**О выполнении мероприятий муниципальной программы «Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Крапивинского муниципального района» на 2014-2017 годы, утверждённой постановлением администрации Крапивинского муниципального района от 07.11.2013 г. №1612, в 2014 году**

На базе Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Крапивинского муниципального района созданы безопасные и комфортные условия для предоставления государственных и муниципальных услуг, обеспечена доступность обращения граждан за предоставлением государственных и муниципальных услуг, открытость при их предоставлении.

По состоянию на 01.01.2015г. с момента открытия (17.08.2012) Многофункционального центра в учреждение обратилось 126887 человек, из них к специалистам МФЦ – 73326 человек.

За 2014 году в Многофункциональный центр с учетом служб размещенных в здании обратилось 64663 человека (на 14143 человек больше по сравнению с 2013г.), в том числе к специалистам МФЦ 40893 (на 14132 человека больше по сравнению с 2013г.).

С целью обеспечения доступности предоставления государственных и муниципальных услуг на территории сельских поселений за 2014 год организовано 193 выезда Мобильного офиса МФЦ, оказано 2368 услуг. В 2013 году мобильных выездов проведено 83, оказано услуг – 1638. Более активно обращаются за предоставлением государственных и муниципальных услуг жители Каменского, Барачатского, Борисовского сельских поселений (соответственно за 2014 год: 461, 389, 347 обращений), менее активно – Крапивинского, Мельковского сельских поселений (соответственно за 2014 год: 81, 156 обращений).

Услуги предоставляются в 11 окнах, в том числе в 8 окнах -специалистами МФЦ.

На момент открытия МФЦ было заключено 30 Соглашений о взаимодействии по предоставлению 98 государственных и муниципальных услуг: 13 – федеральных, 54 – региональных, 31 - муниципальных. По состоянию на 01.01.2015г. в перечне государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МАУ «МФЦ» КМР 198 услуг, в том числе: 59 – федеральных, 96 – региональных, 43 – муниципальных. На сегодня в МАУ «МФЦ» КМР обеспечена возможность предоставления 237 услуг, с учётом 10 иных и 27 дополнительных услуг.

В отчетном периоде специалистами Многофункционального центра принято документов для оказания 16488 федеральных услуг, 4611 - региональных, 683 - муниципальных, 4123 дополнительных услуг, оказано 978 консультаций, выдано 18348 результатов оказания услуг.

Количество государственных и муниципальных услуг оказанных специалистами МФЦ за 2014 год на 1 тысячу человек населения района (23800 чел.) составило 1 718 единиц услуг, количество граждан обратившихся в МФЦ и службы, размещённые в здании - 2 575 ед. на 1 тысячу человек населения района.

Соотношение государственных (федерального и регионального значения) и муниципальных услуг за 2012-2014 гг. приведено в таблице 1.

**Соотношение количества, предоставленных государственных и муниципальных услуг за 2012-2014гг.**

Таблица 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Услуги | 2012 | 2013 | 2014 | Всего  |
| Кол-во | % | Кол-во | % | Кол-во | % | Кол-во | % |
| Федеральные | 944 | 36 | 8468 | 57 | 16488 | 75 | 25900 | 66 |
| Региональные  | 1526 | 59 | 5696 | 38 | 4611 | 21 | 11833 | 30 |
| Муниципальные | 140 | 5 | 649 | 4 | 683 | 3 | 1472 | 3 |
| Всего: | 2610 | 100 | 14813 | 100 | 21782 | 100 | 39205 | 100 |

В 2014 году доля оказанных государственных услуг федеральных органов власти составила 75%, государственных услуг регионального значения - 21%, муниципальных – 3%. Значительное увеличение доли федеральных услуг произошло за счет услуг ФМС России, Росреестра. Количество предоставленных услуг Росреестра увеличилось в 1,7 раза (с 7704 услуг в 2013г. до 13415 – в 2014г.), Миграционной службы – в 3,4 раза (с 730 услуг в 2013г. до 2490 – в 2014г.). Доля муниципальных услуг снизилась на 1% не смотря на то, что количество предоставленных услуг увеличилось на 5,2% (с 649 услуг в 2013г. до 683 – в 2014г.). Доля региональных услуг снизилась с 38% до 21%, за счёт снижения количества услуг Социальной защиты населения с 4245 в 2013 году до 3902 в 2014 году. Прежде всего, снижение связано с внесением изменений в постановление Коллегии администрации Кемеровской области от 24.12.2008 г. N 571 «Об утверждении положения о предоставлении отдельным категориям граждан мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и (или) коммунальных услуг в форме компенсационных выплат». Например, в 2013г. в МФЦ обратились 1589 граждан по вопросу приема документов на предоставление государственной услуги «Предоставление отдельным категориям граждан мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и (или) коммунальных услуг в форме компенсационных выплат», в 2014 году – 1172 человека.

