



ЛУЧШАЯ МУНИЦИПАЛЬНАЯ ПРАКТИКА

«Гражданский диалог: использование современных инструментов для обратной связи»

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



**НИЖЕГОРОДСКАЯ
ОБЛАСТЬ**

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Кстовского муниципального округа



122,1 тыс. чел.

Численность населения МО



104,6 тыс. чел.

Обладают активным избирательным правом



122,5 тыс. га

Площадь МО



122

Населенных пункта



2 место

Среди муниципалитетов по уровню социально-экономического развития

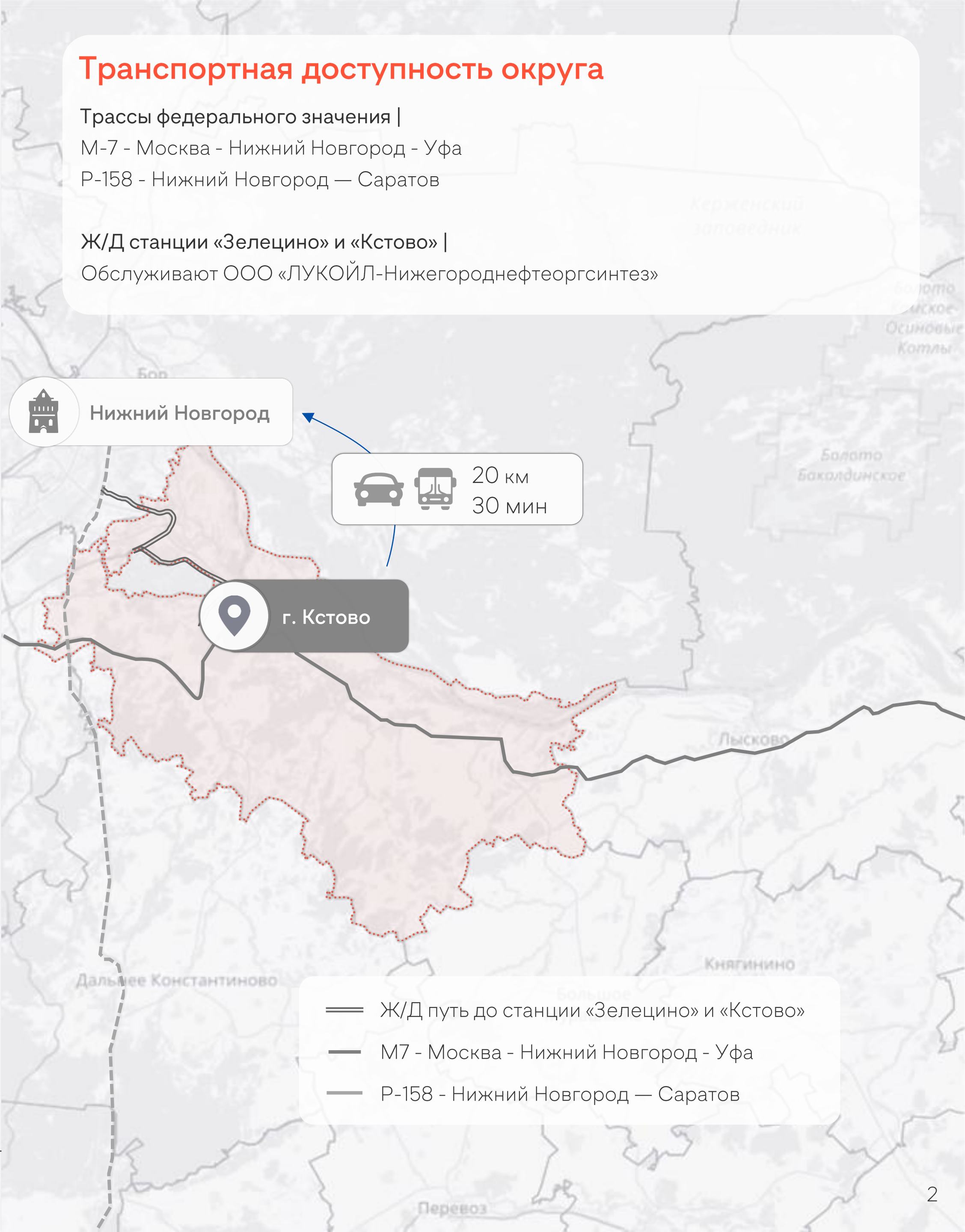


215/360 баллов

Индекс качества городской среды*

