**Результаты изучения мнения населения о качестве оказания**

**государственных и муниципальных услуг, предоставляемых**

**муниципальным автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»**

**в 2019 году**

Муниципальным автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МАУ «МФЦ») в рамках выполнения муниципального задания предоставляется услуга «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг».

Мнение населения (заявителей) о качестве предоставляемых услуг по итогам 2019 года изучено по результатам оценки посредством пультов оценки качества предоставляемых услуг, данным информационной аналитической системы «Мониторинг качества государственных услуг» (ИАС МКГУ), результатам прямого анкетирования заявителей посредством заполнения опросных анкет.

По результатам оценки посредством пультов оценки качества предоставления услуг за 2019 год уровень удовлетворённости граждан составил **99,07%,** положительно оценили качество предоставленных услуг посредством ИАС МКГУ - **99,67%** заявителей, **99,79%** опрошенных через проведение анкетирования удовлетворены качеством предоставления услуг, полученных в многофункциональном центре.

В целях повышения информированности граждан, обратившихся в МФЦ, о возможностях и способах оценки качества государственных услуг:

- на мониторах оповещения по бегущей строке транслируется видеоролик об ИАС МКГУ;

- в новостной ленте на сайте: <http://mfc-ugorsk.ru> размещена информация о возможности оценить качество предоставленных государственных услуг и оставить отзыв о качестве их предоставления на сайте «Ваш контроль» <https://vashkontrol.ru>;

- в новостной ленте на сайте: <http://mfc-ugorsk.ru> размещено обращение к заявителям о принятии активного участия в оценке качества предоставления государственных услуг в центре «Мои документы» с помощью инфомат-опроса или бесплатного sms - голосования;

- в новостной ленте на сайте: <http://mfc-ugorsk.ru>; <https://vk.com/mfc_ugorsk>, на Портале сети МФЦ ХМАО-Югры размещена информация о том, что при получении результата услуги заявителям необходимо принять активное участие в оценке качества предоставления государственных услуг в центре «Мои документы» с помощью планшета в окне выдачи документов, инфомата, Портала сети МФЦ ХМАО-Югры или бесплатного sms – голосования;

- разработаны и размещены на информационных стендах МФЦ и администрации города Югорска буклеты;

- при получении результата услуг выдается памятка для заявителей об участии в бесплатном sms - опросе по оценке качества предоставления государственных услуг;

В МФЦ города Югорска имеются следующие технические и программные средства для оценки качества предоставления государственных услуг:

- инфомат СПК «Югра»;

- портал сети МФЦ ХМАО-Югры;

- sms - голосование;

- планшет.

*Администрация города Югорска,*

*Департамент экономического развития и проектного управления,*

*отдел по реализации административной реформы*