Итоги деятельности многофункциональных центров

предоставления государственных и муниципальных услуг

На территории Чувашской Республики зарегистрировано и функционируют 32 МФЦ Чувашской Республики, в которых функционируют 290 окон, в том числе 262 универсальных окон и 28 окон для обслуживания субъектов МСП (МФЦ г. Чебоксары – 4 окна, МФЦ Минэкономразвития Чувашии – 5 окон, МФЦ г. Новочебоксарска – 5 окон, МФЦ г. Канаш – 3 окна, МФЦ г. Алатырь – 3 окна, центр «Мой бизнес» – 3 окна, МФЦ Батыревского района – 2 окна, по 1 окну – в МФЦ Чебоксарского района и МФЦ г. Шумерля, а также на базе ПАО «Сбербанк России» г. Чебоксары), что обеспечивает доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг составляет 96,39%.

В 2020 г. в центры «Мои документы» Чувашской Республики за предоставлением государственных и муниципальных услуг обратилось 1712188 граждан и субъектов МСП, что на 14,9% меньше по сравнению с 2019 годом (из них сформировано 609476 дел, выдано 460191 результат, оказано 642521 консультация), в т.ч. в бизнес-окнах оказано 102062 услуг (их них сформировано 50041 дело, выдано 47864 результатов, оказано 4157 консультаций). Основной причиной снижения количества предоставления государственных и муниципальных услуг послужило ограничительные и карантинные меры, в целях предотвращения распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) на территории Чувашской Республики, в связи с чем был приостановлен массовый очный прием заявителей в МФЦ. Прием заявителей осуществлялся только по предварительной записи и по ограниченному перечню услуг.

В целях реализации постановления Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей», а также в рамках выполнения комплекса работ по организации единой электронной системы управления очередью (далее – ЕЭСУО), все МФЦ подключены к информационно-аналитической системе мониторинга качества государственных услуг (далее – ИАС МКГУ), которая позволяет проводить оценку качества предоставления государственных услуг в формате ИАС МКГУ и отправлять результаты оценки качества услуг в ИАС МКГУ.

В каждом МФЦ Чувашии у заявителя имеется возможность произвести оценку качества государственных услуг при помощи приложения «Пульт оценки качества», установленного на планшетных компьютерах, размещённых во всех окнах операторов. Приложение «Пульт оценки качества», как и ЕЭСУО, выполнено в соответствии с рекомендациями Минэкономразвития России по внедрению фирменного стиля «Мои документы».

Также есть возможность отправки номера телефонов заявителей в федеральный центр телефонного обслуживания в целях оценки качества полученных в МФЦ государственных услуг через смс-опросы.

Общее количество отправленных в ИАС МКГУ оценок за 2020 г. составило 1942944, среднее значение отправленных оценок – 4,995, удовлетворенность заявителей качеством оказываемых государственных и муниципальных услуг в Чувашской Республике – 99,98%.