

**РОСГВАРДИЯ**  
**УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ВОЙСК НАЦИОНАЛЬНОЙ**  
**ГВАРДИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ПО АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Заседание рабочей группы по повышению качества и доступности государственных услуг, предоставляемых подразделениями лицензионно-разрешительной работы<sup>1</sup> Управления Росгвардии по Архангельской области<sup>2</sup>**

23 марта 2021 года

№ 343/633

Архангельск

Председательствовал: Врио начальника Управления Росгвардии по Архангельской области<sup>3</sup> полковник полиции Плотников Андрей Владимирович.

Присутствовали: Председатель и члены рабочей группы Управления, заместители начальника Управления, начальник отдела – начальник службы артиллерийского вооружения, начальник отделения связи, начальник отделения боевого обеспечения — начальник инженерной службы Управления.

**О принятии дополнительных мер по повышению уровня удовлетворенности граждан по предоставлению государственных услуг по линии лицензионно – разрешительной работы.**

---

(А.В. Плотников, Т.Е. Москвина, В.Ю. Гришаев, Р.А. Логинов,  
Ф.В. Дроздов, Н.А. Стрельников, В.А. Назаров)

Приказом Управления от 25 января 2017 г. № 13 «О создании рабочей группы по повышению качества и доступности государственных услуг»<sup>4</sup> создана рабочая группы, утвержден регламент ее работы. В целях принятия дополнительных мер по повышению качества оказания государственных услуг по линии лицензионно-разрешительной работы с учетом присвоения специальных и воинских званий должностным лицам рабочей группы и необходимости включения в ее состав дополнительных должностных лиц Управления по направлениям служебной деятельности Приказ требует переработки.

---

1 Далее – «ЛПР».

2 Далее – «Рабочая группа».

3 Далее – «Управление».

4 Далее - «Приказ №13».

Центром ЛРР Управления обобщены результаты мониторинга, проведённого подразделениями ЛРР Управления. Так, общее количество оценок, выставленных гражданами подразделениям ЛРР Управления посредством интернет – ресурса «Ваш контроль», с начала 2021 года составило 2754, уровень удовлетворённости граждан качеством оказываемых государственных услуг составил 97,13% (действующий в настоящее время целевой показатель – 90,0%).

Анализ причин неудовлетворённости заявителей качеством предоставления государственных услуг и обеспечением их доступности по оцениваемым показателям показал, что наименьшую удовлетворённость граждан вызывает такой показатель, как «комфортность условий в помещении, в котором предоставлялись государственные услуги».

В 2021 году через Единый портал государственных услуг<sup>5</sup> в рамках досудебного обжалования поступило 5 жалоб о нарушении сотрудниками подразделений ЛРР Управления порядка оказания государственных услуг, в основном в них содержатся вопросы по порядку подачи заявлений и получения результата государственных услуг в условленные законом сроки. Информация изложенная в одной из них подтвердилась. В отношении виновного должностного лица проведена служебная проверка.

Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» установлено достижение показателя «Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 году - не менее 70 процентов». Так, доля граждан, обратившихся за получением государственных услуг в электронном виде в январе 2021 г., составила 97,92%, в феврале, составила 97,69% от их общего количества. Анализ снижения доли граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме показал, что после установки в подразделениях ЛРР Управления операционной системы «Astra Linux», у инспекторов отсутствует возможность выхода в интернет, для помощи гражданам обратившимся в подразделения ЛРР Управления в подаче заявления через ЕПГУ.

На учёте в подразделениях ЛРР Управления стоит на учёте 84 - АРМ, 26 - многофункциональных устройств<sup>6</sup>, 43 - принтера. В 2020 году получено 19 - АРМ, 5 - МФУ, 12 - принтеров. Морально устарело и подлежит списанию 40 - АРМ, 11 - МФУ, 28 - принтеров (3 матричных принтера технически устаревших).

Как проблемный вопрос в части оказания государственных услуг - несвоевременное и не в полном объеме обеспечение бумагой и канцелярскими принадлежностями подразделений ЛРР в соответствии с приказом Росгвардии от 18 октября 2017 г. № 437 «Об утверждении Порядка и норм обеспечения войск национальной гвардии Российской

<sup>5</sup> Далее - «ЕПГУ».

