**ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА**

**Центра госуслуг «Мои документы» района Текстильщики**

**города Москвы: итоги работы за 2018 год**

МФЦ района Текстильщики функционирует с декабря 2012 г., располагается на пересечении трех районов города Москвы в ЮВАО - Текстильщики, Кузьминки и Рязанский по адресу: Волжский бульвар, квартал 95, корпус 2, занимает 4 этажа (1, 3, 4, 5 эт.).

Площадь центра составляет 1230 кв. м., имеется парковка для автотранспорта и велопарковка.

Центры госуслуг «Мои документы» в городе Москве работают без выходных 7 дней в неделю, с 8 часов до 20 часов без перерыва на обед.

Центры «Мои Документы» в настоящее время оказывают более 180 государственных услуг, в 2017г. их было около 170. Из них 98%предоставляются без привязки к месту жительства, кроме 3 услуг МВД: регистрация по месту пребывания и по месту жительства, постановка на миграционный учет, оформление приглашения на въезд в РФ иностранных граждан и лиц без гражданства.

Предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг организовано в соответствии с нормами действующего законодательства:

- постановлением Правительства Москвы от 23.04.2014 г. № 219-ПП «Об организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных услуг на территории города Москвы»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 г. №1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Порядок оказания государственной услуги, стандарт ее предоставления (в том числе порядок и сроки передачи принятых документов и информации, полученной от заявителя), определяются соглашениями о взаимодействии, заключенными между ГБУ МФЦ города Москвы и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти города Москвы, предоставляющие данные государственные услуги (в соответствии с требованиями вышеуказанного Постановления № 219).

Главная цель нашей работы – сделать получение госуслуг в Москве максимально комфортным и доступным.

В МФЦ района Текстильщики работает 57 сотрудников, оказывающих государственные услуги населению, в том числе: руководящий состав 6 человек. В ежедневном режиме прием осуществляется сотрудниками в среднем в количестве 27 человек.

Прием заявителей в 2018г. осуществлялся в 46 окнах приема:

- в 27 окнах – прием по ведомственному направлению (в 2019г. прием ведется в 17 окнах в связи с размещением Отдела центра занятости),

- в 10 окнах – прием по социальному направлению;

- в 6 окнах – прием по универсальному направлению;

- в 4 окнах – сотрудниками отдела миграции по району Текстильщики.

Для маломобильных групп граждан выделен отдельный кабинет.

Среднее время ожидания в МФЦ района Текстильщики составляет 3 минуты.

В случае превышения времени ожидания свыше 15 мин. посетителю предлагается чашечка кофе.

В МФЦ района Текстильщики не зафиксировано ни одного случая превышения времени ожидания свыше 12-ти и более минут.

Это достигается грамотным регулированием количества открытых окон на планируемый и фактический поток посетителей, перераспределением потока посетителей по сети, высоким профессионализмом сотрудников, а также проведением универсализации сотрудников.

В настоящее время житель в режиме «одного окна» может получить услугу одновременно ведомственного, социального, универсального направлений.

Также свою роль в сокращении очередей и времени ожидания играют: наличие онлайн-предзаписи на самые востребованные услуги (биометрический загранпаспорт, услуги Росреестра), возможность ознакомиться с загруженностью центров в режиме реального времени. Кроме того, жителям приходят уведомления о готовности документов (тем способом, который они указали в заявлении – по электронной почте или СМС-оповещение).

С 2018 года в МФЦ района Текстильщики предоставляются новые услуги:

- Услуги ГИБДД «одним пакетом»;

- Восстановление документов «одним пакетом»;

- Оплата налогов «одним пакетом»;

Эти три самые новые, пилотные жизненные ситуации: «Я автомобилист», «Я потерял документы», «Я оплачиваю налоги». Этот пакет услуг позволяет сократить число визитов в центр госуслуг до двух: сначала подать заявления, а потом прийти за готовыми документами.

Действует проект по переоформлению национальных и выдаче международных водительских удостоверений по экстерриториальному принципу. Также работает проект по оформлению и получению загранпаспорта на 5 лет.

Во всех центрах можно получить услуги военкомата (встать на воинский учет / сняться с воинского учета, внести изменения в документы воинского учета, переоформить военный билет) и услуги Федеральной налоговой службы (подать налоговую декларацию по форме 3-НДФЛ и оформить ИНН).

С 1 декабря 2018г. запущен проект «Московское долголетие».

Проект «Московское долголетие» - это возможность участия граждан старшего поколения в культурных, образовательных, физкультурных, оздоровительных и иных досуговых мероприятиях.  В помещении центра организована фотовыставка «Московское Долголетие».

Реализация проекта осуществляется для граждан, имеющих место жительства в городе Москве, достигших возраста женщины 55 лет и мужчины 60 лет, либо являющихся получателями досрочной страховой пенсии по старости или пенсии по выслуге лет независимо от их возраста.

В МФЦ может обратиться любой заявитель и подать анкету-заявку для участия в проекте «Московское долголетие». Анкета-заявка принимается от заявителя в день обращения. При этом документов от заявителей не требуется, только его желание и заполненная анкета-заявка.

В декабре 2018г. в МФЦ района Текстильщики для удобства жителей реализован проект по оплате государственных сборов, пошлин и иных платежей в окнах приема заявителей.

Каждого посетителя мы встречаем с улыбкой. И делаем все, чтобы с улыбкой клиент выходил из нашего центра.

В 2018г. самыми востребованными услугами были следующие услуги:

Оформление и выдача социальной карты льготной категории жителей– 18586 обращений, что в сравнении с 2017г. на 3998 обращений больше;

Выдача российских национальных водительских удостоверений - 3871, что превысило в сравнении с 2017г. на - 3658 обращений;

Постановка на миграционный учет - 6653, в сравнении с 2017г. увеличение составило - 2392 обращений.

Предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН)-10287 обращений, увеличение на 2841обращений.

Предоставление информации (документов) жилищного учета-49886 обращений, увеличение в сравнении с 2017г. на 12396 обращений.

Перерасчет жилищно-коммунальных платежей-39886 обращений, увеличение в сравнении с 2017г. на 122 обращений.

Общее количество заявителей, обратившихся за госуслугами в МФЦ за период **2018 года, составило** около 188 тыс.человек;

Из них:

- ведомственного направления – свыше 89 тыс. обращений

- социального направления – около 50 тыс. обращений

- универсального направления – около 32 тыс. обращений

- УФМС – около 17 тыс. обращений.

Объем предоставленных услуг в 2018г. – 219,7 тыс.услуг;

Общее количество заявителей, обратившихся за госуслугами в МФЦ за период **2017 г.** – 182 тыс. человек, Объем предоставленных услуг – 218,1тыс. услуг.

Средняя нагрузка на 1 сотрудника центра из расчета количества оказанных услуг за 2018г. и общего количества сотрудников составляет 23,1 услуг в день, в 2017 г. - 22,9 услуг в день.

В рамках предоставления государственных услуг заключены договорные отношения между ГБУ МФЦ города Москвы и организациями:

- с управляющими компаниями:

ГБУ "Жилищник района Текстильщики», ООО «Управляющая Компания Муниципальные Дома», ЗАО УК «Капитал-Инвест», ООО ГК «ДОС» (с марта 2019г.);

Обслуживание – 310 домов (по УК).

Общее количество лицевых счетов в районе Текстильщики в 2018 составило - 38425. Численность населения в районе по БД АСУ ЕИРЦ составляет 76.242 чел, из них: с 0-18 лет-14280 чел.

Формирование ЕПД и отправка на печать осуществляется в соответствии с графиком. В декабре 2018г. начислено 3751 долговых ЕПД должникам свыше 3 мес. на сумму 172 718 658 руб.

ГБУ МФЦ города Москвы является организацией-посредником между жителями и Управляющей организацией, в обязанности которой входит произведение расчетов и начислений за жилищно-коммунальные услуги в соответствии с дополнительным Соглашением к Договору об информационном обеспечении расчетов населения за жилищно-коммунальные и связанные с ними услуги на основании единого платёжного документа №31-002/14/80-14 от 30.01.2014г.

Расчет начислений платы за жилищно-коммунальные и прочие услуги производится строго в соответствии с нормативными и правовыми актами, а также нормами действующего законодательства, с учетом занимаемой площади, вида собственности жилого помещения, количества проживающих, наличия льгот и объема потребленных услуг по тарифам и ценам, утвержденным постановлением Правительства Москвы от 04.12.2018г. № 1497-ПП «Об утверждении цен, ставок и тарифов на жилищно-коммунальные услуги для населения».

Согласно Договору МФЦ района Текстильщики осуществляет корректировки начислений за жилое помещение и коммунальные услуги по письменному поручению УК. Поручения, оформленные по 15 число текущего месяца, служат основанием для расчета начислений в текущем месяце, после 15 числа текущего месяца - в следующем за расчетным.

При тесном взаимодействии с управляющими компаниями вопросы решаются в оперативном порядке.

По факту направления денежных средств по оплате капитального ремонта на спецсчет организации «Градсервис», сообщаю, что перекодировка по услуге "капитальный ремонт" на управляющую компанию ООО "УК МД" была произведена по письменному поручению УК от 22.05.2018г. в ЕПД июня 2018 года.

Организация работы с обращениями граждан в МФЦ района Текстильщики осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В 2018г. наблюдается тенденция к снижению рассмотрение обращений граждан с 755 обращений (включая организации) в 2017г. до 670 в 2018г., из них:

**Обращений граждан за 2018 г** рассмотрено**–** 670, в том числе:

Обращения по перерасчету: 120 (17,9%)

Из них благодарностей: 194 (29%)

**Обращений за 2017 г.** рассмотрено– 755, в том числе:

Обращения по перерасчету: 253 (33,5%)

Их них благодарностей: 179 (23,7%)

Граждане, обращающиеся по вопросам ЖКУ, получают квалифицированную помощь. Информация по изменениям тарифов размещена на информационных стендах в залах приема МФЦ района Текстильщики. Также вся необходимая информация о тарифах размещена на сайте mos.ru.

Все сотрудники МФЦ района Текстильщики обладают необходимой квалификацией в пределах своей компетенции, прошедшие обязательное обучение теоретической и практической части, и готовы предоставить заявителю необходимую консультацию и исчерпывающие разъяснения относительно порядка предоставления государственных услуг в рамках соответствующих нормативных и правовых актов.

От нас требуется каждый день высокопрофессионально и дружелюбно предоставлять услуги жителям города Москвы. И это непростая работа. Здесь главную роль играют кадры.

В настоящее время разработана и внедрена программа обучения сотрудников центров госуслуг. Обучение включает более 60 очных и более 100 дистанционных курсов для повышения квалификации, а также обучающую программа по приему маломобильных граждан.

Город развивается, и перед центрами «Мои Документы» встают новые задачи: Сергей Собянин дал старт проекту «Искренний сервис». Искренний сервис – это умение смотреть на ситуацию с позиции клиента и решать задачи с точки зрения его интересов.

Основной принцип нашей работы с посетителями – клиентоориентированность.

Сотрудники Центров – большой коллектив единомышленников, для которых работа с людьми и для людей – не только профессия, но и призвание.

**Руководитель МФЦ**

**района Текстильщики Н.М.Романова**