**ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА**

**Центр госуслуг района Текстильщики города Москвы:**

**итоги работы за 2017год.**

**6 лет** назад центры госуслуг города Москвы пришли на смену **1200 приемным** различных органов власти, когда за решением одной жизненной ситуации приходилось ехать в несколько офисов, расположенных зачастую в разных частях города.

И вот, по истечении этого времени, согласно проведенным исследованиям, Москва **вошла в тройку лидеров** по таким показателям развития центров госуслуг как **Доступность,** **Комфортность и Управление очередями**, а также оказалась абсолютным лидером по **Установлению диалога** с посетителями.

За этот период увеличилось количество услуг, предоставляемых **в одной точке**, до **170**. Причем **98%** из них житель может получить **в любом центре по экстерриториальному принципу**, вне зависимости от места прописки.

Кроме того **Москва - единственный город в мире**, где центры госуслуг (сейчас их **127**) работают без выходных **7 дней в неделю с 8.00 до 20.00**.

**Главная цель нашей работы** – сделать получение госуслуг в Москве максимально **комфортным и доступным**.

Все больше москвичей с доверием приходят в центры госуслуг. Они знают, что здесь их встретят с улыбкой и заботой, помогут решить даже самые трудные вопросы. Так, **каждый день** в наши центры «Мои документы» обращается **более 70 тысяч** горожан.

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 46 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 6 окнах – прием по универсальному направлению;

- в 4 окнах – сотрудниками отдела миграции по району Текстильщики.

В центре работает 46 специалистов, оказывающих государственные услуги населению. Реальное повышение доступности обеспечивает передача услуг от органов власти универсальным специалистам. Сегодня наши сотрудники **предоставляют 144** самые востребованные услуги, это **84,7%** от общего числа оказываемых услуг.

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 2017 года в центрах города Москвы предоставляются новые услуги:

- Услуги налоговой службы: ИНН, 3-НДФЛ;

- Услуги военкомата;

- Приобретение жилья «одним пакетом»;

- Смена места жительства «одним пакетом»;

- Выдача **выдача готовых паспортов** гражданина РФ и 5-летнего загранпаспорта сотрудниками центра;

С декабря 2017 года в МФЦ района Текстильщики 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, а также оформят водительское удостоверение международного образца. Срок оформления и изготовления водительских прав - всего 9 календарных дней. Забрать готовый документ нужно будет также в центре госуслуг. При этом у москвичей остается возможность получить или заменить водительское удостоверение, как и прежде, в ГИБДД. Пока это пилотный проект, который действует не во всех центрах, по ЮВАО- 4 центра: Текстильщики, Лефортово-Нижегородский, Люблино, Выхино-Жулебино. Но, чтобы воспользоваться услугой, не обязательно жить в районе по месту прописки: заменить или получить права можно без привязки к месту регистрации в Москве и РФ.

**УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ**

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**.

В МФЦ района Текстильщики не зафиксировано ни одного случая превышения времени ожидания свыше 12-ти и более минут.

Это достигается грамотным реагированием количества открытых окон на планируемый и фактический поток посетителей, перераспределением потока посетителей по сети, высоким профессионализмом сотрудников, а также проведением универсализации сотрудников. В настоящее время житель в режиме «одного окна» может получить услугу одновременно ведомственного, социального, универсального направлений.

**КОМФОРТНОСТЬ**

Мы всегда думаем над тем, как сделать пребывание в центрах **максимально комфортным**. За 6 лет работы мы обеспечили во всех центрах **единый набор сопутствующих** услуг и **дружелюбных сервисов**. Посетители уже привыкли к тому, что в каждом центре есть 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.

В центре работает администратор **в зале**. Это еще одна из реализованных идей краудсорсинг-проекта «Мой офис госуслуг». Город развивается, и услуги постепенно переходят в электронный вид. Сейчас ряд услуг, которые можно получить в окне, уже можно оформить **самостоятельно, не выходя из дома**. Но **не все умеют** это делать. Поэтому в обязанности администратора входит **помощь посетителям** в самостоятельном получении услуг через Интернет. Также администратор следит за обновлением информации на стойках и стендах, помогает посетителям предварительно записаться на прием к специалистам, правильно оформить заявление, отслеживает время ожидания в очереди.

