

## Информация о работе Многофункционального Центра предоставления государственных и муниципальных услуг района Зюзино (далее – МФЦ) за 2017 год

### Информационная справка

МФЦ района Зюзино открыт с февраля 2015 года.

Адрес нахождения: ул. Одесская, д. 21/29.

Штат: 60 человек, из которых 53 ведущих специалиста, 5 начальников среднего звена, заместитель руководителя и руководитель Центра. В течение года штат МФЦ был постоянно укомплектован.

Структура МФЦ: отдел предоставления услуг ведомственного направления (оказывают услуги абонентского отдела, паспортного стола), отдел предоставления услуг социального направления (оказывают услуги социальной защиты населения, пенсионного фонда РФ), отдел предоставления услуг универсального направления (услуги Управления Росреестра по г. Москве, Департамента городского имущества (далее – ДГИ), МосгорБТИ)

### Статистические показатели работы МФЦ района Зюзино за 2017 года

Обслуживание заявителей производится по талонам электронной очереди, которые фиксируются в специальной программе.

2017 год		ОИВ ГБУ МФЦ							
		Пр ибыло посетителей	во обслуживаний за вскр.	Кол- агрузка окон	3 .	Ср время ожидания, чч:мм:сс	% обращений, время ожидания которых превышает 15 мин.		
Название МФЦ									
Всего по МФЦ		311	245	13524	9,52%	6	03:20	00: 2%	0,2
Центр	госуслуг	311	245	13524	9,52%	6	03:20	00: 2%	0,2
района Зюзино									

год	ОИВы ГБУ МФЦ					
	Пр ибыло посетителей	Кол- во обслуживаний	Кол- во обслуживаний за вскр.	За агрузка окон	С р. время ожидания, чч:мм:сс	
Назва ние МФЦ						
Всего по МФЦ	227 902	11020	11020	3,08%	0	0:02:18
Центр госуслуг района Зюзино	227 902	11020	11020	3,08%	0	0:02:18

Благодаря отчетам можно увидеть, что за 2017 год сотрудники МФЦ района Зюзино приняли более 245 000 заявителей, что практически на 20 00 больше, чем в 2016 году. Что касается оказанных услуг, то в 2017 году специалисты оказали более 270 000 услуг, что на 15 000 больше, чем за аналогичный период 2016 года. Загрузка окна специалиста составила практически 70%. То есть непосредственно приемом заявителей сотрудники МФЦ занимались более 2/3 своего рабочего времени, не считая отработки и подготовки данных документов для дальнейшей передачи в конкретные органы исполнительной власти (далее – ОИВ).

Наиболее востребованными являются услуги:

1. ведомственного направления (абонентский отдел и регистрация граждан РФ по месту жительства и по месту пребывания);
2. универсального направления (Росреестр – регистрация права собственности, получение информации из Единого Государственного Реестра Недвижимости);
3. социального направления (региональная социальная доплата к пенсии)

Среднее время ожидания заявителей в МФЦ района Зюзино по итогам 2017 года составило 3 минуты 20 секунд. Данные показатели достигаются с помощью:

- Универсализации сотрудников. Универсализация – важнейший критерий оценки работы руководства Центра, представляет собой процесс изучения сотрудником одного направления услуг других направлений, благодаря чему в часы загрузки определенного отдела Центр может внутренними резервами соблюдать требования, установленные Постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности

многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" о допустимом максимальном времени ожидания в очереди не более 15 минут.

- Система мониторинга и оповещения о времени ожидания. За данной системой наблюдает руководящий состав, а также ответственные сотрудники Центра, в результате оперативно можно перераспределить количество сотрудников в отделе.

- Отдел дополнительных ресурсов и внутри окружное прикомандирование. Если в Центре имеется проблематика со штатом (большое количество больничных), или же имеется объективная причина по увеличению заявителей, то Центр может обратиться в контрольное управление ГБУ МФЦ г. Москвы для выделения на определенный отрезок времени сотрудников или же прикомандировать специалистов из ближайших районов округа.

Название МФЦ	Миграционная служба		
	Пр ибыло посетителей	Колич ество сотрудников работающих в окнах	Сре днее количество посетителей на одного сотрудника
Всего по МФЦ	322 13	8	30,7
Центр госуслуг района Зюзино	322 13	8	30,7

В сентябре 2016 года был решен вопрос с переездом в МФЦ района Зюзино миграционного отдела ОМВД (на тот момент ОУФМС) по нашему району. 2017 год все услуги жители Зюзино могли получить в одном месте, отпала необходимость по всем вопросам услуг МВД жителям обращаться на улицу Фруктовая.

