

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

Центр госуслуг района Текстильщики города Москвы: итоги работы за 2016год.

В начале 2013 года в Москве работали 39 центров предоставления государственных услуг, сейчас в городе открыто 127 центров. Причем, 97% от всех услуг житель может получить в любом центре по экстерриториальному принципу – независимо от места регистрации и проживания в Москве. Исключение из этого правила сегодня составляют только 3 услуги отдела миграционной службы.

Ежедневно через московские Центры госуслуг проходит более 70 тысяч человек. В сравнении с прошлым годом **ежемесячный показатель вырос с 1 млн до 1,6 млн.** человек.

Для удобства посетителей Центры государственных услуг в Москве открыты 7 дней в неделю с 8.00 до 20.00 час.

Главной целью у нас является сделать получение госуслуг максимально комфортным и доступным.

МФЦ района Текстильщики функционирует с декабря 2012 г., располагается на пересечении трех районов города Москвы в ЮВАО - Текстильщики, Кузьминки и Рязанский по адресу: Волжский бульвар, квартал 95, корпус 2, занимает 4 этажа (1, 3, 4, 5 эт.).

Площадь центра составляет 1230 кв. м., имеется парковка для автотранспорта и велопарковка.

В МФЦ района Текстильщики прием заявителей осуществляется в 45 окнах приема:

- в 27 окнах – прием по ведомственному направлению, в том числе: в 16-ти окнах предоставляются государственные услуги ЗАГС;
- в 9 окнах – прием по социальному направлению;
- в 5 окнах – прием по универсальному направлению;
- в 4 окнах – сотрудниками отдела миграции по району Текстильщики.

В центре работает 48 универсальных специалистов, оказывающих государственные услуги населению.

В настоящее время универсальные специалисты предоставляют 170 самых востребованных услуг, включая предоставление услуг в электронном виде.

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

Заключены договорные отношения с 5-ю управляющими компаниями на расчеты через ЕИРЦ по 304 МКД. Общее количество лицевых счетов в районе составляет 33070. Формирование ЕПД и отправка на печать осуществляется в соответствии с графиком.

Внедрение новых услуг или их передача сотрудникам центров осуществляется поэтапно. Сначала мы запускаем **пилотный проект**, и только отладив механизм и **убедившись в его эффективности** – транслируем на всю

сеть.

С 1 марта 2016 года в МФЦ района Текстильщики предоставляется услуга Жизненная ситуация «Рождение ребенка» - все **важные документы на малышей можно заказать «одним пакетом»** в одном окне. Сразу же в день обращения молодым родителям выдадут в фирменной папке «Мои Документы» свидетельство о рождении, справку для получения пособий, при необходимости - свидетельство об установлении отцовства. Также можно заказать СНИЛС, полис ОМС; вкладыш о регистрации; сертификат на материнский капитал (при рождении второго или последующих детей); удостоверение многодетной семьи (если в семье родился третий ребенок).

Эти документы можно получить без привязки к месту прописки в Москве. Однако зарегистрировать новорожденного по месту жительства можно только в центре госуслуг своего района.

С июня 2016г. в центре у специалистов можно оформить **страховые пенсии**. Прием документов ведется на первичное установление пенсий по удобному графику с 8.00 до 20.00 семь дней в неделю без обеда и выходных и включает в себя самые популярные услуги Пенсионного фонда РФ:

- прием заявлений об установлении страховых пенсий и пенсий по государственному пенсионному обеспечению;
- прием заявлений об установлении и выплате дополнительного социального обеспечения членам летных экипажей воздушных судов гражданской авиации и ежемесячной доплаты к пенсии отдельным категориям работников организаций угольной промышленности.

С 28 ноября 2016 года все центры госуслуг города Москвы предлагают **удобный сервис для семей, воспитывающих трех и более детей**, – оформление важных документов «одним пакетом» в одном окне и за один визит **многодетной семье по услуге Жизненная ситуация «Многодетная семья»**.

В день обращения родителям выдадут удостоверение многодетной семьи и оформят субсидии на оплату ЖКУ. Также можно заказать социальную карту москвича; оформить парковочное разрешение; льготы по налогу на имущество, земельному и транспортному налогам; компенсации по оплате ЖКУ и телефона; сертификат на материнский капитал (если его не получали за второго ребенка). Также консультанты в центрах госуслуг объяснят многодетным родителям, как оформить пособия в электронном виде.

