

Д О К Л А Д

об организации исполнения в администрации городского округа «Город Калининград»

Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»

(распоряжение администрации от 03.06.2014 № 382-р – отчет до 10 июля и 10 января каждого года, рез. 3/сз: доклад на совещании с заместителями главы ежеквартально)

Отчет за 1-е полугодие 2020 года

Наименование и номер пункта Указа	Информация об исполнении
Пп. а) п. 1 Указа № 601	<p>Подпунктом а) пункта 1 Указа № 601 Правительству Российской Федерации предписано обеспечить достижение показателя – «уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году» – не менее 90 процентов.</p> <p>В первом полугодии 2020 года в администрации городского округа «Город Калининград» (далее – Администрация) продолжалась работа по реализации требований Указа Президента № 601, направленная на оптимизацию предоставления муниципальных услуг и исполнения муниципальных функций, повышение удовлетворенности жителей муниципального образования качеством их предоставления (исполнения).</p> <p>Предоставление муниципальных услуг Администрацией осуществляется через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенные на территории города, на основании соглашения о взаимодействии между Государственным казенным учреждением Калининградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и Администрацией и распоряжения Администрации от 20.07.2018 № 442-р (в редакции от 03.02.2020 № 41-р) «Об организации работы по приему и выдаче документов в МКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».</p> <p>На сегодняшний день МКУ «МФЦ г. Калининграда» осуществляет прием запросов и документов для предоставления 93 муниципальных и 143 государственных услуг (в том числе 43 – услуги ФОИВ, 100 – региональные услуги), 7 услуг АО «Корпорация МСП», 1 услуги Избирательной комиссии Калининградской области, исполнения 63 муниципальных функций.</p> <p>В период с 01.01.2020 по 22.06.2020 года МКУ «МФЦ г. Калининграда» принято 94215 запросов, из них:</p>

– муниципальные услуги – 7925 (8%), в том числе через Единый портал государственных и муниципальных услуг – 2836 (36% от количества м/у или 3% от общего количества заявлений), через ГКУ МФЦ – 1040 (13% от количества м/у или 1% от общего количества заявлений);

– муниципальные функции – 1143 (1%);

– государственные услуги – 85147 (91%), в том числе региональные – 8624 (10% от количества г/у или 9% от общего количества заявлений).

В отчетном периоде удовлетворены:

– качеством предоставления муниципальных услуг – 97,06 % , источники оценок: МФЦ-инфоматы, публичная система «Ваш контроль», Виджеты, МФЦ – Телефонный центр, МФЦ-СМС; количество оцененных фактов предоставления услуг – 651, всего оценок – 3984.

– качеством обслуживания – 99 %, обратившихся в МКУ МФЦ заявителей (по опросу с помощью системы оценки качества обслуживания, которой воспользовались 10708 заявителей): отлично – 10548 (98%), хорошо – 76 (1%), плохо – 84 (1%).

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг структурными подразделениями Администрации, организующими предоставление муниципальных услуг, продолжалась работа по регламентации муниципальных услуг, мониторингу административных регламентов, внесению в них изменений с целью приведения их в соответствие действующему законодательству, оптимизации административных процедур.

За первое полугодие 2020 принято 3 административных регламента предоставления муниципальных услуг/ регламентов исполнения функции:

– 164-35/у, «Оформление и выдача решений о признании или об отказе в признании садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом», постановление Администрации от 01.04.2020 № 265;

– 028-76/у, «Признание граждан нуждающимися в жилых помещениях в рамках реализации государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации», постановление Администрации от 05.06.2020 № 425;

– «Заключение договора купли-продажи или аренды земельного участка, договора аренды земельного участка в целях комплексного освоения территории по результатам аукциона», постановление Администрации от 03.02.2020 № 97.

