

ОТЧЕТ О РАБОТЕ МФЦ ЗА 2015 ГОД

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городском округе город Дзержинск открыт в начале 2014 года. МФЦ создаются во исполнение так называемых «майских» указов Президента и последующих нормативных актов, включая:

- федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- распоряжения Правительства Нижегородской области от 28 февраля 2013 г. N 410-р «Об утверждении схемы размещения многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Нижегородской области».

В 2013 году по заказу Администрации города Дзержинска в нежилом помещении по адресу: ул. Гастелло, д. 11 был произведен капитальный ремонт под размещение первого МФЦ на 20 окон. Помещение передано в оперативное управление муниципальному казенному учреждению, т.е. МКУ «МФЦ».

03 февраля 2014 года Центр начал работу с заявителями. В первые месяцы МФЦ посетили: Губернатор Нижегородской области, Глава города, Глава Администрации города.



Общая площадь МФЦ составляет 1010 кв.м., включая подвал – 191,3 кв.м. Площадь первого этажа МФЦ – 819,5 кв.м. На первом этаже расположен зал ожидания.



УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ НА БАЗЕ МФЦ

На момент открытия перечень услуг содержал 81 позицию: 32 – федеральных, 13 региональных услуг, 36 – муниципальных услуг.

По состоянию на 25 декабря 2015 года перечень услуг составил 129 пунктов, из них: 67 федеральных и 26 региональных услуг, 36 – муниципальных услуг.

Кроме того, МФЦ оказывает дополнительные услуги, такие как:

- регистрация и подтверждение личности на портале госуслуг;
- оформление транспортных карт;
- оформление карт водителя;
- оформление полиса ОМС;
- выдача информации из архива «Нижтехинвентаризации»;
- выдача справок о страховых взносах из банка данных городского архива.

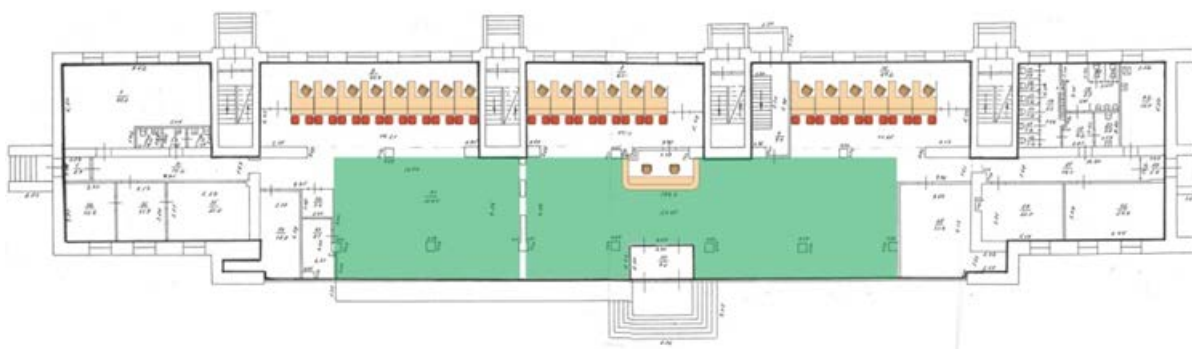
На базе МФЦ для удобства посетителей работает фотосалон, страховая компания, осуществляется продажа социальных проездных билетов.

