**Отчет**

о работе МФЦ района Ново-Переделкино

за период с 1 января 2014 по 31 декабря 2014

**СОЗДАНИЕ И РАЗВИТИЕ**

В начале 2013 года в Москве работало 39 центров предоставления государственных услуг. По состоянию на ноябрь 2014 года функционирует уже **97 центров, обслуживающих 99 районов**. В них предоставляется около 200 (двухсот) **услуг, из них 146 по экстерриториальному принципу**. Таким образом, уже сегодня абсолютно все москвичи могут получить **97%** услуг независимо от места жительства благодаря принципу экстерриториальности.

*Центр госуслуг района Ново-Переделкино расположен по адресу: ул.Новопеределкинская, д.12А, общая площадь занимаемых помещений 733,5 кв.м.*

*Функционирует с 03 июня 2013г. В центре в 32 окнах ведется прием граждан специалистами из городских органов исполнительной власти и федеральных структур.*

**ГРАФИК РАБОТЫ**

С 01.02.2014 все центры госуслуг города Москвы ведут прием **7 дней в неделю с 8:00 до 20:00**. В соответствии с данным графиком ведут прием универсальные специалисты и представители городских служб (ДСЗН, ЗАГС).

**ПРИЕМНЫЕ, ОКНА, УСЛУГИ**

Сегодня в центрах открыты **более 4000 окон приема**. В настоящее время **универсальные специалисты предоставляют 59 услуг (39%).** В 2013-2014гг. универсальные специалисты центров госуслуг приступили к предоставлению услуг Росреестра и Кадастровой палаты, а также полностью взяли на себя прием и выдачу документов по результатам оказания услуг Росреестра физическим лицам. На наиболее востребованные регистрационные действия введена предварительная запись, что привело к сокращению очередей и, как следствие, времени ожидания заявителей.

4 услуги Федеральной миграционной службы также предоставляют специалисты центров госуслуг (регистрационный учет; прием документов на выдачу/замену паспорта гражданина РФ; прием документов на оформление загранпаспорта на 5 лет; осуществление миграционного учета).

Аналогичные процессы произошли и с услугами Пенсионного фонда РФ и Фонда обязательного медицинского страхования. 4 услуги ПФР начали предоставляться в МФЦ с февраля 2013 г., услуга по оформлению полиса ОМС начала предоставляться во всех Центрах госуслуг на территории города Москвы с января 2014 г года. С сентября 2014 г. в любом центре можно оформить социальную карту студента, школьника.

В центрах госуслуг Москвы работает более 4500 сотрудников.

Каждый день к нам обращается порядка 50 тысяч человек.

В месяц это более миллиона обращений.

*Организации, осуществляющие предоставление государственных услуг населению в Центре госуслуг района размещены:*

* *УФМС;*
* *ЗАГС;*
* *ДСЗН (С 12 февраля 45 услуг которого передаются в МФЦ).*

*Для полнообъемного функционирования ЦГУ района заключены двухсторонние Соглашения о взаимодействии между ГБУ МФЦ города Москвы и организациями в рамках предоставления государственных услуг:*

* *ПФР – 30 услуг*
* *ДСЗН – 53 услуг*
* *ЗАГС – 4 услуги*
* *УФМС – 10 услуг*
* *Управление Росреестра по Москве – 2 услуги*
* *ФГБУ Федеральная кадастровая палата Росреестра по Москве – 2 услуги*
* *ГУ Московское региональное отделение Фонда социальногострахования РФ – 2 услуги*
* *ДЖПиЖФ – 16*
* *Мосжилинспекция – 1 услуга*
* *ГУП МосгорБТИ – 2 услуга*
* *Департамент природопользования и охраны окружающей среды г. Москвы – 1 услуга*
* *Департамент транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры г. Москвы – 3 услуги*
* *Главархив – 1 услуга*
* *МВД – 2 услуга*
* *Военный комиссариат – 1 услуга*
* *И другие*

*Итого ЦГУ района Ново-Переделкино предоставляет 179 государственных услуг населению.*

*В ЦГУ района работает 69 специалистов, оказывающих государственные услуги населению, из них:57 специалистов ЦГУ (универсальные специалисты, сотрудники абонентского отдела, паспортного стола, ГЦЖС, ДСЗН), 10 специалистов УФМС, 2 специалиста ЗАГС города Москвы.*

Для обучения сотрудников создана Система дистанционного обучения, которая включает в себя более 40 курсов. Дистанционное обучение позволяет сотрудникам осваивать материал в удобное для них время с учетом индивидуальных особенностей усвоения материала.

