**- статистические и аналитические данные о получении муниципальных услуг (включая ежеквартальные отчеты о полученных и рассмотренных жалобах по вопросам предоставления муниципальных услуг)**

На конец сентября 2019 года администрацией города Чебоксары предоставляется 71 услуга, из них: муниципальных - 48, государственных (по переданным полномочиям) - 23. Всего за предоставлением государственных и муниципальных услуг обратилось:

за 9 месяцев 2019 г. – 45,9 тыс. заявителей

за 9 месяцев 2018 г. – 49,1 тыс. заявителей

Снижение на 6,5%.

На базе МФЦ в режиме «одного окна» предоставляется 53 услуги администрации города (муниципальных - 49, ЗАГС - 4).

Общее количество обращений за услугами администрации, предоставляемых через МФЦ, составило:

за 9 месяцев 2019 г. – 30,6 тыс. (в т.ч. обращений в МФЦ – 7,4 тыс.), доля обращений в МФЦ – 24,2%

за 9 месяцев 2018 г. – 33,7 тыс. (в т.ч. обращений в МФЦ – 7,6 тыс.), доля обращений в МФЦ – 22,5%

Количество обращений в МФЦ снизилось на 2,1%, а доля обращений в МФЦ увеличилась на 1,7%.

Среднее ожидание в очереди за получением услуг в МФЦ составило 4 минуты (в аналогичном периоде составило 11 минут)

В электронном виде доступны 20 муниципальных услуг и 4 услуги ЗАГС.

Количество обращений в электронном виде составило:

за 9 месяцев 2019 г. – 9,3 тыс. (в т. ч. ЗАГС – 1506 заявлений или 16,1%)

за 9 месяцев 2018 г. – 19,1 тыс. (в т. ч. ЗАГС – 10744 заявлений или 56%)

Доля обращений в электронной форме в общем количестве обращений за услугами, переведенными в электронный вид, составила 39,7%, что на 35,5% ниже показателя прошлого года.

В 51 услуге, предоставляемых администрацией города Чебоксары, содержатся элементы межведомственного взаимодействия. Общее количество направленных межведомственных запросов составило:

за 9 месяцев 2019 г. – 26,4 тыс. запросов (через СМЭВ – 100%)

за 9 месяцев 2018 г. – 29 тыс. запросов (через СМЭВ – 100%)

Снижение количества запросов составило 8,9%.

Обработано более 4,7 тыс. входящих запросов (в 1 полугодии 2018 года – 5,1 тыс.).

 Уровень удовлетворённости потребителей качеством предоставления муниципальных услуг составляет 99,9%.

 Поступила 1 жалоба на действия (бездействия) или решения, осуществленные (принятые) в ходе предоставления муниципальных услуг о не предоставлении заверенной копии документов, по итогам рассмотрения жалоба удовлетворена (в аналогичном периоде поступило 12 жалоб).