ОКНА ПРИЕМА И ВЫДАЧИ ДОКУМЕНТОВ

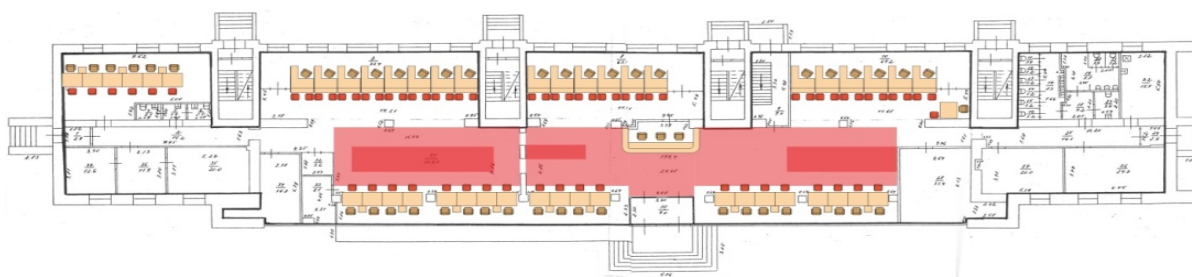
Количество окон расширилось с 20 до 50 в 2014 году, включая открытые окна на базе поселковых администраций Пыры и Горбатовки.

После размещения дополнительных окон приема заявителей площадь сектора ожидания и информирования составляет 168,17 кв.м., что нарушает Правила работы МФЦ, установленные соответствующим постановлением Правительства РФ (не менее 10 кв.м. на одно окно).

До открытия новых окон сектор ожидания составлял 263,87 кв.м.:



После открытия новых окон сектор ожидания сократился до 168,17 кв.м., поскольку большая часть окон разместилась непосредственно в секторе.



ФИРМЕННЫЙ СТИЛЬ

В соответствии с принятым фирменным стилем «Мои документы», разработанным Минэкономразвития для МФЦ:

- в центре внедрены элементы фирменного стиля «Мои документы» – установлены соответствующие вывески, используются фирменные цвета (коричневый, красный, бежевый), сайт mfcdzr.ru выполнен в фирменном стиле;
- новые окна соответствуют дизайну «Мои документы»;
- запланировано приобретение фирменной одежды и смена указателей внутри Центра.



СООТВЕТСТВИЕ ПРАВИЛАМ

В соответствии с Правилами организации деятельности МФЦ в нашем Центре реализовано:

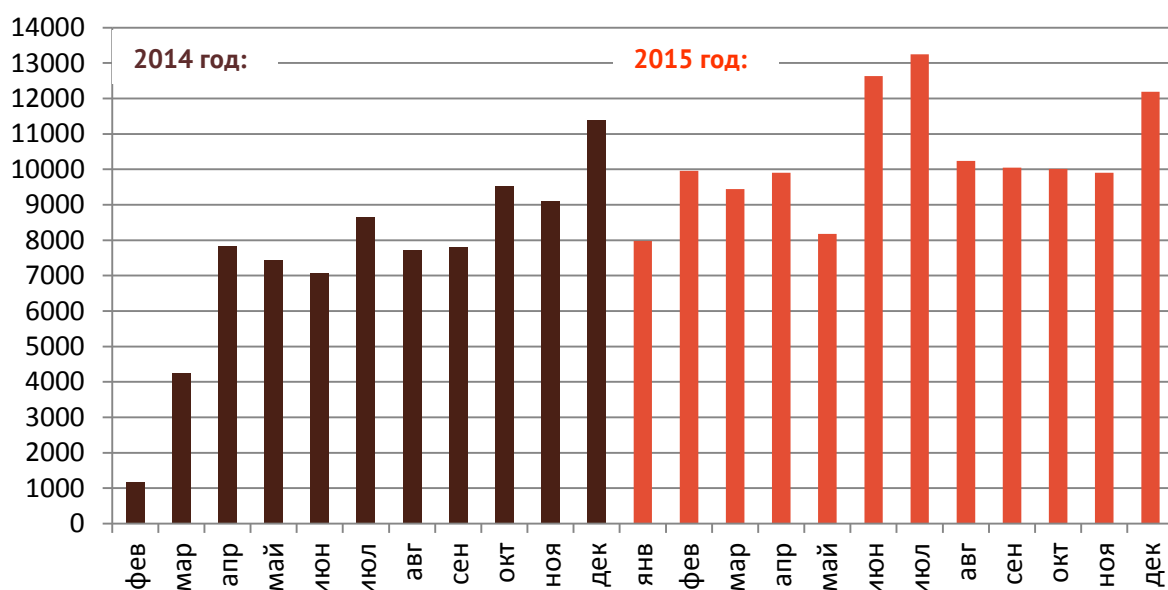
- принцип «одного окна». Специалисты МФЦ имеют достаточные навыки для предоставления услуг, утвержденных соответствующим перечнем;
- принцип доступности. МФЦ работает в субботу и до 20:00 по четвергам. С 1 апреля 2015 года МФЦ работает и по понедельникам, то есть 6 дней в неделю;
- предоставление госуслуг основано на административных регламентах. У заявителя запрашивается только определенный регламентом перечень документов. Предусмотренные законом копии документов делаются специалистами МФЦ бесплатно;
- обеспечено функционирование автоматизированной информационной системы многофункционального центра – АИС МФЦ – подготовлены рабочие места, установлены средства криптографической защиты, установлен защищенный канал до серверов уполномоченного МФЦ;
- в Центре реализован бесплатный доступ к Порталам госуслуг: к федеральному и региональному, а также сайтам госорганов и муниципальных структур – установлен публичный компьютер;
- установлены терминалы оплаты госпошлины – Сбербанк, О.К.Банк и Оплата.РУ;
- подготовлено оборудование и проведено обучение для выезда специалиста МФЦ к заявителю. За 2015 год было осуществлено 12 выездов – к неходячим инвалидам;
- в секторе информирования и ожидания размещены диваны на 60 посадочных мест и столы для заполнения бланков, установлены системы кондиционирования воздуха и приточно-вытяжная вентиляция, размещены стенды с предусмотренной Правилами работы МФЦ информацией;
- в центре работает электронная система управления очередью. Ход очереди отображается на телевизорах и сопровождается голосовым оповещением;
- доступна предварительная запись по телефону. В 1-м квартале 2016 года запись станет доступна через сайт;
- организована многоканальная телефонная линия для обращения заявителей;
- Центр оборудован для приема маломобильных групп граждан и родителей с детскими колясками – имеется пандус, у дверей отсутствуют пороги, имеется специально оборудованный туалет.

