

ИНФОРМАЦИЯ

о работе МФЦ района Солнцево
за период с 24 декабря 2012 г. по 31 декабря 2013 г.

СОЗДАНИЕ И РАЗВИТИЕ

В начале 2013 года в Москве существовало 39 МФЦ. С тех пор была проделана большая работа, на конец года функционировало уже 79 центров. В трех округах охват населения уже достиг 100%, еще в трех показатели приближаются к этому значению. Новые центры активно открываются, и уже к концу января на территории города будут работать 94 МФЦ, обслуживающие 97 районов, то есть порядка 74% жителей города. При этом уже сегодня абсолютно все москвичи могут получить больше половины услуг в МФЦ независимо от места жительства благодаря принципу экстерриториальности.

МФЦ района Солнцево расположен по адресу: Москва, ул. Домостроительная, д.2А, общая площадь занимаемых помещений 789,8 кв.м.

Функционирует с 24 декабря 2012. В МФЦ в 33 окнах ведется прием граждан специалистами из городских органов исполнительной власти и федеральных структур.

ГРАФИК РАБОТЫ

За прошедший год проделана большая работа по оптимизации графика работы центров. В начале года он был пятидневный - с 08.00 до 20.00 в будние дни, с июня – МФЦ начали работать также в субботу с 09.00 до 15.45. В соответствии с данным графиком ведут приём универсальные специалисты МФЦ и представители городских служб (с января 2013 – ДСЗН, в октября 2013 – ЗАГС). Ведутся переговоры с УФМС и ПФР на предмет возможности их специалистов вести прием в режиме работы МФЦ.

С 1 февраля 2014 года МФЦ будут работать с 8.00 до 20.00 ежедневно, в том числе в субботу и воскресенье. МФЦ доступно всегда.

ПРИЕМНЫЕ, ОКНА, УСЛУГИ

Если же обратиться к цифрам, то достижения прошлого года можно четко проследить по увеличению количества приемных и количества окон. Реальное повышение доступности услуг обеспечивает лишь передача услуг от специалистов федеральных и городских органов власти к универсальным специалистам МФЦ. В 2013 году специалисты МФЦ приступили к предоставлению услуг многих органов власти (таких как Налоговая, Росреестр, УФМС), что позволило увеличить кол-во окон приема и в разы сократить время ожидания. Мы работаем над расширением перечня услуг, оказываемых в МФЦ. В 2013 году в МФЦ появились начисления жилищных субсидий, расчеты за коммунальные услуги, услуги архивов, услуги роспотребнадзора, расширился перечень услуг социальной сферы и отдела ЗАГС. Всего за год добавилось 32 услуги, что на 15% увеличивает перечень прошлого года. Последней на сегодняшний день новой услугой стала выдача в МФЦ полисов обязательного медицинского страхования. Всего на сегодняшний день МФЦ оказывают 157 государственных услуг.

Каждый день в МФЦ обращается порядка 30 тысяч человек.

В месяц это более миллиона обращений. За 2013 года жители города обратились в МФЦ почти 12 миллионов раз.

Более 3 000 сотрудников ежедневно, кроме воскресенья, обеспечивают жителям города эту возможность.

Организации, осуществляющие предоставление государственных услуг населению в МФЦ района Солнцево (в скобках указано количество предоставляемых услуг):

- «Департамент природопользования и охраны окружающей среды города Москвы» (1)
- «Главное архивное управление города Москвы» (1)
- «Управление записи актов гражданского состояния города Москвы» (3)
- «Департамент жилищной политики и жилищного фонда города Москвы» (5)
- «Государственная жилищная инспекция города Москвы» (1)

- «Государственное казенное учреждение города Москвы «Городской центр жилищных субсидий» (1)
- Департамент социальной защиты населения города Москвы (53)
- «Департамент транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы; Государственное казенное учреждение города Москвы «Администратор Московского парковочного пространства» (4)
- Государственное казенное учреждение города Москвы "Инженерная служба района " (10)
- «ГУП "Московское городское бюро технической инвентаризации" (1)
- «УФМС России по городу Москве» (9)
- «Управление Роспотребнадзора по городу Москве» (7)
- «УФНС России по городу Москве» (2)
- «УФССП по Москве» (1)
- «Управление Росреестра по Москве» (2)
- «ФКП Росреестра» по Москве» (2)
- «Московское региональное отделение Фонда социального страхования РФ» (4)
- «ГУ Пенсионного Фонда России № по городу Москве и МО» - (9)
- Префектура Западного административного округа (1)
- Управа района Солнцево (1)
- Портал государственных и муниципальных услуг города Москвы (1)
- Военный комиссариат города Москвы (1)

Итого МФЦ района Солнцево предоставляет 120 государственную услугу населению.

В МФЦ района работает 50 специалистов, оказывающих государственные услуги населению, из них: 36 специалиста МФЦ (универсальные специалисты, сотрудники абонентского отдела, паспортного стола и ГЦЖС), 2 специалиста ДСЗН, 1 специалист ПФР, 9 специалистов УФМС, 2 специалиста ЗАГС города Москвы.

В 2013 году значительная часть сотрудников МФЦ прошла обучение в профильных Департаментах города Москвы и городских организациях (Управление Росреестра по Москве, ФГБУ «Федеральная кадастровая палата Росреестра по Москве, Департамент образования города Москвы, ФСС, Департамент транспорта города Москвы, Департамент жилищной политике и жилищного фонда города Москвы, Главархив, ЗАГС города Москвы, БТИ города Москвы, т.д.).

Общее количество заявителей, обратившихся за государственными услугами в МФЦ района Солнцево в 2013 году – 59 733 чел.