1 административный регламент предоставления муниципальной услуги по приему заявлений,

документов, а также постановке граждан на учет в качестве нуждающихся в предоставлении земельных участков для ведения садоводства отменен, в связи с исключения данной услуги из перечня муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией, постановление Администрации от 04.03.2020 № 195;

В 9 ранее принятых административных регламентов предоставления муниципальных услуг/регламентов исполнения функций внесены изменения:

- 164-23/у, «Согласование паспорта нестационарного торгового объекта на территории городского округа «Город Калининград», постановление Администрации от 10.01.2020 № 3;

- 164-3/у – «Выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламной конструкции, аннулированию такого разрешения, выдаче предписания о демонтаже рекламных конструкций», постановление Администрации от 14.02.2020 № 138;

- 360-14/у, «Признание граждан малоимущими в целях освобождения от внесения платы за пользование жилым помещением (платы за наем)», постановление Администрации от 26.02.2020 № 164;

- 028-2/у, «Организация приема в муниципальную собственность городского округа «Город Калининград» недвижимого имущества от юридических и (или) физических лиц, постановление Администрации от 17.03.2020 № 227;

- 360-11/фгр, «Оказание экстренной материальной помощи», постановление Администрации от 08.04.2020 № 295;

- 164-8/у, «Оформление градостроительного плана земельного участка в целях строительства и реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства», постановление Администрации от 14.04.2020 № 306;

- 028-40/у, «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях», постановление Администрации от 22.05.2020 № 378;

- 164-28/у, «Присвоение адреса объектам адресации, аннулирование адреса объектов адресации», постановление Администрации от 29.05.2020 № 387;

- 164-25/у, «Оформление и выдача решения о согласовании переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме», постановление Администрации от 09.06.2020 № 439.

Кроме того, постановлением Администрации от 30.01.2020 № 91 внесены изменения в перечень муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией. В перечень включена новая услуга в сфере

	<p>земельных отношений по установлению публичного сервитута в отдельных целях, одна услуга в сфере земельных отношений исключена из перечня. Таким образом, на конец отчетного периода администрацией предоставляется 93 муниципальной услуги.</p>
<p>Пп. б) п. 1 Указа № 601</p>	<p>Подпунктом б) пункта 1 Указа № 601 Правительству Российской Федерации предписано обеспечить достижение показателя – «доля 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, к 2015 году» – не менее 90 процентов.</p> <p>На территории городского округа «Город Калининград» для граждан открыто 3 многофункциональных центра предоставления государственных и муниципальных услуг, из которых 1 учреждение муниципальное и 2 государственных:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) на Пл. Победы, 1 – 40 окон обслуживания; 2) на ул. Генерала Челнокова, 11 – 41 окно обслуживания; 3) на ул. Инженерной, 3 – 23 окна обслуживания; <p>Кроме того, открыто 1 государственное учреждение – МФЦ для бизнеса по адресу: г. Калининград, ул. Уральская, д. 18 – 10 окон.</p> <p>Данного количества окон обслуживания заявителей в городском округе «Город Калининград» (1 окно обслуживания на 5000 человек) достаточно для достижения значения показателя Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «доля 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 к 2015 году» – не менее 90 процентов.</p>
<p>Пп. в) п. 1 Указа № 601</p>	<p>Подпунктом в) пункта 1 Указа № 601 Правительству Российской Федерации предписано обеспечить достижение показателя – «доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 году» – не менее 70 процентов.</p> <p>Граждане имеют возможность получить в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг 27 муниципальных услуг.</p> <p>В отчетном периоде за получением муниципальных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг обратилось 36 % граждан от общего количества заявителей.</p> <p>Информация о предоставляемых Администрацией муниципальных услугах размещена в сводном</p>

реестре государственных и муниципальных услуг (функций) и на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Администрация принимает меры к внесению/актуализации ранее внесенных сведений в случае издания/изменения нормативных правовых актов, регулирующих порядок предоставления муниципальных услуг.

На Едином портале государственных и муниципальных услуг размещены формы заявлений и иных документов, необходимых для получения соответствующих услуг, обеспечен доступ к ним для копирования и заполнения в электронном виде.

Информация о возможности получения муниципальных услуг в электронной форме размещена на официальном сайте Администрации в подразделе «Административная реформа» раздела «Администрация». Кроме того, в перечне муниципальных услуг Администрации, размещенном в разделе «Муниципальные услуги», к каждой услуге, предоставляемой в электронной форме, дана ссылка для перехода на Единый портал государственных и муниципальных услуг.

25.02.2020 Губернатором Калининградской области утвержден план мероприятий («дорожная карта») по цифровизации государственных и муниципальных услуг на 2020-2021 годы.