КАНАЛ СВЯЗИ С РОСРЕЕСТРОМ

В целях реализации взаимодействия с Росреестром в центре функционирует отдельный защищенный канал, позволяющий оперативно передавать заявления на услуги Росреестра и получать соответствующие результаты. Защищенный канал также исключил вынужденное нарушение сроков предоставления услуг Росреестра в 2014 году, поскольку административные регламенты не были адаптированы для приема документов через МФЦ.

Через канал каждую минуту отправляется 3-4 сообщения с файлами. За 2015 год передано почти 459 тысяч файлов на 62 гигабайта.

ДИНАМИКА ПОСЕЩАЕМОСТИ



Динамика посещаемости по данным статистики электронной очереди за 2014-2015 гг. показывает рост. Данные не учитывают дополнительную посещаемость за услугами ООО «Центр-СБК-Дзержинск».

На момент открытия МФЦ в феврале 2014 года выдано 1168 талонов. Типичная ситуация по 2014 году – 7-8 тысяч талонов в месяц, а по 2015 году – около 10 тысяч талонов в месяц.

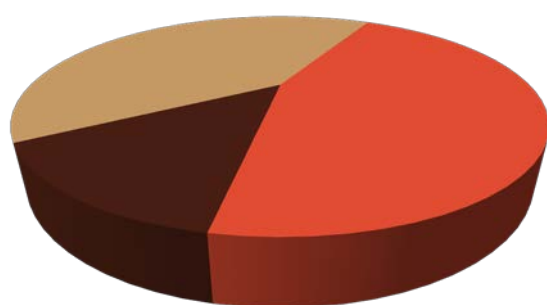
Пик посещаемости – июль 2015 – более 13 тысяч талонов. Это связано с ажиотажным спросом на муниципальную услугу запроса сведений из городского архива.

