦ Ростовской области (*http://www.mfc61.ru/*))** | **Информация о справочных телефонах, факсе, адресе электронной почты, перечне государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, порядке и сроках предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, нормативных правовых актах, устанавливающих требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг, исчерпывающем перечне документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной (муниципальной) услуги, основаниях для отказа в предоставлении государственной (муниципальной) услуги** | **По мере изменения данных** | **Имеется** |

**МАУ МФЦ Усть-Донецкого района**

**Отчет по направлениям подробный за период с 01.01.2023 по 30.09.2023**

| Направление деятельности | По всему МФЦ | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Количество принятых дел | Количество выданных дел | Количество дел, принятых и выданных за 1 обращение | Количество консультаций | Количество отозванных дел | Всего | Дел, в которых участвует Администратор | Удаленных дел из выдачи |
| **АЖП Херсон** | 35 | 30 | | 53 | | 118 | | |
| **Архив услуг** | | | 69 | 231 | | 300 | | |
| Старые версии услуг | | | 69 | 231 | | 300 | | |
| **Архивы** | 16 | 11 | 1 | 24 | | 52 | | |
| **Архитектура и градостроительство** | 111 | 117 | | 132 | | 360 | | |
| Министерство строительство, архитектуры и территориального развития Ростовской области | 91 | 92 | | 92 | | 275 | | |
| Услуги архитектуры и градостроительство | 9 | 14 | | 15 | | 38 | | |
| **Внесудебное банкротство, ФССП** | | | | 17 | | 17 | | |
| **Выборы** | 19 | 1 | | 37 | | 57 | 1 | |
| **Жилищная и коммунальная сферы** | 63 | 50 | | 87 | | 200 | | |
| **Земельно-имущественная сфера** | 106 | 88 | | 139 | | 333 | | |
| Иные услуги земельно-имущественной сферы | 96 | 79 | | 113 | | 288 | | |
| **Карта болельщика** | | | 30 | 948 | | 978 | | |
| **Министерство внутренних дел** | 2371 | 2230 | 5 | 3283 | | 7889 | | |
| **Областные услуги** | 4 | | | 1949 | | 1953 | | |
| Комитет по молодежной политике Ростовской области | | | | 2 | | 2 | | |
| Министерство общего и профессионального образования Ростовской области | | | | 6 | | 6 | | |
| Министерство по физической культуре и спорту Ростовской области | | | | 1 | | 1 | | |
| Министерство природных ресурсов и экологии Ростовской области | 4 | | | 13 | | 17 | | |
| Министерство с/х и продовольствия РО | | | | 1915 | | 1915 | | |
| Министерство экономического развития Ростовской области | | | | 5 | | 5 | | |
| Строительство и территориальное развитие РО | | | | 4 | | 4 | | |
| Управление ветеринарии Ростовской области | | | | 3 | | 3 | | |
| **Образование** | 138 | 87 | | 174 | | 399 | | |
| **Органы ЗАГС** | | | | 5 | | 5 | | |
| **Портал госуслуг (ЕСИА)** | | | 6005 | 6921 | | 12926 | | |
| **Пособия, выплаты, компенсация ЖКУ** | 3924 | 3203 | | 4544 | | 11671 | 1 | |
| Возмещения коммунальных расходов | 2437 | 1992 | | 2811 | | 7240 | 1 | |
| Детские пособия и выплаты | 995 | 800 | | 1100 | | 2895 | | |
| Иные услуги | 396 | 339 | | 508 | | 1243 | | |
| Поддержка ветеранов и реабилитированных | 96 | 72 | | 121 | | 289 | | |
| Поддержка инвалидов | | | | 3 | | 3 | | |
| Поддержка ликвидаторов техногенных катастроф | | | | 1 | | 1 | | |
| **Правовая помощь онлайн** | | | 1 | 11 | | 12 | | |
| **Росимущество** | | | | 1 | | 1 | | |
| **Росреестр** | 2311 | 2218 | | 3483 | | 8012 | | 9 |
| Выписка из ЕГРН | 399 | 382 | | 736 | | 1517 | | |
| Регистрация права собственности | 1912 | 1836 | | 2747 | | 6495 | | 9 |
| **Социальный Фонд России (ПФР)** | 2025 | 1156 | 5313 | 8510 | | 17004 | | |
| Детские, ЧАЭС, военные, ОСАГО | 426 | 326 | | 523 | | 1275 | | |
| Материнский (семейный) капитал | 15 | 10 | | 39 | | 64 | | |
| Пенсии/СНИЛС/НСУ/ФРИ | 1579 | 820 | 5313 | 7939 | | 15651 | | |
| Социальное страхование | 5 | | | 9 | | 14 | | |
| **Федеральная налоговая служба, Роспотребнадзор** | 94 | 78 | | 153 | | 325 | | |
| **Федеральная служба судебных приставов** | | | 3 | 7 | | 10 | | |
| **Всего** | 11217 | 9269 | 11427 | 30709 | | 62622 | 2 | 9 |
| **С учетом одномоментных услуг** | 22644 | 20696 | 11427 | 30709 | | 62622 | 2 | 9 |

КОМЭКС - Мои документы | Отчет по направлениям подр | (872) Входящие — Рамблер/п | Мои проекты документов | Кабинет поставщика данных

https://vashkontrol.ru/hershel/analytics

Кабинет поставщика данных

Личный кабинет: Офис МФЦ Усть-Донецкого района в р.п. Усть-Донецкий (Ростовская область)

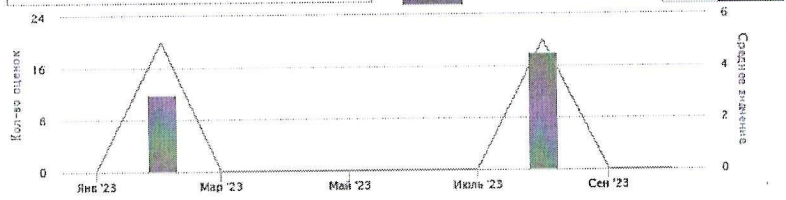
id #1110

- Главная
- Поступление данных
- Критические ситуации
- Управление
- Документация

# Личный кабинет: Офис МФЦ Усть-Донецкого района в р.п. Усть-Донецкий, ул.Портовая, дом 9

## Полученные оценки

Все показатели | 2023 | День | Месяц




| | Количество оценок | Среднее значение | Положительных |
|---|---|---|---|
| Всего: | 30 | 5 | 100.0% |

Показать данные за прошлый год

На графике совмещены данные по количеству полученных оценок (столбики) и среднему значению оценки (линия). Вы можете менять отображение (по дням/по месяцам) оценок на графике с помощью переключателей расположеных справа.

## Пакеты

- СМЭВ услуги были загружены 02 октября 2023, 12:00 и полностью импортированы.
- СМЭВ услуги были загружены 30 сентября 2023, 12:00 и полностью импортированы.
- СМЭВ услуги были загружены 30 сентября 2023, 07:00 и полностью импортированы.
- СМЭВ услуги были загружены 29 сентября 2023, 16:00 и полностью импортированы.
- СМЭВ услуги были загружены 29 сентября 2023, 12:00 и полностью импортированы.
- СМЭВ услуги были загружены 29 сентября 2023

В блоке выше отображаются пакеты поступившие через веб-сервисы или загруженные вручную, для управления ими перейдите в соответствующий раздел.

## Последние КС

© Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг 2011-2023

Поиск | РУС | 12:39 02.10.2023