

**СОВЕТ ДЕПУТАТОВ МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОКРУГА ТРОПАРЕВО-НИКУЛИНО**

РЕШЕНИЕ

29.01.2015 №1/1

**О деятельности многофункционального
центра предоставления государственных
услуг, обслуживающего население
муниципального округа Тропарево-Никулино
за 2014 год и перспективах работы в 2015 году**

В соответствии с пунктом 4 части 1 статьи 1 Закона города Москвы от 11 июля 2012 года № 39 «О наделении органов местного самоуправления муниципальных округов в городе Москве отдельными полномочиями города Москвы», Уставом муниципального округа Тропарево-Никулино, заслушав отчет руководителя многофункционального центра предоставления государственных услуг, обслуживающего население муниципального округа Тропарево-Никулино Л.Ю. Широковой о деятельности руководителя многофункционального центра предоставления государственных услуг, обслуживающего население муниципального округа Тропарево-Никулино за 2014 год и перспективах работы в 2015 году, Совет депутатов

РЕШИЛ:

1. Принять отчет руководителя многофункционального центра предоставления государственных услуг, обслуживающего население муниципального округа Тропарево-Никулино Л.Ю. Широковой к сведению.
2. Считать эффективным расширение спектра государственных услуг, предоставляемых в многофункциональном центре предоставления государственных услуг, обслуживающем население муниципального округа Тропарево-Никулино и повышение качества их предоставления.
3. Направить данное решение в Департамент территориальных органов исполнительной власти города Москвы.
4. Опубликовать настоящее решение в бюллетене «Московский муниципальный вестник» и на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального округа Тропарево-Никулино.
5. Настоящее решение вступает в силу с даты подписания.
6. Контроль за исполнением решения возложить на главу муниципального округа Тропарево-Никулино С.П. Куликова.

**Глава муниципального округа
Тропарево-Никулино**

С.П. Куликов

Отчет
о работе МФЦ района ТРОПАРЕВО-НИКУЛИНО
за период с января 2014 г. по декабрь 2014 г.

СОЗДАНИЕ И РАЗВИТИЕ

По состоянию на ноябрь 2014 года в Москве функционирует уже **97 центров, обслуживающих 99 районов**. В них предоставляется **150 услуг, из них 146 по экстерриториальному принципу**.

Центр госуслуг района ТРОПАРЕВО-НИКУЛИНО функционирует с 12 марта 2012г. Расположен: г. Москва, Вернадского проспект, дом 97, корпус 3, общая площадь занимаемых помещений 1036 кв.м. В центре в 39 окнах ведется прием граждан специалистами из городских органов исполнительной власти и федеральных структур.

ГРАФИК РАБОТЫ

Универсальные специалисты Центра госуслуг района ТРОПАРЕВО-НИКУЛИНО работают 7 дней в неделю с 08 до 20 без выходных и перерывов. Специалисты УФМС, УСЗН, Управления ЗАГС, ведут прием по графикам, установленным нормативами организаций. 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%)**. По услугам Росреестра, 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 Центре госуслуг района ТРОПАРЕВО-НИКУЛИНО с февраля 2014г., услуга по оформлению полиса ОМС начала предоставляться во всех центрах госуслуг на территории города Москвы с января текущего года. С сентября 2014г. 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 ТРОПАРЕВО-НИКУЛИНО:

- *Управление Федеральной миграционной службы по городу Москве*
- *Управление Росреестра по городу Москве*
- *ФГБУ "Федеральная кадастровая палата Росреестра" по городу Москве*
- *Управление Федеральной налоговой службы по городу Москве*
- *ГУ — Отделение пенсионного фонда по городу Москве и Московской области*
- *Управление Федеральной службы судебных приставов по городу Москве*
- *Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве*
- *Департамент социальной защиты населения города Москвы*
- *Департамент жилищной политики и жилищного фонда города Москвы;*
- *Департамент природопользования и охраны окружающей среды города Москвы*
- *Департамент информационных технологий города Москвы*
- *Департамент транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы (ГКУ «Администратор Московского парковочного пространства»)*
- *Управление записи актов гражданского состояния города Москвы*
- *Государственное казенное учреждение «Городской центр жилищных субсидий»*