*Общее количество заявителей, обратившихся за государственными услугами в МФЦ района Ново-Переделкино в 2014 году –* ***224 298*** *чел.(144 864 – в 2013 г)*

*Наиболее востребованные услуги:*

*Услуги абонентского отдела и паспортного стола – 95 362чел.*

* *Услуги Росреестра – 37 014чел.*
* *Услуги Пенсионного фонда РФ – 30 491*
* *Услуги УФМС – 33 011чел.*
* *Услуги ДСЗН – 12 720чел.*
* *Услуги ГЦЖС – 6 564чел.*
* *Услуги ДЖП И ЖФ – 4 205чел.*
* *Услуги МосгорБТИ – 1 794чел.*
* *Услуги ЗАГС – 3 376чел.*

*И другие*

**СОКРАЩЕНИЕ ВРЕМЕНИ ОЖИДАНИЯ**

Перед сетью центров госуслуг города была поставлена задача - борьба с очередями. Среднее время ожидания по сети сейчас составляет 6 минут. Это достигается открытием доп. окон на планируемый и фактический поток посетителей, перераспределением потока посетителей по сети, предварительной записью на получение госуслуг.

**ОНЛАЙН МОНИТОРИНГ ЗАГРУЖЕННОСТИ**

Сеть активно используем современные технологии в работе Центров. На портале государственных услуг города Москвы в онлайн режиме можно посмотреть загруженность любого МФЦ района и увидеть количество человек в очереди за той или иной услугой, а также посмотреть кадры с камер видеонаблюдения в режиме реального времени. Этим сервисом день пользуются уже 6 тысяч москвичей.

**ПРЕДЗАПИСЬ**

В Центры госуслуг можно не только прийти в любой день недели в любое удобное время, но и записаться заранее. По состоянию на сегодняшний день во всех 97 центрах организована предварительная запись на услуги Росреестра. Заранее записаться на прием можно через личный кабинет на портале госуслуг pgu.mos.ru. С начала года количество записавшихся составило 81 962 человек. В будущем планируется расширить перечень услуг и центров, участвующих в проекте, также исходя из принципа востребованности.

**МОБИЛЬНЫЙ ОФИС**

Не во всех районах пока есть возможность для быстрого создания центров госуслуг. Особенно актуален этот вопрос в связи с расширением территории города. Успешно работает пилотный проект «Мобильный офис МФЦ». В рамках проекта услуги в Новой Москве предоставляются в передвижных офисах, приезжающих по определенному графику. Сегодня в мобильных офисах предоставляется 21 услуга 11 органов власти.

**ДИАЛОГ С ЖИТЕЛЯМИ**

Поскольку центры госуслуг работают для жителей, то главный критерий оценки нашей работы – это степень их удовлетворенности.

* **Like-unlike.** Во всех Центрах госуслуг 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.
* **Активный гражданин.** В городе запущена программа «Активный гражданин» - это проект для тех, кому не все равно, что происходит в Москве. В рамках проекта жители в том числе оценивают работу Центров госуслуг, и выбирают приоритетные пути направления развития центров госуслуг. Помимо этого, в 11 центрах есть стойки промоутеров программы «Активный гражданин», которые рассказывают посетителям, что это за проект и для чего он проводится, а также выдают подарки за накопленные баллы.
* **Краудсорсинг.** Центры госуслуг активно вовлекают москвичей в процесс улучшения центров. В этом году впервые прошел проект по краудсорсингу, с помощью которого получена информация, каким посетители хотят видеть сотрудника, что и как хотят слышать, и как сделать их пребывание в центрах госуслуг еще более комфортным, а процесс оказания услуг – более простым и быстрым. За 5 недель работы проекта в нем приняли участие более 5,5 тысяч человек, внесли более 5000 предложений по вопросам улучшения деятельности центров госуслуг. Это касалось удобства навигации, работы мобильных офисов, предварительной записи на прием, поведения сотрудников, оценки качества услуг, возможности выездного обслуживания на платной основе и много другого. По итогам этого проекта лучшие предложения москвичей уже находятся в стадии реализации (появилась возможность печати документов с флешки, центры оснащены Wi-Fi).
* **Сайт и соцсети.** МФЦ активно используют социальные сети и Интернет. Всегда свежие новости и полезные материалы о работе центров госуслуг:

