

Информация о работе Центра государственных услуг района Академический за 2017 год

Центр государственных услуг района Академический расположен по адресу: ул. Новочеремушкинская, д. 23, корп. 5. Функционирует с 13 июня 2013 г. В центре в 53-х «окнах приема» ведется прием граждан.

С 01.02.2014г. все центры государственных услуг города Москвы ведут прием 7 дней в неделю с 8:00 до 20:00. Таким образом, жители могут обращаться за наиболее востребованными услугами в МФЦ в удобное для себя время, не отпрашиваясь с работы или учебы.

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

В нашем центре оказываются услуги 3 направлений:

Ведомственное направление

включает:

- Федеральную миграционную службу (УФМС).
- Федеральную службу судебных приставов (ФССП).
- Управление ЗАГС города Москвы.
- Главное управление Министерства внутренних дел РФ по г. Москве (МВД).
- Управление Федеральной налоговой службы России по г. Москве (УФНС).
- ГБУ МФЦ города Москвы

Социальное направление

включает:

- Пенсионный Фонд РФ (ПФР).
- Фонд обязательного медицинского страхования РФ (ФОМС).
- Департамент социальной защиты населения г. Москвы (ДСЗН).
- ГУП «Московский социальный регистр» (ГУП МСР).
- Департамент труда и занятости населения г. Москвы (ДТиЗН).
- Фонд социального страхования (ФСС).

Универсальное направление

включает:

- Федеральную службу государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр).
- «Федеральную кадастровую палату Росреестра» по городу Москве. (Кадастр).
- Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).
- Департамент городского имущества города Москвы (ДГИ).
- Департамент природопользования и охраны окружающей среды города

Москвы (ДППиОС).

- Департамент информационных технологий города Москвы (ДИТ).
- Главное архивное управление города Москвы (Главархив).
- Префектуры административных округов города Москвы.
- Управы районов города Москвы.
- Государственную жилищную инспекцию города Москвы (МЖИ).
- Государственное казенное учреждение города Москвы «Администратор Московского парковочного пространства» (АМПП).
- Государственное унитарное предприятие «Московское городское бюро технической инвентаризации» (ГУП МосгорБТИ)

Все сотрудники соблюдают корпоративный стиль в одежде – единый дресс-код: шарфики/галстуки, жилетки, значки и бейджи.

Каждый день в центр «Мои документы» района Академический обращается порядка 600-700 посетителей.

В среднем за неделю к нам обращается около 4 - 4,5 тысяч граждан.

Среднее время ожидания в 2016 году в центре составило 04 минуты 10 секунд.

Сегодня наши специалисты предоставляют около 170 самых востребованных услуг. Причем **98%** из них их житель может получить **в любом центре**, вне зависимости от места прописки. Исключение из этого правила сегодня составляют только 3 услуги МВД: регистрация по месту пребывания и по месту жительства, постановка на миграционный учет, оформление приглашения на въезд в Российскую Федерацию иностранных граждан и лиц без гражданства.

Внедрение новых услуг или их передача сотрудникам центра осуществляется поэтапно. Сначала запускается пилотный проект.

В нашем центре в 2017 г. были запущены проекты:

- Жизненная ситуация «Оформление наследства»;
- Жизненная ситуация «Перемена имени»;
- Жизненная ситуация «Рождение ребенка»;
- Жизненная ситуация «Многодетная семья».
- Жизненная ситуация «Смена места жительства».
- Жизненная ситуация «Приобретение жилья».
- Жизненная ситуация «Оформление пенсии».

В МФЦ района Академический все **важные документы на малышей можно заказать «одним пакетом»** в одном окне. Сразу же в день обращения молодым родителям выдадут в фирменной папке «Мои Документы» свидетельство о рождении, справку для получения пособий, при необходимости - свидетельство об установлении отцовства. Также можно заказать СНИЛС, полис ОМС; вкладыш о

регистрации; сертификат на материнский капитал (при рождении второго или последующих детей); удостоверение многодетной семьи (если в семье родился третий ребенок). Как только эти документы будут готовы, родителей пригласят за ними в центр госуслуг.

Эти документы можно получить без привязки к месту прописки в Москве. Однако зарегистрировать новорожденного по месту жительства можно только в центре госуслуг своего района.

На сегодняшний день, в МФЦ района Академический в одном окне можно получить до 18 документов 4 органов власти, связанных с оформлением наследства.

В рамках «ЖС Оформление наследства» заявитель может оформить и получить документы из:

- Управления Росреестра (предоставление информации из ЕГРП, до 6 видов документов);
- Филиала ФГБУ «ФКП Росреестра» (предоставление информации из ГКН, до 2 видов документов);
- МосгорБТИ (предоставление информации технического учета, до 4 видов документов);
- Департамент городского имущества города Москвы (предоставление информации и документов о зарегистрированных до 31 января 1998 г. на объекты жилищного фонда, до 6 видов документов).

