

# ИНФОРМАЦИЯ

## руководителя многофункционального центра предоставления услуг населению о работе учреждения в 2014

### СОЗДАНИЕ И РАЗВИТИЕ

В начале 2013 года в Москве работало 39 центров предоставления государственных услуг. По состоянию на ноябрь 2014 года - **97 центров, обслуживающих 99 районов**. В них предоставляется **150 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 Солнцево расположен по адресу: г. Москва, ул. Домостроительная, д. 2А, общая площадь занимаемых помещений 789,90 кв.м. Функционирует с 24.12.2012 г. В центре в 35 окнах ведется прием граждан специалистами из городских органов исполнительной власти и федеральных структур.*

### ГРАФИК РАБОТЫ

С 01.02.2014г. все центры госуслуг города Москвы ведут прием **7 дней в неделю с 8:00 до 20:00**. Таким образом, жители могут обращаться за наиболее востребованными услугами в МФЦ в удобное для себя время, не отпрашиваясь с работы или учебы.

### 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. Сегодня центры насчитывают **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 2014 года, услуга по оформлению полиса ОМС начала предоставляться во всех центрах госуслуг на территории города Москвы с января текущего года. С января 2015 г. в любом центре можно оформить социальную карту студента.

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 МФЦ района Солнцево:*

- *Управление федеральной миграционной службы;*
- *Управление социальной защиты населения;*
- *Управление ЗАГС.*

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

- *Федеральная миграционная служба (ФМС);*
- *Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия*

- человека (Роспотребнадзор);
- Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр);
  - Федеральное государственное бюджетное учреждение "Федеральная кадастровая палата Росреестра" по Москве;
  - Федеральная служба судебных приставов (ФССП);
  - Пенсионный фонд Российской Федерации (ПФ РФ);
  - Фонд социального страхования Российской Федерации;
  - Фонд обязательного медицинского страхования Российской Федерации;
  - Департамент социальной защиты населения города Москвы (ДСЗН);
  - Департамент жилищной политики и жилищного фонда города Москвы (ДЖПиЖФ);
  - Департамент природопользования и охраны окружающей среды города Москвы;
  - Департамент информационных технологий города Москвы (ДИТ г. Москвы);
  - Главное архивное управление города Москвы (Главархив г. Москвы);
  - Управление ЗАГС города Москвы (ЗАГС);
  - Префектуры административных округов города Москвы;
  - Управы районов города Москвы;
  - Государственная жилищная инспекция города Москвы;
  - Государственное казенное учреждение города Москвы "Администратор Московского парковочного пространства";
  - Государственное унитарное предприятие "Московское городское бюро технической инвентаризации" (ГУП МосгорБТИ);
  - Государственное унитарное предприятие "Московский социальный регистр";
  - Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по городу Москве;
  - Департамент труда и занятости населения города Москвы;
  - Государственное казенное учреждение города Москвы «Городской центр жилищных субсидий»;
  - ФГУП "Российские сети вещания и оповещения";
  - Управление Федеральной налоговой службы по г. Москве №
  - Государственное казенное учреждение города Москвы "Дирекция заказчика жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Западного административного округа".

В итоге МФЦ района Солнцево предоставляет 150 государственных услуг населению.

В МФЦ района работает 61 специалист, оказывающий государственные услуги населению, из них: 45 специалистов МФЦ (универсальные специалисты, сотрудники абонентского отдела, паспортного стола и ГЦЖС), 5 специалистов ДСЗН, 9 специалистов УФМС, 2 специалиста ЗАГС города Москвы.

Для обучения сотрудников создана Система дистанционного обучения, которая включает в себя более 20 курсов. Дистанционное обучение позволяет сотрудникам осваивать материал в удобное для них время с учетом индивидуальных особенностей усвоения материала. В системе повышения квалификации персонала ГБУ МФЦ города Москвы предусмотрены и регулярно проводятся при участии представителей органов исполнительной власти очные занятия, целью которых является оперативное рассмотрение специфики предоставления государственных услуг по отдельным направлениям.

Общее количество заявителей, обратившихся за государственными услугами в МФЦ района Солнцево в 2014 году – 195 556 чел.

Объём услуг, которые оказаны заявителям в рамках государственного задания за отчётный период:

- услуги департамента социальной защиты – 7 399 чел. (в т.ч. консультаций – 507 чел.);
- услуги жилищных субсидий – 6 329 чел. (в т.ч. консультаций - 422 чел.);
- услуги ЗАГС – 2 608 чел. (в т.ч. консультаций - 189 чел.);

- услуги абонентского отдела и паспортного стола – 97 885 чел. (в т.ч. консультаций – 2 463 чел.);
- услуги миграционной службы – 30 692 чел. (в т.ч. консультаций - 5893 чел.);
- услуги органов исполнительной власти – 35 333 чел. (в т.ч. консультаций - 2648 чел.);
- услуги пенсионного фонда – 13 490 чел. (в т.ч. консультаций - 570 чел.);
- услуги ФОМС – 1 140 чел. (в т.ч. консультаций - 11 чел.);
- предзапись – 680 чел.

