

Организация эффективного взаимодействия органов МСУ с населением

| № п\п | Название раздела | Содержание раздела |
|-------|-------------------------------------|--|
| 1 | Наименование практики (технологии). | Формирование и управление целостной системой предоставления муниципальных услуг в городе Иркутске |
| 2 | Сущность практики (технологии). | <p>Муниципальные услуги – это деятельность, осуществляемая органами местного самоуправления, направленная на удовлетворение потребностей жителей города в различных сферах жизни. Они предоставляются на безвозмездной или возмездной основе и регулируются федеральным, региональным законодательством и соответствующими муниципальными правовыми актами.</p> <p>В городе Иркутске действует система оказания муниципальных услуг населению, число которых увеличивается ежегодно согласно росту востребованности услуг среди населения. На сегодняшний день в администрации города Иркутска осуществляется предоставление 123 муниципальных услуг.</p> <p>Для обеспечения эффективного и доступного предоставления муниципальных услуг администрация города Иркутска использует различные механизмы их реализации:</p> <p>1. Единые окна муниципального казенного учреждения «Сервисно-регистрационный центр» г. Иркутска (далее – МКУ «СРЦ»). МКУ «СРЦ» позволяет заявителям получать комплекс необходимых услуг в «одном окне», существенно экономя время граждан и облегчая процедуру подачи заявления путем оказания консультационной и методической поддержки.</p> <p>2. Непосредственное обращение гражданина в орган (структурное подразделение органа) администрации города Иркутска позволяет напрямую</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>получать консультации узкопрофильных специалистов.</p> <p>3. Государственное автономное учреждение «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГАУ «МФЦ ИО»). ГАУ «МФЦ ИО» является универсальными посредниками между гражданами и органами местного самоуправления, где граждане могут подать заявление и получить результат предоставления услуги в одном месте.</p> <p>4. Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ЕПГУ) обеспечивает предоставление муниципальных услуг в электронной форме, способствуя повышению уровня доступности и комфорта для граждан, сокращению сроков их предоставления, а также минимизации временных и финансовых затрат заявителей.</p> <p>Деятельность администрации города Иркутска по предоставлению муниципальных услуг строится на следующих основополагающих принципах:</p> <ul style="list-style-type: none"> – доступность (обеспечение равного доступа всех граждан к муниципальным услугам, независимо от их социального положения, места жительства и других факторов); – заявительный порядок предоставления услуг осуществляется по обращению заявителя); – законность (соблюдение требований федерального, регионального и муниципального законодательства); – прозрачность (открытость информации о порядке предоставления услуг, сроках, перечне документов); – компетентность (предоставление услуг квалифицированными специалистами); – своевременность (соблюдение |
|--|--|---|

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>установленных сроков предоставления услуг);</p> <ul style="list-style-type: none"> – ориентация на заявителя (учет потребностей и интересов граждан при организации предоставления услуг); – безвозмездность (в большинстве случаев) (предоставление большинства муниципальных услуг осуществляется бесплатно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством). <p>Несмотря на достигнутые успехи, администрация города Иркутска сталкивается с рядом вызовов в сфере предоставления муниципальных услуг:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) цифровизация и развитие электронных сервисов (необходимость дальнейшего совершенствования электронных услуг, повышения их доступности и удобства для пользователей, в том числе для граждан, не обладающих высокой цифровой грамотностью); 2) повышение качества обслуживания: (улучшение клиентского сервиса, сокращение времени ожидания, минимизация ошибок при оформлении документов); 3) актуализация нормативной правовой базы (постоянное обновление административных регламентов в соответствии с изменениями законодательства и потребностями граждан); 4) межведомственное взаимодействие (совершенствование электронного взаимодействия между различными органами власти для ускорения процессов и исключения дублирования информации). 5) информирование населения (повышение осведомленности граждан о доступных муниципальных услугах, способах их получения и изменениях в законодательстве); 6) кадровое обеспечение (обеспечение достаточного количества |
|--|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>квалифицированных специалистов, способных качественно и оперативно предоставлять муниципальные услуги);</p> <p>7) обратная связь с заявителями (развитие механизмов сбора и анализа обратной связи от граждан для выявления проблемных зон и улучшения качества услуг).</p> <p>Активная работа администрации города Иркутска направлена на дальнейшие перспективы развития в части:</p> <p>1) расширения перечня услуг, оказываемых в электронном виде. Поэтапный перевод наиболее востребованных муниципальных услуг в электронный формат;</p> <p>2) внедрения клиентоориентированных подходов, развития принципов клиентоориентированности, создания комфортных условий для заявителей в МКУ «СРЦ», ГАУ «МФЦ ИО» и при обращении граждан непосредственно в орган (структурное подразделение органа) администрации города Иркутска;</p> <p>3) увеличения прозрачности процессов предоставления муниципальных услуг посредством размещения актуальной информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на WEB-портале органов местного самоуправления города Иркутска: www.admirk.ru, а также размещения соответствующих сведений на информационных стендах МКУ «СРЦ» и органов (структурных подразделений органов) администрации города Иркутска.</p> <p>4) введения дополнительных механизмов отчетности и контроля за качеством оказываемых услуг. Развитие систем мониторинга оказания услуг, сбора отчетности и проведения анализа по результатам предоставления муниципальных услуг.</p> |
|--|---|

