

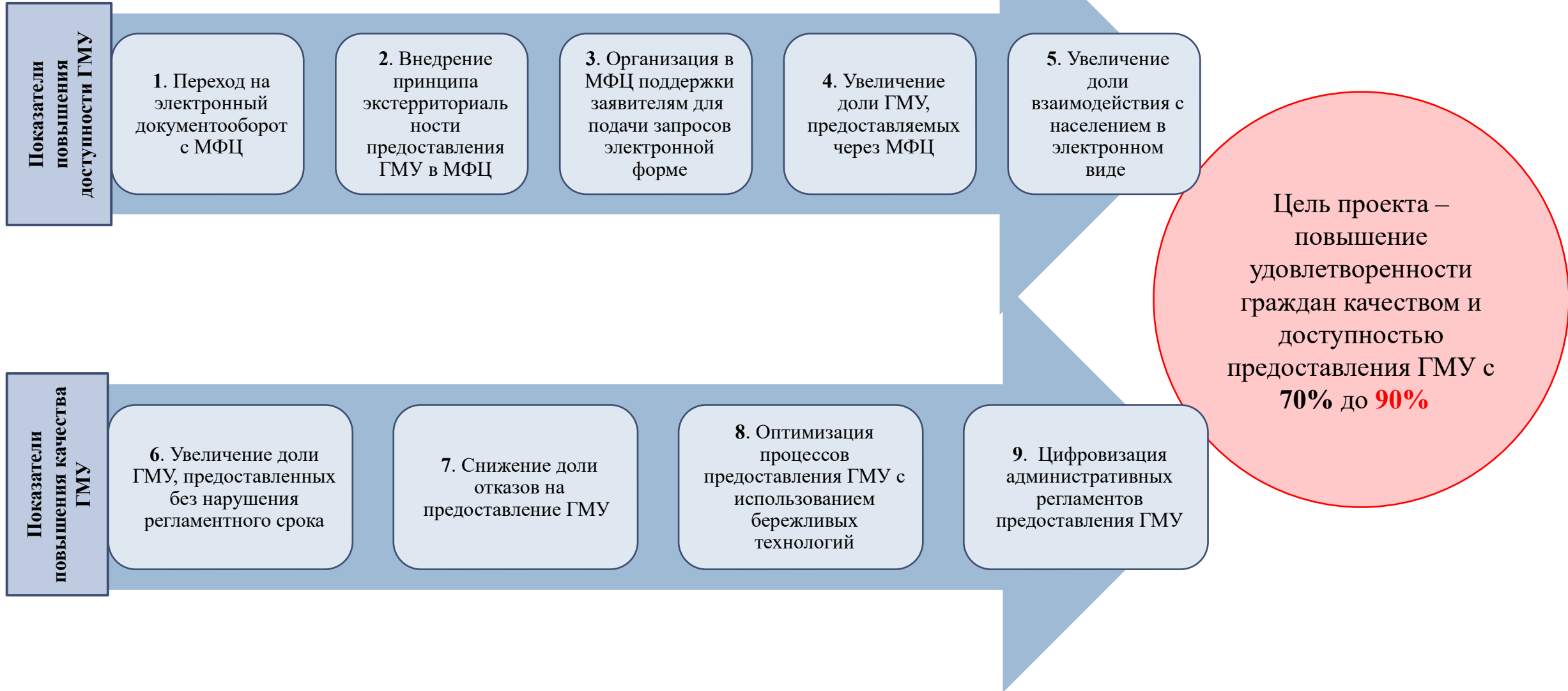


АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДА ЮЖНО-САХАЛИНСКА

**Отчет о реализации муниципального проекта
«Совершенствование системы предоставления
государственных и муниципальных услуг
в администрации города Южно-Сахалинска»**

г. Южно-Сахалинск
2024 год

Цель и ключевые показатели проекта



1 Ключевой показатель «Переход на электронный документооборот с МФЦ»