- *Государственная жилищная инспекция города Москвы (Мосжилинспекция)*
- *Государственное унитарное предприятие «Московское городское бюро технической инвентаризации»*
- *Государственные учреждения города Москвы инженерные службы районов (ГУ ИС районов)*
- *Главное архивное управление города Москвы*
- *Префектуры административных округов города Москвы*
- *Управы районов города Москвы*
- *ГУП Московский Социальный Регистр*
- *Департамент труда и занятости населения*
- *МГ Фонд обязательного медицинского страхования.*

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

- *УФМС по городу Москве – 11 услуг;*
- *ДСЗН – 53 услуги;*
- *ЗАГС – 4 услуги;*

Итого МФЦ района ТРОПАРЕВО-НИКУЛИНО предоставляет 150 государственных услуг населению.

В МФЦ района Тропарево-Никулино работает 58 специалистов, оказывающий государственные услуги населению, из них: 38 специалистов МФЦ (универсальные специалисты, сотрудники абонентского отдела, паспортного стола и ГЦЖС), 6 специалистов ДСЗН, 13 специалистов УФМС, 1 специалист 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. 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 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 Центр госуслуг района ТРОПАРЕВО-НИКУЛИНО в 2014 году – 196 604 чел.

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

- *услуги Росреестра -35840 обращений*
- *услуги Кадастровой палаты –13523 обращения*
- *услуги абонентского отдела и паспортного стола –74492 чел. (в т.ч. консультаций – 22216 чел.)*
- *услуги Пенсионного фонда –7588 обращений*
- *услуги медицинского страхования – 787 обращений*
- *услуги по Департаменту транспорта – 1490 обращений*
- *услуги по Главархива – 589 обращений*
- *управление Департамента социальной защиты – 5882 обращения*
- *услуги ЗАГСа города Москвы –3446 обращений*
- *услуги отдела миграционной службы – 36804 обращений и т.д.*

СОКРАЩЕНИЕ ВРЕМЕНИ ОЖИДАНИЯ

Перед сетью центров госуслуг города была поставлена задача - борьба с очередями. Она выполнена. Среднее время ожидания по сети составляет 6 минут.

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. Этот сервис себя зарекомендовал. В день им 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 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. 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 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 2014 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 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 флешки, до конца года центры будут 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 Центре госуслуг района ТРОПАРЕВО-НИКУЛИНО ведется «Книга жалоб и предложений».

За отчетный период поступило в «Книгу жалоб и предложений» 265 обращений из них:

- *положительные отзывы на качественное обслуживание - 140 обращений;*
- *предложений по организации работы Центра - 22 обращения.*

За отчетный период работы Центра жалобы на некачественное обслуживание населения района поступали в количестве - 103 обращения.

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

В Центре госуслуг района ТРОПАРЕВО-НИКУЛИНО оказываются дополнительные услуги:

- *фотоуслуги;*
- *услуги ксерокопирования;*
- *установлен платомат для оплаты услуг населения – 2 шт.;*
- *установлен банкомат Банка Москвы -1 шт.;*
- *кофейный-аппарат*
- *снэк-оппарат*

Также в Центре госуслуг района ТРОПАРЕВО-НИКУЛИНО функционирует полностью оборудованная детская комната и 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 2014 года. 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. Ведется работа по расширению программы. В будущем программа мероприятий будет серьезно расширена и унифицирована.

В МФЦ района Тропарево-Никулино в 2014 году были организованы и проведены следующие мероприятия: Мастер-классы по мыловарению, обучение компьютерной грамоте, проведены уроки, в школе № 324 проведено обучение витражной аппликации к Новому году, выставка детского рисунка и т.д.

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 (кроме МФЦ районов Очаково-Матвеевское и Раменки).

- **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. Одним словом, 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 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 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.