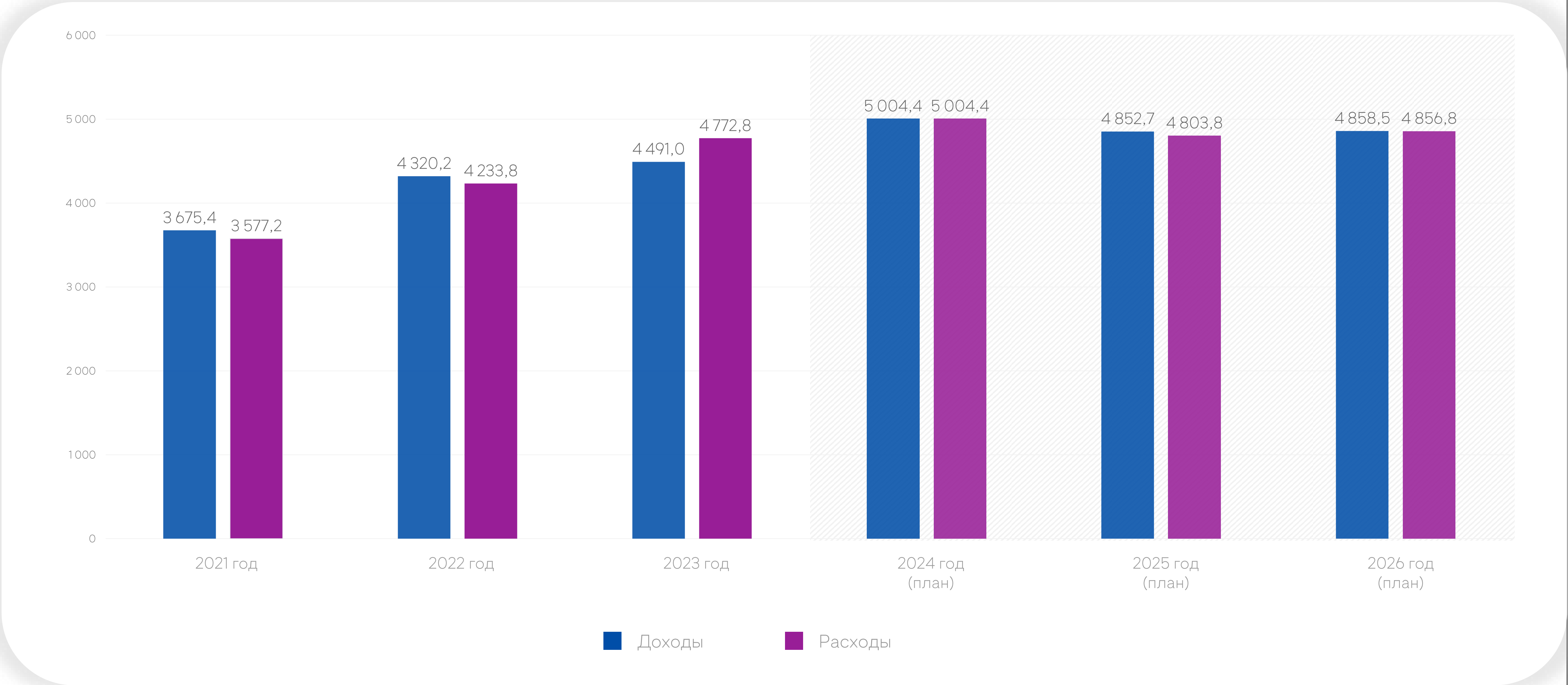
Показатель	Ед. изм.	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2024 г.**
Среднемесячная начисленная заработная плата	Руб.	38 167,0	41 609,5	47 836,3	53 776,7	58 378,3
	%	103,6	109,3	115,0	112,4	108,6

*Индекс формируется Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ по административному центру муниципального образования
** Прогноз



ХАРАКТЕРИСТИКА МЕСТНОГО БЮДЖЕТА

Кстовского муниципального округа



ОРГАНИЗАЦИЯ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

Кстовского муниципального округа

Порядок избрания представительного органа

➤ Выборы по мажоритарной системе



33 чел.