## СОКРАЩЕНИЕ ВРЕМЕНИ ОЖИДАНИЯ

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

## 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 данным сервисом пользуются уже 6 тысяч москвичей и делают правильный выбор.

## 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 центрах организована предварительная запись на услуги Росреестра. Заранее записаться на прием можно через личный кабинет на портале госуслуг [rgu.mos.ru](http://rgu.mos.ru). С начала года количество записавшихся составило 81 962 человек. В будущем мы планируем 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. Поэтому МФЦ находит современные пути коммуникации, чтобы стать ближе и доступнее абсолютно каждому москвичу. 27 декабря 2013 года 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. Сегодня в мобильных офисах предоставляется 21 услуга 11 органов власти.

## ДИАЛОГ С ЖИТЕЛЯМИ

Все достижения этого года были сделаны для улучшения жизни горожан. А 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. Каждую неделю москвичам предлагают обсудить важные для города вопросы. 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.

- **Социология.** Центры госуслуг постоянно ведут диалог с москвичами. Только так можно совершенствовать свою работу. И москвичи ценят эту открытость и стремление сделать офисы госуслуг лучше. Так, данные последних социологических исследований свидетельствуют о высокой оценке работы жителями. 96% респондентов удовлетворены качеством обслуживания, корректностью оформления документов, набором доступных государственных услуг и предложением дополнительных сервисов. По итогам социологического исследования, проведенного в декабре 2013 г., сотрудники центров госуслуг - на втором месте по уровню доверия жителей после классных руководителей (89% и 93% соответственно). Так что можно с уверенностью сказать, что специалистам центров госуслуг доверяют как учителям.
- **Краудсорсинг.** Центры госуслуг активно вовлекают москвичей в процесс управления городом, и в частности, в улучшение центров госуслуг. В 2014 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, которые провели на площадке более 25 тысяч человеко-часов, 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 (при входе стоят велопарковки, появилась возможность печати документов с флешки, центры оснащены Wi-Fi).
- **Сайт и соцсети.** МФЦ всегда готовы к диалогу и активно используют для этого социальные сети и Интернет. Всегда свежие новости и полезные материалы о работе центров госуслуг:  
<http://mfc.mos.ru/>  
[https://vk.com/mfc\\_msk](https://vk.com/mfc_msk)  
<https://www.facebook.com/mfc.mos>  
[https://twitter.com/mfc\\_msk](https://twitter.com/mfc_msk)  
<http://www.youtube.com/user/MFCmsk1>

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

*За отчетный период поступило в «Книгу жалоб и предложений» 82 обращения из них:*

- *положительные отзывы на качественное обслуживание - 67 обращений;*
- *предложений по организации работы МФЦ – 2 обращения.*

*За отчетный период работы МФЦ жалобы на некачественное обслуживание населения района поступали в незначительном количестве (7 обращений).*

## **НОВАЯ ФИЛОСОФИЯ ПРИСУТСТВЕННОГО МЕСТА**

- **Внутренняя навигация.** Основная задача центров госуслуг – это комфортное и качественное оказание услуг населению. Визуальный ряд значительно упрощает процесс, а выверенная логистика исключает сутолоку и сокращает время нахождения в центре. 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. В центрах госуслуг используется продуманная система внутренней навигации, помогающая посетителям оперативно найти нужный сервис. Все центры оборудованы для маломобильных групп граждан, выделены отдельные кабинеты, либо окна для их приема, для удобства во всех центрах оборудованы туалеты для МНГ.
- Положительный образ и комфортность нахождения в МФЦ обеспечил созданный еще в 2013 году **единый фирменный стиль МФЦ**, корпоративный стиль в одежде сотрудников. 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 текущем году работа по ребрендингу продолжается.
- **Дополнительные сервисы.** Во всех центрах доступен единый набор услуг, как основных, так и сопутствующих, например возможность сделать копию документа, сфотографироваться,<sup>4</sup> распечатать готовые документы. Кроме того, во всех центрах госуслуг представлен

дополнительный дружелюбный сервис – кофейные и снековые аппараты, платежные терминалы, комнаты матери и ребенка или детские уголки.

*В МФЦ района Солнцево оказываются дополнительные услуги:*

- *фотоуслуги;*
- *услуги ксерокопирования;*
- *установлены платоматы для оплаты услуг населения – 2 шт.;*
- *установлен банкомат - 1шт.;*
- *снэк-аппарат;*
- *кофе-аппарат;*
- *бесплатный wi-fi.*

*Также в МФЦ района Солнцево функционирует детский уголок.*

- **Уведомление о готовности документов.** Специалисты центров госуслуг не сами готовят документы, и не всегда сроки соблюдаются ответственными службами. Чтобы не заставлять людей ходить несколько раз и не вызывать негатив, введена эта функция, которую тестировали в течение августа. С сентября действует автоматическое СМС - уведомление (либо уведомление по электронной почте) о готовности документов.
- **Центр притяжения для жителей района.** Для нас центр госуслуг - это человеческое лицо власти. Это другая философия присутственных мест оказания услуг. Центр госуслуг – это центр притяжения для жителей района. Сюда приходят, чтобы провести досуг, пообщаться, решить социальные проблемы. На базе многих центров организуются мастер-классы, обучения компьютерной грамотности, выставки. Это дает не только возможность пришедшим посетителям приятно провести время и приобщиться к знаниям и искусству, но и многим жителям районов проявить свои таланты и поделиться знаниями с другими. С 2014 года в центрах Северо-Восточного округа проводятся бесплатные юридические консультации. Ведется работа по расширению программы. В будущем программа мероприятий будет серьезно расширена и унифицирована.