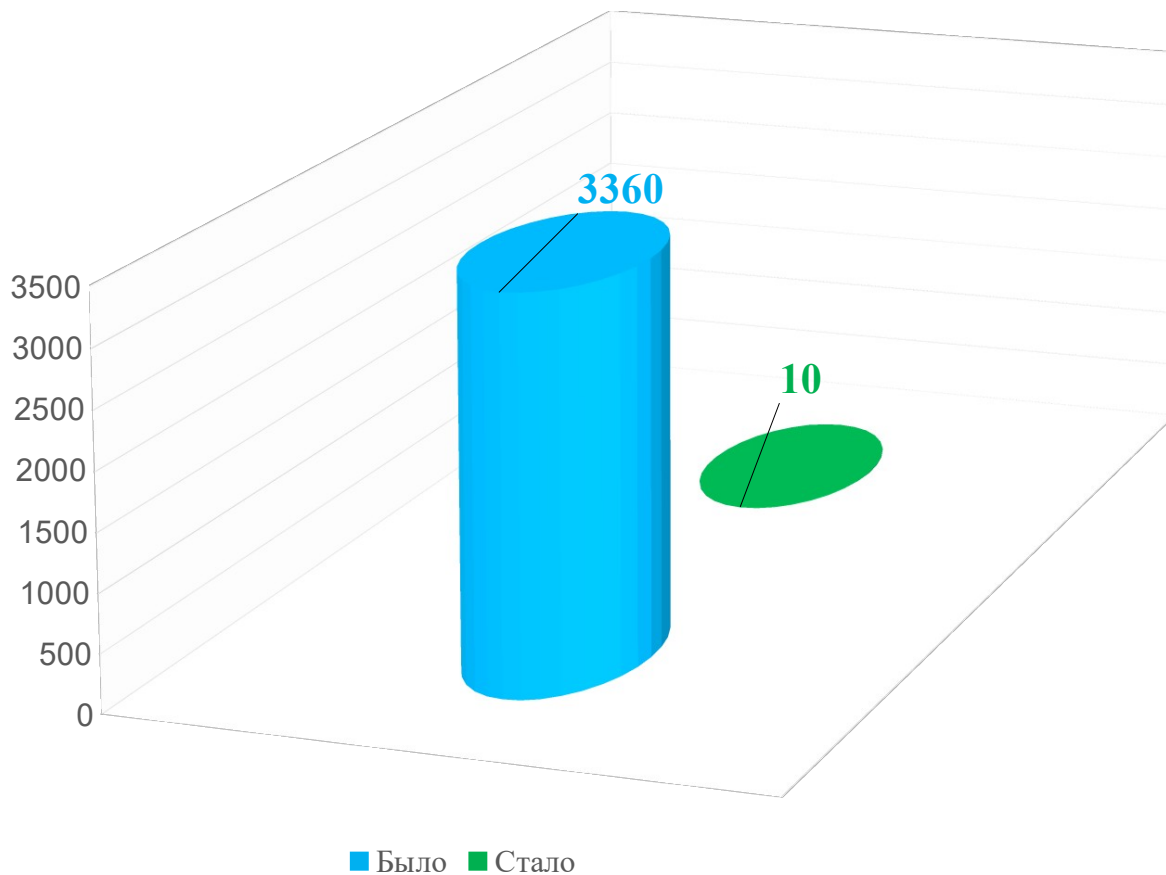
Проведенные мероприятия:

1. С МФЦ заключено соглашение о взаимодействии от 29.03.2022 № 413/2022.
2. Распоряжением администрации города от 19.04.2022 № 19-кв утвержден перечень должностных лиц, ответственных за прием и обработку заявлений в ГИС МФЦ.
3. **136 сотрудников** подключены к ГИС МФЦ.

Достигнутый эффект:

1. Сокращен срок приема заявки и направления результата ГМУ с **7 дней** до **10 мин.**
2. Обеспечена прозрачность процесса, что исключило просрочки приема заявок и направления результата.
3. Исключены функции курьера и регистратора по взаимодействию с МФЦ в администрации города.

Сокращение срока взаимодействия с МФЦ за счет внедрения электронного документооборота (мин.)



2

Ключевой показатель «Предоставление услуг администрации города Южно-Сахалинска через МФЦ по экстерриториальному принципу»

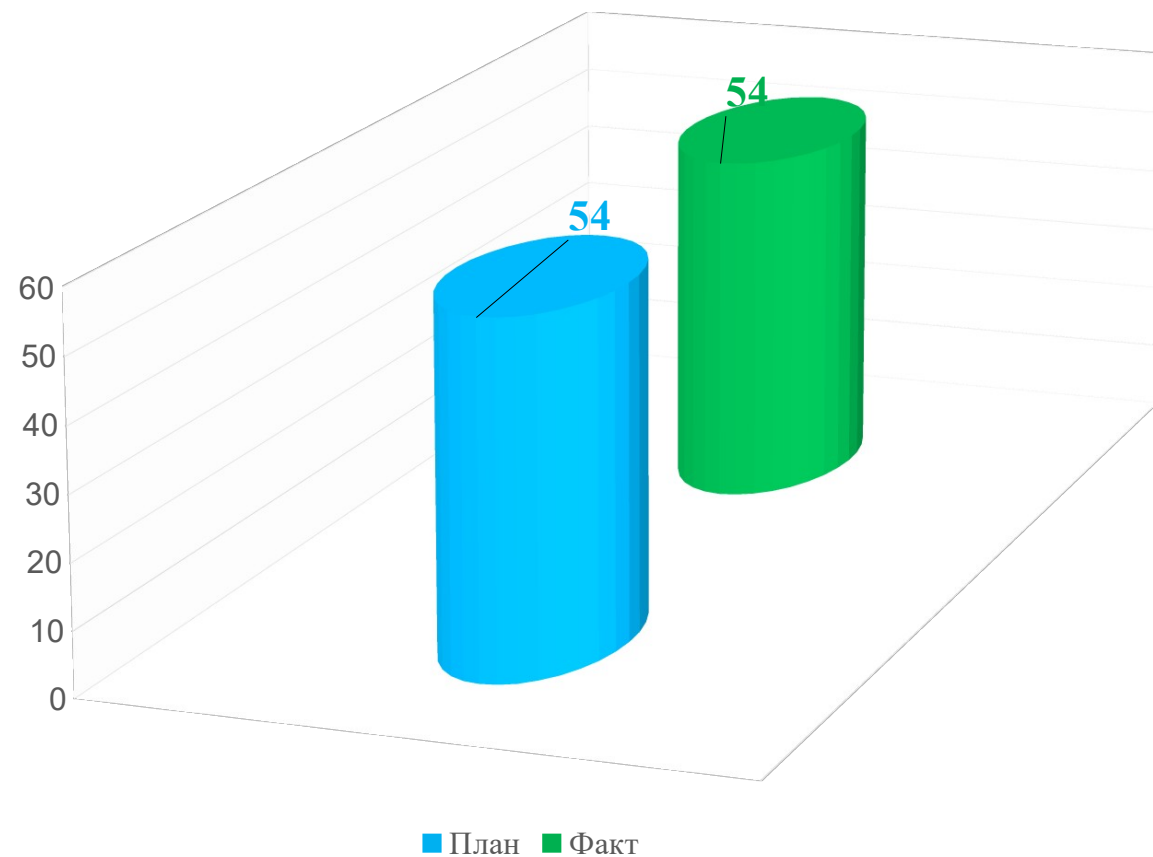
Проведенные мероприятия:

