

## **7. Государственные и муниципальные услуги.**

### **7.1. Работа Многофункционального центра (МФЦ).**

Основной задачей МФЦ является - создание единого места приёма, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам при оказании всех государственных и муниципальных услуг, предоставление заявителям возможности получать одновременно несколько взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг.

С 29 декабря 2014 года в районе действует Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Пушкинского муниципального района (МФЦ).

В настоящее время в МФЦ функционируют 23 универсальных окна, 3 бизнес-окна, а также 2 окна выдачи готовых документов. Дополнительно осуществляется прием-выдача документов для заявителей в 21 удаленном рабочем месте МФЦ в 10 поселениях Пушкинского муниципального района. Прием заявителей ведут 73 универсальных специалиста.

В соответствии с соглашениями на 1 января 2018 года в МФЦ на 55 ед. увеличилось количество предоставляемых государственных и муниципальных услуг, по сравнению с 1 января 2017 годом, общее количество которых составило 338 услуг, из них:

- 22,8 % составляют услуги федеральных органов исполнительной власти (77 услуг);

- 56,8 % услуги органов исполнительной власти Московской области (192 услуги);

- 20,4 % - услуги, предоставляемые органами местного самоуправления (69 услуг).

За 2017 год в МФЦ обратилось 286 270 заявителей (в 2016 году - 194 452, в 2015 году - 27 367), из них: 45 765 - по муниципальным услугам, 96 844 - по федеральным услугам, 23 996 - по региональным услугам, 664 - за получением медицинских полисов новорожденного и 118 939 за получением готовых документов.

В 2017 году для достижения показателя целевой модели «Поддержка малого и среднего предпринимательства», в основном офисе МФЦ открыты 3 бизнес-окна, что позволяет представителям бизнеса получать государственные и муниципальные услуги, не ожидая в общей очереди.

С целью выполнения показателя «Среднее время ожидания в очереди» при обращении заявителя, который в 2017 году составил 9,50 мин., при плане 13 мин., в МФЦ открыты 2 дополнительных универсальных окна в помещении МОБТИ по адресу г. Пушкино, ул. Лесная, д.1.

Также в отчетном периоде в МФЦ проведена работа по увеличению поступлений финансовых средств от платной деятельности. Заключены договоры на оказание услуг за агентское вознаграждение с МОБТИ, «ВТБ-страхование», «НПФ Согласие», «НПФ Сафмар», «МСП корпорация», с рекламным агентством «Айдиа некст», «Гриффель». Заключены договоры на оказание услуг «паспортного стола» с 7 управляющими компаниями. На сегодняшний день в МФЦ перевели услуги «паспортного стола» 10 управляющих компаний, что составляет 53% от общего жилого фонда Пушкинского муниципального района.

Организована платная услуга по доставке готовых результатов на дом или в офис. Кроме того, после закупки соответствующего оборудования, планируется реализовать платную услугу «Выездное обслуживание». Любой заявитель сможет оформить заявление на услугу и получить результат дома или по месту работы.

Всего за 2017 год доход от платной деятельности МФЦ составил 5,9 млн. руб., при плане 6,6 млн. руб. (89,4%).

В 2017 году согласно нормативным требованиям Регионального стандарта организации деятельности МФЦ:

- организована парковочная зона около здания МФЦ;

- размещены дорожные указатели по пути следования к МФЦ от въезда в г.п. Пушкино;
- размещены вывески панель-кронштейн на фасадной части здания МФЦ и на 13 территориально-обособленных подразделениях МФЦ;
- дополнительно организована «доступная среда» для маломобильных групп населения (установлены: указатели для слабовидящих, кнопки вызова для инвалидов-колясочников и др.).

В марте 2018 года планируется открытие дополнительного офиса в г. Пушкино, ул. Первомайская, д.11/8, где будут функционировать 3 универсальных окна. Это позволит жителям западной стороны г.п. Пушкино, микрорайонов Мамонтовка и Звягино обращаться за получением государственных и муниципальных услуг в районе места жительства.

