

АРТЕМ

Организационная деятельность муниципалитета (деятельность аппарата администрации муниципального образования)

Что наиболее значительное удалось сделать в 2023 году?

В 2023 году проведено 6 выездных встреч главы Артёмовского городского округа с населением (27.01.2023 – ТУ Заводской, 20.02.2023 – с. Суражевка, 09.03.2023 – ТУ Артемовский, 23.03.2023 – ТУ Кневичи, 17.05.2023 – ТО ш. Амурская, 25.05.2023 ТУ Угловое), по итогам которых на контроль поставлены 50 вопросов.

Год	Количество вопросов	Исполненных	Не исполненных	В работе
2020	169	133 (78,7%)	16	20
2021	50	38 (76%)	1	11
2022	64	36 (56,2%)	4	24
2023	50	16 (32%)	3	31

Продолжена работа по развитию проекта «Открытая администрация», внедренного в 2022 году в целях оптимизации работы по приему письменных обращений граждан и заявок на предоставление муниципальных услуг в администрации округа, а также создания условий для качественного и профессионального консультирования граждан специалистами администрации.

Новый формат работы с жителями с использованием метода бережливого управления, включающий внедрение понятного графика приема граждан, рационального размещения людей и информации в зале приема граждан, оптимальной планировки площадей, позволил улучшить процессы взаимодействия и сделать работу специалистов более комфортной и эффективной, а обращение граждан и юридических лиц - более удобным и менее затратным по времени.

На сегодняшний день мы видим, что уменьшилось число отказов в предоставлении муниципальных услуг вследствие некорректного заполнения заявителями форм заявок на их предоставление и, как следствие, повышение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг.

По результатам анкетирования граждан 96% заполнивших анкеты удовлетворены комфортностью в зале приема, доброжелательностью и вежливостью консультирующих специалистов; 77% из обратившихся в администрацию до реконструкции, указали на то, что теперь обращение стало менее затратным по времени.

Для удобства жителей, обращающихся в администрацию, в 2023 году в зал приема граждан закуплено и установлено дополнительное оборудование. Так, установлена информационная стойка с сенсорным экраном и доступом в интернет с помощью которой специалисты администрации обучают граждан пользоваться доступными электронными сервисами.

Какие наиболее трудные проблемы не удалось решить в прошедшем году?

Остается актуальной задача по повышению профессионализма муниципальных служащих. В отчетном периоде наблюдается высокий коэффициент текучести кадров (на конец 2023 года - 28%, что на 7% выше показателя 2022 года).

Какие задачи стоят в 2024 году?

Автоматизация рабочих процессов при приеме и обработке обращений, заявлений граждан и юридических лиц, поступающих в соответствии Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации

предоставления государственных и муниципальных услуг».

Формирование у муниципальных служащих новых цифровых навыков за счет профессионального обучения по программам, предусматривающим современный подход к рабочим и управленческим процессам, нацеленным на цифровую трансформацию.

Какую помощь и содействие может оказать АСДГ в решении стоящих проблем в рамках своих компетенций?

Организация и проведение образовательных программ, семинаров для муниципальных служащих по вопросам цифровизации в сфере муниципального управления.

Наиболее важные и актуальные, с вашей точки зрения, вопросы для обсуждения на мероприятиях АСДГ по обмену опытом?

Вопросы автоматизации/цифровизации процессов при работе с обращениями граждан и заявлениями на предоставление муниципальных услуг.

Вопрос текучести кадров в органах местного самоуправления, инструменты для привлечения высококвалифицированных специалистов на муниципальную службу.

Совершенствование наградной политики в целях повышения активности граждан и привлечения их к участию в решении вопросов местного значения (введение новых наград, званий). Опыт муниципальных образований.

Опыт муниципальных образований, занявших призовые места в конкурсах для муниципалитетов (Лучшая муниципальная практика, Служение и др.), по подготовке конкурсных заявок.

Наиболее важные и актуальные темы и вопросы для включения их в образовательную программу курсов повышения квалификации (учебных курсов для муниципальных служащих) специалистов данной отрасли.

Работа с обращениями граждан по 59-ФЗ, а также с сообщениями, поступающими через соцсети и ПОС.

Проведение лингвистической экспертизы муниципальных правовых актов.

Применение бережливых технологий в целях улучшения процессов деятельности органов местного самоуправления.