**Майский Указ Президента №601 от 07 мая 2012 г.**

**«Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»**

**МКУ «МФЦ» МО «Зеленоградский городской округ»**

**II квартал 2020 года**

Данный Указ Президента направлен на улучшение 5 показателей:

1. Уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных и муниципальных услуг (к 2018 году до 90%)

*По данному федеральному показателю оцениваются 19 государственных услуг (ПФР; ФНС; УМВД; Росреестр; ФССП) Согласно Мониторинга качества предоставленных государственных услуг через МФЦ Зеленоградского городского округа в I квартале 2020 года составил:*

*-* ***% положительных оценок 97%, средняя оценка 4.9****. В сравнении со II кварталом 2019 года: % положительных оценок - 98%, средняя оценка – 4.9.*

*-* ***количество отправленных телефонных номеров за II квартал 2020 года – 3019, из них получено откликов 1001.***

*В сравнении сo II кварталом 2019 года: количество отправленных телефонных номеров за II квартал 2019 года – 2334, из них получено откликов 894. Таким образом, количество отправленных телефонных номеров увеличилось на 685 номеров, а количество полученных откликов – на 107.*

1. Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в т.ч. в МФЦ (к концу 2015 г. – не менее 90%)

*По Зеленоградскому городскому округу этот показатель выполнен. Одновременно могут работать 10 окон. По факту за II квартал 2020 года среднее количество окон, оказывающих услуги, составило 6 окон (за аналогичный период 2019 года – 8 окон). Удаленных окон нет. Расчет по количеству окон производится 1 окно на 5 тыс. человек.* ***Количество заявителей на 1 окно вo II квартале 2020 года составило 17 заявителей*** *(в 2019 году – 24 заявителя).* Уменьшение количества заявителей на 1 окно связано с работой МФЦ только по предварительной записи в период проведения мероприятий по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории Российской Федерации в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19).

1. Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме (к 2018 году не менее 70%)

Статистики подсчета получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме в МФЦ нет. В МФЦ существует бесплатный доступ на портал госуслуг, которым может воспользоваться любой посетитель.

В МФЦ производится подтверждение, регистрация и восстановление доступа к учетным записям пользователей Единой системы идентификации и аутентификации ЕСИА. Для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, для получения доступа к единому порталу госуслуг. ***За II квартал 2020 года за данной услугой обратилось – 712 заявителей (***за II квартал 2019 года– 326 заявителя). Таким образом, количество граждан, обратившихся за получением доступа к единому порталу госуслуг увеличилось в 2 раза.

Ежемесячно в МФЦ г.Зеленоградска проводятся Дни открытых дверей по популяризации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде посредством портала госуслуг.

1. Снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган исполнительной власти для получения государственных (муниципальных) услуг, связанной со сферой предпринимательской деятельности (к концу 2014 г. до 2 раз)

*В МФЦ г.Зеленоградска осуществляется прием семи видов заявлений от субъектов малого и среднего предпринимательства (Корпорация МСП).*

***За II квартал 2020 года принято 48 заявлений от субъектов малого и среднего предпринимательства*** *(за II квартал 2019 года – 48 заявлений).*

1. Сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган местного самоуправления для получения государственной (муниципальной) услуги (к 2014 г. до 15 мин.)

*Одним из условий обслуживания заявителей в МФЦ является время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги, которое не должно превышать 15 мин. В МФЦ ЗГО в целом данный показатель выполнен:* ***время ожидания в очереди заявителями в среднем за II квартал 2020 года составило 4 минуты 13 секунд****, за аналогичный период 2019 года – 7 минут 38 секунд.*

*Показатель «доля заявителей, ожидающих более 15 мин».* ***Доля заявителей, ожидающих более 15 минут, во II квартале 2020 года составила 7%****, во II квартале 2019 года – 17%. Таким образом, доля заявителей, ожидающих более 15 минут, снизилась на 10%.*