ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
к отчету МАУ «МФЦ г.Шахты» о выполнении объема муниципального задания за 2018 год.

1. Статистика обращений за отчетный период

По итогам работы за 2018 год по состоянию на 01 января 2019г. МАУ «МФЦ г. Шахты» подготовлен отчет установленной формы о выполнении объема муниципального задания. Данный отчет включает статистику по осуществлению полномочий Администрации города Шахты в части организации приема обращений и соответствующих документов от граждан и юридических лиц, обеспечения движения документов и выдачи решений по принятым обращениям, а также консультирования и информирования.

Общее выполнение муниципального задания за 2018г. по состоянию на 01 января 2019г. составило по регистрации 210231 обращений, что составляет 231,15 % от планового объема на данный период (Приложение №1,2,3).

Статистика обращений за отчетный период составляет:

- прием запросов заявителей о предоставлении муниципальных услуг — 16830 ед.,
- прием запросов заявителей о предоставлении федеральных услуг — 145125 ед.,
-прием запросов заявителей о предоставлении государственных услуг в сфере социальной поддержки населения — 47796 ед.,
- прием запросов заявителей о предоставлении областных услуг — 194 ед. ,
- прием запросов заявителей о предоставлении услуг по принципу экстерриториальности —286 ед.,
-выдача заявителям документов органов, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги, по результатам предоставления государственных (муниципальных) услуг, если иное не предусмотрено законодательством РФ —146559 ед.
-информирование заявителей о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных (муниципальных) услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных (муниципальных) услуг — 129980 ед.

Необходимо отметить, что за 2018г. по состоянию на 01 января 2019г. обратилось 18962 человек по телефону «горячей линии» 28-28-28 за получением информации о порядке предоставления услуг, о ходе выполнения запросов, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением услуг.

На рисунке 1 представлена статистика обращений за 2018г. по состоянию на 01 января 2019г.

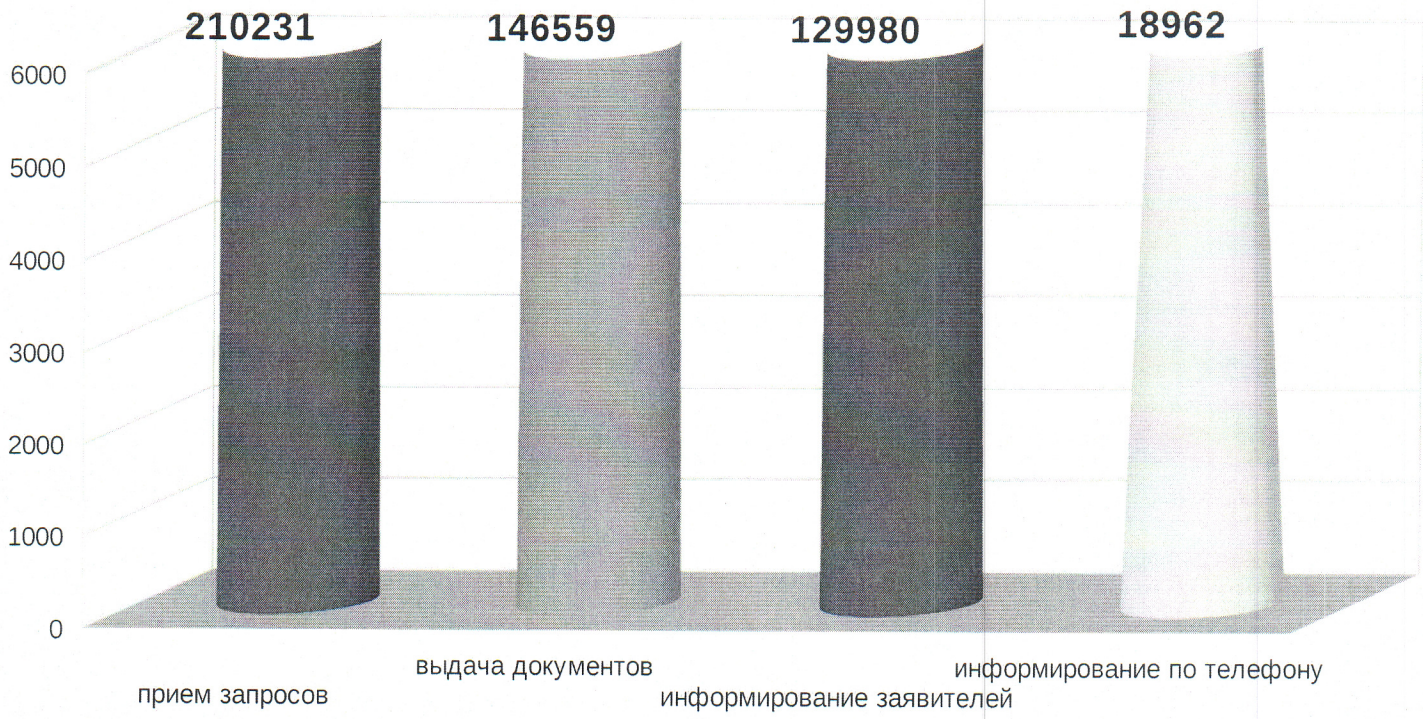


Рисунок 1 -статистика обращений в МФЦ за 2018г. по состоянию на 01.01.2019г.

