

Майский Указ Президента №601

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

Данный Указ Президента направлен на улучшение 5 показателей:

1. Уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных и муниципальных услуг (к 2018 году до 90%)
Это Федеральный показатель. По данному показателю оцениваются 19 государственных услуг (ПФР; ФНС; МВД, ФССП, Росреестр). Согласно Мониторинга качества предоставленных государственных услуг через МФЦ Зеленоградского городского округа за II квартал 2017 года составил:
 - % положительных оценок составил 99%, средняя оценка 4.94, в сравнении с I кварталом 2017 года - % положительных оценок (99%), средняя оценка (4.9) - остались практически на прежнем уровне (незначительное увеличение средней оценки на 0.04%).
 - количество отправленных телефонных номеров 1159 из них получено откликов 390, что составляет 33.6%, в сравнении с I кварталом (445 телефонных номера отправлено, откликов – 36%) заметно увеличение количества отправленных телефонных номеров (на 714 номера, на 260.5%), но незначительное снижение количества полученных откликов на 2.4%.

2. 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 9 окон. По факту за II квартал среднее количество окон, оказывающих услуги, составило 7 окон. Удаленных окон нет. Расчет по количеству окон производится 1 окно на 5 тыс. человек. МФЦ г.Зеленоградска находится на 3 месте по количеству заявителей на 1 окно (20 чел.), после г. Калининграда (24), г. Светлогорска (21). I квартал – количество заявителей также составляло 20 чел. на 1 окно.
Количество услуг на 1 окно в день – I квартал – 13, II квартал -14.

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 у нас нет. В МФЦ существует бесплатный доступ на портал гос. услуг, которым может воспользоваться любой посетитель.

С апреля 2016 года 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 portalу гос. услуг. За II квартал 2017г. за данной услугой обратилось – 270 заявителей (I квартал 2017г. – 197) – увеличение на 73 заявителя (1.9%). Количество заявителей, обратившихся за получением услуги по регистрации, подтверждению и восстановлению доступа учетной записи увеличилось после проведения Дня открытых дверей 22 мая 2017 года возросло:

апрель -71,

май - 74,

июнь – 125 (увеличение на 51 заявителя (168.9%).

Доля зарегистрированных на ЕСИА – 1.3% (за 1 полугодие). МФЦ Зеленоградска имеет положительную динамику – увеличение количества обратившихся заявителей за получением данной услуги на 73.

3. 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)

- *МФЦ г.Зеленоградска осуществляет прием документов по 6-ти услугам Фонда поддержки предпринимательства Калининградской области.*

- *С августа 2016 года представитель АО «Янтарьэнерго» на площадке МФЦ осуществляет прием документов по технологическому присоединению к электрическим сетям. Услуга пользуется популярностью среди посетителей МФЦ. Так, за I квартал принято 507 заявлений, за II квартал 619.*

- *МФЦ г.Зеленоградска оказывает 7 услуг Корпорации МСП. По услугам Корпорации МСП принято: I квартал – 15 заявлений, II квартал – 55 заявлений (увеличение на 40 заявлений, 266.4%).*

В настоящее время на базе МФЦ предоставляются государственные и муниципальные услуги для ИП и ЮЛ в формате «МФЦ для бизнеса», а именно:

- Фонд поддержки предпринимательства Калининградской области – 6 услуг;
- Корпорация МСП – 7 услуг;
- Федеральная налоговая служба – 6 услуг;
- Министерство внутренних дел – 8 услуг;
- Роспотребнадзор – 1 услуга;
- Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии – 2 услуги;
- Территориальное управление Федерального агентства по управлению государственным имуществом в Калининградской области – 3 услуги;
- Федеральная служба судебных приставов РФ – 1 услуга;
- Фонд социального страхования РФ -7 услуг;
- Муниципальные услуги – 70 услуг;

4. 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 г.Зеленоградска обслуживание заявителей в целом осуществляется в соответствии с максимальным временем ожидания в очереди – 15 мин: среднее время ожидания за II квартал 2017 года составило 7 минут 23 секунды (за I квартал – 10 минут 46 секунд). Среднее время ожидания уменьшилось на 3 минуты 23 секунды по сравнению с I кварталом.

Доля заявителей, ожидающих более 15 минут, за II квартал составила в среднем 16%, за I квартал – 23%. Таким образом, доля заявителей, ожидающих более 15 минут, уменьшилась на 7%).

Самый высокий процент ожидающих более 15 мин в г. Калининграде, Гвардейске (более 20%).