

Согласовано:

Глава муниципального образования –
мэр города Арзамаса
М.Л. Мухин

**Отчет о результатах деятельности муниципального бюджетного
учреждения «Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг населению г. Арзамаса»
за 2017 год**

В рамках повышения эффективности государственного управления одними из ключевых задач являются повышение качества жизни населения, а также совершенствование контрольно-надзорных и разрешительных функций в различных сферах общественных отношений в целях преодоления существующих административных барьеров. К ведущим показателям, характеризующим качество жизни, относятся, в том числе, качество и доступность государственных и муниципальных услуг, предоставляемых как физическим лицам, так и юридическим лицам.

Основным инструментом обеспечения прозрачности и повышения качества предоставления услуг гражданам и организациям в городском округе город Арзамас Нижегородской области является Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению города Арзамаса» (далее - МФЦ). Деятельность МФЦ основана на современных технологиях управления, обеспечивающих эффективное взаимодействие и постоянный контакт с заявителем, что позволяет существенно упростить процесс получения услуг и снизить нагрузку на заявителя по сбору, согласованию, заполнению и предоставлению документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг.

Работа МФЦ организуется в соответствии с утвержденными административными регламентами предоставления услуг, что позволяет оптимизировать каждую процедуру при оказании услуги, определить ответственных и максимально снизить контакты заявителей с представителями органов власти, снижая тем самым коррупционный потенциал. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» определяет МФЦ государственной или муниципальной организацией, обеспечивающей эффективное взаимодействие между заявителем и органами власти, предоставляя услуги на безвозмездной основе, вследствие чего сокращается рынок платных посреднических услуг.

Доминирующим показателем эффективности государственного управления выступает удовлетворенность потребителей. Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» Правительству Российской Федерации предписано обеспечить уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году не менее 90 процентов. При этом доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, должна быть не менее 90 процентов.

Достижение данного показателя в городском округе город Арзамас Нижегородской области осуществляется путем развития МФЦ.

Непрерывно ведется работа по расширению перечня государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ города Арзамаса. **Дополнительно переданы 35 государственных и муниципальных услуг, а именно:**

31 государственная услуга:

- 3 услуги ГУ Министерства внутренних дел;

- 1 услуга – Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Нижегородской области;
- 1 услуга - Межрегиональное управление №153 Федерального медико-биологического агентства;
- 2 услуги - Верхне – Волжское бассейновое водное управление Федерального агентства водных ресурсов;
- 1 услуга - Приволжское управление государственного железнодорожного надзора Федеральной службы по надзору в сфере транспорта;
- 1 услуга - Главное управление МЧС Российской Федерации по Нижегородской области;
- 2 услуги - Территориальное управление Федерального агентства по управлению государственным имуществом в Нижегородской области;
- 1 услуга - Волжско - Окское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору;
- 1 услуга - Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения;
- 1 услуга - Горьковский территориальный отдел управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по железнодорожному транспорту;
- 2 услуги - Государственная инспекция труда в Нижегородской области;
- 9 услуг - Министерство инвестиций, земельных и имущественных отношений Нижегородской области;
- 1 услуга – Комитет по охране, использованию и воспроизводству объектов животного мира Нижегородской области;
- 4 услуги – АО «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства».
- 1 услуга – Избирательная комиссия Нижегородской области.

В отчетном году в МФЦ уменьшилось на 2 государственные услуги за счет объединения из 4 услуг в 2 услуги (2 услуги – Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Нижегородской области);

4 муниципальные услуги:

- 2 услуги Департамента образования (услуги сектора опеки и попечительства);
- 1 услуга Комитета по архитектуре и градостроительству;
- 1 услуга Жилищного отдела.

В отчетном году в МФЦ уменьшилось на 1 муниципальную услугу:

- 1 услуга - Департамента строительства.