1. Внесены изменения в **54** административных регламента предоставления ГМУ в части включения принципа экстерриториальности (**100%** от возможных ГМУ).
2. Внесено дополнение в Соглашение о взаимодействии с МФЦ.

Достигнутый эффект:

Возможность подать заявление на предоставление услуг в администрацию города Южно-Сахалинска удаленно в любом филиале МФЦ на территории Сахалинской области. В 2023 году поступило **24** заявки на предоставление ГМУ из МФЦ, расположенных в иных городах Сахалинской области.

Количество утвержденных административных регламентов ГМУ с экстерриториальным принципом (ед.)



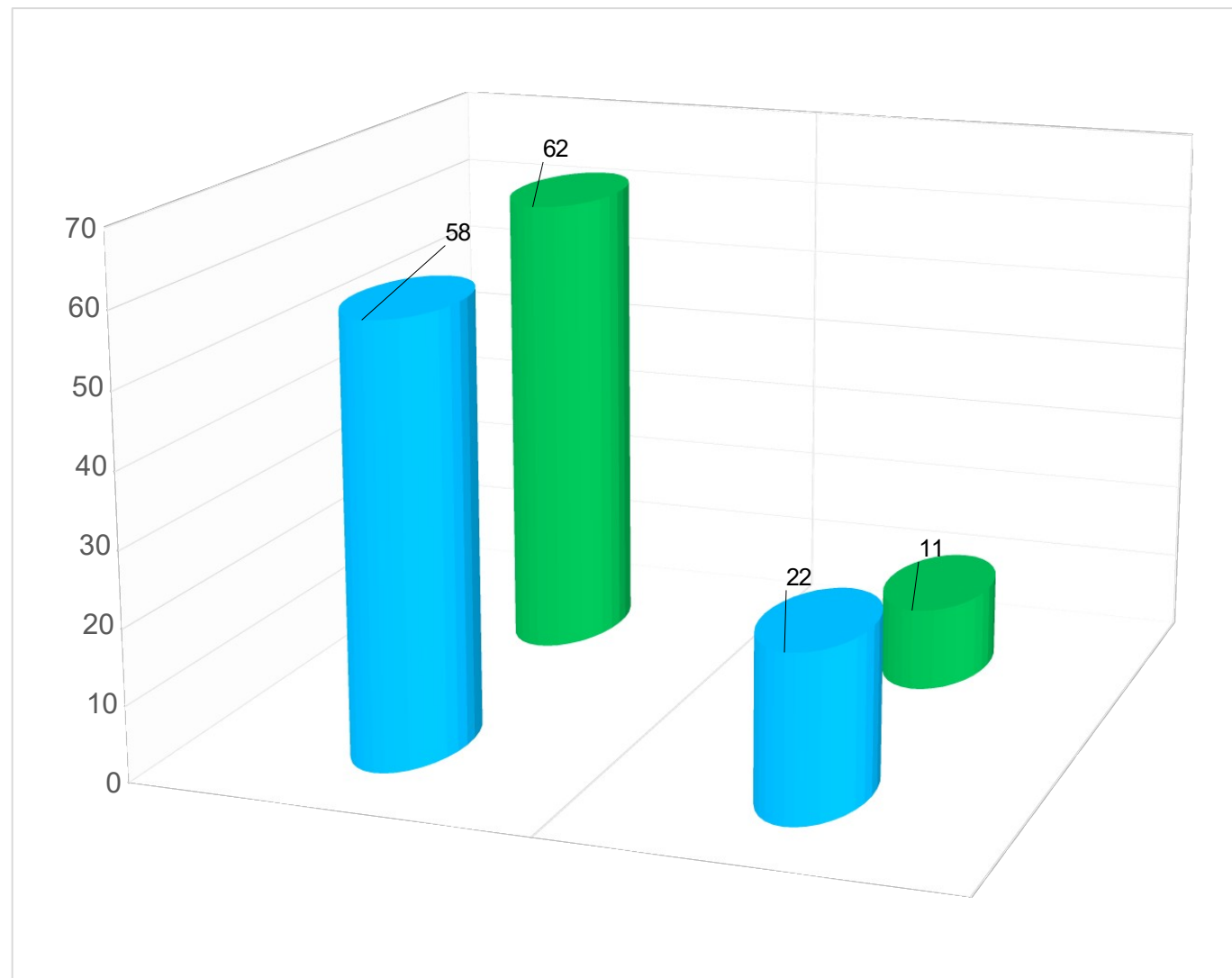
3 Ключевой показатель «Увеличение доли ГМУ, предоставляемых через МФЦ»

