**Отчет руководителя Центра государственных услуг
"Мои документы" Донского района о работе учреждения по обслуживанию населения муниципального округа Донской в 2018 году**

Сегодня Москва может по-настоящему гордиться теми успехами, которых мы добились в сфере предоставления госуслуг.

Центры «Мои Документы» оказывают более **180** государственных услуг. **98%** из них предоставляются без привязки к месту жительства. *Исключение составляют 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.*

Среднее время ожидания в очереди по всей сети составляет 3 минуты. При этом всего 1 из 2000 посетителей ждет более положенных по нормативу 15 минут. И чтобы сделать его ожидание более комфортным, мы дарим ему чашечку кофе. Также свою роль в сокращении очередей и времени ожидания играют: наличие онлайн-предзаписи на самые востребованные услуги, 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).*

Ежегодно «Мои Документы» работают на благо жителей Москвы и постоянно повышают качество предоставления государственных услуг и уровень сервиса.

Таким образом в 2018 году мы зашли с многочисленными внутренними проектами такими как..

«Универсализация»

«Искренний сервис»

**Искренний сервис -** это умение смотреть на ситуацию с позиции клиента и решать задачи с точки зрения его интересов.

А так же внутренний проект «добрые дела» где сотрудник МФЦ района Донской, администратор зала Шмелева Антонина Васильевна попала в топ лучших историй добрых дел и её история была размещена в книге Максима Недякина «Превосходя Ожидания»

История: ЗА ГРАНЬЮ ДОЛЖНОСТНЫХ ОБЯЗАННОСТЕЙ

29.05.2018 к нам в центр обратилась заявительница Ирина Николаевна Топоркова с просьбой подать обращение в управляющую компанию по причине отсутствия поручня на крыльце подъезда. Ей объяснили, что ответ она получит в течении 30 дней и лучше всего обратиться напрямую в управляющую компанию. Выяснилось, что указанные сроки ее устраивают, главное чтоб к зиме было все готово. В письме она написала, что ее супругу приходиться спускаться и подниматься на «четвереньках». Обсудив эту проблему с коллегами и посоветовавшись с руководителем, я решила помочь подать обращение на портал «НАШ ГОРОД» Вечером я пошла по указанному адресу для того, чтоб сделать фото для портала. И на следующий день заявительница позвонила с благодарностью о том что поручень в ее подъезде уже установлен. Сколько было счастья в ее голосе невозможно передать. Вечером я отправилась по данному адресу, чтоб лично убедиться что поручень есть. Мы рады что проблема решена так быстро и главное что мы не остались безучастны в данном деле и держали эту ситуацию под контролем!!!

Универсализация сотрудников МФЦ района Донской – это развитие, ступень вперед и эффективный инструмент для уменьшения времени ожидания заявителей в очереди. Имея разносторонние навыки в госуслугах, многие сотрудники нашего центра могут разрешить несколько разно профильных вопросов, с которыми к нам обращаются жители.

Так же в 2018 году сотрудники нашего центра учувствовали в выполнении задачи поставленной городом – информирование населения о предстоящих выборах Президента РФ 2018. И так же для удобства граждан было организовано предоставление госуслуги «приём заявлений на прикрепления к УИК по месту нахождения», где было принято более 1000 обращений.

За прошедший 2018 год а МФЦ района Донской обратилось более 94 тыс. заявителей и среднее время ожидания в очереди составило не более 4 минут. Если случилось так, что посетитель ожидает в очереди более 15 минут, то администратор нашего центра непременно принесет извинения за длительное ожидание в виде «чашечки кофе». Но это не значит, что кофе заявитель может получить только прождав долгое время в очереди, комплимент в виде кофе используется и в других ситуациях: длительное время приёма, в основном это решение нескольких вопросов в одном «окне», конфликтная ситуация, ну или порой просто для поднятия настроения.

В МФЦ района Донской, как и по всей сети центров госуслуг, структура разбита на три направления: ведомственное, социальное и универсальное.

Ведомственное направление:

В данном направлении оказываются госуслуги такие как: предоставление информации и документов жилищного учета, регистрационный учет и снятие с регистрационного учета граждан, миграционный учет, выдача\замена паспорта РФ и заграничного паспорта сроком действия 5 лет, услуги Налоговой службы, получение справок о наличии (отсутствии) судимости, справок о том, является или не является лицо подвергнутым административному наказанию за потребление наркотических средств или психотропных веществ и услуги ЗАГС.

Приведу статистику наиболее востребованных услуг этого направления.

За госуслугой «регистрация по месту жительства» в 2018 году в МФЦ района Донской обратилось 1626 граждан это в сравнении с 2017 годом на 144 обращения больше (1482 т. 2017г.)

За госуслугой «Постановка на миграционный учет» обратилось более 5000 граждан.

С 2018 года МФЦ района Донской перешёл на новую программу
ЕГР ЗАГС. Единая база по всей России, обладает расширенными возможностями поиска, проверки документов на соответствие, а/з в системе ЕГР ЗАГС

 За 2018 год в МФЦ района Донской было зарегистрировано 616 актовых записей гражданского состояния:

-214 а/з рождения

-370 а/з смерти

-32 а/з установления отцовства

Это на 1,5% больше чем в прошлом 2017 году

Госуслуги ИФНС одни из востребованных у заявителей, и в нашем центре предоставляется более 16 разновидностей госуслуг Налоговой службы, такие как:

1. Постановка физического лица на учет в налоговом органе в рамках реализации налоговыми органами государственной функции по учету физических лиц в налоговых органах.
2. Прием налоговых деклараций по налогу на доходы физических лиц (форма 3-НДФЛ) на бумажном носителе.
3. Прием заявления на предоставление льготы по налогу на имущество физических лиц, земельному и транспортному налогам от физических лиц.

