

**Кирсановский городской Совет
народных депутатов
Тамбовской области**

Р Е Ш Е Н И Е

февраля 2017 г.

г. Кирсанов

№

**О работе КМКУ «Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг» в 2017 году
и планах на 2018 год**

Рассмотрев информацию «О работе КМКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в 2017 году и планах на 2018 год»,

Кирсановский городской Совет народных депутатов РЕШИЛ:

1. Информацию «О работе КМКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в 2017 году и планах на 2018 год» принять к сведению.

2. Рекомендовать администрации города и КМКУ «МФЦ» продолжить работу по достижению поставленных задач на 2018 год.

И.о. председателя городского Совета
народных депутатов

М.В. Рожнова

Справка
о работе КМКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в 2017 году и планах на 2018 год

По состоянию на 1 января текущего года МФЦ предоставляет 180 услуг, в том числе 96 государственных, 63 муниципальных и иных услуг 21. На данный момент в штате МФЦ трудится 7 «универсальных» специалистов, количество функционирующих рабочих «окон» 13, возможность получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» реализована на 100,0% населения города Кирсанова и Кирсановского района.

В 2017 году было оказано 39357 услуг, в том числе в ТОСПах – 3782, предоставлено муниципальных услуг — 2781, что составляет 7% от общего числа услуг, федеральных - 20660, что составляет 53% от общего числа услуг, региональных — 3924, что составило 10 % от общего числа услуг, иных услуг – 11992, что составляет 30% от общего числа услуг.

Особо востребованы федеральные услуги. Основная доля из них приходится на услуги Росреестра - оказано 15109 услуг, на услуги МВД-оказано 4027 услуг. В 2017 году центр стал принимать заявления по оформлению и выдаче водительских удостоверений – оказано 1253 услуг (принято и выдано 886 пакетов документов). Нарастивает темпы услуга по оформлению загранпаспорта. За 2017 год в УФМС области было направлено 84 пакета документов без поправок и замечаний.

Организована выдача паспортов гражданина РФ и загранпаспортов.

Из региональных услуг основную позицию занимают услуги Управления социальной защиты населения, предоставляемые как специалистом Центра, так и «универсальными» специалистами. Сезонный характер имеют услуги Управления по охране, контролю и регулированию объектов животного мира, которые составляют более 2% от общего количества предоставленных региональных услуг. Предоставление региональных услуг осуществляется в системе АИС МФЦ и с учетом бесперебойной работы самой системы составляет 100%.

Немалую долю услуг для популяризации предоставления государственных услуг имеют иные услуги, предоставляемые на базе МФЦ, которые составляют 30% от общего количества. Это услуги ВТБ Медстрахования, ТОГКУ «Государственное юридическое бюро», АО «Корпорация МСП», Унитарное предприятие технической инвентаризации. В МФЦ продолжается регистрация граждан на Едином Портале Государственных Услуг, в 2017 году было зарегистрировано 1668 пользователя портала государственных услуг, 1756 заявителям восстановлен доступ к личному кабинету на портале Госуслуг.

Более 6 тыс. услуг предоставлено в рамках ВТБ Медстрахования, более 1 тыс. оказано бесплатной юридической помощи льготной категории граждан.

По итогам проведенного анализа прослеживается тенденция роста показателя количества обращений граждан в МФЦ по всем услугам. По

сравнению с прошлым годом количество оказанных услуг увеличилось на **6 %**.

Данный рост обусловлен:

во-первых, перенаправлением потока заявителей территориальными органами федеральных органов власти в МФЦ (услуги Росреестра, МВД и ФНС),

во-вторых, удобным графиком работы МФЦ с учетом одного выходного дня. Режим работы МФЦ предусматривает возможность обращения заявителей за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время - 1 раз в неделю ведется прием до 20.00, и в один из выходных дней - в субботу;

в-третьих, предварительная запись на прием в удобное время для заявителей позволяет экономить время гражданам.

На базе МФЦ организовано отдельное рабочее место (программно-аппаратный комплекс), обеспечивающее доступ заявителей к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций), к региональному порталу государственных и муниципальных услуг (функций), к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в многофункциональном центре, а также безвозмездный доступ к справочной правовой системе «ГАРАНТ».

Средний показатель нагрузки на 1 окно («универсального специалиста») в день из расчета 40 часовой рабочей недели и семи функционирующих окон увеличивается. По итогам 2017 года нагрузка на одного специалиста составила 14,3 обращения (2016 год -12,5).

В 2017 году проведена аттестация дополнительных 2 рабочих мест работников КМКУ «МФЦ», осуществляющих обработку персональных данных.

Осуществлялся еженедельный мониторинг поступления в бюджет области государственной пошлины за предоставление государственных услуг федеральных органов государственной власти при обращении заявителей в МФЦ. По состоянию на 01.01.2018 г. Кирсановское МФЦ обеспечил поступление в областной бюджет 2699367,2 рублей, что составило 83 % от плановых показателей.

В 2017 году финансирование МФЦ составило 4 802 919,68 рублей, из них:

1 958 000 рублей – средства бюджета города;

1 612 099,68 рублей – средства из бюджета района за осуществление организации предоставления государственных и муниципальных услуг, оказываемых МФЦ;

1 232 820,00 – средства, выделенные согласно постановлению администрации области от 23.04.2015 № 405 «О распределении субсидий из бюджета Тамбовской области на софинансирование расходов по организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

В целях повышения качества оказания государственных услуг федеральных и региональных органов исполнительной власти регулярно проводится обучение специалистов МФЦ административным процедурам оказания государственных услуг. Для оптимизации процесса обучения и сокращения расходов МФЦ проведение обучающих мероприятий проходит в режиме вебинаров.

Что касается качества оказания услуг в центре, то об этом говорит оценка, которую дают заявители. Мы имеет одну из самых высоких оценок – 4.94 из 5 возможных. Заявители оценивают работу центра, оставляя свои отзывы на портале «Вашконтроль.ру», на портале сети МФЦ, а также посредством участия в СМС-опросах федерального центра.

По данным результата работы в рейтинге МФЦ области за 2017 год Кирсановский МФЦ заняло 5 место по области.

Основной задачей КМКУ «МФЦ» в 2018 году является:

-сохранить уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на отметке не ниже 96,4%, а среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей в МФЦ для получения государственных и муниципальных услуг – не более 15 минут;

-реализация принципа экстерриториальности при оказании услуг.

Заместитель главы администрации города

В.Н.Струсова