Проведенные мероприятия:

1. Включен в Соглашение о взаимодействии полный перечень услуг, утвержденный постановлением Правительства Сахалинской области от 14 декабря 2020 года № 578 «Об утверждении перечней ГМУ, предоставление которых организовывается в МФЦ.
2. Проведение информационной политики администрации города о преимуществе способа подачи запроса через МФЦ, в СМИ, социальных сетях (размещено **26** публикаций о преимуществе подачи заявления в МФЦ).

Достигнутый эффект:

1. В Соглашение о взаимодействии с МФЦ включен полный Перечень ГМУ в составе **62** услуг (увеличение на **8** услуг).
2. В **2** раза снижена доля личного приема в администрации города (с **22%** до **11%**).



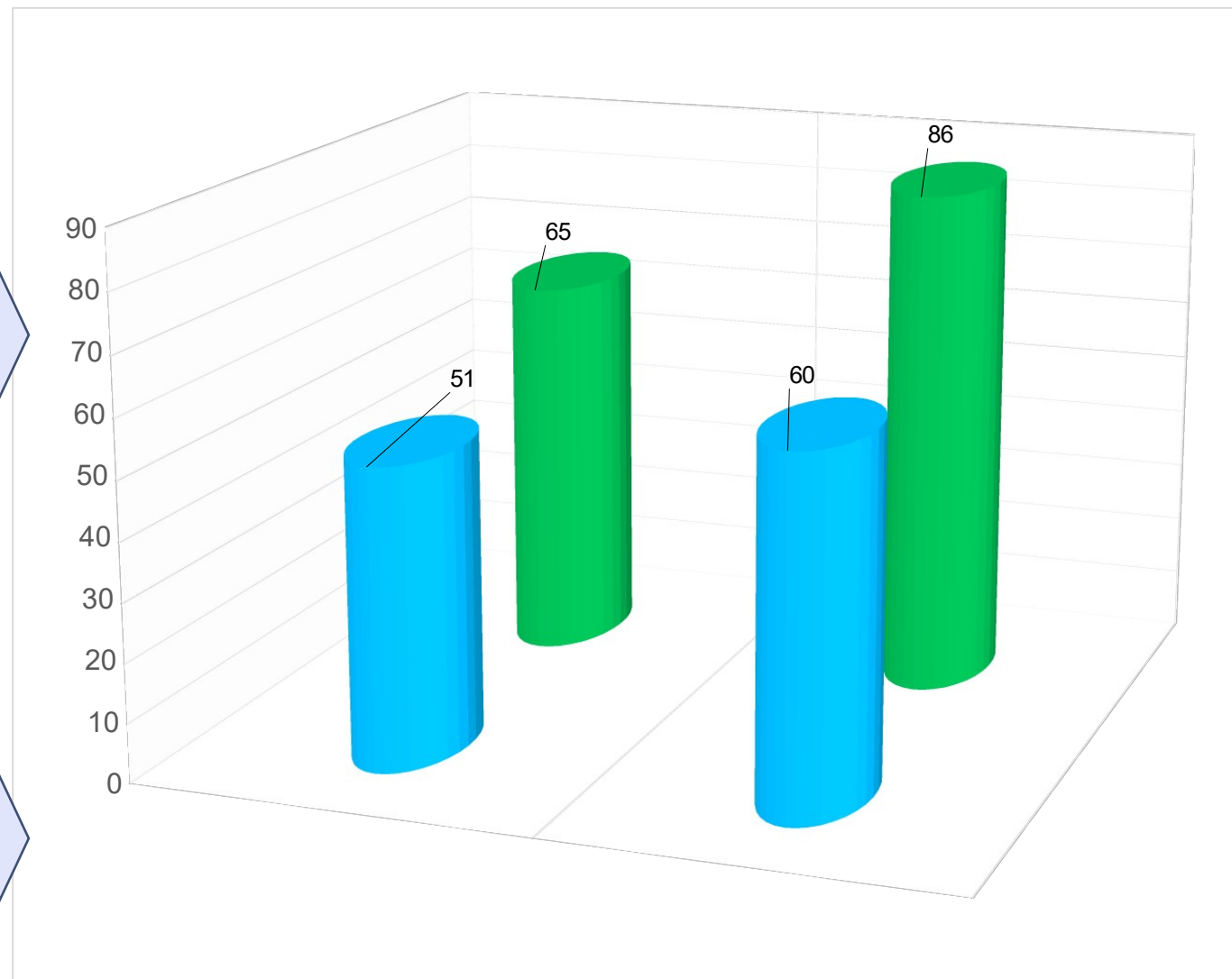
4 Ключевой показатель «Организация в МФЦ поддержки заявителям для подачи запросов электронной форме»

Проведенные мероприятия:

1. Подготовлено **65** инструкций (**100%** от состава электронных ГМУ, предоставляемых в МФЦ) для сотрудников МФЦ по обеспечению консультирования граждан при желании заявителей направить заявку в электронной форме.
2. Внесено дополнение в Соглашение о взаимодействии с МФЦ о предоставлении консультационных услуг и организационно-технической поддержки заявителей при подаче ими запросов на предоставление услуг в электронной форме (услуги по сопровождению).
3. Проведено обучение **17** сотрудников МФЦ.

