

**Итоги работы
МКУ «МФЦ г. Кировска»
за 2021 год**

1. Государственная регистрация МКУ «МФЦ г. Кировска» состоялась 30.10.2014 г.

На 31.12.2021 г штатная численность составила 14 чел., в том числе 13 специалистов по работе с заявителями.

Оборудовано 7 окон для приема заявителей, в клиентском зале размещено рабочее место консультанта, еженедельно (каждый вторник) работает выездное окно в п. Коашва.

2. Количество предоставляемых государственных услуг:

	На 01.01.2021 г.	На 01.01.2021 г.	Динамика
Федеральные, шт.	58	60	+2
Региональные, шт.	83	77	-6
Муниципальные , шт.	31	32	+1
Иные	13	12	-1
Всего услуг:	185	181	-4

Снижение количества региональных услуг связано с отменой услуг по линии Министерства труда и социального развития (не востребоваанные услуги Центра занятости населения).

3. Количество принятых заявлений по предоставляемым услугам в динамике за 2020-2021 год:

	2020 г	2021 г.	Динамика
Федеральные, шт.	11 197	12 151	+954
Региональные, шт.	923	6 739	+5 816
Муниципальные , шт.	803	1 054	+251
Иные	2 801	4 495	+1 794
Всего услуг:	15 724	24 539	+8 815

4. Оказание услуг населению г. Кировска:

	2020	2021	Динамика
Всего оказано услуг, в т.ч.	15724	24539	+8815

- Прием заявлений, шт.	14753	24012	+9259
- Консультирование по порядку предоставления государственной услуги, шт.	971	527	-444
Выдано результатов оказания государственных услуг (шт.)	6421	13779	+7358
Количество заявителей, посетивших МФЦ, чел. (по данным СУО)	14809	28010	+13201

С 04.04.2020 в МФЦ был прекращен прием заявителей в связи с введением ограничительных мероприятий, направленных на обеспечение санитарно-эпидемиологического благополучия населения, и утверждении правил поведения, обязательных для исполнения гражданами и организациями в связи с угрозой распространения на территории Мурманской области новой коронавирусной инфекции (COVID-19). С 13.05.2020 возобновлен прием заявителей в помещении МФЦ, но по сокращенному перечню услуг. В 2021 году прием ведется по сокращенному перечню услуг (129 услуг из 181).

5.В 2021 году оказано Федеральных и Региональных услуг 18 891 шт. в т.ч.:

МВД – 6157; Росреестра – 4366; Министерства труда и социального развития Мурманской области – 6577; ПФР – 1066; ИФНС - 382; Министерства имущественных отношений Мурманской области – 136; ФСС-174; прочие органы – 33. Оказывается 92 услуги из 137.

6.В 2021 году оказано Муниципальных услуг 1 054 шт. в т.ч.:

МФЦ (выдача справок ф.9) – 347; МКУ «УСР г. Кировска» (оплата проезда в медицинские учреждения Мурманской области) – 322; КУМС – 65; ЗАГС – 200; ОПЕКА – 120. Оказываются все 32 услуги.

7.В 2021 году оказано ИНЫХ услуг 4 595 шт. В данную категорию входят услуги по действиям с учетными записями (3268 шт.), печать QR-кодов (1301 шт.), прием заявлений и консультации по банкротству физических лиц (17 шт.), выделение земельных участков по программе Гектар Арктики (1 шт.), прием заявлений избирателей (8 шт.).

8.Оценка качества предоставления услуг.

В соответствии требованиями Постановления правительства от 12.12.2012 № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» на Портале ИАС МКГУ (мониторинг качества

предоставления государственных услуг) отражаются данные по сбора мнений граждан о качестве предоставления государственных услуг.

Период	Количество оценок	Среднее значение	Положительных оценок
2021	11004	4,89	97,68%

В целях проведения оценки эффективности деятельности руководителей выявляется мнение гражданина о качестве предоставления государственных услуг (с оценкой по 5-балльной шкале, включая оценку по следующим основным критериям:

- а) время предоставления государственных услуг;
- б) время ожидания в очереди при получении государственных услуг;
- в) вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственных услуг;
- г) комфортность условий в помещении, в котором предоставлены государственные услуги;
- д) доступность информации о порядке предоставления государственных услуг.

Снижение количества положительных оценок связано с введением ограничений в работе МФЦ и в количестве предоставляемых услуг.

9. Работа МФЦ в условиях ограничительных мероприятий

В 2021 году прием ведется по сокращенному перечню услуг (129 услуг из 181 услуги). В основном, это социально значимые услуги: услуги Росреестра, Министерства труда и социального развития, ПФР, ФНС, ФСС, МКУ «Управления социального развития», ЗАГСа, отдела опеки. Это социально-значимые услуги для возрастных категорий, которым сложно получать услуги в электронном виде и услуги, которые пока не предоставляются в электронном виде.

С 16 ноября 2021 г добавилась услуга Министерства здравоохранения Мурманской области по предоставлению на бумажном носителе QR-кодов о проведенной вакцинации, результатов ПЦР-тестов (за ноябрь-декабрь выдано 1301 шт.).

10. Официальный сайт МФЦ, группы в социальных сетях.

На официальном сайте МКУ «МФЦ г. Кировска» kirovsk.mfc51.ru размещена информация по режиму работы, перечню предоставляемых услуг, необходимых документах для получения услуг, новости о новых услугах и изменениях в законодательстве. На странице МФЦ ВКонтакте есть ссылки на официальный сайт, а также можно задать любой вопрос по предоставлению услуг специалисту по принципу «Обратной связи» и получить ответ. Средняя посещаемость официального сайта более 1000 человек в месяц.

11. Планы на 2022 год

В 2022 году основной задачей стоит возобновление предоставления услуг, предоставление которых было прекращено из-за введения ограничительных мероприятий.

Ввод новых федеральных и региональных услуг будет проводиться в соответствии с заключаемыми уполномоченным ГОБУ «МФЦ МО» соглашениями. Продолжится работа с реестром муниципальных услуг в части оказания приема документов через МФЦ.

Основными задачами при вводе новых услуг являются:

- налаживание взаимодействия с органами, предоставляющими услугу;
- обучение сотрудников МФЦ;
- информирование населения о новых услугах;

- увеличение количества услуг, предоставляемых по СМЭВу;
- оказание услуг в рамках комплексного запроса;
- повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

Большое значение будет уделяться информированию заявителей о возможности получения государственных и муниципальных услуг через Портал госуслуг в электронном виде. Будет организовано рабочее место для заявителей, желающих получить услуги в электронном виде (закупка стола, МФУ, установка моноблока). Специалистами будет оказываться помощь при оформлении заявления гражданина на получение услуг через Портал госуслуг.