



Администрация города Соликамска

**Практика органов местного  
самоуправления г. Соликамска,  
направленная на повышение  
доступности и качества предоставления  
государственных и муниципальных  
услуг**

2017 г.



# Стремление к качеству



2010 г. –  
сертификация  
СМК на  
соответствие  
международному  
стандарту ISO  
9001:2008



2012 г. – администрация  
города Соликамска - призер  
конкурса Правительства  
Российской Федерации в  
области качества





# Анализ предоставления услуг





# Нормативно-правовая основа повышения качества предоставления услуг

- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» ;
- Распоряжение Правительства РФ от 25.04.2011 N 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»



# Открытие филиалов МФЦ на территории города Соликамска



Июль 2013 года - филиал  
«Соликамский»;  
Апрель 2015 года - филиал  
«Соликамский – 2».



Количество  
обращений  
заявителей за  
услугами администрации города:  
2015 г. – 1271 обращений;  
2016 г. - 1718 обращений





# Применение информационно-коммуникационных систем

ФЗ от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

**Статья 4.** Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг:  
Пункт 6) **возможность получения** государственных и муниципальных услуг в электронной форме

**Перевод услуг в электронный вид**

**Статья 7.** Органы **не вправе требовать от заявителя:**

2) предоставления документов и информации,  
3) осуществления действий и согласований в иных органах власти

**Организация межведомственного взаимодействия**





# Мониторинги качества, «контрольные закупки»

## Цель:

- повышение качества и доступности предоставления муниципальных услуг .

## Задачи:

- определение фактического уровня качества предоставляемых муниципальных услуг,
- выявление проблем, влияющих на качество предоставления услуг для последующей реализации мер по повышению качества и доступности предоставления муниципальных услуг,
- контроль динамики основных показателей оказания наиболее массовых услуг.



# Результаты мониторингов

Услуга «Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»



Увеличение срока с 2014 году объясняется изменением процедуры оказания услуги, в связи с изменением законодательства





# Результаты мониторингов

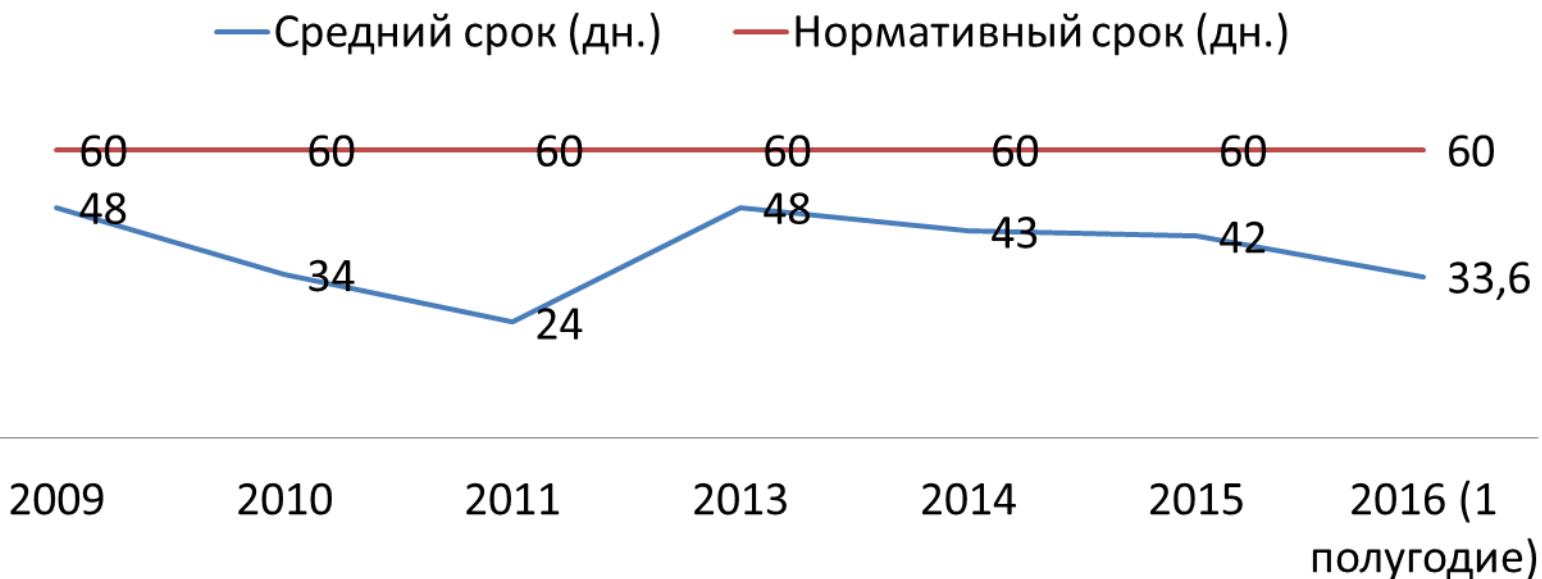
## Услуга «Присвоение адреса объекту недвижимости»