Достигнутый эффект:

Увеличена доля электронных заявок на предоставление ГМУ в администрации города до **86%**, что на **26%** выше плана.



5

Ключевой показатель «Увеличение доли взаимодействия с населением в электронном виде»

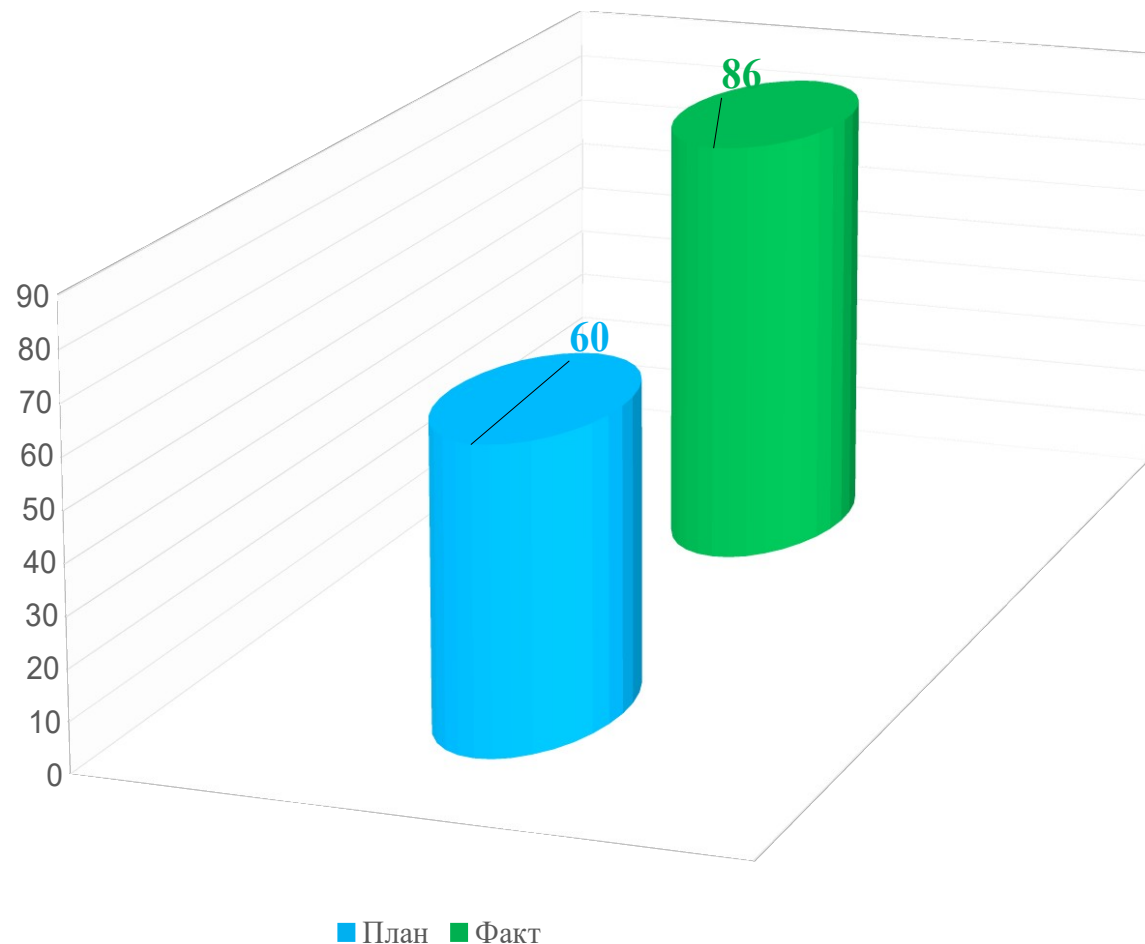
Проведенные мероприятия:

1. Распоряжением администрации назначены ответственные за достижение показателя.
2. Повышение информационной политики администрации города Южно-Сахалинска о преимуществах электронного взаимодействия при предоставлении ГМУ (в СМИ и социальных сетях размещены **63** статьи, в т.ч. **10** видеороликов).
3. Проведено обучение 86 сотрудников учреждений образования работе с Порталом Госуслуг - ЕПГУ и Порталом государственных сервисов - ПГС.

Достигнутый эффект:

1. По итогам 2023 года доля электронного взаимодействия достигла **86%** при плановом **60%**, установленным Указом Президента РФ от 21.07.2020 года «О национальных целях развития РФ на период до 2030 года».
2. В 2023 году рост количества заявлений в электронном виде вырос в **2,8 раза** к 2022 году (62535 ед. /22242 ед.) за счет перевода в электронный вид услуг сферы образования: «Компенсация родительской платы за содержание детей в дошкольных учреждениях», «Запись детей на отдых в каникулярное время».