С 2018 года в МФЦ района Донской появилась возможность подать заявление физического лица (его законного или уполномоченного представителя) о получении его налогового уведомления лично под расписку. Срок оказание данной услуги составляет 1 рабочий день.

 Результатом предоставления государственной услуги является:

1. Налоговое уведомление.

2. Информационное письмо об отсутствии сформированного налогового уведомления.

3. Информационное письмо об отказе в предоставлении государственной услуги.

Госуслуги ГИБДД: выдача национального и международного водительского удостоверения.

В 2017 году наш центр вошел как один из центров пилотного проекта выдача водительского удостоверения.

За 2018 год было выдано 1272 национальных водительских удостоверения и 141 международных.

Так же в МФЦ района Донской организована возможность, используя электронный ресурс портала ГИБДД через «зону электронных услуг», проверить свои штрафы, распечатать квитанции и вовремя оплатить.

С 15 ноября 2018 года в МФЦ района Донской можно получить справку о наличии (отсутствии) судимости в сокращённый срок, так как взаимодействие с органом исполнительной власти по данной госуслуге реализовано в электронном виде, что исключает передачу запроса и получение результатов через курьерскую службу.

Социальное направление:

Социальное направление одно из важных и востребованных направлений. Организованная государством форма помощи для утвержденного круга лиц, оказываемая при наступлении определенных юридических фактов, в установленных законом ситуациях, с целью выравнивания социального положения граждан.

-денежные выплаты

-льготы

-компенсации

-единовременные и ежемесячные выплаты.

Субъектами социального обеспечения являются

-пенсионеры, инвалиды

-дети

-безработные

-многодетные семьи

-малообеспеченные граждане.

Всего за 2018 год было принято 9142 обращения по госуслугам социального направления. Такие как:

Ежемесячное пособие на ребенка -1032 обращения

Ежемесячное пособие по уходу за ребенком до 1.5 лет -162 обращения

Единовременное пособие при рождении ребенка -75 обращений

Получение удостоверения многодетной семьи города Москвы - 93 обращения.

Оказание единовременной материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации - 575 обращений

Назначение региональной социальной доплаты не работающим пенсионерам -1600 обращений. (это категория граждан, пенсионеры, чья пенсия не превышает 17 500 рублей при условии проживания в городе Москве более 10 лет и 11 600 рублей для граждан проживающих в Москве менее 10 лет).

По многим госуслугам мер социальной поддержки населения организован приём через портал госуслуг «mos.ru»

Часто бывает так, что заявитель самостоятельно не может оформить услугу на портале mos.ru, в этом случае администратор нашего центра всегда придёт на помощь и поможет все правильно оформить.

Универсальное направление:

Универсальное – направление, даже исходя из своего названия, имеет более широкий спектр госуслуг, оказываемых органами исполнительной власти, такие как:

Департамент городского имущества - госуслуги связанные с улучшением жилищных условий, например постановка на очередь граждан нуждающихся в жилье, заключение и внесение изменений в договор социального найма, приватизация жилых помещений, перевод жилого помещения в нежилое/жилое, сведения о правах собственности до 1998, по которым нашим центром было принято 265 обращений;

Управление Росреестра – прием заявлений на регистрацию права собственности от физических лиц, а в МФЦ района Донской и от юридических лиц и предоставление сведений из ЕГРН, по которым нашим центром было принято более 20 000 обращений;

Главархив – запросы на предоставление справок, по которым нашим центром было принято 108 обращений;

Мосжилинспекции – решение о согласовании переустройства либо перепланировки жилого помещения, по которым нашим центром было принято 34 обращения;

 Бюро технической инвентаризации – запрос технического паспорта и справок БТИ, по которым нашим центром было принято 59 обращений;

Администрация московского парковочного пространства - прием заявлений на оформление парковочных разрешений «резидентам», многодетным семьям и инвалидам, по которым нашим центром было принято 698 обращений.

Общее количество обращений по госуслугам за 2018 году в МФЦ района Донской составило - 94 176 обращений

Исходя из статистики посещения нашего центра – прослеживается значительное увеличение обратившихся жителей. Это связанно с постоянным расширением перечня оказываемых услуг и активным участием в жизни города.

Летом 2018 года для успешной реализации новых задач, для поддержания норматива по времени ожидания заявителей в очереди и развития искреннего сервиса в МФЦ района Донской был увеличен штат сотрудников.

Все новые сотрудники прошли обучение, которое включает очные и дистанционные курсы. Опытные сотрудники посетили учебный центр для повышения квалификации, а также прошли обучающую программу по приему маломобильных граждан.

**За этот год мы освоили новые услуги, участвовали в городских проектах и смогли добиться того, что нашим сотрудникам доверяют. Центр госуслуг района Донской и дальше будет повышать качество сервиса на благо москвичей!**

**Руководитель**

**МФЦ района Донской А.А. Пикулевич**