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

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

По состоянию на 01 октября 2018 года в МФЦ г.Зеленоградска предоставляются **224 услуги**, в том числе:

- государственные – 50,

- региональные – 100 (+4) (в том числе услуги ОГКУ «Центр социальной поддержки населения – 63),

- муниципальные – 70.

Всего за III квартал 2018 года в МФЦ г.Зеленоградска предоставлено **7359 услуг** (за II квартал 2017 года - 10179 услуг).

Уменьшение количества принятых заявлений связано с тем, что заявители стали более активно получать услуги в электронном виде посредством портала Госуслуг.

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 во II квартале 2018 года составил:*

*- % положительных оценок 98%, средняя оценка 4.9 По сравнению с III кварталом 2017 года: % положительных оценок - 98%, средняя оценка – 4.9, то есть показатели остались на прежнем уровне.*

*- количество отправленных телефонных номеров за III квартал 2018 года – 2601, из них получено откликов 944, что составляет 36%. В сравнении с III кварталом 2017 года: отправлено номеров - 1608, получено откликов 795 (49%). Таким образом, количество отправленных телефонных номеров* ***увеличилось на 62%*** *(на 993 телефонных номера больше отправлено), процент проникновения уменьшился на 10%.*

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 9 окон. По факту за III квартал 2018 года среднее количество окон, оказывающих услуги, составило 7 окон. Удаленных окон нет. Расчет по количеству окон производится 1 окно на 5 тыс. человек. Количество заявителей на 1 окно в III квартале 2018 года составило 23 человека.*

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 III квартал 2018 года за данной услугой обратилось 300 заявителей. По сравнению с III кварталом 2017 года количество заявителей по данной услуге увеличилось на 41 заявление 15%. 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 документов (всего – по 67 услугам):*

*- шести услуг Фонда поддержки предпринимательства Калининградской области,*

*- 7 видов заявлений от субъектов малого и среднего предпринимательства (Корпорация МСП),*

*За II квартал 2018 года принято 28 заявлений от субъектов малого и среднего предпринимательства (за II квартал 2017 года – 46 заявлений),*

*- 6 услуг ФНС,*

*- 1 услуга МВД,*

*- 2 услуги Росреестра,*

*- 1 услуга ФССП,*

*- 2 услуги Росимущества,*

*- 2 услуги Министерства сельского хозяйства,*

*- 1 услуга ГКУ КО «Центр занятости населения Калининградской области»,*

*- 1 услуга МЧС,*

*- 4 услуги ФСС,*

*- 8 услуг Агентства по архитектуре, градостроению и перспективному развитию КО,*

*- 2 услуги Министерства природных ресурсов и экологии КО,*

*- 4 услуги Агентства по имуществу КО,*

*- 19 муниципальных услуг,*

*- 1 услуга Министерства экономики КО.*

*Кроме того, на площадке МФЦ осуществляется прием документов по технологическому присоединению к электрическим сетям. Прием документов ведет сотрудник АО «Янтарьэнерго». Услуга пользуется популярностью среди посетителей МФЦ.*

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 III квартал 2018 года составило 13 минут 50 секунд, за III квартал 2017 года – 11 минут 55 секунд. Увеличение среднего времени ожидания (на 2 минуты) связано с увеличением количества предоставляемых услуг (III квартал 2018 г. – 224, III квартал 2017 года - 207).*

*Показатель «доля заявителей, ожидающих более 15 мин». Доля заявителей, ожидающих более 15 минут, в III квартале 2018 года составила 27%, в III квартале 2017 года – 25%.*