

Краткое описание практики

Кстовский муниципальный округ Нижегородской области

в номинации: «Обеспечение эффективной «обратной связи» с жителями муниципальных образований, развитие территориального общественного самоуправления, и привлечение граждан к осуществлению (участию в осуществлении) местного самоуправления в иных формах»

На территории Кстовского муниципального округа реализуется **уникальная практика – «Единое окно» с целью сокращения маршрутов оказания муниципальных услуг.**

Предпосылками к реализации данной практики стала острая нехватка единого пространства для предоставления муниципальных услуг гражданам округа из-за постоянных очередей у кабинетов специалистов администрации, а также долгого поиска специалиста гражданином в здании администрации. Также негативным фактором стало время, которое гражданин затрачивал на весь цикл получения одной муниципальной услуги.

Проект «Единое окно» был разработан в рамках стратегии бережливого производства «Компас», целью которой является человекоцентричная система муниципального управления.

По результатам исследования общественного мнения 56% опрошенных граждан округа поддержали идею единого пространства для предоставления муниципальных услуг.

Проект начал свою реализацию в июле 2023 года и почти за год реализации стал для граждан не просто удобным пространством для предоставления услуг, но и консультационным центром, что существенно снижает уровень общественной напряженности.

«Единое окно» – это организация предоставления муниципальных услуг населению в едином пространстве. Работа «Единого окна» дает возможность получения информации в одном месте, снимает необходимость хождения по кабинетам и поиска нужного специалиста, что в свою очередь меньше отвлекает других сотрудников от работы. Сокращается количество персонала, задействованного на приеме документов.

За предоставлением муниципальной услуги вправе обратиться физические лица, юридические лица и индивидуальные предприниматели.

На сегодняшний день специалисты «Единого окна» принимают заявления на предоставление муниципальных услуг в сфере имущественно-земельных отношений, в сфере жилищной политики, строительства и архитектуры, благоустройства.

В «Едином окне» можно подать заявление на предоставление муниципальной услуги в адрес главы местного самоуправления, заместителей главы администрации, а также в отраслевые (функциональные) органы администрации.

Также в «Едином окне» осуществляется прием обращений граждан.

Для организации взаимодействия с заявителями помещение «Единого окна» делится на два функциональных сектора (зоны):

- сектор информирования и ожидания;
- сектор приема заявителей.

Сектор информирования и ожидания оборудован:

- информационными стендами, содержащими актуальную информацию для получения муниципальных услуг;
- столами для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения муниципальных услуг;
- стульями;
- терминалом управления электронной очередью, предназначенным для регистрации заявителя в очереди, учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов муниципальных услуг; отображения статуса очереди; автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему специалисту «Единого окна».

В павильоне организовано 6 рабочих мест. Все они предназначены для приема заявлений на предоставление муниципальных услуг, оказываемых администрацией Кстовского муниципального округа: выдача документов; информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальных услуг, ходе рассмотрения запросов о предоставлении муниципальных услуг; прием обращений по иным вопросам в адрес администрации Кстовского муниципального округа.

Специалисты «Единого окна» являются сотрудниками администрации Кстовского муниципального округа. В соответствии с действующими правилами внутреннего трудового распорядка для работников администрации установлен единый график работы: понедельник-четверг: с 8:00 до 17:00 (перерыв с 12:00 до 12:48), пятница: с 8:00 до 16:00 (перерыв с 12:00 до 12:48) суббота, воскресенье - выходной.

В «Едином окне» можно записаться на личный прием к главе местного самоуправления по телефону 4-39-37 или 3-92-18 (доб.271).

Узнать о ходе рассмотрения заявления на предоставление муниципальной услуги можно по телефону 3-91-37.

Ресурсы практики включают в себя средства местного бюджета, средства грантов и инвесторов, в том числе: строительство – 10 000 000 руб., закупка мебели и оборудования – 350 000 руб., закупка оргтехники и технического оснащения – 600 000 руб., изготовление фирменной атрибутики и стендов – 77 000 руб. Всего материальных ресурсов – 11 027 000 руб.

Практика «Единого окна» имеет высокую социальную значимость для Кстовского муниципального округа, так как часть муниципальных услуг переведены на Госуслуги, что дает возможность гражданам подавать документы в любое удобное время вне зависимости от графика работы администрации, специалистов и приемных дней. «Единое окно» – удобное комфортабельное пространство для приема населения, включая граждан с ограниченными возможностями.

Результаты реализации:

- сокращение времени гражданина на получение муниципальной услуги с 60 минут до 30 минут;
- сокращение количества сотрудников, принимающих заявление на оказание муниципальной услуги, с 30 сотрудников до 5–10 сотрудников;
- сокращение времени сотрудника администрации Кстовского муниципального округа на оказание услуги одному гражданину с 60 минут до 30 минут;
- снижение затрат муниципалитета с 9 млн руб. до 3,6 млн руб.

За период реализации практики Кстовского муниципального округа было принято 3 419 заявлений от граждан на оказание муниципальных услуг, а также 3575 обращений.

Рисками практики можно считать ограниченные возможности кадрового потенциала, а также срыв сроков оказания предоставления муниципальных услуг из-за технических сбоев и человеческого фактора. Также важно контролировать состояние помещения «Единого окна», чтобы избежать перебоев в работе пространства.

Глава местного самоуправления
Кстовского муниципального округа
Нижегородской области



И.Г.Уланов