Объём услуг, которые оказаны заявителям в рамках государственного задания за отчётный период составил 173367 услуг, в том числе:

- Услуги абонентского отдела и паспортного стола – 97116
- Услуги универсальных специалистов – 17641 (в т.ч. 9194 консультаций)
- Услуги специалистов УФМС – 49460
- Услуги специалистов ПФР – 3636 (в т.ч. 2445 консультаций)
- Услуги специалистов ЗАГСa – 999 (в т.ч. 267 консультаций)
- Услуги специалистов ДСЗН – 4133 (в т.ч. 2402 консальтации)

ЕДИНЫЕ СТАНДАРТЫ

Появление «помощников на входе», которые встречают всех посетителей, помогают взять талон электронной очереди и направляет к нужному окну приёма, помогло сделать получение госуслуг проще, а время пребывания в МФЦ меньше.

Положительный образ и комфортность нахождения в МФЦ обеспечил созданный единый фирменный стиль МФЦ, корпоративный стиль в одежде сотрудников. В соответствии с фирменным стилем разработана система внутренней навигации, которая помогает посетителям оперативно найти нужный сервис. 1/3 центров уже оснащена этой визуальной системой,

оставшиеся центры будут оснащены ей до конца 2014 года.

В МФЦ района оказываются дополнительные услуги:

- *фотоуслуги;*
- *услуги ксерокопирования;*
- *установлен платомат «СберКредБанк» по оплате услуг населения – 2 шт.;*
- *установлен банкомат «Банк Москвы»- 1 шт.;*
- *снэк-аппарат;*
- *кофе-аппарат*

Также в МФЦ района Солнцево функционирует полностью оборудованная детская комната.

ОНЛАЙН МОНИТОРИНГ ЗАГРУЖЕННОСТИ

Мы активно используем современные технологии в работе МФЦ. В 2013 году мы предоставили жителям возможность на портале государственных услуг города Москвы в онлайн режиме 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. В день от 3 до 5 тысяч москвичей успевают воспользоваться этим сервисом.

ПРЕДЗАПИСЬ

Теперь в МФЦ можно не только прийти в любой день недели в любое удобное время, но и записаться заранее. 18 декабря 2013 года мы запустили пилотный проект «Предварительная запись в МФЦ». Работая над проектом, мы исходили именно из принципа востребованности услуги, чтобы обеспечить возможность быстрее их получить. За этот год в МФЦ было оказано порядка 12 миллионов услуг. Из них 1/5 часть – услуги Росреестра. Именно по ним мы и организовали предварительную запись, чтобы обеспечить более быстрое получение и снизить загруженность центров. Заранее записаться на прием в МФЦ трех районов (Чертаново Южное, Некрасовка и Восточный) можно через личный кабинет на портале госуслуг rgu.mos.ru. Предзапись открыта на месяц вперед и уже позволяет получить в МФЦ 4 услуги Росреестра. В будущем мы планируем расширить перечень услуг и МФЦ, участвующих в проекте, так же исходя из принципа востребованности.

МОБИЛЬНЫЙ ОФИС

Не во всех районах города уже существуют МФЦ и не во всех есть возможность для их быстрого создания. Особенно актуален этот вопрос в связи с расширением территории города. Поэтому МФЦ находит современные пути коммуникации, чтобы стать ближе и доступнее абсолютно каждому москвичу. 27 декабря мы запустили пилотный проект «Мобильный офис МФЦ». В рамках проекта услуги в Новой Москве предоставляются в передвижных офисах, приезжающих по определенному графику. В них предоставляется большинство услуг, оказываемых в обычных районных МФЦ. Мобильный офис планируется сначала использовать на Новых территориях, а в перспективе для обслуживания на дому лиц с ограниченными возможностями и удаленных территорий (дачные поселки).

СОЦИОЛОГИЯ

Все достижения этого года были сделаны для улучшения жизни горожан. А поскольку МФЦ работает для жителей, то главный критерий оценки нашей работы – это степень их удовлетворенности. По данным последнего социологического исследования 42% москвичей обращались в МФЦ в течение 2013 года и 89% из них удовлетворены общением с сотрудниками центра. Это - подтверждение плодотворности работы МФЦ, это высокая оценка результатов.

В МФЦ района ведется «Книга жалоб и предложений».

За отчетный период поступило в «Книгу жалоб и предложений» 104 обращения из них:

- *положительные отзывы на качественное обслуживание - 78 обращений;*
- *предложений по организации работы МФЦ - 9 обращений.*

За отчетный период работы МФЦ жалобы на некачественное обслуживание населения

района поступали в незначительном количестве (17 обращений)

ЦЕНТР ПРИТЯЖЕНИЯ

Следующий шаг развития МФЦ в этом году был очень нестандартным. Мы посмотрели на МФЦ глазами жителей. А житель хочет в одном присутственном месте решить целую жизненную ситуацию, и не одну. Но жизненная ситуация – это не только получение документов – не только получение свидетельства о рождении, материнского капитала и так далее, но и организация досуга ребенка; это не только подача заявления на пенсию, но и организация свободного времени пенсионера. Именно поэтому теперь, придя в МФЦ, можно не только быстро и с комфортом получить госуслугу, но и интересно провести время. Сюда приходят, чтобы провести досуг, пообщаться, решить социальные проблемы. На базе некоторых центров уже организуются мастер-классы, обучения компьютерной грамотности, выставки. За последние два месяца текущего года проведено 50 мастер-классов, открыто 10 выставок, которые посетило более 900 человек. В будущем программа мероприятий будет серьезно расширена. Уже сегодня в МФЦ оказываются на регулярной основе бесплатные юридические консультации.