| | | |
|---|---|---|
| | | <p>Администрация города Иркутска работает над обеспечением эффективного и качественного предоставления муниципальных услуг своим жителям. Основываясь на действующем законодательстве и используя современные механизмы, городская администрация стремится сделать процесс получения услуг максимально удобным и доступным для каждого гражданина. Дальнейшее развитие цифровых технологий, совершенствование нормативно-правовой базы и постоянный диалог с населением являются ключевыми факторами для повышения качества муниципальных услуг и удовлетворенности граждан. Успешное решение существующих вызовов позволит администрации города Иркутска укрепить доверие жителей и внести вклад в повышение качества жизни в городе Иркутске.</p> |
| 3 | <p>Организационное и технологическое решение вопроса.</p> | <p>Деятельность Администрации города Иркутска по предоставлению муниципальных услуг регулируется комплексом нормативных правовых актов, федерального, регионального и муниципального уровней.</p> <p>На территории города Иркутска административные регламенты приняты в отношении 123 муниципальных услуг, сведения о которых включены в Реестр муниципальных услуг города Иркутска, утвержденный постановлением администрации города Иркутска от 19 февраля 2025 года № 031-06-72/25.</p> <p>В 2023 году администрация города Иркутска внедрила новый алгоритм работы, направленный на повышение эффективности предоставления муниципальных услуг жителям:</p> <p>1) регулярно осуществляется мониторинг нормативных правовых актов, устанавливающих предоставление</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>муниципальных услуг и своевременно актуализируется Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утвержденный постановлением администрации города Иркутска от 24 ноября 2010 года № 031-06-2856/10;</p> <p>2) заключено соглашение о взаимодействии с ГАУ «МФЦ ИО» от 24 апреля 2023 года № 010-64-563/23, согласно которому организованы прием и выдача документов по 50 муниципальным услугам города Иркутска;</p> <p>3) разработан Перечень муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется в МКУ «СРЦ», согласно постановлению администрации города Иркутска от 2 февраля 2024 года № 031-06-71/24. Перечень включает 119 муниципальных услуг, предусматривающих прием и выдачу документов по принципу «одного окна» через МКУ «СРЦ»;</p> <p>4) организовано ежегодное проведение обучения сотрудников МКУ «СРЦ», «ГАУ «МФЦ ИО» в целях предоставления заявителям более подробной информации о порядке предоставления муниципальных услуг в городе Иркутске, перечне документов и сведений, необходимых для их предоставления, для устранения повторных обращений заявителей;</p> <p>5) ежемесячно осуществляется сбор статистической информации о количестве предоставленных муниципальных услуг органами (структурными подразделениями органов) администрации города Иркутска:</p> <ul style="list-style-type: none">– для министерства цифрового развития и связи Иркутской области – сведения о предоставлении массовых социально значимых услуг (далее – МСЗУ) по 31 муниципальной услуге, сводный |
|--|--|---|

реестр муниципальных услуг Иркутской области по 123 муниципальным услугам;
– для управления Федерального казначейства по Иркутской области – сведения о предоставлении государственных (муниципальных) услуг (форма ежемесячная № 1-ГМУ, форма годовая № 2-ГМУ) по 123 муниципальным услугам.

Кроме того, министерством цифрового развития и связи Иркутской области ежемесячно осуществляется мониторинг качества предоставления услуг органами местного самоуправления на ЕПГУ, включая соблюдение установленных сроков оказания муниципальных услуг, что непосредственно влияет на оценку эффективности работы Губернатора Иркутской области.

