

## ОТЧЕТ

### Центра госуслуг «Мои документы» района Текстильщики города Москвы: итоги работы за 2019 год

Москва добилась больших успехов в сфере предоставления госуслуг.

Еще 8 лет назад для получения одного документа надо было отпрасться с работы и оббежать 3-4 службы, которые находились в разных концах города и работали по своему графику. Сегодня горожане получают государственные услуги быстро и с комфортом в центрах «Мои Документы».

Мы открыты для жителей без выходных 7 дней в неделю. Горожане могут обратиться за всеми самыми востребованными услугами в 130 центров, расположенных вблизи транспортных потоков с 8 до 20 (и с 10 до 22 – во флагманские офисы и Дворец госуслуг на ВДНХ).

«Мои Документы» оказывают более 270 государственных услуг (в январе 2019 года – 180 услуг). 98% из них предоставляются без привязки к месту жительства. Исключение – 3 услуги 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. Всего в центрах «Мои Документы» имеется более 7 тыс. окон приема (в центре госуслуг района Текстильщики- 51 окно), число сотрудников превышает 8,5 тыс. (в центре госуслуг района Текстильщики численность сотрудников составляет 62 человека). В день к нам приходят более 70 тыс. человек (в центр госуслуг района Текстильщики - более 750 чел.)

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.

В центре госуслуг района Текстильщики размещаются следующие службы: Отделение по вопросам миграции ОМВД России по району Текстильщики города Москвы, Отдел центра занятости по району Текстильщики.

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).

Для жителей столицы становится привычным, что «Мои Документы» помогут в самых разных ситуациях. Рождение или смерть, оформление полиса ОМС нового образца или замена водительских прав, оформление паспорта РФ, постановка на миграционный учет, оформление и выдача социальной карты москвича.

В 2019 г. было зарегистрировано 1100 записей актов гражданского состояния, в том числе: 596-рождение, 427-смерть, 77-установление отцовства.

Оформление и выдача социальной карты льготной категории жителей – 19172

Выдача российских национальных водительских удостоверений – 3763

Оформление паспорта РФ в 2019 г. - 4514

Постановка на миграционный учет – 6758

Мы сформировали пакеты услуг на основе анализа основных жизненных ситуаций: «Рождение ребенка», «Перемена имени», «Многодетная семья», «Я автомобилист», «Я оплачиваю налоги», «Я потерял документы», «Оформление наследства», «Смена места жительства» и «Приобретение жилья». Этот пакет услуг позволяет получить необходимые документы одним комплектом и сократить число визитов в центр госуслуг до двух: сначала подать заявления, а потом прийти за готовыми документами.

Сделать процесс получения необходимых государственных услуг максимально комфортным нам помогает рациональное управление очередями: онлайн-мониторинг загруженности центров, предварительная запись для оформления ряда распространенных услуг (биометрический загранпаспорт, услуги Росреестра) и уведомление о готовности документов (тем способом, который указан в заявлении – по электронной почте или СМС-оповещение).

Мы стремимся свести среднее время ожидания в очереди к минимальному. Среднее время ожидания в МФЦ района Текстильщики составляет 3 минуты.

В случае превышения времени ожидания свыше 15 мин. посетителю предлагается чашечка кофе, чтобы сделать его ожидание комфортным.

Прием заявителей в 2019г. осуществлялся в 51 окнах приема:

- в 18 окнах – прием по ведомственному направлению;

- в 10 окнах – прием по социальному направлению;

- в 7 окнах – прием по универсальному направлению;

- в 12 окнах - сотрудниками Отдела центра занятости населения;

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

Для маломобильных групп граждан выделен отдельный кабинет.

Мы стараемся сделать центр госуслуг доступным и удобным для любой категории граждан. Наряду с автопарковкой, около входа в центр организована велопарковка, в помещении центра есть бесплатный Wi-Fi, зона обмена книгами, кулер с водой. Среди дополнительных сервисов появилась возможность оплаты госпошлин и других платежей непосредственно в окне приема через POS-терминалы. Способ оплаты позволяет осуществить платеж в одно касание и не требует ручного ввода реквизитов, что помогает избежать ошибок при заполнении. Данной услугой воспользовались более 4000 человек.

Помимо вежливого и грамотного персонала, в принцип клиентоориентированности мы закладываем реальную заботу о потребностях посетителей. Поэтому во всех центрах вы встретите единый набор дополнительных услуг и дружелюбных сервисов. Распечатать документ с флешки, сделать фото на документы, оплатить пошлину, перекусить и выпить чашку чая или кофе, порисовать с малышом в детском уголке или научиться получать услуги в электронном виде через портал госуслуг на mos.ru с помощью администратора зала.

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

Общее количество заявителей, обратившихся за госуслугами в МФЦ района Текстильщики за период 2019 года, составило около 206,6 тыс. человек (на 18 тыс. человек больше в сравнении с 2018г.)

Количество оказанных в центре услуг за 2019 год -234,5 тыс. услуг (в 2018г.- 219,7).

Из них:

- ведомственного направления – свыше 93,3 тыс. обращений
- социального направления – около 60,7 тыс. обращений
- универсального направления – около 39 тыс. обращений
- ОМВД – около 18 тыс. обращений;
- ЦЗН - около 23,5 тыс. обращений.