На 01 января 2018 года центр оказывает **176 услуг**, из которых: 122 государственные и 54 муниципальные услуги:

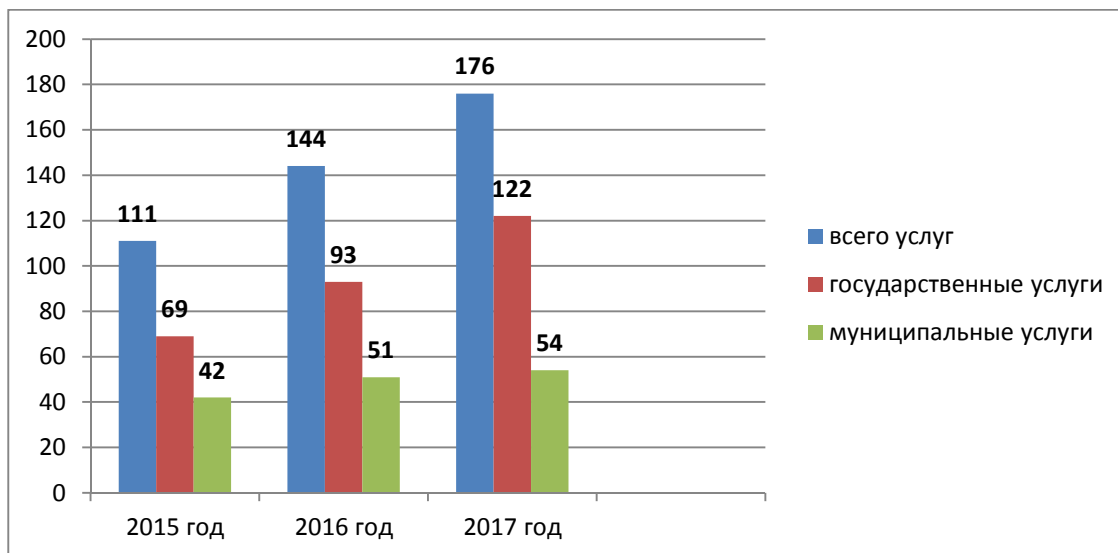
➤ 122 – государственные услуги, в том числе:

- 11 услуг - Пенсионный фонд РФ по Нижегородской области;
- 1 услуга - Государственная инспекция по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Нижегородской области;
- 3 услуги - Управление ЗАГС г. Арзамаса и Арзамасского района;
- 2 услуги – Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Нижегородской области;
- 1 услуга - ФГБУ «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Нижегородской области;
- 9 услуг - Главное управление министерства внутренних дел РФ по Нижегородской области;
- 14 услуг - Государственное учреждение - Нижегородское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации;
- 9 услуг - Управление государственной службы занятости населения Нижегородской области;

- 1 услуга - Управление Федеральной службы судебных приставов по Нижегородской области;
- 16 услуг - Управление Федеральной налоговой службы по Нижегородской области;
- 11 услуг - Управление социальной защиты населения города Арзамаса;
- 2 услуги - Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Нижегородской области;
- 1 услуга - Управление государственной охраны объектов культурного наследия Нижегородской области;
- 1 услуга – Министерство транспорта и автомобильных дорог по Нижегородской области;
- 6 услуг – Министерство промышленности, торговли и предпринимательства Нижегородской области;
- 2 услуги – Комитет по охране, использованию и воспроизводству объектов животного мира Нижегородской области;
- 2 услуги – Министерство строительства Нижегородской области;
- 9 услуг - Министерство инвестиций, земельных и имущественных отношений Нижегородской области;
- 1 услуга - Межрегиональное управление №153 Федерального медико-биологического агентства;
- 2 услуги - Верхне – Волжское бассейновое водное управление Федерального агентства водных ресурсов;
- 1 услуга - Главное управление МЧС Российской Федерации по Нижегородской области;
- 2 услуги - Территориальное управление Федерального агентства по управлению государственным имуществом в Нижегородской области;
- 1 услуга - Министерство экологии и природных ресурсов Нижегородской области;
- 1 услуга - Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения;
- 1 услуга - Волжско - Окское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору;
- 1 услуга - Приволжское управление государственного железнодорожного надзора Федеральной службы по надзору в сфере транспорта;
- 1 услуга - Горьковский территориальный отдел управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по железнодорожному транспорту;
- 2 услуги - Государственная инспекция труда в Нижегородской области;
- 7 услуг – АО «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства».
- 1 услуга – Избирательная комиссия Нижегородской области.