Планом предусмотрено участие ОМС в реализации мероприятий, в том числе в составе рабочей группы, с определением администрации городского округа «Город Калининград» в качестве пилотного муниципалитета.

План включает в себя в том числе:

- определение типового перечня услуг, предоставление которых может быть организовано через Единый портал (Администрацией предложено к переводу в электронный вид 9 муниципальных услуг);
- разработку типовой технологической схемы для каждой услуги из типового перечня;
- разработку паспорта услуги для каждой услуги из типового перечня;
- утверждение типовых регламентов для каждой услуги из типового перечня;
- разработку типовой порталной формы по каждой из услуг типового перечня, отладка и запуск услуг на Едином портале.

На площадке МКУ «МФЦ г. Калининграда» каждый первый вторник месяца с января по март 2020 проводились Дни открытых дверей на тему: «Популяризация получения услуг в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг» (далее – ЕПГУ) (в период с апреля по июнь мероприятия не проводились в связи ограничениями, связанными с пандемией коронавирусной инфекции).

	<p>В рамках данных мероприятий заявители информировались о преимуществах получения государственных и муниципальных через ЕПГУ, всем желающим были оказаны услуги по подтверждению личности и восстановлению доступа к учетной записи на ЕПГУ. Заявителям, которые хотели более подробно ознакомиться с работой ЕПГУ, была дана дополнительная консультация об особенностях функционирования сервиса. Желающие получили базовые навыки работы с ЕПГУ, воспользовавшись специально выделенным для этого рабочим местом.</p> <p>Также заявителям предлагалось подать заявление на получение услуг в электронном виде. Граждане, воспользовавшиеся предложением, положительно оценили работу сервиса. Всего в данных мероприятиях за отчетный период приняли участие 311 заявителей.</p> <p>На официальных страницах МКУ «МФЦ г. Калининграда» в социальных сетях на постоянной основе размещается информация о преимуществах электронной подачи заявлений через ЕПГУ.</p> <p>В секторе информирования и ожидания МКУ «МФЦ г. Калининграда» размещен раздаточный информационный материал о ЕПГУ (буклеты, листовки), кроме того информация о работе ЕПГУ и электронных услугах размещена на информационных стендах учреждения.</p>
<p>Пп. г) п. 1 Указа № 601</p>	<p>Подпунктом г) пункта 1 Указа № 601 Правительству Российской Федерации предписано обеспечить достижение показателя – «снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, к 2014 году» – до 2.</p> <p>В настоящее время среднее число обращений заявителей в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, снижено до 2.</p> <p>В случае подачи запроса и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, по почте, по электронной почте либо через Единый портал государственных и муниципальных услуг и выбора способа получения результата предоставления муниципальной услуги – по почте либо по электронной почте, заявитель с сотрудниками МФЦ не взаимодействует.</p> <p>Из 27 муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг, 20 связаны со сферой предпринимательской деятельности (в качестве заявителей могут выступать юридические лица либо</p>

	индивидуальные предприниматели), при этом заявитель вправе обратиться в МФЦ только один раз – при получении результата муниципальной услуги. При выборе способа получения результата – по почте либо электронной почте (в случае, если такая возможность предусмотрена административным регламентом), услуга предоставляется без взаимодействия с заявителем.
Пп. д) п. 1 Указа № 601	<p>Подпунктом д) пункта 1 Указа № 601 Правительству Российской Федерации предписано обеспечить достижение показателя – «сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году» – до 15 минут.</p> <p>Действующими административными регламентами предоставления муниципальных услуг предусмотрено, что максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.</p> <p>В соответствии с мониторингом соблюдения временных показателей обслуживания граждан, проведенного с использованием информационной системы, обеспечивающей поддержку мониторинга и сбор статистической отчетности в МКУ «МФЦ г. Калининграда», в первом полугодии 2020 года среднее время ожидания в очереди составило 14 минут 34 секунд.</p> <p>Статистика среднего времени ожидания в очереди:</p> <ul style="list-style-type: none"> – менее 15 минут – по 29 услугам; – от 15 до 20 минут – по 26 услугам; – более 20 минут – по 4 услугам; – по 35 услугам заявители не обращались.