**Сводный отчет о достижении руководителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов, а также руководителем государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» показателей эффективности и результативности профессиональной служебной деятельности руководителей, ответственных за предоставление соответствующих оцениваемых государственных и (или) муниципальных услуг в Свердловской области, за 2019 год**

Мониторинг удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области проводится   
в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации   
от 12.12.2012 № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) 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» (далее – ППРФ от 12.12.2012 № 1284) и согласно Постановлению Правительства Свердловской области от 15.01.2019 № 9-ПП «О мерах, направленных на реализацию постановления Правительства Российской Федерации от 31.03.2018 № 395 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284» (далее – ППСО от 15.01.2019 № 9-ПП).

В соответствии с ППРФ от 12.12.2012 № 1284 определены следующие территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, государственных внебюджетных фондов (далее – ФОИВ), в отношении которых проводится оценка гражданами эффективности деятельности руководителей ФОИВ:

- Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Свердловской области (далее – Росреестр);

- Главное Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Свердловской области (далее – МВД России);

- Управление Федеральной налоговой службы по Свердловской области (далее – ФНС России);

- Управление Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации по Свердловской области (далее – Росгвардия);

- Территориальное управление Росимущества в Свердловской области (далее – Росимущество);

- Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области (далее – Роспотребнадзор);

- Управление Федеральной службы судебных приставов по Свердловской области (далее – ФССП России);

- Федеральное медико-биологического агентство по контролю и надзору   
в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия (далее – ФМБА России);

- Государственное учреждение – Свердловское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации (далее – ФСС России);

- Государственное учреждение – Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Свердловской области (далее – ПФР России).

В течение 2019 года в автоматизированную информационную   
систему «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (далее – ИАС МКГУ) поступали данные от 125 площадок 66 отделов государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных   
и муниципальных услуг» (далее – ГБУ СО «МФЦ») и 378 подразделений ФОИВ   
по услугам, предоставляемых физическим и юридическим лицам:

- 283 подразделения МВД России;

- 20 подразделений ФНС России;

- 42 подразделения ПФР России;

- 17 подразделений Росгвардии;

- 11 подразделений ФСС России;

- 2 подразделения Росреестра;

- 1 подразделение ФССП России;

- 1 подразделение Росимущества;

- 1 подразделение Роспотребнадзора

- 1 подразделение ФБМА России.

1. **Общие итоги**

По итогам 2019 года уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области в среднем по области составил **97,67** %.

За 2019 года в ИАС МКГУ поступило более **4 млн.** оценок по **855,5 тыс**. фактам оказания услуг, предоставленных гражданам Свердловской области (таблица № 1).

Таблица № 1

Общие параметры по Свердловской области

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметр** | **за  2019 год** |
| Общее количество оцененных фактов оказания услуг, шт., всего | 855 552 |
| из них: |  |
| федеральных услуг, шт. | 827 117 |
| региональных услуг, шт. | 28 032 |
| муниципальных услуг, шт. | 403 |
| Общее количество оценок фактов оказания услуг, поступивших по региону, шт., всего | 4 049 259 |
| из них оценок: |  |
| федеральных услуг, шт. | 3 880 429 |
| региональных услуг, шт. | 166 424 |
| муниципальных услуг, шт. | 2 406 |
| Уровень удовлетворенности, % общий по региону | 97,67 |
| по федеральным услугам, % | 97,77 |
| по региональным услугам, % | 95,33 |
| по муниципальным услугам, % | 94,6 |
| Общее количество граждан, согласившихся участвовать в оценке (количество поступивших телефонных номеров по региону, шт.), всего | 1 918 888 |
| из них: |  |
| поступивших из ФОИВ | 601 508 |
| поступивших из отделов ГБУ СО «МФЦ» | 1 317 380 |
| Количество отделов ГБУ СО «МФЦ», подключенных к ИАС МКГУ, шт. | 66 |

**Оценка удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг   
в Свердловской области по ФОИВ**

За 2019 год в ИАС МКГУ поступили оценки из всех источников   
по **827,1** тыс. услугам ФОИВ (МВД России, ФНС России, Росреестр, ПФР,   
ФССП России, ФСС России, Росгвардии) (таблица № 2).