➤ **54 – муниципальные услуги**, в том числе:

- 2 услуги - Департамент организационно-кадровой работы администрации города Арзамаса;
- 1 услуга - Департамент потребительского рынка и услуг;
- 5 услуг - Комитет по архитектуре и градостроительству;
- 7 услуг - Департамент жилищно – коммунального хозяйства, городской инфраструктуры и благоустройства;
- 14 услуг - Департамент образования, в том числе (11 услуг отдела опеки и попечительства);
- 1 услуга - Департамент экономического развития;
- 11 услуг - Комитет имущественных отношений;
- 11 услуг - Жилищный отдел;
- 2 услуги – Департамент культуры и туризма на базе муниципальных учреждений культуры (информационные услуги на сайте mfc-arzamas.ru).



МБУ «МФЦ города Арзамаса» оказывает:

➤ **дополнительные услуги, а именно:**

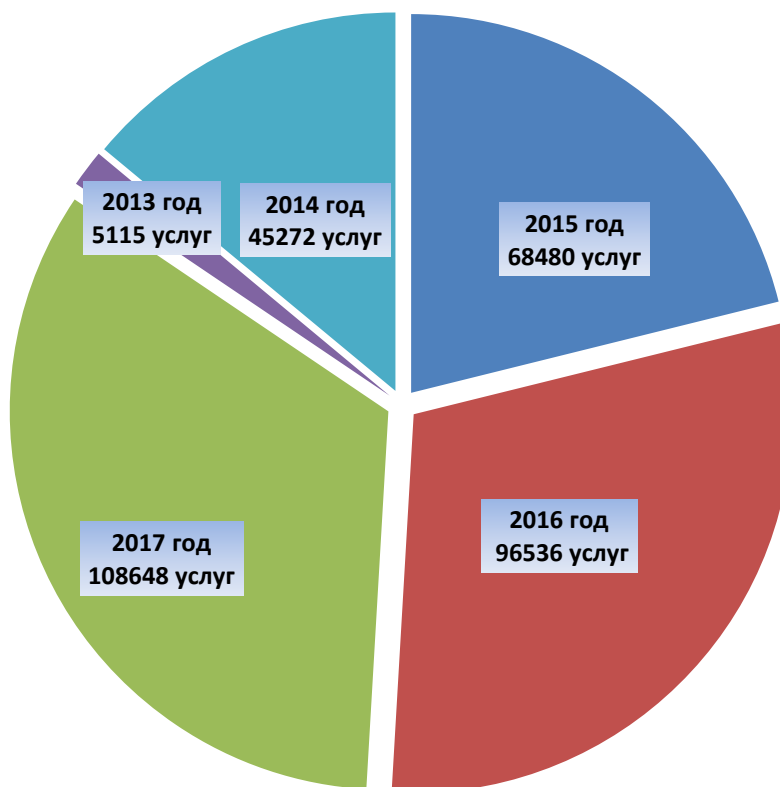
- услуга – по приему заявлений о выборе или замене страховой медицинской организации, направление этих заявлений и прилагаемых к ним документов в страховые медицинские организации и выдаче оформленных страховыми медицинскими организациями полисов обязательного медицинского страхования либо временных свидетельств (ООО «Росгосстрах-Медицина», ООО ВТБ МС)
- услуга – регистрация в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».
- услуга - выезд работника для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг.

➤ **сопутствующие услуги, а именно:**

- юридические;
- копировально – множительные.

МФЦ ведет работу по приему и выдаче документов по предоставлению государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам с 01 августа 2013 года. В МФЦ за период с 01 августа по 31 декабря 2013 год оказано 5115 услуг, за 2014 г. - 45272 услуги, за 2015 г. - 68 480 услуг, за 2016 г. - 96 536 услуг, за 2017 год 108 648 услуг.