В рамках «ЖС Перемена имени» необходимые документы можно заказать в одном окне «одним пакетом» за одно посещение. Первый и самый важный документ, который необходимо получить при смене фамилии – это паспорт гражданина РФ. Его можно оформить в любом центре госуслуг Москвы без привязки к месту регистрации в столице. А затем с готовым паспортом можно заказать «одним пакетом» все остальные документы. В этот пакет входят: загранпаспорт сроком на 5 лет, СНИЛС, полис ОМС, социальная карта москвича. А также при необходимости универсальные специалисты оформят свидетельство о государственной регистрации права на недвижимость, субсидию на оплату ЖКУ, помогут внести изменения в учетные дела жителей Москвы, состоящих на жилищном учете.

С августа 2016 года **страховые пенсии можно оформить у универсальных специалистов.** Они ведут прием документов на первичное установление пенсий по удобному графику с 8.00 до 20.00 семь дней в неделю без обеда и выходных. Пилотный проект касается двух популярных услуг Пенсионного фонда РФ:

- прием заявлений об установлении страховых пенсий и пенсий по государственному пенсионному обеспечению;

- прием заявлений об установлении и выплате дополнительного социального обеспечения членам летных экипажей воздушных судов гражданской авиации и ежемесячной доплаты к пенсии отдельным категориям работников организаций угольной промышленности.

С 1 октября 2016 года эти услуги можно получить во всех центрах.

С 28 ноября 2016 года в МФЦ района Академический предложен **удобный сервис для семей, воспитывающих трех и более детей**, – оформление важных документов «одним пакетом» в одном окне и за один визит.

Сразу же в день обращения родителям выдадут удостоверение многодетной семьи и оформят субсидии на оплату ЖКУ. Также можно заказать социальную карту москвича; оформить парковочное разрешение; льготы по налогу на имущество, земельному и транспортному налогам; компенсации по оплате ЖКУ и телефона; сертификат на материнский капитал (если его не получали за второго ребенка). Как только эти документы будут готовы, родителей пригласят за ними в центр. Также консультанты в центрах госуслуг объяснят многодетным родителям, как оформить пособия в электронном виде.

С июля 2017 года в рамках ЖС «Приобретение жилья» в одном окне можно оформить ряд документов: выписку о предоставлении сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости, поэтажный план, экспликацию, справку об инвентаризационной стоимости, справку об идентификации адреса объекта капитального строительства. Оформить распоряжение материнским капиталом. Предоставление информации жилищного учета в день обращения. Сдать документы на государственный кадастровый учет и (или) государственную регистрацию прав, на согласование переустройства и (или) перепланировки жилых и нежилых помещений в многоквартирных домах. Сделать запрос на предоставление информации и документов о зарегистрированных до 31 января 1998 года правах на объекты жилищного фонда.

С сентября 2017 года в рамках ЖС «Смена места жительства» в одном окне оформить ряд государственных услуг: регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, анкетирование физических лиц для регистрации в системе обязательного пенсионного страхования, внесение изменений в документы воинского учета, предоставление гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг, предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи. Произвести расчет (перерасчет) жилищно-коммунальных платежей. Подать заявление о запросе выплатного (пенсионного) дела, о доставке пенсии, на предоставление льготы по налогу на имущество физических лиц, земельному и транспортному налогам от физических лиц. Внести в реестр резидентных

парковочных города Москвы записи о резидентном парковочном разрешении, сведений об изменении записи о резидентном парковочном разрешении и об аннулировании резидентного парковочного разрешения.

Пилотный проект по оформлению водительских удостоверений в МФЦ района Академический был запущен в декабре 2017 года. Также с декабря 2017 года в МФЦ стартовал пилотный проект по услугам Федеральной налоговой службы (оформление ИНН и подача налоговой декларации по форме 3-НДФЛ).

С 7 августа 2017 года универсальные специалисты МФЦ района Академический начали выдавать 5-летние загранпаспорта. Ранее специалисты центров только принимали документы на оформление, а функцию по выдаче паспорта выполняли сотрудники МВД.

С сентября 2017 года стартовал пилотный проект по услугам ФКУ «Военный комиссариат» (постановка на воинский учет / снятие с воинского учета при переезде на новое место жительства, переоформление военного билета, внесение изменений в документы воинского учета).

Другие новинки последних шести месяцев включают:

- оформление компенсации за услуги по переводу русского жестового языка (сурдопереводу, тифлосурдопереводу), полученные инвалидом самостоятельно (за счет собственных средств), ежегодной денежной компенсации расходов инвалидов на содержание и ветеринарное обслуживание собак-проводников, информирования о порядке предоставления государственной услуги) на собаку-поводыря, сурдопереводчика и отдельного вида протезирования;

- оформление в безвозмездное пользование гектара на Дальнем Востоке;

- 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.

