

Отчёт

О работе центра «Мои документы» района Южное Бутово

за 2018 г.

Докладчик: Богданова И.А.
МФЦ района Южное Бутово

Москва 2019

ИНФОРМАЦИЯ

О работе центра предоставления государственных услуг г. Москвы «Мои документы» района Южное Бутово за отчетный период

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Центр госуслуг «Мои документы» района Южное Бутово расположен по адресу: г. Москва, ул. Горчакова, д. 11, доп. офис – Маршала Савицкого, д.28. 5 под.

Общая площадь занимаемых помещений 1853м² и 241,8 м².

Функционирует МФЦ с марта 2016г (переезд) и 2012 г. (доп. офис) соответственно.

В центре в 80 окнах ведется прием граждан специалистами МФЦ и сотрудниками отделения по вопросам миграции ОВМ ОМВД РФ.

В связи с расширением набора услуг и планируемым переездом органов исполнительной власти ведется внедрение еще 5 рабочих станций, проект на стадии согласования.

В центре работает **152** специалистов, оказывающих государственные услуги, а так же **12** сотрудников ОМВД.

Мы ценим каждую минуту заявителя, поэтому работаем **с 8 утра до 8 вечера 7 дней в неделю без выходных и перерывов на обед.**

Сотрудники ОМВД работают по собственному графику.

Прием ведется как по предварительной записи, так и по талону электронной очереди. Есть группа лиц, которые имеют право обслуживаться вне очереди.

Мы всегда думаем над тем, как сделать пребывание в центрах **максимально комфортным.**

В центре «Мои документы» района Южное Бутово есть возможность сделать:

- копии документов
- фото на документы
- оплатить пошлину
- передать показания Мосэнерго, приборов учета холодной и горячей воды
- оформить переводы денежных средств через банкоматы, оплатить счета
- распечатать документы, необходимые для услуги, с электронного носителя
- выпить кофе/чай, перекусить.

На стойке ресепшн размещена ваза с конфетами. Всем известно, что сладкое поднимает настроение. Так и центр гос. услуг стремиться добавить ярких красок в будничные дни.

Для лиц пожилого возраста, а также маломобильной группы граждан при входе имеется пандус, кнопка вызова специалиста, лифт.

Для детей оборудован детский уголок, где дети могут:

- поиграть
- посмотреть мультфильмы
- порисовать мелками, карандашами
- почитать детские книжки.
- Заняться лепкой.

В центре есть уголок обмена книгами, где можно взять книгу почитать домой, так и с пользой провести время в центре гос. услуг в период ожидания вызова к окну специалиста.

Для максимального удобства, на 1 этаже, имеется ящик для приема показаний воды, доступ к которому открыт с 6:45 до 22:30 ежедневно.

СВОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПО ПРИНЯТЫМ УСЛУГАМ

Общее количество заявителей, обратившихся за государственными услугами в центр гос. услуг «Мои документы» района Южное Бутово в 2018 году – 526912 чел.

Из них специалистами было оказано гос. услуг:

- отдела социального направления- 100436
- отдела ведомственного направления –242091
- отдела по универсального направления – 183841.

За отчетный период зарегистрировано актов гражданского состояния:

- 2724 рождений;
- 604 смерти;
- 212 установлений отцовства.

В зоне электронных услуг наши специалисты помогли оформить посетителям запросы, предоставить доступ в личный кабинет, зарегистрировать почтовый ящик.

Связано это с тем, что оформление ряда услуг переведены в электронный вид для самостоятельной подачи пакета документов.

Сотрудники отделения по вопросам миграции ОМВД РФ по району Южное Бутово приняли 47731 заявителя.

Вот уже четвертый год центры гос. услуг Москвы принимают активное участие в общественном проекте «Бессмертный полк-Москва» и создании электронной книги памяти. В 2018 году принято 853 заявителя. Кроме того, к шествию Бессмертного полка 9 мая специалисты оказывали помощь в увеличении, ретушировании и печати фотографий героев.

В центре, в зоне общего доступа, предоставлена книга отзывов и предложений.

За 2018 г. оставлены благодарности и замечания о работе центра в 21 книге.

В 2018 году центры гос. услуг предоставляли услуги по приему заявлений о включении избирателей в список избирателей по месту нахождения на выборах Президента Российской Федерации, а так же на

выборах Мэра Москвы.

Для удобства жителей было организовано выездное обслуживание. Специалистами центра было принято 4609 и 1055 заявлений.

