

Отчет

о работе МФЦ района Измайлово
за период с 09.01.2014г. по 31.12.2014г.

СОЗДАНИЕ И РАЗВИТИЕ

В начале 2013 года в Москве работало 39 центров предоставления государственных услуг. По состоянию на ноябрь 2014 года функционирует 97 центров, обслуживающих 99 районов города Москвы. В каждом них предоставляется 150 государственных услуг, из которых 146 по экстерриториальному принципу. Таким образом, уже сегодня абсолютно все москвичи могут получить 97 % государственных услуг независимо от места благодаря принципу экстерриториальности.

Центр предоставления государственных услуг района Измайлово расположен по адресу: г. Москва, 10-я Парковая ул., дом 20, общая площадь занимаемых помещений составляет 1620 кв. м, функционирует с 30.01.2012. Прием граждан специалистами центра государственных услуг, специалистами из городских органов исполнительной власти и федеральных структур осуществляется в 54 окнах, при этом три окна организованы из кабинетов в 2014 году.

ГРАФИК РАБОТЫ

С 01.02.14 года все центры госуслуг города Москвы, том числе и наш осуществляют прием 7 дней в неделю с 08.00 до 20.00. Таким образом, жители города могут обращаться за наиболее востребованными государственными услугами в МФЦ в удобное для себя время, не отпрашиваясь с работы или учебы. В соответствии с данным графиком осуществляют прием универсальные специалисты.

ПРИЕМНЫЕ, ОКНА, УСЛУГИ

Если 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. Сегодня в центрах города Москвы более 4000 окон приема. В 2013-2014гг. универсальные специалисты центров приступили к предоставлению государственных услуг Управления Росреестра по Москве и Кадастровой палаты, а также полностью взяли на себя прием и выдачу документов по результатам оказания государственных услуг Росреестра физическим лицам. На наиболее востребованные регистрационные действия введена предварительная запись, что привело к сокращению очередей и, как следствие, времени ожидания заявителей.

По 4 государственным услугам Федеральной Миграционной службы по Москве: регистрационный учет, прием документов на выдачу/замену паспорта гражданина РФ, прием документов на оформление загранпаспорта на 5 лет, осуществляю специалисты центров.

Аналогичные процессы произошли и с услугами Пенсионного фонда РФ и Фонда обязательного медицинского страхования. 4 государственные услуги ПФР (прием заявлений о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал и выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал); прием заявлений о распоряжении средствами материнского (семейного) капитала; прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг; анкетирование физических лиц для регистрации в системе обязательного пенсионного страхования) начали предоставляется в МФЦ с февраля 2014 года, услуга по оформлению полиса ОМС (выдача полиса ОМС новорожденному; замена старого полиса ОМС на полис нового образца; замена реквизитов застрахованного лица; выдача дубликата полиса ОМС) - с января 2014 года. С сентября 2014 года в любом центре можно оформить социальную карту студента.

В центрах госуслуг Москвы работает более 4500 сотрудников.

Каждый день в центры обращается 50 тысяч человек.

В месяц это более миллиона обращений за разными государственными услугами ОИВ и ФОИВ.

В МФЦ района Измайлово работает 60 специалистов, оказывающих государственные услуги населению, из них: 45 специалистов МФЦ (универсальные специалисты, ранее сотрудники абонентского отдела, паспортного стола и ГЦЖС), пять специалистов ДСЗН г. Москвы, восемь специалистов УФМС района Измайлово и два специалиста Измайловского отдела ЗАГС Управления ЗАГС г. Москвы.

Для полнообъемного функционирования МФЦ районов заключены двухсторонние соглашения о взаимодействии с организациями в рамках предоставления государственных услуг с Управлением Росреестра по Москве, ФГБУ «Федеральная кадастровая палата Росреестра» по Москве Служба», Департаментом транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы, Управлением Федеральной службы судебных приставов по Москве, Управлением Федеральной налоговой службы по Москве, Государственным учреждением – Московское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации, Департаментом природопользования и охраны окружающей среды города Москвы, Префектурами города Москвы ВАО, Управами районов города Москвы, Государственным унитарным предприятием «Московское городское бюро технической инвентаризации, Государственным казенным учреждением «Городской центр жилищных субсидий», Государственной жилищной инспекцией города Москвы и ГУ- Главное управление ПФР по Москве и Московской области.

