**СПРАВКА ТО № 3 «МФЦ Хакасии»**

1. **О выполнении в 2013-2014 г.г. мероприятий по повышению качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании город Сорск в соответствии с Указом Президента РФ от 07.05.2012 г. № 60 1 « Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»**

**Ответ:** Наш центр осуществляет свою деятельность в соответствий с требованиями комфортности и доступности для получателей государственных и муниципальных услуг, установленными Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. № 1376.

При предоставлении государственных и муниципальных услуг в нашем центре обеспечиваются следующие условия обслуживания заявителей: обращение заявителей в центр осуществляется, в том числе по предварительной записи; время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут; прием заявителей в нашем отделе осуществляется шесть дней в неделю. График работы отдела предусматривает возможность обращения за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время, до 19 часов ежедневно, а также в субботу до 15 часов.

На момент открытия ТО № 3 было заключено 11 соглашений о взаимодействии с органами исполнительной власти и организациями. В начале своей деятельности ТО № 3 предоставлял 90 услуг. На сегодняшний день ТО № 3 взаимодействует с 21 органом государственной власти, из них: 13 федеральных органов государственной власти, 3 органа государственной власти субъекта РФ, 2 органа местного самоуправления, 3 организации и предоставляет 148 услуг. Таким образом, количество предоставляемых услуг на базе ТО № 3 с начала деятельности увеличилось на 80 %.

Мероприятиями по повышению качества предоставления муниципальных услуг являются: расширение перечня муниципальных услуг, переданных в ведение ТО № 3, а также количества участников МФЦ-органов исполнительной власти, организаций.

На момент открытия ТО № 3 в ведение отдела было передано 17 муниципальных услуг, на сегодняшний день ТО № 3 предоставляет 26 муниципальных услуг.

Надо отметить, что перечень услуг, предоставляемых на базе ТО № 3 постоянно расширяется, посредством заключения новых соглашений о взаимодействии с органами исполнительной власти и организациями.

При реализации своих функций ТО № 3 направляет межведомственные запросы о предоставлении документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, для формирования полного пакета документов, что является очень удобным для заявителя.

В целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг ТО № 3 ежемесячно проводит ряд мероприятий, направленных на информирование граждан об услугах, предоставляемых на базе ТО №3, посредством размещения данной информации в печатных изданиях, буклетах, в Интернете, проведением встреч с коллективами организаций г. Сорск, а также проведением «Дней открытых дверей» в ТО № 3.В ходе информирования мы узнаем от жителей г. Сорска об услугах различных ведомств, которые они хотели бы получать в нашем центре.

ТО № 3 и ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» проводятся мероприятия, направленные на обучение и повышение квалификации сотрудников МФЦ в сфере предоставления соответствующих муниципальных услуг.

Совершенствуются информационные системы МФЦ посредством которых наш отдел имеет доступ к различным программам, что позволяет самостоятельно выдавать результат услуги.

В отделе организован защищенный канал связи, используя который в настоящее время мы можем самостоятельно выдавать заявителю выписки из похозяйственной книги. Без направления запроса в Администрацию г. Сорск.

Для удобства граждан в отделе организована телефонная линия,предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц.

Всего с момента открытия ТО № 3 было предоставлено: 1218 муниципальных услуг.

**Вопрос : 3 О результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг .**

Ответ: Одним из способов осуществления контроля качества предоставляемых услуг в МФЦ является изучение общественного мнения граждан-заявителей, что включает в себя оценку следующих показателей:

* Общий уровень удовлетвренности населения качеством государственных и муницпальных услуг;
* Качество полученной гражданами государственной (муниципальной) услуги;
* Деятельность Территориального отдела, предоставляющего услуги;

Результаты анкетного опроса заявителей услуг показали, что подавляющее большинство респондентов высоко оценили качество предоставления государственных и муниципальных услуг в Территориальном отделе № 3, а именно: процент удовлетворенности граждан предоставления услуг в ТО № 3 составил- 97,17 %.