НОВЫЕ ПРОЕКТЫ 2018 года

С 9 января осуществляется прием документов на назначение ежемесячной выплаты в связи с рождением или усыновлением первого (ДТиСЗН) и второго ребенка (ПФР)

С 15 января осуществляется пилотный проекта по выдаче водительских удостоверений

С 30 марта у нас можно подать единое комплексное заявление более чем на 100 услуг (достаточно заполнить 1 заявление на все желаемые услуги – остальное сделают сотрудники центра)

Услуги налоговой службы:

- **С 5 июня** - Прием уведомления о выбранном земельном участке, в отношении которого применяется налоговый вычет по земельному налогу.

- **С 1 ноября** - Прием заявления физического лица (его законного или уполномоченного представителя) о получении его налогового уведомления лично под расписку через МФЦ.

- **С 18 декабря** запущен новый сервис «Узнай номер счета социальной карты».

Помимо запущенных в 2016-2017 годах комплексов услуг: «Смена имени/фамилии», «Рождение ребенка», «Оформление наследства» «Многодетная семья», «Приобретение жилья», «Смена места жительства». В нашем центре с 18 декабря можно получить все важные документы «одним пакетом»:

1) По жизненной ситуации «**Я – автомобилист**», в которую входит 5 услуг:

1. Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения;

2. Выдача российских национальных водительских удостоверений при замене, утрате (хищении) и международных водительских удостоверений;

3. Внесение в реестр города Москвы парковочных разрешений инвалидов записи о парковочном разрешении инвалида, сведений об изменении и о продлении его срока действия;

4. Внесение в реестр резидентных парковочных разрешений города Москвы записи о резидентном парковочном разрешении, сведений об изменении и об его аннулировании.

2) По жизненной ситуации «**Я оплачиваю налоги**», в которую входит 11 услуг:

1. Предоставление выписки из ЕГРН (в части предоставления по запросам физических лиц выписок из указанного реестра, за исключением сведений, содержащих налоговую тайну);

2. Прием запроса о предоставлении справки о состоянии расчетов по налогам, сборам, страховым взносам, пеням, штрафам, процентам, уплачиваемым физическими лицами;
3. Прием запроса о предоставлении акта совместной сверки расчетов по налогам, сборам, страховым взносам, пеням, штрафам, процентам, уплачиваемым физическими лицами;
4. Бесплатное информирование о действующих налогах и сборах, страховых взносах, законодательстве РФ о налогах и сборах;
5. Прием запроса и выдача справки об исполнении налогоплательщиком обязанности по уплате налогов, сборов, страховых взносов, пеней, штрафов, процентов;
6. Прием заявления на предоставление льготы по налогу на имущество физических лиц, земельному и транспортному налогам от физических лиц;
7. Прием уведомления о выбранных объектах налогообложения, в отношении которых предоставляется налоговая льгота по налогу на имущество физических лиц;
8. Прием сообщений о наличии объектов недвижимого имущества и (или) транспортных средств, признаваемых объектами налогообложения по соответствующим налогам, уплачиваемым физическими лицами;
9. Прием заявления к налоговому уведомлению об уточнении сведений об объектах, указанных в налоговом уведомлении;
10. Прием уведомления о выбранном земельном участке, в отношении которого применяется налоговый вычет по земельному налогу;
11. Прием заявления физического лица (его законного или уполномоченного представителя) о получении его налогового уведомления лично под расписку через МФЦ.

3) По жизненной ситуации **«Я потерял документы»**, в которую входит 8 услуг:

1. Выдача российских национальных водительских удостоверений при замене, утрате (хищении) и международных водительских удостоверений;
2. Прием от застрахованных лиц заявлений об обмене или выдаче дубликата страхового свидетельства (СНИЛС);
3. Выдача полиса обязательного медицинского страхования;
4. Постановка физического лица на учет в налоговом органе в рамках реализации налоговыми органами государственной функции по учету физических лиц в налоговых органах (ИНН);
5. Предоставление информации и документов о зарегистрированных до 31 января 1998 г. правах на объекты жилищного фонда;
6. Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости;
7. Оформление и выдача социальной карты;

8. Оформление и выдача Удостоверения многодетной семьи города Москвы и его дубликата.

ПИЛОТНЫЕ ПРОЕКТЫ

Успешно запущенный в 2017 году пилотный проект по выдаче гражданам справок, подтверждающих право на государственную социальную помощь в виде набора социальных услуг в день обращения заявителя посредством СМЭВ, с 26 декабря 2018 года уже предоставляется во всех центрах «Мои документы» в качестве постоянной услуги.