В составе Совета депутатов
Кстовского МО

Политические партии в представительном органе



Конкурсный отбор

способ избрания главы местного самоуправления



ПОКАЗАТЕЛИ ГРАЖДАНСКОЙ АКТИВНОСТИ

Кстовского муниципального округа за 2023 год



73

Общее количество собраний жителей

40 291 чел.

Приняло участие



30 500 экземпляров

Недельный тираж печатных СМИ



90

Общее количество публичных слушаний

778 чел.

Приняло участие



558 971 чел.

Посетители официального сайта

В том числе



23

С участием главы местного самоуправления



5 342 обращений

Граждан получено по всем каналам

В том числе



2 471 обращение

Получено через сайт



167

Мероприятий с массовым участием граждан

ОПИСАНИЕ ПРАКТИКИ

Кстовского муниципального округа

«Единое окно» – это организация предоставления муниципальных услуг населению в едином пространстве

Заявление на предоставление муниципальной услуги можно подать в адрес

- главы местного самоуправления
- заместителей главы администрации
- в отраслевые органы администрации

Также в Едином окне осуществляется прием обращений граждан

Для кого

- Физические лица
- Юридические лица
- ИП

Сферы предоставления услуг

- Имущественно-земельные отношения
- Жилищная политика
- Строительство и архитектура
- Благоустройство

Ресурсы практики*

- **10 млн руб.**
Строительство павильона
- **0,35 млн руб.**
Закупка мебели и оборудования
- **0,6 млн руб.**
Закупка оргтехники и технического оснащения
- **0,077 млн руб.**
Изготовление фирменной атрибутики и стендов



*Всего материальных ресурсов – 11 027 000 руб.

ВИЗУАЛИЗАЦИЯ ПАВИЛЬОНА

Помещение «Единого окна» делится на два функциональных сектора (зоны):

1 Сектор информирования и ожидания

- Информационные стенды, содержащие актуальную информацию для получения муниципальных услуг
- Столы для оформления документов с размещенными на них бланками документов, необходимых для получения муниципальных услуг
- Стулья
- Терминалы управления электронной очередью



2 Сектор приема заявителей

- 6 рабочих мест для приема граждан



ПРЕДПОСЫЛКИ РЕАЛИЗАЦИИ

практики «Единое окно»



Неудовлетворенность граждан необходимостью длительного поиска нужного специалиста



Неудовлетворенность сотрудников администрации частыми отвлечениями от работы в течение дня



Очереди у кабинетов специалистов



Хождение по администрации большого количества посетителей в «самостоятельном» поиске нужного специалиста



Участие большого числа сотрудников в обработке обращений

ИССЛЕДОВАНИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ

В рамках проекта было проведено исследование общественного мнения и принято решение о создании проекта **«Единое окно»**, как единого пространства предоставления муниципальных услуг гражданам