<sup>6</sup> Далее - «МФУ».

Федерации бумагой, картоном и канцелярскими принадлежностями». Так, с начала 2021 года в подразделения ЛРР поступило 6514 заявлений от граждан и юридических лиц, по всем проведены проверки с составлением актов, направлены межведомственные запросы.

В настоящий момент 17 офисов приема подразделений ЛРР Управления размещаются в зданиях территориальных органов внутренних дел<sup>7</sup>, 7 - в отдельных зданиях. В рамках антитеррористической защищенности подразделений ЛРР Управления установлены и находятся в работоспособном состоянии тревожные сигнализации в следующих подразделениях: центре ЛРР Управления, офисах приема по г.г. Новодвинск, Северодвинск и Няндомскому району. Для усиления антитеррористической защищенности необходимо проработать вопросы: установки тревожной сигнализации в подразделениях ЛРР Управления, размещенных вне зданий ОМВД с выводом на ОВО и ВГУП «Охрану» (офисы приема по г. Архангельску, Холмогорскому, Пинежскому, Красноборскому районам); установки систем видеонаблюдения в офисах приема, размещенных вне зданий ОМВД (офисы приема по г.г. Архангельску, Новодвинску, Северодвинску, Холмогорскому, Красноборскому и Пинежскому районам); установки в отделе ЛРР (по г. Архангельску) Управления и ремонта видеодомофона в центре ЛРР Управления.

Для удобства граждан, в системе информационного обеспечения централизованного учёта оружия<sup>8</sup>, организована возможность предварительной записи через ЕПГУ, по телефону офисов приема подразделений ЛРР Управления и через электронную очередь в отделе ЛРР (по г. Архангельску) Управления. Центром ЛРР Управления организовано внесение информации в обязательные поля паспортов офисов предоставления государственных услуг в модуле Контроль оказания государственных услуг<sup>9</sup> СЦУО, добавлен основной перечень оказываемых услуг. В общем модуле управления электронной очередью<sup>10</sup> СЦУО было создано расписание в соответствии с графиками приёма граждан для всех офисов приёма подразделений ЛРР. Дальнейшее редактирование паспортов офисов приёма, перечень оказываемых услуг и редактирование расписания осуществляется должностными лицами подразделений ЛРР Управления с учётом актуализации сведений офисов приёма в модуле КОГУ и актуализации сведений расписания в модуле ОМУ и территориальном модуле управления электронной очередью<sup>11</sup>.

В соответствии с табелем положенности автомобильной техники подразделений ЛРР Управления, утвержденного командующим СЗО ВНГ 4 декабря 2019 года, для выполнения служебных задач подразделениям ЛРР Управления определено 17 автомобилей. По состоянию на 23.03.2021 в

7 Далее - «ОМВД».

8 Далее - «СЦУО».

9 Далее - «КОГУ».

10 Далее - «ОМУ».

11 Далее - «ТМУ».

Управлении имеется 11 автомобилей, что составляет 65% от нормы положенности. В связи с удаленностью подразделений ЛРР от Управления в рамках использования служебного автотранспорта требуется проработка вопросов: определения места стоянок служебного автотранспорта; определении процедуры прохождения сотрудниками подразделений ЛРР Управления, закрепленными за служебным автотранспортом, предрейсового медицинского осмотра; определения ремонтных баз обслуживания служебного автотранспорта; определения мест хранения запасных частей (автошин); прохождения обучения личного состава по ведению служебной документации и принятия зачетов по ПДД.

В целях качественного оказания государственных услуг, а так же своевременного влияния на негативные факторы по линии ЛРР Рабочая группа решила:

1. Принять к сведению доклады полковника полиции Т.Е. Москвиной, подполковника Н.А. Стрельникова, майора В.Ю. Гришаева, старшего лейтенанта Р.А. Логинова.

2. Центру ЛРР Управления (Т.Е. Москвиной):

2.1. Внести изменения в Приказ № 13 с учетом присвоения специальных и воинских званий и включения в состав дополнительных должностных лиц Управления:

- подполковника Стрельникова Николая Анатольевича, начальника отдела технического обеспечения — начальника службы артиллерийского вооружения Управления;

- подполковника Жмачинского Станислава Александровича, начальника отделения боевого обеспечения — начальника инженерной службы;

- подполковника Зиновой Александра Георгиевича, начальника отделения связи.