Эти данные используются для анализа эффективности деятельности органов (структурных подразделений органов) администрации города Иркутска, определения динамики предоставления муниципальных услуг и разработки планов их дальнейшего развития. Анализ собранной статистики позволяет выявлять как успешные практики, так и области, требующие улучшения, что в конечном итоге направлено на повышение качества жизни граждан. Информация о количестве и видах предоставленных услуг может использоваться для формирования отчетности перед вышестоящими органами власти и информирования общественности о деятельности администрации города Иркутска;

б) разработаны методические рекомендации для сотрудников органов (структурных подразделений органов) администрации города Иркутска по заполнению форм отчетностей по предоставленным муниципальным услугам на территории города Иркутска;

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>7) организована работа по актуализации сведений о муниципальных услугах города Иркутска в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» согласно нормам постановления Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;</p> <p>8) проводится ежегодный мониторинг качества предоставления муниципальных услуг в городе Иркутске руководствуясь Порядком проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, утвержденным постановлением администрации города Иркутска от 19 апреля 2013 года № 031-06-801/13, с учетом методических рекомендаций проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области, утвержденных приказом министерства цифрового развития и связи Иркутской области от 20 мая 2022 года № 65-28/22-мпр.</p> <p>В рамках достижения национальной цели «Цифровая трансформация государственного и муниципального управления, экономики и социальной сферы», утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2024 года № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» установлено увеличение к 2030 году до 99 % доли предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в том числе внедрение</p> |
|--|--|---|

системы поддержки принятия решений в рамках предоставления не менее чем 100 массовых социально значимых государственных услуг в электронной форме в проактивном режиме или при непосредственном обращении заявителя, за счет внедрения в деятельность органов государственной власти единой цифровой платформы.

Администрацией города Иркутска выполнены необходимые мероприятия по запуску процесса предоставления в электронном виде 31 МСЗУ, предоставление которых осуществляется в администрации города Иркутска посредством обработки заявлений о предоставлении муниципальных услуг в ЕПГУ.

В соответствии постановлением Правительства Российской Федерации от 1 марта 2022 года № 277 в 2024 – 2025 гг. администрацией города Иркутска поэтапно реализован функционал по направлению сведений для размещения в едином личном кабинете заявителя (далее – ЕЛК) на ЕПГУ по МСЗУ посредством обработки заявлений о предоставлении муниципальных услуг (модуль – «Очный прием») в типовом техническом решении «Платформа государственных сервисов 2.0» Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПГС 2.0), по муниципальным услугам, не отнесенным к МСЗУ (не оказываются в электронном виде) организовано техническое решение «Автоматизированное рабочее место сотрудника для направления уведомлений в личный кабинет гражданина на «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – модуль «АРМ ЕЛК») на базе Федеральной государственной информационной системы

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>«Единая система предоставления государственных и муниципальных услуг (сервисов)» (далее – ПГС 3.0).</p> <p>В 2025 году Иркутская область вошла в число 15 пилотных регионов, участвующих в правовом эксперименте в рамках реализации приоритетного проекта «Гильотина 2.0» (далее – эксперимент). Эксперимент предусматривает необходимость сокращения сроков реализации административных процедур и сроков оказания ряда муниципальных услуг в целом, снижения административных барьеров, препятствующих оперативному и качественному предоставлению муниципальных услуг.</p> <p>В настоящее время реализована возможность подачи заявлений посредством ЕПГУ и их обработки, а также обязанность органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальные услуги направлять сведения для размещения в ЕЛК в ПГС 3.0 по 8 муниципальным услугам, участвующим в эксперименте.</p> <p>Обеспечена возможность осуществления межведомственного информационного взаимодействия путем формирования и направления межведомственных запросов в органы и организации, участвующие в предоставлении муниципальных услуг в электронной форме в законодательно установленные сроки в системах Digit МЭВ, ПГС 2.0, ПГС 3.0.</p> <p>Администрацией города Иркутска регулярно осуществляется анализ и актуализация административных регламентов оказания муниципальных услуг, обеспечивая их соответствие действующему законодательству и оптимизируя сроки исполнения административных процедур. Сбор отчетной информации и получение</p> |
|--|--|--|