Доля взаимодействия с населением в цифровом виде при предоставлении ГМУ (%)



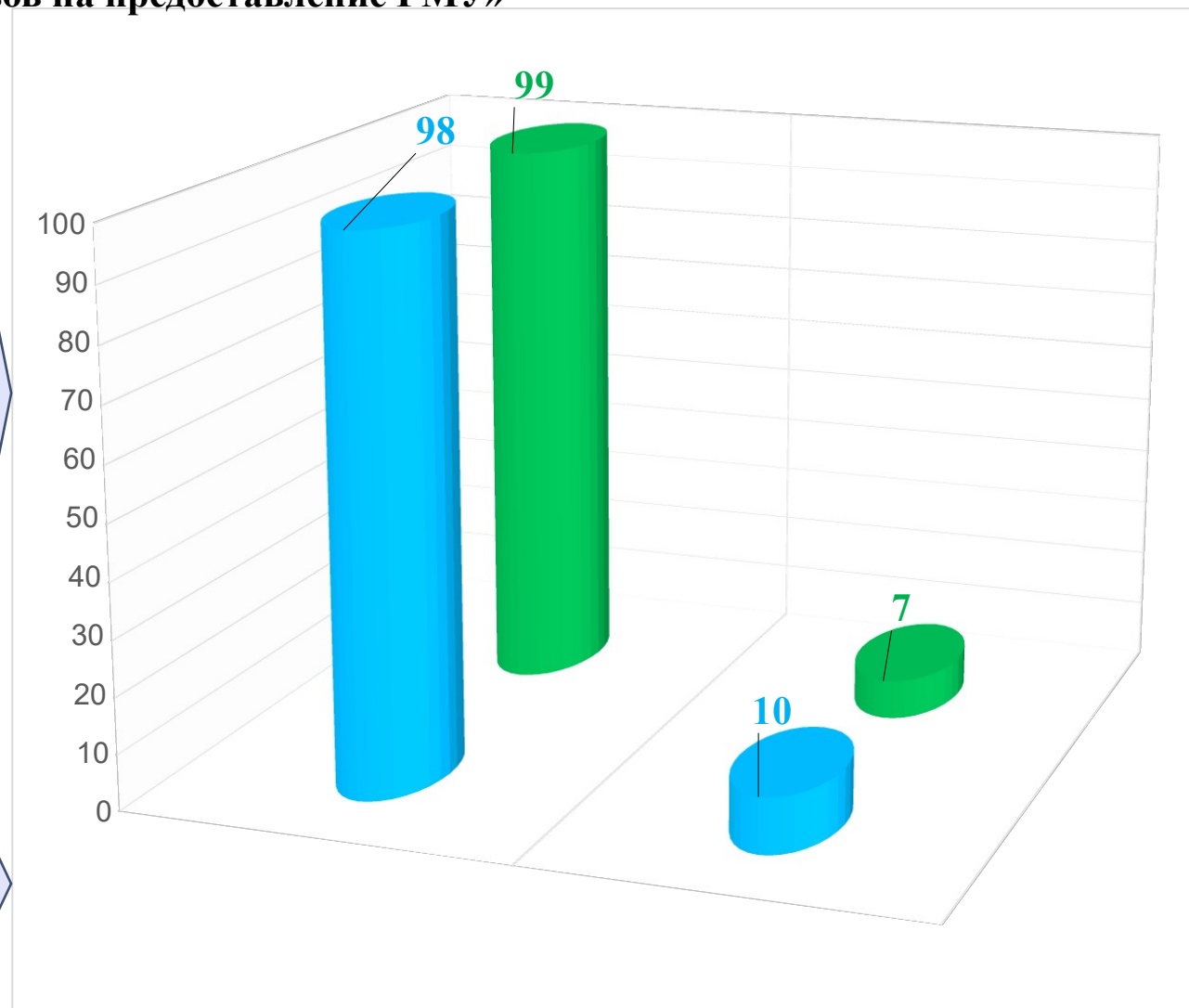
6 Ключевые показатели «Увеличение доли ГМУ, предоставленных без нарушения регламентного срока», 7 «Снижение доли отказов на предоставление ГМУ»

Проведенные мероприятия:

1. Распоряжением администрации назначены ответственные за достижение показателей.
2. Ежемесячный мониторинг предоставления ГМУ и направление руководителям структурных подразделений.
3. Работа по принятию дисциплинарных мер к нарушителям (37-ми сотрудникам снижены надбавки за сложность и напряженность).
4. Ежеквартальный рейтинг вице-мэров по качеству предоставления ГМУ.
5. Ежемесячный анализ причин выявленных нарушений сроков и отказов заявителям.
6. Включение процессов предоставления ГМУ с системными нарушениями в план оптимизации с использованием БТ.
7. Повышение информационной политики для заявителей о порядке предоставления услуг (актуализировано **89** памяток, размещены **61** QR-кодов с информацией).