Чаще всего граждане обращаются за предоставлением услуг социальной защиты населения, ФМС России, Росреестра, ФКП, Комитета по управлению муниципальным имуществом администрации Крапивинского муниципального района (далее – КУМИ), отдела архитектуры и градостроительства администрации Крапивинского муниципального района. Перечень наиболее востребованных услуг приведён в таблице 2.

**Наиболее востребованные государственные и муниципальные услуги**

Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование услуги | Количество услуг |
| 2012 год | 2013 год | 2014 год |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ |
| 1 | Предоставление сведений, содержащихся в ЕГРП на недвижимое имущество и сделок с ним | 0 | 3556 | 7739 |
| 2 | Предоставление сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости | 614 | 2742 | 4331 |
| 3 | Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и месту жительства в пределах РФ | 0 | 0 | 1502 |
| 4 | Предоставление отдельным категориям граждан мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и (или) коммунальных услуг в форме компенсационных выплат | 490 | 1589 | 1172 |
| 5 | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 351 | 981 | 971 |
| 6 | Прием документов и личных фотографий, необходимых для получения или замены паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории Российской Федерации | 0 | 623 | 906 |
| 7 | Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка | 353 | 898 | 796 |
| 8 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 0 | 311 | 780 |
| 9 | Государственный кадастровый учет недвижимого имущества | 186 | 641 | 570 |
| 10 | Предоставление мер социальной поддержки многодетным семьям | 101 | 235 | 183 |
| МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ |
| 1 | Предоставление земельного участка в собственность за плату | 0 | 144 | 166 |
| 2 | Предоставление земельного участка в аренду | 29 | 95 | 140 |
| 3 | Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка | 23 | 92 | 106 |
| 4 | Предоставление земельного участка в собственность бесплатно | 20 | 79 | 76 |
| 5 | Выдача градостроительного плана земельного участка | 12 | 81 | 75 |
| 6 | Выдача разрешения (продление разрешения) на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объекта капитального строительства | 19 | 83 | 73 |
| 7 | Оформление и выдача архивных справок | 28 | 45 | 43 |

По итогам 2014 года доля услуг Росреестра, оказанная специалистами МФЦ составила 72% от всех заявлений Росреестра по нашему району (13415 услуг из 18535).

В 2014 году было принято 3902 заявления на предоставление услуг СЗН (18% от общего количества заявлений, поступивших в МФЦ; 50% от общего количества заявлений, поступивших в УСЗН администрации Крапивинского муниципального района (3902 из 7818).

Средняя продолжительность ожидания приёма документов на предоставление государственных и муниципальных услуг менее 15 минут, на выдачу результатов оказания услуг - менее 5 минут. По результатам социологического опроса продолжительность ожидания приёма в 2012 году 12,1 мин., в 2014 – 8,9 мин.

Результаты предоставления государственных и муниципальных услуг предоставляются органами своевременно, зачастую, и раньше срока, предусматриваемого регламентами оказания соответствующих услуг. В случае невозможности предоставления результата, органы дают промежуточный ответ.

Наиболее востребованы муниципальные услуги КУМИ, отдела архитектуры и градостроительства:

- заявления на предоставление услуг (411) КУМИ составляют 2% от общего количества заявлений, поступивших в МФЦ; 34% - от количества заявлений (351 из 1179), поступивших в комитет. Кроме того, по доверенности КУМИ, администраций поселений мы сдаём в Росреестр, ФКП Росреестра документы на регистрацию прав на объекты недвижимости, на постановку (снятие) на кадастровый учёт. За 2014 год на регистрацию прав на объекты недвижимости подано 376 заявлений на регистрацию прав на объекты недвижимости, на переход права собственности, регистрацию договоров долгосрочной аренды земельных участков, получение свидетельств о праве собственности;

- заявления на предоставление услуг отдела архитектуры и градостроительства составляют – 0,8% от общего количества заявлений, поступивших в МФЦ; 43% от количества заявлений (181 из 434), поступивших в отдел архитектуры и градостроительства.

В связи с закрытием МУП «Единое окно» в МФЦ было передано 33 дела на доработку. По состоянию на 01.01.2015 года в работе 7 дел.

За 2014 г. от граждан принят 71 пакет документов на оказание комплексных услуг по оформлению прав на объекты недвижимости, выдано 33 результата, в работе 38 на 01.01.2015г., 216 заявлений на оказание возмездных услуг по оформлению прав на объекты недвижимости, в том числе 44 по составлению исковых заявлений, выдан 191 результат, в работе 25 на 01.01.2015г.