Повысить доступность услуги и сократить время ожидания помогает и предварительная запись.

Впервые предварительная запись была введена на услуги Росреестра в 2013 году. Сегодня по предварительной записи можно сдать и документы на оформление загранпаспорта сроком на 10 лет.

В нашем центре приступили к работе консультанты в зале.

Это еще одна из реализованных идей краудсорсинг-проекта «Мой офис госуслуг». Город развивается, и услуги постепенно переходят в электронный вид. Сейчас ряд услуг, которые можно получить в окне, уже можно оформить **самостоятельно, не выходя из дома**. Но не все умеют это делать. Поэтому в обязанности такого консультанта входит **помощь посетителям** в самостоятельном получении услуг через Интернет. Также консультант следит за обновлением

информации на стойках и стендах, помогает посетителям предварительно записаться на прием к специалистам, правильно оформить заявление, отслеживает время ожидания в очереди, и, если оно превышает положенные 15 минут, незамедлительно информирует руководство для своевременного принятия мер.

Обратная связь с жителями – фундамент развития любой сервисной структуры. **Главное – слышать** клиента.

Лучшие предложения активных москвичей уже реализованы. Благодаря участникам проекта появился **Московский стандарт госуслуг**, все центры оснащены бесплатным **Wi-Fi**, **велопарковками** у входа, новыми копировальными аппаратами (позволяющими распечатывать файлы **с флешки**), оплатить пошлину, выпить кофе/чай, перекусить и сделать фото. Благодаря проекту у нас появился свой **сайт**, у москвичей – возможность получать **уведомления о готовности** документов, выбирать правильный день и час для посещения центров на основе **графиков средней загрузки**, заранее **записываться на прием** по услугам. В самом начале 2018 года в центрах госуслуг, по просьбам жителей, появились крючки для сумок в каждом окне приема.

Сейчас 16 услуг, которые можно было получить в окне приёма - теперь возможно оформить электронно в МФЦ или, не выходя из дома через портал mos.ru. Для этого в нашем центре выделена специально оборудованная зона электронных услуг, которой можно оформить документы из:

- Главного архива;
- Департамента транспорта (парковки);
- ДГИ;
- Гос. жил. инспекции г. Москвы;
- ДИТ г. Москвы;
- Департамента природопользования;
- Департамент социальной защиты населения;
- МВД РФ по городу Москве;
- Департамента труда и занятости населения.
- Передача показаний приборов учета

Так же в центре размещена инструкция для получения государственных услуг и городских сервисов в электронном виде на Портале городских услуг города Москвы. В этот перечень входит:

- Регистрация на портале городских услуг;
- Получение и оплата электронного ЕПД;
- Оформление подписки на электронный ЕПД;
- Передача показаний приборов учета воды и оплата ЕПД;
- Передача показаний приборов учета электроэнергии и ее оплата;
- Оплата городского телефона МГТС;
- Получение информации и документов о правах на объекты жилищного фонда, зарегистрированных до 31 января 1998 года;
- Согласование переустройства и (или) перепланировки жилых и нежилых

помещений в многоквартирных домах. Оформление приемочной комиссией акта о завершении переустройства и (или) перепланировки;

- Запись ребенка в кружки, творческие студии, спортивные секции;
- Запись ребенка в детский сад;
- Запись ребенка в первый класс (во второй и последующий классы);
- Оформление социальной карты учащегося;
- Проверки и оплата штрафов за нарушение ПДД;
- Оформление парковочного разрешения Многодетной семье;
- Оформление парковочного разрешения резидентам;
- Оформление парковочного разрешения инвалидам;
- Подача заявления на получение справки о факте получения/неполучении пособий, компенсаций и других социальных выплат и об их размере;
- Запись на прием к врачу;
- Оформление охотничьего билета;
- Получение информации из Архивного фонда Москвы;
- Поиск обращения, поданных через Центры государственных услуг, Портал городских услуг или службу «одного окна» ОИВ.

С 21 июля 2015 года по настоящее время в нашем центре проводятся мероприятия по организации реализации городского проекта «Активный гражданин».

В наши обязанности входит выдача подарочной продукции за накопленные бонусные балы, которые начисляются при прохождении голосований по актуальным вопросам, касающимся развития города. Таким образом, граждане могут влиять на решения, принимаемые властями.

Мероприятия

В 2017 году в МФЦ района Академический были проведены мероприятия:

- Проведение проекта «Бессмертный полк» с участием ветеранов ВОВ.
- Проводились обучающие компьютерные курсы.
- Мастер - класс по изготовлению новогоднего подарка «Зеленая красавица».
- Выставка детского рисунка на «Зима-красавица», «Как я провел лето».
- В день рождения МФЦ 22 августа для жителей района была проведена викторина-конкурс для знатоков истории Академического района «Наш Академический».