обращений граждан за получением государственных и муниципальных услуг



В муниципальном задании МБУ «МФЦ города Арзамаса» на 2017 год значение показателя объема муниципальной услуги предусмотрено:

в бумажной форме: **93000 услуг;**

в электронной форме: **8500 услуг.**

На 01 января 2018 года муниципальное задание исполнено по показателям муниципальной услуги в полном объеме, с превышением на 7,04 %, что составляет допустимое (возможное) отклонение от установленных показателей муниципальной услуги, в пределах которых муниципальное задание считается выполненным (10 %), а именно:

в бумажной форме: **100527 услуг;**

в электронной форме: **8 121 услуга.**

В МБУ «МФЦ города Арзамаса» за 2017 года обратилось **108 648 заявителей**, из них:

- за получением муниципальных услуг – **17 547 человека;**
- за получением государственных услуг – **71 795 человек;**
- за оказанием платных услуг:
 - ✓ юридические, копировально-множительные – **306 человек;**
- за оказанием дополнительных услуг:
 - ✓ подтверждением учетной записи пользователя ЕСИА- **18780 человек;**
 - ✓ полис ОМС – **220 человек.**

Выезд работника для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг - 5 человек воспользовались данной услугой, 5 на бесплатной основе, т.к. заявители относились к льготной категории.

Специалистами МФЦ оказано 12 079 консультации по порядку оказания муниципальных и государственных услуг, из них:

- по государственным услугам – 9 784 консультаций;
- по муниципальным услугам – 2 295 консультаций.

Принято 47595 пакета документов на оказание услуг, из них:

- по государственным услугам – 35 718 пакетов документов;
- по муниципальным услугам – 11 877 пакетов документов.

Выдано 29 668 результата, из них:

- по государственным услугам – 26 293 результатов;
- по муниципальным услугам – 3 375 результатов.

Работа специалистов МФЦ с заявителями по муниципальным услугам:

- ✓ по услугам департамента образования: 1 110 консультаций, 3 066 принятых пакетов документов, 2103 выданных результата;
- ✓ по услугам комитета по архитектуре и градостроительству: 350 консультаций, 205 принятых пакета документов, 199 выданных результата;
- ✓ по услугам департамента жилищно – коммунального хозяйства, городской инфраструктуры и благоустройства: 557 консультаций, 961 принятых пакетов документов, 913 выданных результатов;
- ✓ по услугам департамента экономического развития: 0 консультаций, 0 принятых пакетов документов, 0 выданных результатов;
- ✓ по услугам жилищного отдела: 212 консультаций, 157 принятых пакетов документов, 62 выданных результата;
- ✓ по услугам комитета имущественных отношений: 58 консультаций, 109 принятых пакетов документов, 97 выданных результата;
- ✓ по услугам департамента организационно-кадровой работы: 5 консультаций, 1 принятый пакет документов, 1 выданный результат;
- ✓ по услугам департамента потребительского рынка и услуг: 1 консультация;
- ✓ по услугам департамента строительства: 2 консультации;
- ✓ По услугам Департамента культуры на базе муниципальных учреждений культуры (информационные услуги сайта mfc-arzamas.ru) – 7 378 обращений.

Работа специалистов МФЦ с заявителями по государственным услугам:

- ✓ по услугам Росреестра и Кадастровой палаты: 2 276 консультаций, 19 471 принятых пакетов документов, 16 109 выданных результата;
- ✓ по услугам Отдела по вопросам миграции ОМВД России по г. Арзамасу: 3 981 консультация, 6 403 принятых пакета документов, 2 210 выданных результата;
- ✓ по услугам ЗАГСа: 172 консультации;
- ✓ по услугам Центра занятости населения: 60 консультаций;
- ✓ по услугам Фонда социального страхования: 27 консультаций, 73 принятых пакета документов;
- ✓ по услугам Управления социальной защиты населения: 10 консультаций, 2 принятых пакета документов;
- ✓ по услугам Налоговой службы: 854 консультации, принятых 1817 пакетов документов, 1649 выданных результатов;
- ✓ по услугам МВД: 961 консультация, 3 636 принятых пакетов документов, 3 210 выданных результата;
- ✓ по услугам Государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин: 1 консультация;
- ✓ по услугам Службы судебных приставов: 4 консультации, 1 принят пакет документов;
- ✓ по услугам Пенсионного фонда: 1 408 консультаций, 4 296 принятых пакетов документов, 3 100 выданных результатов;
- ✓ по услугам Роспотребнадзора: 1 консультация;
- ✓ по услугам Министерства транспорта и автомобильных дорог Нижегородской области: 6 консультаций, 10 принятых пакетов документов, 10 выданных результатов;
- ✓ по услугам Министерства промышленности, торговли и предпринимательства Нижегородской области: 12 консультаций, 4 принятых пакетов документов;
- ✓ по услугам Комитета по охране, использованию и воспроизводству объектов животного мира Нижегородской области: 9 консультаций, 5 принятых пакетов документов, 5 выданных результата;