С ноября 2014 г. ООО «Сервисный центр» прекратил свою деятельность. Прежде всего, это связано с тем, что после передачи МФЦ полномочий по оказанию услуги ФМС России «Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и месту жительства в пределах РФ» мы осуществляем набор заявлений бесплатно. Экономя средства жителей Крапивинского муниципального района, мы снизили значительно доходы Сервисного центра.

В соответствии с муниципальной программой «Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Крапивинского муниципального района» на 2014-2017 годы» в 2014 году профинансировано 7233556,64 рублей, в т.ч. из средств местного бюджета - 5 897 256,56 руб., из них на заработную плату и начисления на заработную плату 5 696 602,07 рублей, из внебюджетных источников – 1 336 300,08 руб.

Помимо государственных и муниципальных услуг, МФЦ оказывает дополнительные платные услуги.

За 2014 год доходы учреждения от предпринимательской деятельности составили 1 336 300,08 рублей (на 45% больше по сравнению с 2013 годом - 923788,06 рублей), т.ч.:

31% от аренды помещений – 409 404,00 руб.;

28% от возмещения услуг ЖКХ арендаторами - 377 932,00 руб.);

41% от оказания возмездных и комплексных услуг - 548 964,00 руб., в т.ч. от копировально-множительных услуг 66 904,00 руб.;

Доходы от предпринимательской деятельности за минусом возмещения затрат на коммунальные услуги распределяются в соотношении 80% на текущие расходы учреждения и 20% (196232,00 руб.) на стимулирующие выплаты сотрудникам за предоставление дополнительных платных услуг, за участие в выездах Мобильного офиса.

Для измерения показателей достижения результатов программы мы использовали данные социологического опроса проведённого компанией ООО «Социосервис» в августе 2014 года по заявке Департамента информационных технологий Кемеровской области.

Результаты социологического исследования мнения населения по вопросу качества предоставления государственных и муниципальных услуг МАУ «МФЦ» КМР, показали высокий уровень удовлетворенности полученными услугами – 4,9 балла по пятибалльной шкале, взаимодействие в целом – 5 баллов.

В рамках исследования было опрошено 30 респондентов различных возрастных и социальных групп, из них 5 - мужского пола, 25 - женского. Среди опрошенных респондентов впервые обратились за услугами 23%, т.е. 34% пришли повторно, а 40% ответили, что обращались в учреждение более 2 раз.

Доля заявителей, знающих и что-то слышавших о возможности получать услуги в электронной форме по Крапивинскому муниципальному району в 2014 году составила 77%, в 2012 – 69%, в среднем по муниципальным округам в 2014 г. 69%.

Доля заявителей, пользовавшихся электронной формой получения госуслуг по району составила 26% в 2014г., 13% в 2012г., в среднем по муниципальным округам в 2014 г. - 25%.

Услугой по активации учетной записи на портале госуслуг за 2014 год воспользовалось 12 человек.

Общие показатели оценок удовлетворенности взаимодействием между заявителем государственных или муниципальных услуг и специалистом, оказывающим государственную или муниципальную услугу, находятся на достаточно высоком уровне: корректность и тактичность сотрудников респонденты оценили на 5 баллов, помощь при оформлении документов – на 5 баллов, получение разъяснений при получении услуги – на 4,7 балла, взаимодействие в целом – на 5 баллов (Таблица 3).

**Показатели удовлетворённости взаимодействием между заявителем и специалистом по приёму и выдаче документов**

Таблица 3

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии | количество баллов |
| 2012 | 2014 |
| вежливость, тактичность специалистов | 5,0 | 5,0 |
| полнота и достаточность разъяснений от специалистов по моему вопросу | 4,9 | 4,7 |
| помощь при оформлении документов, предусмотренных для получения услуги | 4,9 | 5,0 |
| взаимодействие в целом | 4,9 | 5,0 |

Условия оказания государственных и муниципальных услуг оценены заявителями высоко. В качестве параметров оценки получения услуги были выделены – режим работы, местоположение, комфорт помещения, наличие и достаточность мест ожидания (таблица 4).

**Условия работы МФЦ**

Таблица 4

|  |  |
| --- | --- |
| Параметры оценки | количество баллов |
| 2012 | 2014 |
| удобный режим работы | 5,0 | 5,0 |
| удобство месторасположения | 4,8 | 4,7 |
| комфортность помещения | 4,9 | 5,0 |
| наличие и достаточность мест ожидания | - | 4,9 |
| наличие и содержание информационных стендов | - | 4,9 |

В целом, отмечен достаточно высокий показатель общей удовлетворенности оказанными услугами: 4,6 балла в 2012 году, 4,9 балла в 2014 г.

Директор

С.А. Исапова