Приоритетными направлениями в работе МФЦ остаются: улучшение качества предоставления государственных услуг, внимание к потребностям людей, дружелюбный сервис и комфорт, а так же доступность государственных услуг и инфраструктуры МФЦ каждому гражданину.

### **7.2.Работа с обращениями граждан.**

Работа с обращениями граждан - одно из приоритетных направлений в деятельности органов власти всех уровней, позволяет не только решать вопросы жителей, но и получать оперативную информацию о наиболее актуальных проблемах муниципального образования.

Полное и своевременное рассмотрение обращений граждан, обеспечение в пределах своих полномочий защиты прав и свобод человека является одной из основных задач, стоящих перед органами местного самоуправления.

За 2017 год в администрацию Пушкинского муниципального района, администрации городских и сельских поселений поступило 15 691 обращение граждан, в том числе 13 443 письменных и 2 248 устных.

В обращениях граждан все больше содержится требований по улучшению содержания жилищного фонда и качества предоставления услуг.

Просьбы 9 529 граждан были поддержаны, 5 385 заявителям даны необходимые разъяснения.

В 2017 году на личном приёме должностными лицами органов местного самоуправления принято – 2 248 человек.

### **7.3. «Добродел».**

«Добродел» - портал, созданный по постановлению Правительства Московской области в 2015 году для взаимодействия жителей Подмосковья с органами исполнительной власти.

Около миллиона сообщений от 509 тыс. жителей поступило на портал «Добродел» в этом году в Подмосковье. Из них более 28 тысяч обращений были от жителей Пушкинского района. Если сравнивать прошлым годом – в 2017 году поступило обращений на 15 тыс. больше.

Жители района активно пользуются порталом «Добродел», количество сообщений постоянно растет. Большинство обращений относятся к сфере жилищно-коммунального хозяйства, содержания дворовых и придомовых территорий.

Среди лидеров обращений - вопросы городского благоустройства и дорог.

Категории	2016	2017	2017/2016 (+/-)
Двор, придомовые территории/ Дворы и территории общего пользования	2 943	9 358	+6 415

Дом, ЖКХ/ Многоквартирные дома/ Управляющие компании	<b>3 263</b>	<b>7 733</b>	<b>+4 470</b>
Автомобильные дороги	<b>2 656</b>	<b>5 330</b>	<b>+2 674</b>
Город, благоустройство территорий/ Городское благоустройство/ Безопасность	<b>3 592</b>	<b>3 566</b>	<b>-26</b>
Водоснабжение в многоквартирных домах/ Газ и топливо/ Плата за ЖКУ и работа ЕИРЦ/ Электроснабжение	<b>-</b>	<b>725</b>	<b>+725</b>
Природа, Экология / Лесное хозяйство/ Сельское хозяйство и охота/ Бездзорные животные	<b>298</b>	<b>639</b>	<b>+341</b>
Общественный транспорт/ Транспорт	<b>177</b>	<b>347</b>	<b>+170</b>
МФЦ «Мои документы»/ Работа МФЦ	<b>50</b>	<b>188</b>	<b>+138</b>
Связь, Интернет, СМИ/ Связь и телевидение/ Торговля/ Нарушение в сфере торговли	<b>118</b>	<b>231</b>	<b>+113</b>
Областное имущество/ Проблемы бизнеса/ Общественная инвентаризация/ Доступная недвижимость/ Имущественный контроль/ Неформальная занятость граждан/ Экономика и бизнес	<b>10</b>	<b>83</b>	<b>+73</b>
Строительство/ Архитектура	<b>-</b>	<b>27</b>	<b>+27</b>
Физическая культура и спорт/ Образовательные организации/ Образование/ Учреждения культуры/ Социальное обслуживание и защита/ Медицина/ Медицинские учреждения	<b>151</b>	<b>156</b>	<b>+5</b>
<b>ИТОГО</b>	<b>13 258</b>	<b>28 383</b>	<b>+15 125</b>