2.2. Продолжить проведение ежемесячного анализа организации работы подразделений ЛРР Управления по предоставлению государственных услуг по выдаче разрешительных документов на право оборота оружия, осуществления частной охранной и детективной деятельности, с последующим докладом начальнику Управления.

2.3. Организовать проведение до 10 апреля 2021 года с руководством отдела ЛРР (по г. Архангельску) Управления обучение по использованию электронной очереди.

3. Отделу материального обеспечения (В.Ю. Гришаеву):

3.1. Обеспечить своевременное выделение подразделениям ЛРР канцелярских принадлежностей, офисной бумаги в соответствии с приказом Росгвардии от 18 октября 2017 г. № 437 «Об утверждении Порядка и норм обеспечения войск национальной гвардии Российской Федерации бумагой, картоном и канцелярскими принадлежностями».

3.2. Проработать вопрос проведения косметического ремонта в подразделениях ЛРР Управления, а также оснащение недостающей офисной мебелью, картотечных шкафов и стеллажей.

3.3. Проработать вопрос с заинтересованными службами Управления по установке тревожной сигнализации, систем видеонаблюдения и установки и ремонта видеодомофонов.

4. Отделению связи (А.Г. Зиновой), центру связи и информационных технологий (Р.А. Логинову):

4.1. С целью объективного учёта имущества, находящегося на балансе у подразделений ЛРР Управления, произвести списание и предоставить соответствующие документы для последующего учёта в ФЭО Управления.

4.2. Проработать вопрос ремонта системных блоков систем видеонаблюдения, расположенных в офисе приема ЛРР по г. Северодвинску Управления, центре ЛРР Управления.

4.3. Произвести установку драйверов матричного принтера «Olivetti PR2» в центре ЛРР Управления для последующей печати разрешительных документов.

4.4. Обеспечить оперативное сопровождение работоспособности учетных записей пользователей сети Росгвардии.

5. Отделу технического обеспечения (Н.А. Стрельникову):

5.1. Проработать вопрос определения места стоянок служебного автотранспорта, с последующим закреплением приказом по Управлению.

5.2. Определить порядок прохождения сотрудниками подразделений ЛРР Управления, закрепленными за служебным автотранспортом, предрейсового медицинского осмотра.

5.3. Определить ремонтные базы обслуживания служебного автотранспорта; места хранения запасных частей (автошин).

5.4. Обеспечить учетной документацией сотрудников ЛРР Управления, закрепленными за служебным автотранспортом, и организовать обучение по ее заполнению.

5.5. Организовать обучение с сотрудниками ЛРР Управления, закрепленными за служебным автотранспортом, по безопасности дорожного движения с привлечением инспектора ВАИ Управления и сотрудников ГИБДД территориальных органов внутренних дел.

6. Пресс-службе Управления (Ф.В. Дроздову) совместно с центром ЛРР (Т.Е. Москвиной) :

6.1. Не реже одного раза в месяц обеспечить взаимодействие со СМИ по информационному сопровождению деятельности подразделений ЛРР, в рамках оказания государственных услуг.

6.2. Проработать вопрос с Правительством Архангельской области о подготовке видеоролика по предоставлению Росгвардией государственных услуг и дальнейшем его транслировании.

7. Начальникам подразделений ЛРР Управления:


7.1. Принять исчерпывающие меры по недопущению снижения уровня удовлетворённости граждан, в рамках реализации государственных услуг.

7.2. Произвести работу по корректировке информации, содержащейся в СЦУО в модулях КОГУ, ОМУ, ТМУ. Обеспечить ежедневный контроль за расписанием в модулях ОМУ, ТМУ на наличие граждан записавшихся на приём через ЕПГУ или электронную очередь.

8. Об исполнении поручений, предусмотренных п.п. 1 - 7, доложить председателю Рабочей группы Управления **до 1 мая 2021 года**, для последующего доклада начальнику Управления.

9. Контроль за выполнением мероприятий возложить на председателя Рабочей группы Управления.

Врио начальника Управления Росгвардии  
по Архангельской области  
полковник полиции

 А.В. Плотников