

АКТ
итогов изучения мнения населения
о качестве предоставления государственных и муниципальных услуг
в МАУ «Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»
за 2017 год

В МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МАУ «МФЦ») организовано предоставление 217 государственных и муниципальных услуг, из них:

- государственных услуг территориальных федеральных органов исполнительной власти – 60;
- государственных услуг исполнительных органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры – 102;
- муниципальных услуг органов местного самоуправления – 55.

В 2017 году в МАУ «МФЦ» за получением государственных и муниципальных услуг обратилось 58439 граждан, из них:

- для подачи заявлений на получение государственных и муниципальных услуг – 45767 человек;
- для получения консультаций по порядку предоставления государственных и муниципальных услуг – 12672 человек.

В МАУ «МФЦ» для граждан обеспечена возможность оценки качества предоставления государственных услуг посредством опросного модуля автоматизированной информационной системы «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (далее – ИАС МКГУ).

Сводные оценки в ИАС МКГУ формируются по следующим пяти показателям:

- время предоставления государственной услуги;
- время ожидания в очереди при получении государственной услуги;
- вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственной услуги;
- комфортность условий в помещении, в котором предоставлена государственная услуга;
- доступность информации о порядке предоставления государственной услуги.

В период с 01 января по 31 декабря 2017 года количество оценок в ИАС МКГУ составило 11773, из них:

- «оценка 1» – 0 %;
- «оценка 2» – 0 %;
- «оценка 3» – 0 %;
- «оценка 4» – 7,5 %;
- «оценка 5» – 90,8 %.

Среднее значение произведенных оценок составило 4,88, доля оценок с положительным результатом составила 98,3 % (см. Приложение).

Таким образом, уровень удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в МАУ «МФЦ» в 2017 году составил 98,3 %.

Директор МАУ «МФЦ»



М.С. Андреева

Приложение к Акту итогов изучения мнения населения
о качестве предоставления государственных и муниципальных услуг
за 2017 год

Сводные оценки: Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» г. Когалым

Полученные оценки



Количество оценок

Всего: 11 773

Среднее значение

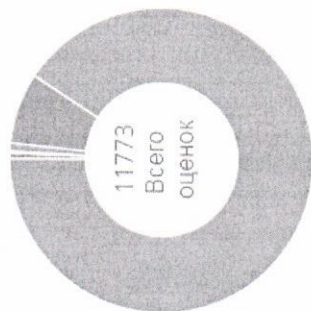
4.88

Положительных

98.3%

Показать данные за прошлый год

Распределение оценок



Оценка 1	Оценка 2	Оценка 3	Оценка 4	Оценка 5
0%	0%	0%	7%	90%

На диаграмме показано распределение оценок, вы можете менять состав данных выбирая нужные внизу.

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 расположенных справа.