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

**ДИАЛОГ**

Сегодня **96,5% посетителей довольны** работой наших центров. За 6 лет работы мы четко поняли, что **обратная связь с жителями – фундамент** развития любой сервисной структуры. **Главное – слышать** клиента. И для того, чтобы услышать наших посетителей, понять их потребности, проблемы, найти новые идеи – мы перепробовали не один способ обратной связи.

Все начиналось с небольших разовых **анкет** в центрах. Так, например, мы спрашивали, стоит ли воскресенье делать рабочим днем. По итогам – изменили график работы.

Чтобы понять, какими жители представляют себе сотрудников центров в идеале – мы проводили **фокус-группы и опросы**. Тогда исследования показали, что люди **осознают перемены**, улучшения, которые пришли вместе с появлением центров госуслуг, но **по привычке боятся** туда идти.

В настоящее время существуют 7 способов обратной связи.

Узнать мнение заявителей очень просто – **оценки**, выставленные посетителями с помощью специальных **пультов в окнах** приема, по эл.почте, через соцсети, мобильное приложение, анкетирование и краудсорсинг, на сайте md.mos.ru, по телефону «горячей линии».

В городе работает 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.

Для проверки качества работы центров – привлекали **тайных посетителей**, а затем создали **свою команду** таких сотрудников, которые выезжают в другие районы города, выявляют проблемы в работе коллег и стараются не допускать их у себя. **Штат в 6500** человек позволяет это делать, не беспокоясь о том, что сотрудника могут узнать.

За последние 2 года процент жалоб снизился в 5 раз.

Повысить доступность услуги и сократить время ожидания помогает и **предварительная запись**. Впервые она была введена на услуги Росреестра в 2013 году. В настоящее время появилась возможность записаться на прием по услугам Пенсионного фонда России, а также **на оформление биометрического паспорта, регистрация рождения, отцовства и смерти**.

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

Также заключены договорные отношения:

- с управляющими компаниями:

ГБУ "\_Жилищник района Текстильщики», ООО «Управляющая Компания Муниципальные Дома», ЗАО «Эксплуатационная компания ТСЖ» , ЗАО УК «Капитал-Инвест»;

- с юр.лицами: 371 четырехсторонним договором.

Общее кол-во лицевых счетов в районе Текстильщики составляет -37 759.

Обслуживание – 310 домов (по УК).

Формирование ЕПД и отправка на печать осуществляется в соответствии с графиком.

В декабре 2017г. выставлено 4 429 долговых ЕПД должникам свыше 3 мес.

В 2017 году в МФЦ района Текстильщики обратилось свыше 182 тыс. заявителей, которым были оказаны государственные услуги, из них:

- ведомственного направления – свыше 86 тыс. обращений

- социального направления – свыше 48 тыс. обращений

- универсального направления – свыше 32 тыс. обращений

- УФМС – около 16 тыс. обращений.

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

Объём услуг, которые оказаны заявителям в рамках государственного задания в 2017г. составил 218 060.

**Средняя нагрузка на 1 сотрудника центра из расчета кол-ва оказанных услуг за 2017г. и общего кол-ва сотрудников составляет 22,9 услуг в день, в 2016г. - 21,3 услуги в день, в 2015г. - 20,8 услуг в день.**

**Учебный центр**

Учебный центр столичных «Моих Документов» – **первый в стране**, где готовят сотрудников центров госуслуг. Он открыт в феврале 2015 года. В нем все новички 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 более 30 очных и более 100 дистанционных курсов, в том числе обучающих программ по приему маломобильных граждан.

**Внутренняя навигация.**

Основная задача центров госуслуг – это комфортное и качественное оказание услуг населению. Всех посетителей встречает администратор, который выдает заявителям 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, шарфики/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 МНГ.

**Дополнительные сервисы.**

В МФЦ района Текстильщики оказываются дополнительные услуги:

* фотоуслуги;
* услуги ксерокопирования;
* установлен платомат для оплаты услуг населения – 1 шт.;
* установлен банкомат «ВТБ»- 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, добрее и лучше. Сотрудники Центров – большой коллектив единомышленников, для которых работа с людьми и для людей – не только профессия, но и призвание.

**С момента появления центров госуслуг в Москве прошло 6 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**