С 26 декабря 2016 года в центре госуслуг района Красносельский можно сдать документы **на замену водительских прав**. Специалисты центра примут документы на замену российского водительского удостоверения в случае окончания срока его действия, потери или хищения, смены реквизитов, а также оформят водительское удостоверение международного образца. Срок оформления и изготовления водительских прав - всего 5 календарных дней.

С 01 февраля 2017г. во всех центрах госуслуг Москвы будут **выдаваться готовые паспорта гражданина РФ** и загранпаспорта на 5 лет.

Ежедневно в центр за получением государственной услуги обращаются от 500 до 600 человек и выше.

В 2016 году в МФЦ района Текстильщики обратилось около 200 тыс.

заявителей, которым были оказаны государственные услуги, из них:

- ведомственного направления – свыше 152 тыс. обращений
- социального направления – около 52 тыс. обращений
- универсального направления – свыше 31 тыс. обращений
- УФМС – около 15 тыс. обращений.

Объём услуг, которые оказаны заявителям в рамках государственного задания в 2016г. составил свыше 250 тыс. обращений.

Средняя нагрузка на 1 сотрудника центра (из расчета кол-ва оказанных услуг за 2016г. и общего кол-ва сотрудников составляет 21,3 услуги в день, в 2015г. за тот же период- 20,8 услуг в день.

При этом более положенных **15 минут к универсальным сотрудникам** центров города Москвы ждет **1 из 2000 человек** (с учетом всех служб, размещенных в центрах, более 15 минут ждет **1 из 177 посетителей**). Среднее время ожидания по сети составляет **3 минуты**. Это не только наш внутренний рекорд. Согласно недавно проведенному исследованию Прайс Вотерхаус Куперс, **Москва – лидирует в мире** по этому показателю.

Это достигается грамотным реагированием количества открытых окон на планируемый и фактический поток посетителей, перераспределением потока посетителей по сети, высоким профессионализмом сотрудников.

Предзапись

В Центр 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 и получение биометрического паспорта. Заранее записаться на прием можно через личный кабинет на портале госуслуг rgu.mos.ru.

Комфортность

Мы всегда думаем над тем, как сделать пребывание в центрах **максимально комфортным**. Во всех центрах присутствует **единый набор сопутствующих услуг и дружелюбных сервисов**. Посетители в каждом центре имеют возможность сделать копию документа, фото, оплатить пошлину, распечатать документы с флешки, попить кофе или перекусить. Для нас такой набор стал **стандартом комфортности**. Тем не менее, пути развития еще остались и в этом направлении.

Кроме того, посетителей, которые ожидают приема более 15 минут, в качестве приятного извинения **бесплатно угощают кофе**.

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.

Диалог с жителями

Сегодня **96,5% посетителей довольны** работой наших центров. Узнать мнение заявителей очень просто – **оценки**, выставленные посетителями с помощью специальных **пультов в окнах** приема, транслируются на экран в онлайн режиме.

За время работы мы четко поняли, что **обратная связь с жителями – фундамент** развития любой сервисной структуры. Главное – слышать клиента.

На основании полученных результатов ведется работа над улучшением и совершенствованием обслуживания населения.

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.

- **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.
- **Краудсорсинг.** Центры госуслуг активно вовлекают москвичей в процесс управления городом, и в частности, в улучшение центров госуслуг. С помощью проведенного проекта по краудсорсингу 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. По итогам этого проекта лучшие предложения москвичей уже реализованы (при входе стоят велопарковки, 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://www.facebook.com/mfc.mos>

https://twitter.com/mfc_msk

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

В итоге нам удалось за год **сократить** число **отрицательных обращений** более чем в **4 раза**. Доля обращений по конкретным вопросам выросла в **5 раз**.