МВД России стало ведомством, услуги которого в течение 2019 года активнее всего оцениваются жителями области (49,14 % от общего количества оцененных фактов оказания услуг по федеральным ведомствам Свердловской области).

В целом по ФОИВ в 2019 году уровень удовлетворенности по федеральным услугам, оказанным на территории Свердловской области, выше 97 %.   
У Росимущества наблюдается самый низкий уровень удовлетворенности – 76,92 % (определялся на основе 8 оцененных фактов оказания услуг).

По услугам ФНС России по Свердловской области достигнут наибольший уровень удовлетворенности по региону – 99,42 %.

Таблица № 2

Общие параметры по ФОИВ по Свердловской области

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | ФОИВ | Количество оцененных фактов оказания услуг | | | | Уровень удовлетворенности, % | | | |
| Через ФОИВ | Через МФЦ | Через ЕПГУ и сайт «Ваш контроль» | **Итого** | Через ФОИВ | Через МФЦ | Через ЕПГУ и сайт «Ваш контроль» | **Итого** |
| 1 | МВД России | 138835 | 238674 | 28918 | **406427** | 96,36 | 98,11 | 99,81 | **97,43** |
| 2 | ФНС России | 67605 | 13212 | 94 | **80911** | 99,73 | 97,04 | 97,35 | **99,42** |
| 3 | Росреестр | 0 | 289642 | 6 | **289648** | - | 97,24 | 47,37 | **97,24** |
| 4 | ПФР | 5864 | 33571 | 763 | **40198** | 98,79 | 98,39 | 99,87 | **98,51** |
| 5 | ФССП России | 0 | 1051 | 0 | **1051** | - | 98,89 | - | **98,89** |
| 6 | ФСС России | 436 | 3045 | 2 | **3483** | 97,52 | 98,73 | 100 | **98,48** |
| 7 | Росгвардия | 5044 | 0 | 342 | **5386** | 97,95 | - | 100 | **98,04** |
| 8 | Росимущество | 0 | 8 | 0 | **8** | - | 76,92 | - | **76,92** |
| 9 | Роспотребнадзор | 0 | 5 | 0 | **5** | - | 100 | - | **100** |
| **Итого:** | | **217784** | **579208** | **30125** | **827117** | **98,74** | **97,71** | **99,8** | **97,77** |

По итогам 2019 года можно сделать вывод, что граждане максимально удовлетворены качеством предоставления федеральных услуг, получаемых через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (**99,8 %**),   
за исключением услуг Росреестра (47,37 %) (определялся на основе 6 оцененных фактов оказания услуг).

**Оценка удовлетворенности по РОИВ и ОМСУ**

В 2019 году гражданами было оценено 28 435 региональных услуг, предоставленных через ГБУ СО «МФЦ», в том числе 28 032 государственные   
и 403 муниципальные услуги (таблица № 3).

Таблица № 3

Общие параметры по государственным и муниципальным услугам Свердловской области

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметр** | **2019 год** |
| Общее количество оцененных фактов оказания государственных услуг, шт. | 28 032 |
| Общее количество оцененных фактов оказания муниципальных услуг, шт. | 403 |
| **Всего, шт.** | **28 435** |
| Уровень удовлетворенности качеством предоставления государственных услуг, % | **95,33** |
| Уровень удовлетворенности качеством предоставления муниципальных услуг, % | **94,6** |

**Оценка удовлетворенности по отделам ГБУ СО «МФЦ»**

По итогам 2019 года на всех площадках ГБУ СО «МФЦ» было оценено более **607,8** тыс. фактов оказания услуг (федеральных, региональных   
и муниципальных). Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг в Свердловской области, оказанных через ГБУ СО «МФЦ», составил **97,68**%.