За 2017 год миграционным отделом было обслужено более 32 000 посетителей. Отдел МВД имеет свой график работы, который не совпадает с графиком работы МФЦ. В связи с этим, граждане, которые оформляли в график работы МФЦ 5-летний заграничный паспорт или паспорт РФ, были вынуждены подстраиваться под график МВД для того, что бы потом получить готовый документ.

## Новшества

С 2016 года проходил пилотный проект по выдаче паспортов РФ, а также 5-летних заграничных паспортов сотрудниками МФЦ, который получил много положительных оценок и был признан успешным. В результате, с 7 августа 2017 года универсальные специалисты всех центров госуслуг начали выдавать 5-летние заграничные паспорта и паспорта РФ (кроме случаев, где составляется административный протокол: утрата, порча, просрочка по возрасту). Ранее специалисты центров только принимали документы на оформление, а функцию по выдаче паспорта выполняли сотрудники МВД.

Наибольшей популярностью у граждан РФ пользуется оформление заграничного паспорта с электронным носителем (биометрия). Данная услуга особенно актуальна в сезон отпусков. Специально для удобства заявителей была предусмотрена возможность предварительной записи на оказание данной услуги через московский портал госуслуг. Каждый гражданин может сам выбрать день и час, когда ему удобней подать документы на заграничный паспорт. В случае невозможности лично записаться на сдачу документов, администраторы зала (сотрудники МФЦ) помогают заявителю с решением данного вопроса в зоне электронных услуг (далее – ЗЭУ), которая предусмотрена в каждом Центре в соответствии с законодательством.

Стоит отметить, что помимо предварительной записи администраторы в ЗЭУ очень часто помогают оформить на портале гражданам социальную карту учащегося/студента, получить выплаты по рождению ребенка, оформить парковочное разрешение, охотничий билет и т.д.

11 декабря 2017 года завершился пилотный проект (так называются услуги, которые сначала предоставляются только в нескольких центрах, но со временем распространяются на всю сеть) – теперь услуги ФКУ «Военный комиссариат» (постановка на воинский учет / снятие с воинского учета при переезде на новое место жительства, переоформление военного билета, внесение изменений в документы воинского учета) и услуги Федеральной налоговой службы (оформление ИНН и подача налоговой декларации по форме 3-НДФЛ) предоставляют во всех центрах госуслуг Москвы.

Пилотный проект по замене водительских удостоверений (утрата, смена реквизитов, срок действия, а также выдача международных водительских удостоверений) в центрах госуслуг города Москвы был запущен в декабре 2016 года в центре госуслуг Красносельского района. Далее количество центров, предоставляющих услугу, увеличилось с 1 до 10, затем до 13 и до 23, а в настоящий момент (16.01.2018 г.) в 90 районах Москвы центры госуслуг оказывают эту услугу. МФЦ района Зюзино начал оказывать данную услугу с декабря 2017 года. Замена водительских удостоверений пользуется спросом, так как в отличие от отделений ГИБДД,

до которых необходимо еще добраться и успеть взять талон на прием, в МФЦ заявитель не тратит времени на ожидание, может сразу же на месте оформить заявление (с чем ему помогут администраторы зала в случае вопросов), оплатить государственную пошлину, а также сфотографироваться на сами водительские права. В день за данной услугой обращаются 8-10 человек.

### **Внерабочая жизнь**

Главной ценностью организации являются ее сотрудники. Несмотря на плотный рабочий график, коллектив старается устраивать утренние чаепития, где можно неформально пообщаться, благоустраивает прилегающую территорию (на заднем дворе имеется несколько клумб, за которыми ухаживают сотрудники МФЦ), участвует активно в мероприятиях, проводимых ГБУ МФЦ г. Москвы, например, летняя Спартакиада, где ЮЗАО (3 сотрудника МФЦ района Зюзино) второй год подряд стал победителем соревнований по футболу. Все эти мероприятия формируют командный дух и заряжают сотрудников положительными эмоциями, которые потом сотрудники дарят посетителям.