Достигнутый эффект:

1. Сокращена доля нарушений регламентного срока предоставления ГМУ с **22 %** до **1 %** (остались нарушения в основном по техническим причинам).
2. Сокращена доля отказов заявителям с **40 %** до **7%** (при плане **10%**).



8 Ключевой показатель «Оптимизация процессов предоставления ГМУ с использованием бережливых технологий»

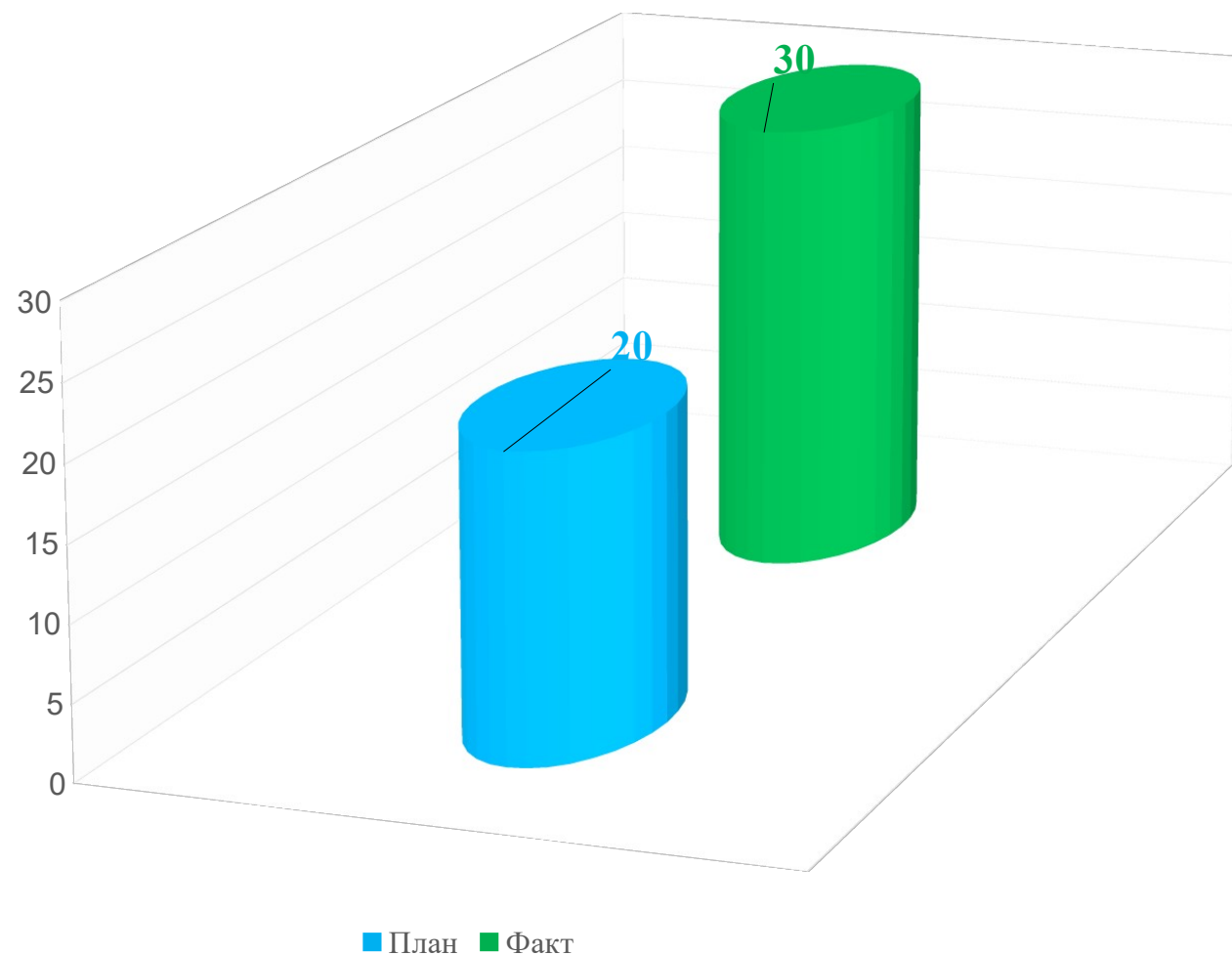
Проведенные мероприятия:

1. Проведено картирование текущего состояния **100%** состава ГМУ.
2. Выявлены системные проблемы при предоставлении ГМУ и направлена методика по типовым вариантам оптимизации.
3. Оптимизация ГМУ включена в карты КПЭ вице-мэров.
4. Оптимизировано с использованием методологии БТ **15** процессов предоставления ГМУ с тиражированием внедренных практик еще на **14** муниципальных услуг (**30%** от общего количества).

Достигнутый эффект:

1. Экономия рабочего времени процессов предоставления услуг по результатам оптимизации составила **2151 час**.
2. Экономия фонда заработной платы составила **940 тыс. руб.**
3. Экономия денежных средств от минимизации формирования документов в бумажном виде составила более **280 тыс. рублей**.
4. Регламентированные сроки предоставления ГМУ сокращены в среднем на **43 %**.