Сотрудники МФЦ района Измайлово, осуществляют предоставление государственных услуг

- Управления Росреестра по Москве (2 государственные услуги);
- Управления Федеральной службы судебных приставов по Москве (1 государственная услуга);
- ФГБУ «Федеральная кадастровая палата Росреестра» по Москве (2 государственные услуги);
- Государственного учреждения – Московское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации (2 государственные услуги);
- Департамента жилищной политики и жилищного фонда города Москвы (8 госуслуг);
- Департамента природопользования и охраны окружающей среды города Москвы (1 государственная услуга);
- Департамента транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы (3 госуслуги);
- Префектуры города Москвы ВАО (1 государственная услуга);
- Управы района Измайлово (1 государственная услуга);
- Государственного унитарного предприятия «Московское городское бюро технической инвентаризации» (1 услуга);
- Главархива города Москвы (1 госуслуга);
- Государственного казенного учреждения города Москвы «Инженерная служба района» (6 госуслуг);
- Государственного казенного учреждения «Городской центр жилищных субсидий» (1 государственная услуга);
- Государственной жилищной инспекции города Москвы (1 государственная услуга);
- ГУ-Главного управления ПФР по Москве и Московской области (4 госуслуги);
- Государственного унитарного предприятия «Московский социальный регистр» (3 госуслуги);
- МВД (1 госуслуга)
- и иные.
- Итого сотрудниками МФЦ района Измайлово предоставляется населению 68 государственных услуг.

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. Вновь принятые сотрудники начинают повышать квалификацию уже в течение первой недели, после

ознакомления с нормативной базой. В системе повышения квалификации персонала ГБУ МФЦ города Москвы предусмотрены и регулярно проводятся при участии представителей ОИФ/ФОИВ очные занятия, целью которых является оперативное рассмотрение специфики предоставления государственных услуг по отдельным направлениям.

Общее количество заявителей, обратившихся за государственными услугами в МФЦ района Измайлово в 2014 году составляет 150000 чел.

Общее количество оказанных услуг заявителям в МФЦ района Измайлово составляет 189556 из них 41057 консультаций, 148499 прием документов, при этом выдача результата оказания государственной услуги в статистических данных не учитывается.

В 2014 году оказание государственных услуг в МФЦ района Измайлово увеличилось на 28%

В 2013 году в МФЦ района Измайлово только по государственным услугам Росреестра оказано 17822 услуги, из них 2915 консультаций. В 2014 году по услугам Росреестра оказано 22950 услуги, из них 4776 консультаций.

СОКРАЩЕНИЕ ВРЕМЕНИ ОЖИДАНИЯ

Перед сетью центров предоставления госуслуг города была поставлена задача – борьба с очередями. Она выполнена, среднее время ожидания по сети составляет 6 минут. За прошедшую неделю 22 человека ожидали в очереди более часа (это менее 0,1%). Для сравнения - в марте 2014 года таких случаев было около 2 тысяч в неделю. Это достигается грамотным реагированием количества открытых окон на планируемый и фактический поток посетителей, перераспределения потока посетителей по сети МФЦ, предварительной записью на получение госуслуги.

ОНЛАЙН МОНИТОРИНГ ЗАГРУЖЕННОСТИ

Мы активно используем современные технологии в работе МФЦ. С 2013 года жителям города предоставлена 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. С 2014г. ежедневно им 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 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. С 2014г. в мобильных офисах предоставляется 21 услуга 11 органов власти. Сотрудники мобильных офисов проходят стажировку в МФЦ районов, в том числе и у нас в центре.

ДИАЛОГ С ЖИТЕЛЯМИ

Все достижения этого года были сделаны для улучшения жизни горожан. 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» (по графику работы в 2014г. промоутеры были и у нас в центре), 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 их 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 2014г., 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 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, 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 флеш-носителя, 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>

Кроме того, в МФЦ района Измайлово ведется «Книга отзывов и предложений».

За отчетный период в «Книгу отзывов и предложений» поступило 162 обращения из них:

- положительные отзывы на качественное обслуживание – 138 обращений;
- предложений по организации работы МФЦ - 5 обращений.

За отчетный период работы МФЦ жалобы на некачественное обслуживание населения района поступали количестве - 19 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, шарфики/галстуки и бейджи. 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 следующем 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 флеш-носителя. Кроме того, во всех центрах госуслуг представлен дополнительный сервис – кофейные и снековые аппараты, платежные терминалы, терминалы Мосэнергосбыта, комнаты матери и ребенка.

- **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 2014 года. С сентября 2014 года 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. Ведется работа по расширению программы. В будущем программа мероприятий будет серьезно расширена и унифицирована.

В центре госуслуг района Покровское-Стрешнево в 2014 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, а при рождении второго ребенка оформить «Материнский (семейный) капитал».

- **Стандарты обслуживания.** Во всех центрах госуслуг внедрены единые стандарты обслуживания – все сотрудники должны соблюдать дресс-код, вежливо общаться с заявителями, проявлять заинтересованность и проактивность в общении, иметь возможность проинформировать по необходимым вопросам, а не пренебрежительно направить к стендам. Основной принцип работы с посетителями – клиентоориентированность.

В этом году у сотрудников центров госуслуг появился «Московский стандарт госуслуг» - свод правил, которыми они руководствуются в своей работе. 13 сентября 2014г. 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 удобном и 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 – 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 уютom, 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.

Руководитель МФЦ района Измайлово



Тыркова С.Е.