2. Выполнение плана муниципального задания

За отчетный период план муниципального задания МАУ «МФЦ г.Шахты» выполнен в следующем объеме:

- организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг : 231,15 % от планового объема на данный период.

На рисунке 2 представлена диаграмма, демонстрирующая удельный вес зарегистрированных запросов (принятых дел) по итогам работы МАУ

- «МФЦ г.Шахты» за 2018г. по состоянию на 01.01.2019г.



Рисунок 2 — удельный вес зарегистрированных запросов (принятых дел) по итогам работы МАУ «МФЦ г.Шахты» за 2018г. по состоянию на 01.01.2019г.

Из диаграммы видно, что наибольший удельный вес обращений (по регистрации) в отчетном периоде составляют вопросы федеральных услуг(69,86% от общего числа зарегистрированных запросов), наименьший — в сфере жилищных отношений (0,20%).

- Согласно автоматизированного отчета «Электронная очередь и прием у специалистов. Мониторинг» за период с 01.01.2018г. по 31.12.2018г. среднее время ожидания в очереди заявителей при получении государственных и муниципальных услуг составило 3 минуты (плановый показатель — 15 минут).

- Согласно данным федеральной автоматизированной информационной системы «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (далее ИАС МКГУ) — степень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг за отчетный период составила 96% (плановый показатель — 80 %).

3. Организация предоставления государственных услуг Росреестра

По данным автоматизированного отчета ИС МФЦ «Отчет по направлениям подробный за период с 01.01.2018г. по 31.12.2018г.» статистика обращений граждан по данному виду услуг следующая, а именно:

- количество принятых дел —41706 ед.,
- количество консультаций —24563 ед.,
- количество выданных дел—32034 ед.

4. Организация предоставления государственных услуг Пенсионного фонда РФ

По данным автоматизированного отчета ИС МФЦ «Отчет по направлениям подробный за период с 01.01.2018г. по 31.12.2018г.» статистика обращений граждан по данному виду услуг следующая, а именно:

- количество принятых дел — 54349ед.,
- количество консультаций —13323 ед.,
- количество выданных дел — 51574 ед.

5.Организация предоставления государственных услуг Роспотребнадзора

По данным автоматизированного отчета ИС МФЦ «Отчет по направлениям подробный за период с 01.01.2018г. По 31.12.2018г.» статистика обращений граждан по данному виду услуг следующая, а именно:

- количество принятых дел —42ед.,
- количество консультаций —282ед.

6. Организация предоставления государственных услуг Федеральной налоговой службы

По данным автоматизированного отчета ИС МФЦ «Отчет по направлениям подробный за период с 01.01.2018г. по 31.12.2018г.» статистика обращений граждан по данному виду услуг следующая, а именно:

- количество принятых дел —5197 ед.,
- количество консультаций —7759 ед.,
- количество выданных дел —2870ед.

7. Организация предоставления государственных услуг Федеральной службы судебных приставов

По данным автоматизированного отчета ИС МФЦ «Отчет по направлениям подробный за период с 01.01.2018г. по 31.12.2018г.» статистика обращений граждан по данному виду услуг следующая, а именно:

- количество принятых дел —32441 ед.

8. Организация предоставления государственных услуг Министерства внутренних дел

По данным автоматизированного отчета ИС МФЦ «Отчет по направлениям подробный за период с 01.01.2018г. по 31.12.2018г.» статистика обращений граждан по данному виду услуг следующая, а именно:

- количество принятых дел —33716 ед.,
- количество консультаций —14901 ед.,
- количество выданных дел —31645 ед.

9. Организация предоставления государственных услуг отдела записи актов гражданского состояния

По данным автоматизированного отчета ИС МФЦ «Отчет по направлениям подробный за период с 01.01.2018г. по 31.12.2018г.» статистика обращений граждан по данному виду услуг следующая, а именно:

- количество принятых дел —14 ед.,
- количество консультаций —55 ед.,

10. Прочие услуги

Статистика обращений граждан по услуге «ЕСИА» (единая система идентификации и аутентификации) следующая, а именно:

- количество принятых дел —25813 ед.,

11. Предоставление справок(сведений) с места жительства, в т.ч. о составе семьи

Статистика обращений граждан :

количество выданных справок —13029ед.

12. Организация предоставления услуг АО «Корпорация «МСП»

По данным автоматизированного отчета ИС МФЦ «Отчет по направлениям подробный за период с 01.01.2018г. по 31.12.2018г.» статистика обращений граждан по данному виду услуг следующая, а именно:

- количество принятых дел —647 ед.

13. Предоставление государственных и муниципальных услуг в рамках жизненных ситуаций

Количество оказанных государственных и муниципальных услуг в рамках жизненных ситуаций в соответствии с автоматизированным отчетом ИС МФЦ «Отчет по обслуживанию заявителей в рамках жизненных ситуаций (в разрезе ЖС)» -46 ед. :

ЖС «Рождение ребенка» -45ед.

ЖС «Малоимущая семья» -1 ед.

Директор МАУ «МФЦ г. Шахты» И.А.Зверева

Исп. Рябоконь М.С.
Тел. 28-28-23