✓ Инспекция государственного строительного надзора Нижегородской области: 2 консультации;

Работа специалистов МФЦ с заявителями по дополнительным (сопутствующим) услугам:

✓ по услугам ООО «Росгосстрах - Медицина» и ВТБ Страхование: 23 консультации, 191 принятых пакета документов, 6 выданных результатов;

✓ по услугам ЕСИА (регистрация новой учетной записи, восстановление доступа к учетной записи, подтверждение учетной записи в ЕСИА): 9 390 принятых заявок, 9 390 предоставленных результатов;

✓ по юридическим, копировально-множительным услугам: оказано 306 услуг.

В 2017 году прием заявлений на предоставление услуг осуществляется в АИС МФЦ. На 01 января 2018 года в АИС МФЦ заведены:

– 26 муниципальных услуг;

– 116 государственных услуг.

Для обеспечения возможности работы в АИС МФЦ отделом приема и выдачи документов на постоянной основе проводится тестирование услуг.

С 01 декабря 2017 года в связи с прекращением деятельности Кадастровой палаты по приему и выдаче документов на предоставление государственных услуг Росреестра полномочия по приему и выдаче документов перешли в многофункциональный центр города Арзамаса.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 03.08.2016 № 755 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. N 797» организация предоставления государственных услуг, оказываемых Министерством внутренних дел Российской Федерации, по выдаче, замене паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации, по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, по проведению экзаменов на право управления транспортными средствами и выдаче водительских удостоверений (в части выдачи российских национальных водительских удостоверений при замене, утрате (хищении) и международных водительских удостоверений) осуществляется с 1 февраля 2017 года в многофункциональном центре города Арзамаса.

В целях повышения информированности граждан о возможности оценить качество предоставляемых услуг МФЦ подключилось к информационно-аналитической системе мониторинга качества государственных услуг (ИАС МКГУ), что позволило активно проводить мониторинг качества государственных услуг. Мониторинг проводится на этапе выдачи результата оказания услуги и уточняется у заявителя его согласие на участие в смс-опросе оценки качества предоставления услуги. Принимая участие в смс-опросе, гражданин высказывает свое мнение о качестве предоставленной услуги. По результатам смс-опроса средняя оценка качества государственных услуг по пятибальной системе по состоянию на 01 января 2018 года составила 4,83, что свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг – 97 %.

Комплексный мониторинг показателей качества и доступности государственных и муниципальных услуг будет проводиться ежегодно с использованием методик, рекомендованных субъектам Российской Федерации для проведения такого мониторинга. Проведение мониторинга в соответствии с методиками должно осуществляться, в том числе путем проведения опросов, анкетирования. Результатом мониторинга будет получение фактических значений показателей качества и доступности услуг в городском округе город Арзамас Нижегородской области.

В соответствии с указаниями Государственно-правового департамента Нижегородской области, в целях достижения показателя удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденного Указом Президента РФ от 07.05.2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», в 2017 году ежеквартально МБУ «МФЦ города Арзамаса» проводил мониторинг удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг в МФЦ посредством заполнения

анкет заявителями. В ходе мониторинга по пятибальной системе оценивались значения следующих основных параметров качества и доступности предоставления услуг:

- качество предоставления государственной (муниципальной) услуги в целом;
- возможность получения информации о порядке предоставления услуги;
- удовлетворенность графиком работы МФЦ.

По результатам анализа полученных данных индекс показателя качества предоставления услуги составил 4,74 балла, индекс оценки возможности получения информации составил 4,73 балла, индекс показателя удовлетворенности графиком работы МФЦ составил 4,75 балла.