Продолжаются пилотные проекты по следующим услугам:

Услуги налоговой службы:

- Прием запроса о предоставлении справки об исполнении налогоплательщиком (плательщиком сборов, налоговым агентом) обязанности по уплате налогов, сборов, пеней, штрафов, процентов вместе с формированием квитанций для оплаты налоговой задолженности.

Услуг МВД в электронном виде:

- Выдача справок о том, является или не является лицо подвергнутым административному наказанию за потребление наркотических средств или психотропных веществ без назначения врача либо новых потенциально опасных психоактивных веществ;

- Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования.

ПРЕДЗАПИСЬ

В 2018 году расширился перечень услуг с возможностью предварительной записи.

Наши специалисты помогают посетителям записаться.

Так, на портале Мэра Москвы, помимо услуг Росреестра, МВД, ГЦЖС, ЗАГС, МЖИ, ДГИ, заявитель может записаться на получение следующих услуг в сфере социальной защиты населения города Москвы:

- Назначение пособия по беременности и родам;
- Назначение единовременного пособия женщинам, вставшим на учет в медицинских учреждениях в ранние сроки беременности;
- Назначение единовременного пособия при рождении ребенка;
- Назначение ежемесячного пособия по уходу за ребенком;
- Назначение единовременного пособия беременной жене военнослужащего, проходящего военную службу по призыву;
- Назначение ежемесячного пособия на ребенка военнослужащего, проходящего военную службу по призыву.

ОБУЧЕНИЕ

В нашем центре мы стремимся, чтобы все специалисты могли быть высококвалифицированными, эффективными и, что очень важно, дружелюбно, настроенными на приветливое и конструктивное общение с

жителями города, а также универсальными, то есть успешно предоставляющими услуги различных направлений. Для этого специалисты постоянно повышают свои знания в Учебном центре, а также проходят обучение в системе дистанционного обучения. Дистанционное обучение позволяет каждому специалисту осваивать материал в удобное для него время с учетом индивидуальных особенностей усвоения материала. Вновь принятые работники начинают повышать квалификацию уже в течение первой недели, после ознакомления с нормативной базой. С персоналом центра предусмотрены и регулярно проводятся при участии представителей органов исполнительной власти очные занятия, целью которых является рассмотрение особенностей предоставления государственных услуг по отдельным направлениям.

Таким образом, специалисты обучаются вести прием в рамках направлений универсального, социального и ведомственного в целях приобретения навыков работы смежного направления, в том числе, и в программных комплексах.

УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ

В центре гос. услуг района **Южное Бутово**, в среднем, время ожидания составляет **около 6 минут**.

Такие результаты достигаются благодаря сплоченности коллектива, его слаженной командной работе и универсализации специалистов. Ведь перед сетью центров гос. услуг города была поставлена задача – время ожидания в очереди не должно превышать 15 мин

НОВОЕ В ЦЕНТРЕ

В самом начале 2018 года в центрах гос. услуг, по просьбам жителей, появились крючки для сумок в каждом окне приема.

Мы заботимся о ММГ, для их удобства был оборудован в туалетной комнате держатель для костылей.

В 2018 г. был дан старт проекту «Искренний сервис», в рамках которого мы стараемся смотреть на ситуацию с позиции клиента и решать задачи с точки зрения его интересов.

В настоящий момент в центрах гос. услуг действует услуга на оказание видеодаленного перевода на русский жестовый язык для людей с инвалидностью по слуху.

Данную услугу оказывает "Система Забота".

Услуга оказывается через планшетный компьютер, который размещен на ресепшн и по первому требованию предоставляется в окно приема.

ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕНТРА

- 1) Работники центра Южное Бутово неоднократно побеждали в конкурсах, проводимых ГБУ.

Так в конкурсе историй «Мои добрые дела» одна из историй центра заняла свое почетное место в книге М. Нидякина «Превосходя ожидания».

2) Центр Южное Бутово сотрудничает с советом ветеранов ВОВ.

В память о проведенных мероприятиях, посвященных событиям Великой Отечественной войны, подарена книга с личным автографом.

МФЦ района Южное Бутово занимает лидирующую строчку по количеству приема и обращений граждан.

Нам выражают свое доверие, помимо жителей района Южного Бутово, жители Новой Москвы, района Щербинки и других районов.

И мы всегда стремимся оправдать оказанную нам честь своим профессионализмом, личной ответственностью за качество работы и помощью людям в любой, пусть даже самой нестандартной, ситуации.