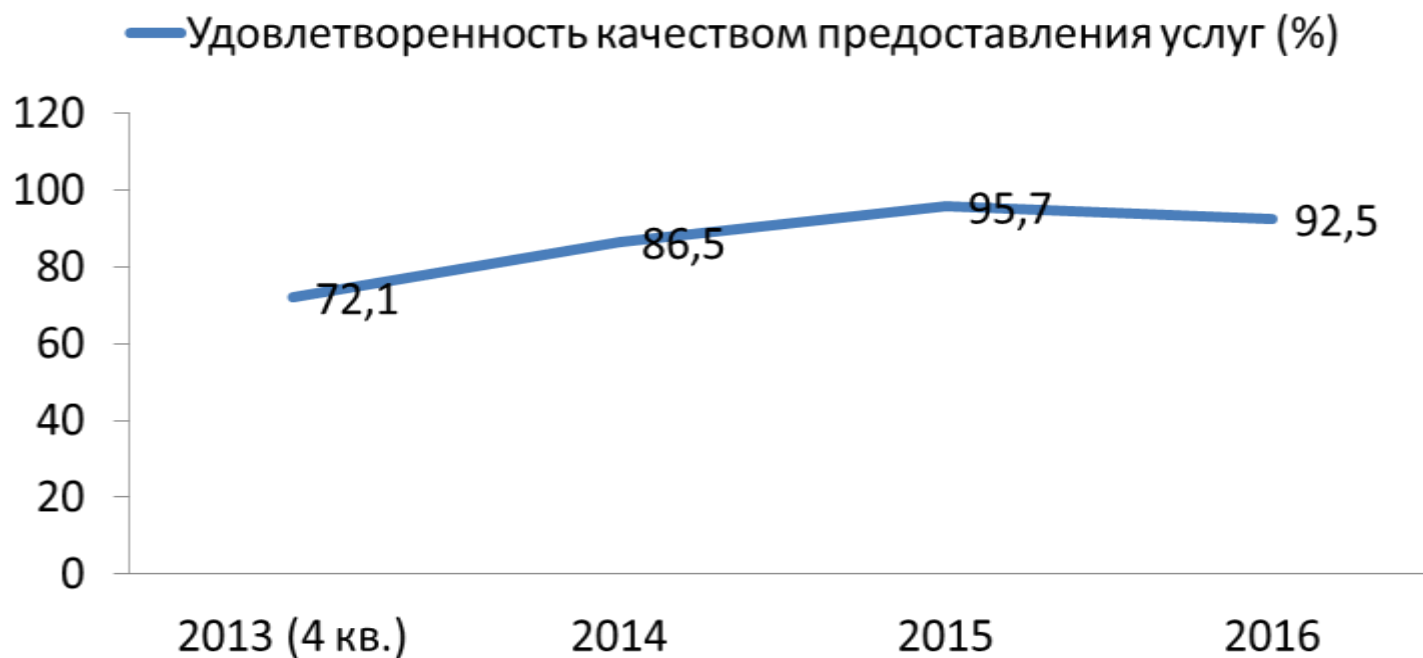
# Результаты мониторингов

Услуга «Безвозмездная передача в собственность граждан жилых помещений муниципального жилищного фонда путём приватизации»





# Результаты «контрольных закупок»





**Спасибо за внимание**