Учебный центр

Учебный центр столичных «Моих Документов» – **первый в стране**, где готовят сотрудников центров госуслуг. Он открыт в феврале 2015 года. В нем все вновь принятые сотрудники обязательно проходят двухнедельное обучение. Их учат не только разбираться в предоставлении услуг, но и основам клиентоориентированности. А действующие сотрудники регулярно повышают квалификацию. Для этого разработана уникальная программа обучения, которая включает **30 очных и более 80 дистанционных курсов**.

В 2016 году центр «**Мои документы**» района Строгино одержал победу во всероссийском конкурсе и **стал лучшим в стране**.

Председатель Правительства РФ Дмитрий Медведев объявил благодарность центру госуслуг района Строгино «за большой вклад в работу по совершенствованию предоставления государственных услуг».

- **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 и администратор зала, который консультирует, оказывает помощь по предоставлению услуг в электронном виде.
- Все сотрудники соблюдают корпоративный стиль в одежде – единый дресс-код, шарфы/галстуки, бейджи и значки. 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 маломобильных граждан.
- **Дополнительные сервисы.** В МФЦ района Текстильщики оказываются дополнительные услуги:
 - фотоуслуги;
 - услуги ксерокопирования;
 - установлен платомат для оплаты услуг населения – 1 шт.;
 - установлен банкомат «Банк Москвы»- 1 шт.;
 - снэк-аппарат;
 - кофе-аппарат.
 - есть доступ к Wi-Fi.

Также в МФЦ района Текстильщики функционирует полностью оборудованная детская комната.

Стандарты обслуживания.

В МФЦ введен стандарт качества обслуживания посетителей и правила поведения сотрудников центров госуслуг. Одним словом, основной принцип работы с посетителями – клиентоориентированность.

«Московский стандарт госуслуг» включает в себя 8 основных правил, которым должен следовать каждый сотрудник центров 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 – сэкономить 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, добре и лучше. Сотрудники Центров – большой коллектив единомышленников, для которых работа с людьми и для людей – не только профессия, но и призвание.

Виртуальная кабина

В мае 2016г. запущен уникальный для России сервис. Теперь консультации по госуслугам и даже некоторые популярные услуги можно получить во время прогулки, по пути на работу или домой. Для этого можно воспользоваться кабиной по виртуальному обслуживанию посетителей. Изначально кабина была установлена в столичном парке «Музеон». А с наступлением холодов ее перенесли на станцию «Балтийская» Московского центрального кольца (МЦК).

В кабине виртуального обслуживания с помощью видеоконсультанта можно подать заявление о вступлении в брак, узнать информацию об административных правонарушениях в сфере дорожного движения, исполнительных производствах по линии судебных приставов, оформить заявление на парковочное разрешение для инвалидов, заказать справку об отсутствии судимости, сделать перерасчет платежей за ЖКУ, оформить свой первый полис обязательного медицинского страхования, отказаться от радиоточки, заказать выписку из государственного кадастра недвижимости и ЕГРП.

Здесь в режиме видеосвязи можно проконсультироваться с помощником из центра госуслуг «Мои документы» по получению всех видов госуслуг, более подробно узнать о работе порталов городских услуг, проектах «Наш город», «Дома Москвы» и других, всю информацию о жизни города и т.д.

Ухо

Расположено в центре госуслуг района Строгино. Все желающие в любой удобный день недели и удобное время с 8.00 до 20.00 могут заглянуть сюда и шепнуть на «Ухо» свои идеи о том, как сделать центры госуслуг еще лучше, поделиться проблемами, с которыми столкнулись при оформлении документов.

Внутри «Уха» находится специальное устройство, которое принимает информацию и передает звуковой файл на электронную почту специалисту по работе с обращениями граждан.

«Ухо» - еще один канал связи наряду с «горячей линией», соцсетями и электронной приемной, которые центры госуслуг используют, чтобы всегда быть на связи с жителями, слушать и слышать их идеи, мгновенно реагировать на просьбы и пожелания.

С момента появления центров госуслуг в Москве прошло 5 лет. За это время сеть расширилась, а показатели ее развития вышли на мировой уровень, порой даже превосходя его. Причина тому – готовность услышать, чего хочет посетитель. Именно так поступают московские центры госуслуг. Слышат и делают то, о чем просят жители. А иногда и чуточку больше.

Руководитель МФЦ
района Текстильщики

Н.М.Романова