Доля оптимизированных ГМУ на основе применения бережливых технологий (%)





9

Ключевой показатель «Цифровизация административных регламентов предоставления ГМУ»

Проведенные мероприятия:

1. Подключено к программному средству «Конструктор цифровых регламентов (КЦР)» **156** сотрудников администрации города.
2. Разработана методология и обучено **145** сотрудников администрации города работе в КЦР.
3. Утверждены распоряжением вице-мэра ответственные исполнители по оцифровке Административных регламентов.

Достигнутый эффект:

В КЦР:

1. Разработано и утверждено **92** карточки услуг (100%).
2. Сформировано **38** цифровых административных регламентов предоставления ГМУ (100% от плана).

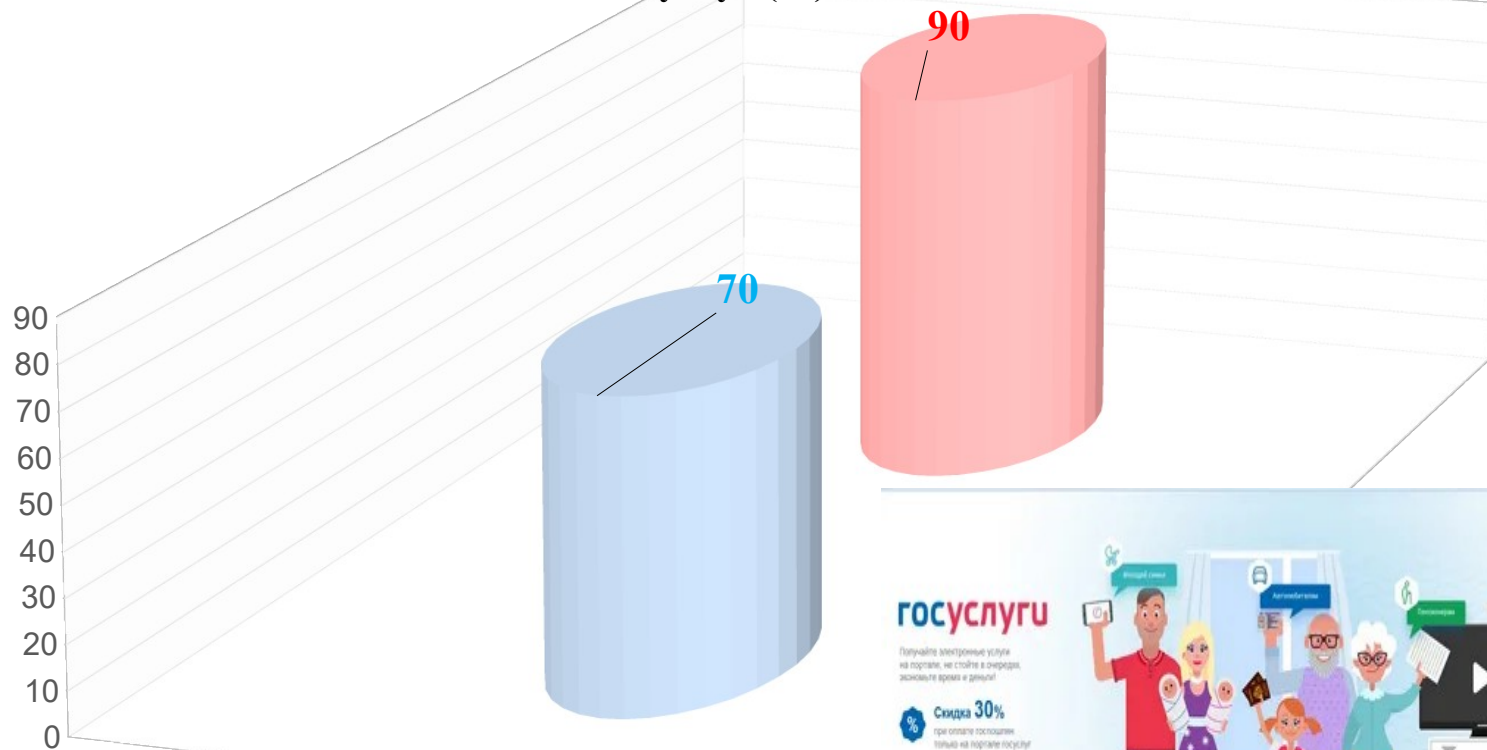
Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» предусмотрено предоставление государственных и муниципальных услуг:

- 1) в упреждающем (проактивном) режиме;
- 2) реализация реестровой модели;
- 3) внедрение административных регламентов, основанных на машиночитаемом описании процедур в цифровом виде, поэтапно в срок до 31 декабря 2025 года

Повышение уровня удовлетворенности качеством и доступностью предоставления ГМУ

В целях достижения показателя уровня цифровой зрелости «Удовлетворенность населения качеством и доступностью предоставления ГМУ», установленного Указом Президента РФ от 21.07.2020 № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации до 2030 года» в размере **94 %** до 2030 года планируется продолжить оптимизацию процессов предоставления услуг в плановом порядке

Доля удовлетворенности населения качеством и доступностью предоставления услуг (%)



■ План ■ Факт



A vertical decorative bar on the left side of the slide. It features a dark blue background with white topographic contour lines. A solid gold-colored bar is visible on the far left edge.

Спасибо за внимание!