*В МФЦ района Солнцево в 2014 году были организованы и проведены следующие мероприятия:*

- *встречи с жителями района по вопросу формирования ЕПД;*
- *курсы компьютерной грамотности;*
- *выставка картин «Души прекрасные порывы» творческого коллектива ЦСО района Солнцево «Модный декор» и мастер-класс в канун Нового года по изготовлению оберегов;*
- *выставка детских работ воспитанников Центра детского творчества «Солнцево» и мастер-класс по изготовлению открыток к 8 Марта;*
- *консультации логопеда.*

В центре госуслуг района Покровское-Стрешнево в этом году был запущен **пилотный** проект по предоставлению набора государственных услуг по жизненной ситуации «Рождение ребенка», в рамках которой заявитель в одном окне может оформить следующие документы:

- Свидетельство о рождении ребенка;
- Полис обязательного медицинского страхования;
- СНИЛС;

а также зарегистрировать новорожденного по месту жительства. По желанию заявитель также может подать документы на оформление загранпаспорта без электронного носителя и при рождении второго ребенка оформить «Материнский (семейный) капитал».

- Проект «**Паспорт за час**» с сентября реализован сотрудниками УФМС в МФЦ Западного округа.
- **Стандарты обслуживания.** Во всех центрах госуслуг внедрены единые стандарты обслуживания – все сотрудники должны соблюдать дресс-код, вежливо общаться с заявителями, проявлять заинтересованность в общении, иметь возможность проинформировать по необходимым вопросам, а не пренебрежительно направить к стендам. Одним словом, 5 основной и непреложный принцип работы с посетителями – клиентоориентированность.

В этом году у сотрудников столичных центров госуслуг появился **«Московский стандарт госуслуг»** - свод правил, которыми они руководствуются в своей работе. 13 сентября на празднике МФЦ «Делимся улыбкой» его утвердил Мэр Москвы Сергей Собянин. Идею введения стандарта качества обслуживания посетителей и правил поведения сотрудников центров госуслуг предложили участники краудсорсинг-проекта «Мой офис госуслуг», который проходил этим летом. Это предложение обсуждалось на встрече победителей проекта с Сергеем Собяниным.

По итогам встречи мэр поручил разработать свод принципов, в котором будут отражены стандарты и правила для сотрудников центров госуслуг. По его мнению, эти стандарты обязаны стать выше, чем в коммерческих структурах.

Этот документ теперь есть в каждом центре госуслуг. Он размещен в доступном для заявителей месте, чтобы каждый, кто приходит в центр госуслуг, мог проверить, как сотрудники эти правила выполняют.

«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».

## **МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ**

### **1. КЛИЕНТ ВСЕГДА ПРАВ.**

Сотрудник МФЦ всегда поможет ему правильно сформулировать вопрос и даст квалифицированный ответ.

### **2. ГЛАВНОЕ – ПРОФЕССИОНАЛИЗМ.**

Сотрудники МФЦ работают быстро и качественно. Они знают свое дело, внимательно и аккуратно работают с документами, с удовольствием консультируют клиентов.

### **3. ВЫСЛУШАТЬ. УСЛЫШАТЬ. ПОМОЧЬ.**

Каждый клиент – особый, каждый запрос – уникален. Никакой закон не может предусмотреть всего многообразия человеческих проблем. Задача сотрудника МФЦ – войти в положение каждого клиента.

### **4. БЕРЕЧЬ ВРЕМЯ КЛИЕНТА.**

Задача МФЦ – экономить людям время, эффективно удовлетворить их запросы, избавить от лишних хлопот.

### **5. ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО.**

Центры госуслуг становятся ближе к каждому московскому дому, а услуги МФЦ - все более удобными и доступными для всех категорий граждан.

### **6. ДРУЖЕЛЮБИЕ И ПРИВЕТЛИВОСТЬ.**

Центры встречают людей комфортом и уютом, опрятностью и чистотой. Клиенты в них – желанные гости, их примут дружелюбно и приветливо, с улыбкой и хорошим настроением.

### **7. ЛИЧНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КАЧЕСТВО РАБОТЫ.**

Работа сотрудника МФЦ считается выполненной, только если ответ информативен, а срок оказания услуги - не нарушен. Каждый посетитель оценивает проделанную работу по этим строгим критериям.

### **8. ПОМОЩЬ ЛЮДЯМ – С УДОВОЛЬСТВИЕМ И ГОРДОСТЬЮ.**

Работа МФЦ помогает сделать Москву комфортнее, добрее и лучше. Сотрудники Центров – большой коллектив единомышленников, для которых работа с людьми и для людей – не только профессия, но и призвание.