Наивысший уровень удовлетворенности – 100 % – наблюдается   
по 10 площадкам ГБУ СО «МФЦ». Данные площадки являются территориально обособленными структурными подразделениями (офисы обслуживания населения) ГБУ СО «МФЦ», т.е. удаленными рабочими местами отделов ГБУ СО «МФЦ»,   
в которых предоставляются в полном объеме все государственные   
и муниципальные услуги, как и в отделах ГБУ СО «МФЦ».

Уровень удовлетворенности от 92 % до 95 % наблюдается по 8 площадкам ГБУ СО «МФЦ», в том числе 6 из них расположены в г. Екатеринбурге.

В IV квартале 2019 года в целях повышения доли граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг, в Свердловской области проведена оптимизация площадок ГБУ СО «МФЦ»:

- 3 площадки (отдел ГБУ СО «МФЦ» в Чкаловском районе города Екатеринбурга (ул. Щербакова, д. 4), ТОСП г. Березовский (ул. Мира, д. 1) и ТОСП п. Восточный (ул. Комарова, д. 21) закрыты и проходят процедуру удаления   
из ИАС МКГУ;

- 1 площадка (отдел ГБУ СО «МФЦ» в Чкаловском районе города Екатеринбурга (ул. Щербакова, д. 4) открыта 26.12.2019 и проходит процедуру размещения в ИАС МКГУ.

**II. Отчет о достижении руководителем ГБУ СО «МФЦ» показателей эффективности и результативности профессиональной служебной деятельности**

Приказом Департамента информатизации и связи Свердловской области   
от 08.11.2019 № 141 «О внесении изменений в приказ Департамента информатизации и связи Свердловской области от 25.12.2018 № 220   
«О показателях и критериях оценки эффективности деятельности государственных учреждений и руководителей государственных учреждений, подведомственных Департаменту информатизации и связи Свердловской области» директору ГБУ СО «МФЦ» установлено значение показателя «Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления оцениваемых услуг» – 90 %. В трудовой договор директора ГБУ СО «МФЦ» также внесены показатели эффективности его деятельности с учетом качества организации предоставления государственных   
и муниципальных услуг.

По итогам 2019 года директором ГБУ СО «МФЦ» достигнуто значение показателя – 98,24 %.

По состоянию на 31.12.2019 в личных кабинетах ИАС МКГУ размещены данные о дате назначения всех руководителей 66 отделов ГБУ СО «МФЦ»   
и целевых показателях их эффективности и результативности профессиональной служебной деятельности руководителя, ответственного за предоставление соответствующих оцениваемых государственных и (или) муниципальных услуг.

В соответствии с ППРФ от 12.12.2012 № 1284 за период расчета показателя эффективности деятельности руководителя принимается период замещения руководителем должности в течение полных 12 месяцев. Формирование показателя эффективности деятельности руководителя в ИАС МКГУ осуществляется   
в автоматическом режиме по истечении 15 дней с момента завершения периода расчета показателя эффективности деятельности руководителя. Если руководитель находится в должности менее года, то текущий показатель рассчитывается с даты вступления в должность по дату, когда формируется сводный отчет. Сформированный показатель эффективности деятельности руководителя   
не подлежит изменению.

В соответствии с приказом ГБУ СО «МФЦ» от 04.12.2019 № 101-02/106 «Об утверждении целевых показателей эффективности деятельности руководителей отделов, выполняющих функции филиалов ГБУ СО «МФЦ» всем руководителям 66 отделов ГБУ СО «МФЦ» установлен целевой показатель оценки эффективности деятельности руководителей структурных подразделений с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг   
на уровне 92 %.

Все руководители 66 отделов ГБУ СО «МФЦ» достигли установленные целевые показатели.