

АКТ
итогов изучения мнения населения
о качестве предоставления государственных и муниципальных услуг
в МАУ «Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»
за 2019 год

В МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МАУ «МФЦ») организовано предоставление 235 государственных и муниципальных услуг, из них:

- государственных услуг территориальных федеральных органов исполнительной власти – 62;
- государственных услуг исполнительных органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры – 118;
- муниципальных услуг органов местного самоуправления – 55.

В 2019 году в МАУ «МФЦ» за получением государственных и муниципальных услуг обратилось 62633 граждан, из них:

- для подачи заявлений на получение государственных и муниципальных услуг – 51601 человек;
- для получения консультаций по порядку предоставления государственных и муниципальных услуг – 11032 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 2019 года количество оценок в ИАС МКГУ составило 55694, из них:

- «оценка 1» – 0 %;
- «оценка 2» – 0 %;
- «оценка 3» – 0 %;
- «оценка 4» – 2 %;
- «оценка 5» – 97 %.

Среднее значение произведенных оценок составило 4,96, доля оценок с положительным результатом составила 99,53 % (см. Приложение).

Таким образом, уровень удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в МАУ «МФЦ» в 2019 году составил 99,53 %.

Заместитель директора МАУ «МФЦ»

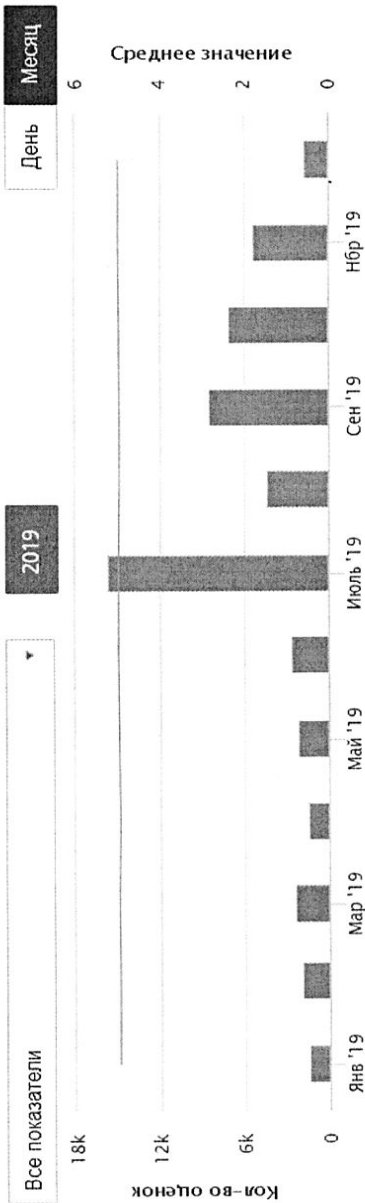


Б.Н. Гетьман

Приложение к Акту итогов изучения мнения населения
о качестве предоставления государственных
и муниципальных услуг за 2019 год

Сводные оценки: МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» г.Когалым

Полученные оценки



Количество оценок

55 694

Среднее значение

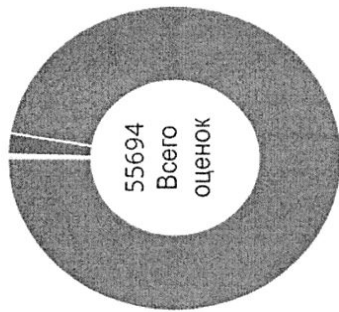
4.96

Положительных

99.53%

Показать данные за прошлый год

Распределение оценок



Оценка 1	Оценка 2	Оценка 3	Оценка 4	Оценка 5
0%	0%	0%	2%	97%

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

На графике совмещены данные по количеству полученных оценок (столбчики) и среднему значению оценки (линия). Вы можете
менять отображение (по дням/по месяцам) оценок на графике с помощью переключателей расположенных справа.