Итоговые показатели:

	2014	2015	ИТОГО
Талоны, кроме СБК	81 994	123 781	205 775
Талоны СБК	–	43 886	43 886
ИТОГО	81 994	167 667	249 661

РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

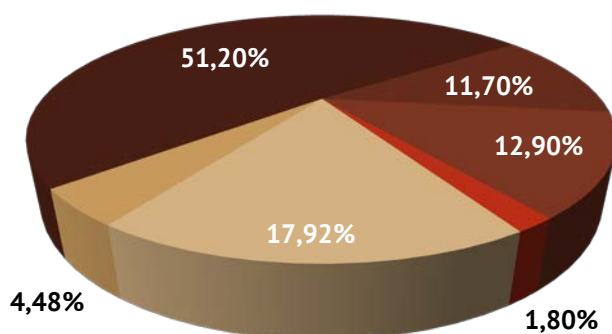
По итогам 2015 года Центр оказал 314 885 услуг, из них в рамках муниципального задания – 269 094 услуг:



- 129 400 – консультации и первичные обращения (41,1%)
- 142 251 – обращения с заявлениями о предоставлении государственных и муниципальных услуг (45,2%)
- 43 234 – обращения за получением результатов (13,7%)

Сумма государственной пошлины, собранной МФЦ за 2015 год составила 61 344 800 рублей.

Доли категорий услуг:



- Росреестр – 51%
- ФМС – 12%
- Прочие федеральные – 13%
- Региональные – 2%
- Городской архив – 18%
- Прочие муниципальные – 4%

ЭКСТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ ЗАПРОСЫ РОСРЕЕСТРА

МФЦ г. Дзержинска в разрезе услуг Росреестра работает по всей Нижегородской области, в нашем Центре также есть возможность сделать запрос об имеющемся имуществе по всей России. За период 2015 года в наш Центр за услугами Росреестра обратилось 45 364 человека (без учета выдачи результата и консультаций), из них с экстерриториальными запросами обратилось 4 631 человек, что составило 10,2% от общего числа запросов по услугам Росреестра.

ПОРТАЛ ГОСУСЛУГ

В МФЦ активно пропагандируется портал госуслуг «электронное правительство». Для самостоятельного доступа граждан к порталу госуслуг в МФЦ организовано специальное рабочее место – отдельный компьютер с доступом в интернет, где любой житель города может прийти и, зарегистрировавшись на портале госуслуг, получить необходимую информацию. В 2015 году на сайте «Электронное правительство» через МФЦ зарегистрировалось и подтвердило свою учетную запись 1968 человек, 1513 человек получили консультацию о том, как пользоваться порталом Gosuslugi.ru, 656 человек получили услуги в электронном виде.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОФИСЫ МФЦ

25 марта 2015 опубликован муниципальный заказ на капитальный ремонт двух помещений по адресам: ул. Терешковой, д. 24, ул. Пушкинская, д. 16 под размещение, соответственно, 22 и 8 окон. Размещение заказа было приостановлено по предписанию прокуратуры ввиду наличия ошибок в проектно-сметной документации. По результатам повторного размещения заказа заключен контракт с ООО «КС-строй», однако Подрядчик в установленный контрактом срок работы не выполнил, ссылаясь на отсутствие финансирования со стороны Заказчика и ссылаясь на непринятие промежуточных работ. Специально созданной комиссией Администрации города установлено, что предлагаемые для оценки результаты работ не соответствуют требуемому качеству и строительным нормам, включая потенциальную угрозу разрушения конструкций фасадной части. В настоящий момент Подрядчик через суд требует расторжения контракта, Заказчик настаивает на продолжении работ с приведением качества на необходимый уровень.

Открытие дополнительных офисов МФЦ позволит исключить нарушение нормативов по площади сектора ожидания и информирования (10 кв.м. на одно окно), распределит нагрузку, включая ожидаемую и прогнозируемую (ввиду планового переноса приема заявителей из органов власти в МФЦ), позволит соблюдать декларируемую доступность государственных и муниципальных услуг для жителей города по принципу «одного окна» в условиях комфорта, предусмотренных Правилами работы МФЦ.