Хотели бы получать муниципальные услуги в едином месте

Хотели бы, чтобы всё осталось без изменений

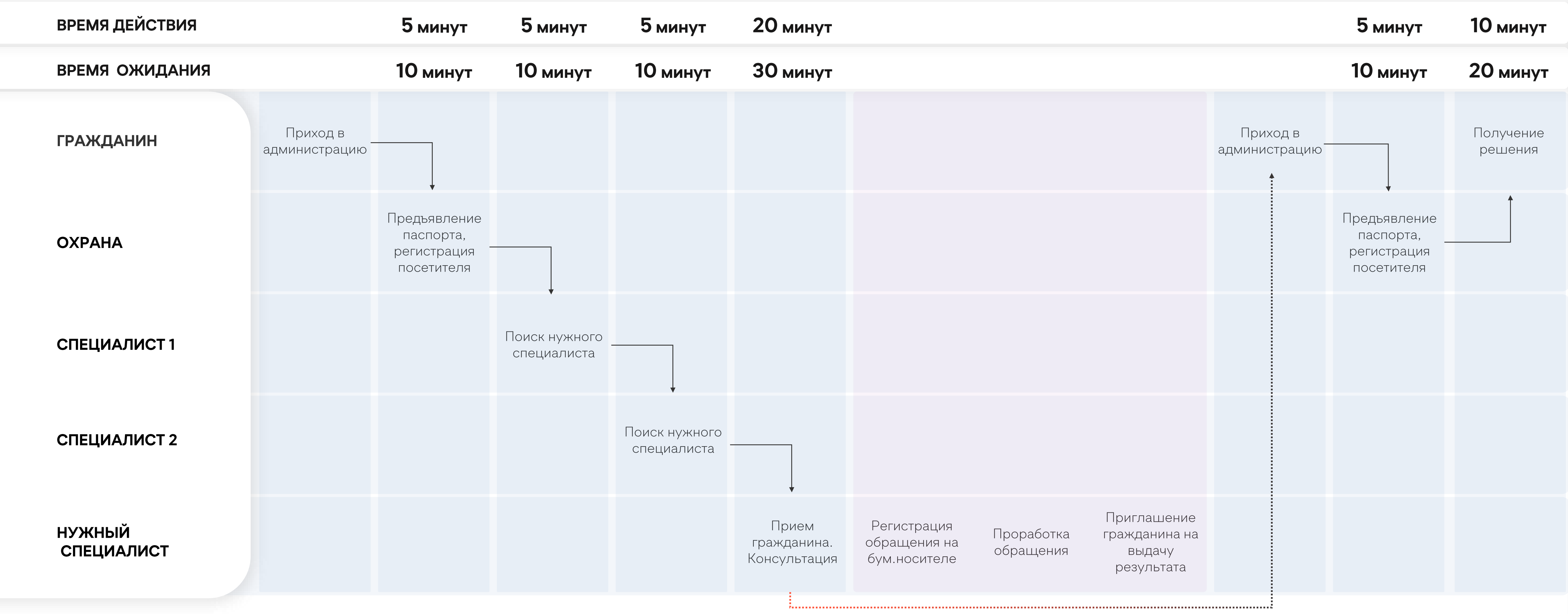
Не определились, как им было бы удобнее получать муниципальные услуги

ПРОЦЕСС ПОЛУЧЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

до внедрения практики «Единое окно»

 **60 минут**
Время действия

 **90 минут**
Время ожидания

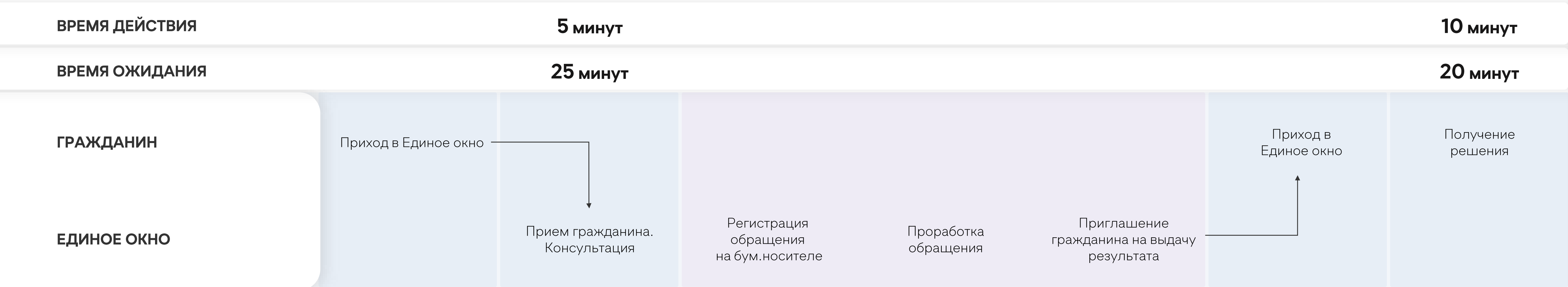


ПРОЦЕСС ПОЛУЧЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

после внедрения практики «Единое окно»