Оценка значений временных показателей таких, как время, потраченное на получение услуги, в т.ч. на подачу запросов (документов), на получение результата, на ожидание в очереди для получения консультации, а также значений показателя наличия жалоб на качество предоставления услуг в МФЦ и отношения к созданию МФЦ была проведена по однобальной системе. По результатам мониторинга средний индекс временных затрат заявителей на получение услуги составил 0,94 балла, индекс показателя наличия жалоб составил 0,99 балла, индекс показателя отношения к созданию МФЦ составил 0,98 балла. Полученные данные свидетельствуют о высоком уровне удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг в МБУ «МФЦ города Арзамаса».

Результаты проведенного мониторинга, а также анкеты, заполненные заявителями, направлены в ГПД Нижегородской области.

В течение 2017 года специалисты МФЦ принимали участие в обучающих семинарах, проводимых Государственно-правовым департаментом Нижегородской области и Уполномоченным МФЦ, а также структурными подразделениями администрации города Арзамаса, по вновь переданным государственным и муниципальным услугам.

В соответствии с приказом Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Нижегородской области «Об утверждении графиков личного приема граждан», в многофункциональном центре города Арзамаса в период 2017 года проводился прием граждан специалистами Управления для консультации по вопросам услуг Росреестра.

В соответствии с «Порядком выдачи не востребуемых документов, принятых на государственную регистрацию в Многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Нижегородской области и в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Нижегородской области» от 27 июля 2016 года, проводится работа по передаче не востребуемых документов из МБУ «МФЦ города Арзамаса» в Межмуниципальный отдел по Арзамаскому и Вадскому районам по акту приема-передачи. В 2017 году было возвращено 157 не востребуемых документов.

В соответствии с п. 1.1 поручения Губернатора Нижегородской области от 12 октября 2016 года со специалистами приема и выдачи документов многофункционального центра были изучены методические рекомендации для многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в целях достижения целевого показателя повышения к 2018 году до 70 процентов доли граждан, использующих механизм получения услуг в электронном виде, согласно Указа Президента РФ от 07.05.2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», для формирования единого подхода к повышению уровня информированности граждан о мерах, направленных на переход к предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Всего за 2017 год МБУ «МФЦ города Арзамаса» предоставлено в электронной форме 8 121 услуга.

Приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 29 сентября 2016 года N 612 утверждены методические рекомендации по соблюдению единого фирменного стиля оформления МФЦ. Оформление многофункционального центра с использованием рекомендованного единого фирменного стиля «Мои документы» способствует узнаваемости и формированию положительного имиджа учреждения, которое обеспечивает качество предоставляемых услуг и их доступность, что в значительной мере определяет доверие населения к органам власти, в том числе к органам местного самоуправления.

Введен в эксплуатацию новый ребрендингованный сайт МФЦ (www.mfc-arzamas.ru) с расширенным функционалом по предварительной записи на прием в МФЦ, а также существует возможность оценить качество предоставления государственных услуг.

На сайте можно ознакомиться с порядком оказания государственных и муниципальных услуг, посмотреть новости МФЦ, узнать контактную информацию, написать свой отзыв о работе МФЦ, задать вопрос.

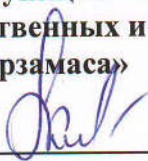
Информационные ресурсы сайта постоянно дополняются и актуализируются. Кроме того на сайте МФЦ функционирует версия для слабовидящих.

Обновлена централизованная система управления антивирусной защитой «Kaspersky Security Center», которая позволяет управлять антивирусами централизованно, производить анализ состояния защиты сети в целом, быстро оповещать об возникающих угрозах и оперативно реагировать на них.

Для обеспечения работы МФЦ проведена установка на рабочих местах программно-аппаратного комплекса для защиты информации (криптозащита). Благодаря данным решениям обеспечивается работа с персональными данными через автоматизированную информационную систему «АИС МФЦ».

Разработана муниципальная программа на 2018-2020 годы «Организация и предоставление государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам на территории городского округа город Арзамас Нижегородской области на 2018 - 2020 годы».

**Директор муниципального бюджетного учреждения
«Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг населению
города Арзамаса»**



А.А. Климова

Шмелева И.В. [подпись]

Гарина Н.С. [подпись]

зам. директора : Бузина Е.В.