| | | |
|---|--|---|
| | | <p>обратной связи о существующих трудностях и проблемах при предоставлении муниципальных услуг, позволяет оперативно устранять выявленные недостатки.</p> <p>Усовершенствование существующих методов и процессов, способствующих улучшению качества и доступности предоставления муниципальных услуг, направлены на:</p> <ul style="list-style-type: none"> – обеспечение открытости процесса подачи заявлений, повышение уровня обслуживания населения и уменьшение нагрузки на муниципальные органы власти; – организация эффективного взаимодействия структурных подразделений внутри администрации города Иркутска; – продуктивное сотрудничество с Правительством Иркутской области и прочими федеральными, региональными структурами власти в части наиболее эффективного предоставления муниципальных услуг. <p>Обозначенные выше этапы обеспечили создание целостной, взаимосвязанной и упорядоченной системы мероприятий по организации и управлению муниципальными услугами на территории города Иркутска.</p> |
| 4 | <p>Финансовые ресурсы для разработки и реализации практики (технологии).</p> | <p>Проект реализуется исключительно за счет трудовых ресурсов органов (структурных подразделений органов) администрации города Иркутска. Финансирование на создание и управление системой предоставления муниципальных услуг в городе Иркутске не требуется.</p> |
| 5 | <p>Социальный эффект в результате реализации практики (технологии).</p> | <p>В результате проведенного в 2025 году ежегодного мониторинга качества предоставления муниципальных услуг город Иркутск продемонстрировал выдающийся результат: индекс качества достиг рекордного значения – 99,96% за</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | | <p>всю историю наблюдений. На протяжении нескольких лет этот показатель устойчиво увеличивался: в 2023 году он составлял 88,2%, а в 2024 году – 99,5%.</p> <p>Благодаря реализации мер, разработанных в рамках деятельности по повышению качества муниципальных услуг в городе Иркутске, значительно увеличилось количество предоставляемых муниципальных услуг. Если в 2023 году было оказано 86 754 муниципальных услуг, то в 2024 году этот показатель вырос до 146 490 муниципальных услуг.</p> <p>Повышение количества и качества предоставления муниципальных услуг стало возможным благодаря целостному подходу, включающему цифровизацию процессов, повышение квалификации сотрудников, внедрение современных стандартов обслуживания и постоянный сбор обратной связи от населения. Каждый процент роста – это отражение конкретных мер, направленных на оптимизацию работы, сокращение сроков предоставления услуг и повышение их доступности. Этот успех является ярким примером того, как целенаправленные усилия и ориентация на результат могут привести к реальным позитивным изменениям в жизни города и его жителей, формируя доверие и укрепляя социальную стабильность.</p> |
| 6 | Экономический (финансовый) результат внедрения практики (технологии). | <p>Повышение доступности и качества предоставления муниципальных услуг способствует комплексной экономии для граждан и бюджета города, а именно:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) позволяет осуществить экономию денежных средств и временных затрат населения; 2) снижает административные издержки; 3) способствует росту бюджетных доходов. |
| 7 | Реализация | Практика реализуется в |

| | | |
|---|---|---|
| | практики (технологии) возможности его распространения | городе Иркутске с 2023 года. Имеется возможность распространения практики на другие муниципальные образования по всей территории РФ. |
| 8 | Отрасль применения практики (технологии) | <p>Отрасль применения практики обширна и включает в себя следующие направления:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Образование; 2) Культура; 3) Семейная и молодежная политика; 4) Физическая культура и спорт; 5) Функционирование потребительского рынка; 6) Улучшение жилищных условий граждан; 7) Архивное дело; 8) Градостроительство и землепользование; 9) Распоряжение объектами муниципального нежилого фонда и движимого имущества, находящегося в муниципальной собственности города Иркутска; 10) Размещение рекламы; 11) Жилищно-коммунальное хозяйство; 12) Дорожная деятельность; 13) Деятельность экологической направленности; 14) Благоустройство; 15) Обеспечение взаимодействия органов местного самоуправления с населением, некоммерческими организациями, органами территориального общественного самоуправления; 16) Социальная поддержка населения. |
| 9 | Дата внедрения практики | Год внедрения – 2023 год. |

| | | |
|----|--|---|
| | (технологии) | |
| 10 | География использования практики (технологии). | Городской округ муниципальное образование город Иркутск |
| 11 | Контакты | <p>Евстафьева Елизавета Юрьевна – начальник управления стратегического развития и экономического анализа комитета по экономике и стратегическому планированию администрации города Иркутска, тел.: 8 (3952) 52-01-65, e-mail: Evstafeva_e@admirk.ru;</p> <p>Четверикова Ольга Владимировна – начальник отдела муниципальной реформы управления стратегического развития и экономического анализа комитета по экономике и стратегическому планированию администрации города Иркутска, тел.: 8 (3952) 52-03-13, e-mail: chetverikova_o@admirk.ru.</p> |
| 12 | Отзывы, награды | Отсутствуют. |
| 13 | Дополнительные материалы | Материалы к практике прилагаются на 17 л. в 1 экз. |