<http://mfc.mos.ru/>

<https://vk.com/mfc_msk>

<https://www.facebook.com/mfc.mos>

<https://twitter.com/mfc_msk>

<http://www.youtube.com/user/MFCmsk1>

*В МФЦ района ведется «Книга жалоб и предложений».*

*За отчетный период в «Книгу жалоб и предложений» поступило 144 обращения из них:*

* *положительные отзывы на качественное обслуживание - 103обращения;*
* *предложений по организации работы МФЦ - 1 обращений.*

*За отчетный период работы МФЦ жалобы на некачественное обслуживание населения района поступали в незначительном количестве (40 обращений)*

**НОВАЯ ФИЛОСОФИЯ ПРИСУТСТВЕННОГО МЕСТА**

* **Внутренняя навигация.** Основная задача центров госуслуг – это комфортное и качественное оказание услуг населению. Всех посетителей встречает «помощник на входе», который помогает заявителям взять талон электронной очереди и направляет к нужному окну приёма. Все сотрудники соблюдают корпоративный стиль в одежде – единый дресс-код, жилетки, белые блюзы шарфики/галстуки и бейджи. Все центры оборудованы для маломобильных групп граждан, выделены отдельные кабинеты, либо окна для их приема, для удобства во всех центрах оборудованы туалеты для МНГ.
* В 2014 же году по заказу Министерства экономического развития был разработан новый фирменный стиль центров госуслуг – **«Мои Документы».** Новый стиль также подразумевает внутреннюю навигацию и единое оформление помещений. Несколько центров уже оформлены в соответствии с новым брендом. Сотрудники одеты в новую форму. В этом году работа по ребрендингу будет продолжена.
* **Дополнительные сервисы.** Во всех центрах доступен единый набор услуг, как основных, так и сопутствующих, например возможность сделать копию документа, сфотографироваться, распечатать готовые документы с флешки.

*В МФЦ района оказываются дополнительные услуги:*

* *фотоуслуги;*
* *услуги ксерокопирования;*
* *установлен платомат для оплаты услуг – 1 шт.;*
* *установлен банкомат - 1 шт.;*
* *снэк-аппарат;*
* *кофе-аппарат*

*Также в МФЦ функционирует полностью оборудованная детская комната.*

* **Уведомление о готовности документов.** С сентября 2014 г. действует автоматическое СМС - уведомление (либо уведомление по электронной почте) о готовности документов.
* **Центр притяжения для жителей района.** На базе многих центров организуются мастер-классы, обучения компьютерной грамотности, выставки.

*В нашем Центре в 2014 году были организованы и проведены мастер-классы: Рисование на ткани «Удивительный мир батика», «Поделки к Пасхе», «Народная кукла», «Декорирование предметов интерьера», курсы обучения компьютерной грамотности.*

* Проект **«Паспорт за час»** с сентября реализован сотрудниками УФМС в МФЦ Западного округа (кроме МФЦ районов Очаково-Матвеевское и Раменки).
* **Стандарты обслуживания.** Во всех центрах госуслуг внедрены единые стандарты обслуживания. Одним словом, основной и непреложный принцип работы с посетителями – клиентоориентированность.

В этом году у сотрудников столичных центров госуслуг появился **«Московский стандарт госуслуг»** - свод правил, которыми мы руководствуемся в своей работе. 13 сентября на празднике МФЦ «Делимся улыбкой» его утвердил Мэр Москвы Сергей Собянин. Этот документ теперь есть в каждом центре госуслуг. Он размещен в удобном и доступном для заявителей месте.

«Московский стандарт госуслуг» включает в себя 8 основных правил, которым должен следовать каждый сотрудник центров госуслуг: «клиент всегда прав», «главное – профессионализм», «беречь время клиента», «выслушать, услышать, помочь», «доступность и удобство», «дружелюбие и приветливость», «личная ответственность за качество работы», «помощь людям с удовольствием и гордостью».