

АКТ
итогов изучения мнения населения
о качестве предоставления государственных и муниципальных услуг
в МАУ «Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»
за 2018 год

В МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МАУ «МФЦ») организовано предоставление 226 государственных и муниципальных услуг, из них:

- государственных услуг территориальных федеральных органов исполнительной власти – 59;
- государственных услуг исполнительных органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры – 112;
- муниципальных услуг органов местного самоуправления – 55.

В 2018 году в МАУ «МФЦ» за получением государственных и муниципальных услуг обратилось 60892 граждан, из них:

- для подачи заявлений на получение государственных и муниципальных услуг – 49831 человек;
- для получения консультаций по порядку предоставления государственных и муниципальных услуг – 11061 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.

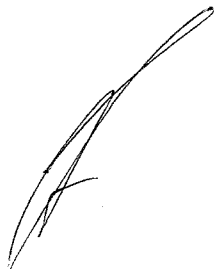
В период с 01 января по 31 декабря 2018 года количество оценок в ИАС МКГУ составило 14418, из них:

- «оценка 1» – 1 %;
- «оценка 2» – 0 %;
- «оценка 3» – 0 %;
- «оценка 4» – 3 %;
- «оценка 5» – 94 %.

Среднее значение произведенных оценок составило 4,88, доля оценок с положительным результатом составила 97,56 % (см. Приложение).

Таким образом, уровень удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в МАУ «МФЦ» в 2018 году составил 97,56 %.

Директор МАУ «МФЦ»



М.С. Андреева

Приложение к Акту итогов изучения мнения населения
о качестве предоставления государственных
и муниципальных услуг за 2018 год

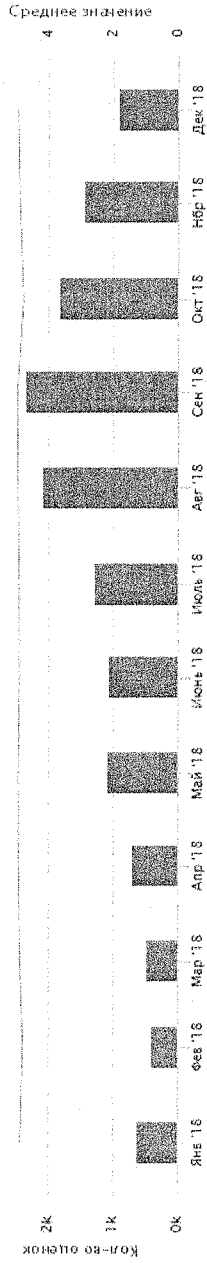
Сводные оценки МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»
вкотатим

Полученные оценки

Все показатели
3к

2018

День
Месяц



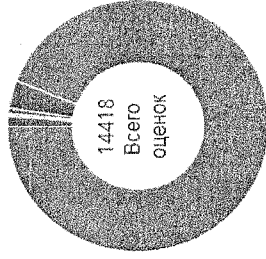
Всего: 14 418

Среднее значение 4,88

Положительных 97,56%

Показать данные за прошлый год

Распределение оценок



Оценка 1 1%
Оценка 2 0%
Оценка 3 0%
Оценка 4 3%
Оценка 5 94%

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

На графике совмещены данные по количеству полученных оценок (столбчик) и среднему значению (по дням/по месяцам) оценок на графике с помощью переключателей расположенных справа.