В канун 9 мая 2019 года в центрах госуслуг «Мои Документы» стартовал проект «Москва – с заботой о ветеранах». Основной целью стало предоставление всех возможных государственных услуг ветеранам Великой Отечественной войны на дому.

В районе Текстильщики 593 ветеранам были вручены личные сертификаты на надомное обслуживание с номером телефона личного помощника - руководителя центра. Нововведение оказалось важным и нужным – за несколько месяцев поступило более 300 телефонных звонков, специалистами было оказано ветеранам свыше 60 услуг на дому в рамках проекта. В рамках выездного обслуживания ветеранам предоставлялись не только государственные услуги, но оказывалась помощь социального и бытового характера при взаимодействии с Центром социального обеспечения района Текстильщики.

С целью сохранения памяти о подвигах героев Великой Отечественной войны в 2019 году был запущен проект «Москва – с заботой об истории». «Мои Документы» и Главный архив Москвы предложили горожанам передать на вечное хранение городу семейные реликвии военных лет через центры госуслуг.

В результате в МФЦ района Текстильщики в архивные фонды было передано свыше 30 документов, фотографий и ордена.

В центрах запущен проект «Московское долголетие».

Проект «Московское долголетие» - это возможность участия граждан старшего поколения в культурных, образовательных, физкультурных, оздоровительных и иных досуговых мероприятиях. 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».

С начала проекта по состоянию на 31.12.2019 подано 502 заявления по экстерриториальному принципу.

Мы стремимся объединять самые разные сферы жизни горожан. В минувшем году к списку услуг в центрах добавились 73 услуги в сфере социальной защиты населения. Это услуги, важные для семей с детьми, ветеранов труда, пенсионеров, людей с инвалидностью.

Начиная с 1 июля 2019 г. в МФЦ осуществляется прием заявлений и документов, необходимых для предоставления услуги «Подготовка и выдача решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании в стационарной форме». В 2019г. принято от жителей 41 заявление по экстерриториальному принципу.

В рамках проекта «Здоровая Москва» Департамента здравоохранения сотрудники центра в 2019 году консультировали посетителей по вопросам здорового образа жизни и рассказывали о полезных городских новинках, проводили акции «Здоровые легкие», «Здоровое сердце», в целях профилактики гипертонии в центре установлен аппарат для самостоятельного измерения давления. В штате введена должность сотрудника по ЗОЖ.

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

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

Обслуживание – 318 домов (по УК).

Общее количество лицевого счетов в районе Текстильщики в 2019 составило - 38400. Численность населения в районе по БД АСУ ЕИРЦ составляет 76240 чел, из них: дети-11131 чел.

Формирование ЕПД и отправка на печать осуществляется в соответствии с графиком. В декабре 2019г. выставлено 3466 долговых ЕПД должникам свыше 3 мес. на сумму 172. 979. 404 руб.

ГБУ МФЦ города Москвы является организацией-посредником между жителями и Управляющей организацией, в обязанности которой входит производство 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 Управляющей компании (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.

Обработка реестров принудительно взысканных денежных средств осуществляется опытными сотрудниками. Сотрудник тщательно проверяет реестры и платежные поручения.

В декабре 2019г. ДЖКХиБ по ЮВАО были организованы встречи между управляющими компаниями и МФЦ районов в целях улучшения взаимодействия в части расчетов за жилищно-коммунальные услуги и определены пути решения, что отражено в протоколах и учитываются в работе.

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». При рассмотрении обращений проводится проверка, указанных в обращении фактов. В случае установления вины сотрудника принимаются меры дисциплинарного взыскания и проводится разъяснительная работа со всеми сотрудниками центра с целью недопущения подобных ошибок. При необходимости сотрудники направляются на дополнительное обучение.

В 2019г. возросло количество обращений за счет благодарностей сотрудникам МФЦ района Текстильщики, а также по вопросам ЖКХ, связанным с переходом 4-х многоквартирных домов ТСЖ, ЖСК в управление ГБУ «Жилищник района Текстильщики»:

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

-Обращения по вопросам ЖКХ: 234 (34,9%);

-Благодарностей: 194 (29,0%);

**Обращений граждан за 2019 г.** – 844, в том числе:

-Обращения по вопросам ЖКХ: 281 (33,3%)

-Благодарностей: 308 (36,5%);

В МФЦ района Текстильщики оперативно рассматриваются обращения граждан по вопросам ЖКУ, в рамках полномочий, согласно Постановлению Правительства РФ №354 от 06.05.2011г. "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов». Вопросы по перерасчетам за ЖКУ, находящимся вне компетенции МФЦ, направляются в УК для дальнейшего решения.

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, всегда помогают посетителям с улыбкой и заботой.

Залог высокого уровня обслуживания – «Московский стандарт госуслуг», утвержденный Мэром Москвы. В его основе – профессионализм, дружелюбие и ориентация на клиента. В стандарте всего 8 простых, но очень важных истин.

Город развивается и «Мои Документы» стремятся быть «на одной волне» с москвичами. Сегодня центры госуслуг – места притяжения. Помогает в этом «Искренний сервис» – умение смотреть на ситуацию с позиции клиента и решать задачи с точки зрения его интересов.

**Руководитель  
МФЦ района Текстильщики**



**Н.М.Романова**