 **30 минут**
Время действия

 **50 минут**
Время ожидания

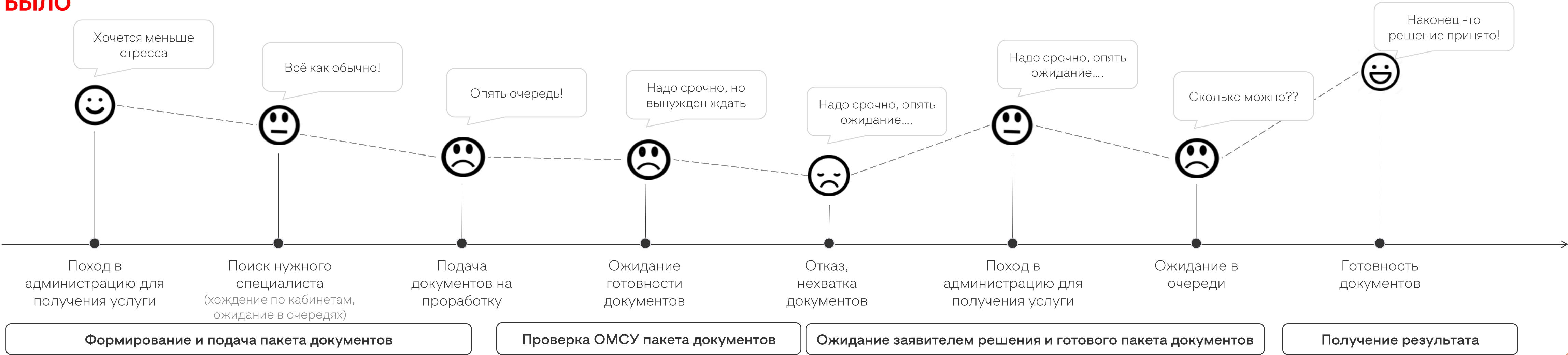


В 2023 году в администрации ведется активная работа по переводу оказания муниципальных услуг в цифровой формат.
Это позволяет гражданам

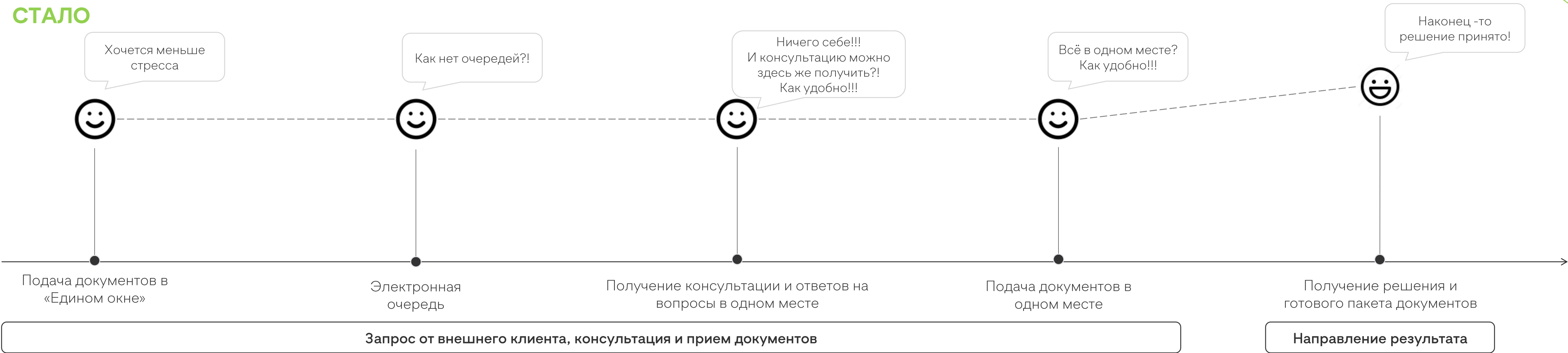
- подавать документы в любое удобное время (без привязки к графику работы администрации)
- сократить время на подачу и получение документов посредством портала Государственных услуг

КАРТА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ПУТИ ВНЕШНЕГО КЛИЕНТА

БЫЛО



СТАЛО



ПРЕИМУЩЕСТВА РАБОТЫ ЧЕРЕЗ ПЛАТФОРМУ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЕРВИСОВ

- Экономия времени специалиста управления на консультацию и прием обращения
- Для внесения обращения сотрудник не должен обладать специальными знаниями, в связи с этим информацию может вносить специалист «Единого окна»
- Внесение данных непосредственно в ПГС минимизирует количество потенциальных ошибок
- Межведомственное взаимодействие в рамках услуги осуществляется посредством ПГС автоматически
- Результат оказания муниципальной услуги уходит заявителю автоматически
- Отсутствие необходимости ведения бумажного архива (документация на Платформе хранится пожизненно)