Помощь

Наш центр всегда приветлив и расположен для приема посетителей (от самых маленьких до самых взрослых).

Всех посетителей встречает «помощник на входе», который выдает гражданам талон электронной очереди и направляет к нужному окну приёма. В центрах государственных услуг используется продуманная система внутренней навигации, помогающая посетителям оперативно найти нужное окно или кабинет. Центр

оборудован кабинетом приема для маломобильных групп граждан.

Для детей оборудован детский уголок, где дети могут поиграть, посмотреть мультфильмы, порисовать, почитать детские книжки.

В центре так же есть уголок, где можно взять книгу почитать домой.

Жалобы

Если посетители остались не удовлетворены работой центра, сотрудника, органа исполнительной власти, они могут оставить свои пожелания посредством записи в книге отзывов и предложений, оставить письменное заявление с получением официального ответа в установленный срок, обратиться по телефону горячей линии 8-495-777- 77-77, оставить свое обращение на портале (mos.ru; gorod.mos.ru).

Так же во всех центрах государственных услуг у окон приема установлены специальные устройства с простой системой оценки (like - unlike), с помощью которых каждый посетитель может оценить обслуживание сразу после получения услуги. На основании полученных результатов ведется работа над улучшением и совершенствованием обслуживания населения.

За отчетный период в МФЦ района Академический была одна обоснованная жалоба по услуге Управления Росреестра.

Статистика

В 2017 году нашими специалистами было принято заявлений:

МВД

В 2016 году было принято 1311 обращений.

В 2017 году было принято 3000 обращений.

Налоговая (УФНС России по г. Москве)

В 2016 году было около 205 обращений.

В 2017 году было принято 418 обращений.

ГБУ МФЦ в который входят услуги абонентского и паспортного стола, ГЦЖС)

В 2017 году было принято более 115000 из них:

ГЦЖС \approx 3000 обращений

ПС и АО \approx 112000 обращений

Пенсионный Фонд РФ

В 2016 году было принято \approx 143000 обращений.

В 2017 году было принято \approx 145000 обращений.

Фонд обязательного медицинского страхования РФ

В 2016 году было принято \approx 1250 обращений.

В 2017 году было принято \approx 1300 обращений.

Департамент социальной защиты населения г. Москвы

В 2016 году было принято ≈ 150000 обращений.

В 2017 году было принято ≈ 153200 обращений.

ГУП «Московский социальный регистр»

В 2016 году было принято ≈ 5000 обращений.

В 2017 году было принято ≈ 6000 обращений.

Росреестр

В 2016 году было принято ≈ 9500 обращений.

В 2017 году было принято ≈ 13100 обращений.

Кадастр

В 2016 году было принято ≈ 3200 обращений.

В 2017 году было принято ≈ 6079 обращений.

Департамент городского имущества города Москвы.

В 2016 году было принято ≈ 1400 обращений.

В 2017 году было принято ≈ 1500 обращений.

ДИТ (Предоставление доступа гражданам к подсистеме "Личный кабинет" государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы "Департамент информационных технологий города Москвы.")

В 2016 году было принято ≈ 454 обращений.

В 2017 году было принято ≈ 948 обращений.

Главархив

В 2016 году было принято ≈ 400 обращений.

В 2017 году было принято ≈ 537 обращений.

Префектура

В 2016 году было принято 3 обращения.

В 2017 году было принято 27 обращений.

Управа

В 2016 году было принято 0 обращений.

В 2017 году было принято 5 обращений.

Гос. жил инспекция

В 2016 году было принято ≈ 167 обращений.

В 2017 году было принято ≈ 200 обращений.

АМПП. (Государственное казенное учреждение города Москвы «Администратор Московского парковочного пространства»)

В 2016 году было принято ≈ 1400 обращений.

В 2017 году было принято ≈ 1484 обращений.

Увеличение обращений по данному органу исполнительной власти и составило порядка обращений. Это связано с тем, что в 2017 году были добавлены новые территории платных парковок.

ГБУ Мосгорбти.

В 2016 году было принято ≈ 400 обращений.

В 2017 году было принято ≈ 100 обращений.

Количество обращений уменьшилось (снижение связано с возможностью подать заявление в электронном виде).

ЗАГС И УФМС.

Федеральная миграционная служба.

В 2016 году было принято ≈ 45000 обращений.

В 2017 году было принято ≈ 46000 обращений.

ЗАГС.

В 2016 году было принято ≈ 3010 обращений.

В 2017 году было принято ≈ 3500 обращений.

Активный гражданин

В 2016 году было выдано 5861 сувенирной продукции гражданам.

В 2017 году было выдано 6480 сувенирной продукции гражданам.