← Заявление 3116706368

Услуга

Цель обращения

Статус

Дата подачи

Максимальный срок предоставления

Дата регистрации

Дата принятия решения

Ответственный исполнитель

Присвоение объекту адресации адреса или аннулирование его адреса

Присвоение адреса объекту адресации

Услуга оказана

03.10.2023

17.10.2023

04.10.2023

10.10.2023

Акимов Елизавета Александровна

ЗАЯВИТЕЛЬ

ДАННЫЕ ЗАЯВЛЕНИЯ

ДОКУМЕНТЫ

ОБРАЩЕНИЕ

РЕШЕНИЕ

МЕЖВЕДОМСТВЕННЫЕ ЗАПРОСЫ

ПРОВЕРКИ

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

ИСТОРИЯ

ВЫПУСКА

Сведения о заявителе

Категория заявителя

Полное наименование

Фамилия

Имя

Отчество

СНИЛС

Дата рождения

Адрес регистрации

Номер телефона

Адрес электронной почты

Физическое лицо

Савинова Ольга Глебовна

Савинова

Ольга

Глебовна

080-435-151 21

27.09.1981

607657, обл. Нижегородская, г. Кстово, р-н. Кстовский, пр-кт. Капитана Рамова, д. 11, кв. 87

+7(920)0305799

o272709@yandex.ru

Документ, удостоверяющий личность заявителя

Тип документа

Серия

Номер

Дата выдачи

Кем выдан

Код подразделения

Паспорт гражданина РФ

2220

106138

09.01.2020

ГУ МВД России по Нижегородской области

320034

SWOT-АНАЛИЗ

практики «Единое окно»

СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ

- Удобное комфортабельное пространство для приема населения, включая граждан с ограниченными возможностями
- Возможность подачи документов на некоторые услуги через портал Госуслуг
- Экономия времени гражданина на получение муниципальной услуги
- Небольшое количество персонала, задействованного на приеме документов
- Возможность получения всех муниципальных услуг в одном месте

СЛАБЫЕ СТОРОНЫ

- Ограниченные возможности кадрового потенциала
- Необходимость контроля содержания помещения с целью предотвращения остановки работы пространства

ВОЗМОЖНОСТИ

- Дальнейшее тиражирование практики на другие города России

УГРОЗЫ

- Срыв сроков оказания муниципальных услуг населению

РЕЗУЛЬТАТЫ РЕАЛИЗАЦИИ

практики «Единое окно»

с **9,0** до **3,6** млн

Сократилось сократились затраты муниципалитета

больше, чем в **3** раза

Сократилось количество сотрудников, принимающих обращения граждан

с **60** до **30** минут

Сократилось время гражданина на получение муниципальной услуги

в **2** раза

Сократилось время сотрудника администрации на оказание услуги одному гражданину

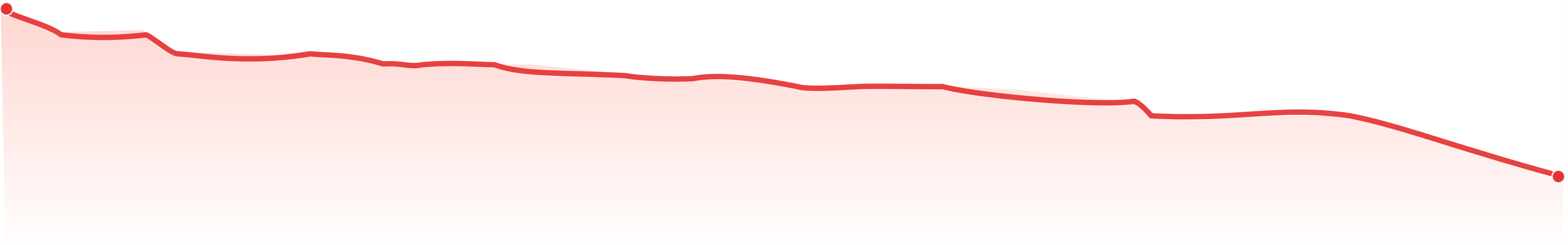
СТАТИСТИКА ОБРАЩЕНИЙ

➤ **3 419** заявлений

Подано на оказание муниципальных услуг

➤ **3 575** обращений

Граждан получено





КСҖОБО