### **Отзывы и предложения**

Заявители МФЦ оставляют свои отзывы и предложения непосредственно в Центрах госуслуг в специальной книге, или же письменно руководству, также активно используется электронная форма обращений. За отчетный период было написано в книгу отзывов и предложений 156 отзывов, из которых абсолютное большинство (115) носят положительный, благодарственный характер, некоторые отзывы носят организационного характера (32), помогают сделать обслуживание заявителей более комфортным и приятным, имеются и негативные отзывы (9), где имеется вина специалиста МФЦ. По всем отзывам проводится определенная работа: положительные отзывы доносятся до коллектива или конкретного сотрудника, организационного характера оперативно решаются или же дается разъяснение жителю почему нельзя сделать то, что он хочет, по негативным отзывам проводится служебная проверка, случай проговаривается со всеми сотрудниками с целью недопущения повторных ситуаций.

## Центры госуслуг Москвы

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

А уже 4 года спустя, в 2011 году, согласно исследованию PWC, 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. При этом системе центров госуслуг в Москве **всего 6 лет**, в то время как в сравниваемых **мировых столицах**, занимающих высокие места в рейтинге, на развитие центров госуслуг уходило **не менее десятка**, а то и нескольких десятков лет.

За этот период количество услуг, предоставляемых **в одной точке**, увеличилось до **170**. Причем **98%** из них их житель может получить **в любом центре**, вне зависимости от места прописки. Исключение из этого правила сегодня составляют только 3 услуги МВД: регистрация по месту пребывания и по месту жительства, постановка на миграционный учет, оформление приглашения на въезд в РФ иностранных граждан и лиц без гражданства.

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. В 2017 году в центры обратились за 25,5 млн услуг.

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

В центрах госуслуг практически нет очередей. Среднее время ожидания по сети составляет **3 минуты**. Согласно исследованию Прайс ВотерхаусКуперс, **Москва лидирует в мире** по этому показателю. При этом более положенных **15 минутк универсальным сотрудникам** центров ждет **1 из 2000 человек** (с учетом всех служб, размещенных в центрах, более 15 минут ждет **1 из 2000 посетителей**). Посетителей, которые ожидают приема более 15 минут, в качестве приятного извинения **бесплатно угощают кофе**.

Во всех центрах обеспечен **единый набор сопутствующих** услуг и **дружелюбных сервисов**. В каждом центре есть возможность сделать копию документа, фото, оплатить пошлину, распечатать документы с флешки, попить кофе или перекусить. А **консультанты в зале помогают получить услуги в электронном виде**.

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

**Обратная связь с жителями – фундамент** развития любой сервисной структуры. **Главное – слышать** клиента.

Самым масштабным проектом, который позволил максимально широко описать круг проблем и идей по их решению, определить векторы развития центров, был **краудсорсинг-проект «Мой офис госуслуг»**. Лучшие предложения активных москвичей уже реализованы. Благодаря участникам проекта появился **Московский стандартгосуслуг**, все центры оснащены бесплатным **Wi-Fi**, **велопарковками** у входа, новыми копировальными аппаратами (позволяющими распечатывать файлы с **флешки**). Благодаря проекту у нас появился свой **сайт**, у москвичей – возможность получать **уведомления о готовности** документов, выбирать правильный день и час для посещения центров на основе **графиков средней загрузки**, заранее **записываться на прием** по услугам. В самом начале 2018 года в центрах госуслуг, по просьбам жителей, появились крючки для сумок в каждом окне приема.

У центров госуслуг есть свой Учебный центр – **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 **30 очных и более 100 дистанционных курсов**. И специалисты учебного центра не останавливаются на достигнутом. Например, центры госуслуг совместно с общественными организациями создали специальный тренинг, который позволит сотрудникам поставить себя на место человека с инвалидностью, понять, как правильно общаться и помогать посетителям, требующим особого внимания.

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».

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.**

Центры госуслуг предлагают много важных государственных услуг.

С 1 июля 2016 года во всех центрах «Мои Документы» у универсальных специалистов можно зарегистрировать рождение, отцовство и смерть. В итоге в дополнение к отделениям ЗАГС в Москве появилось 127 точек, где можно с комфортом и минимальными временными затратами получить данные услуги.

Другие новинки последних шести месяцев включают:

- оформление компенсации за услуги по переводу русского жестового языка (сурдопереводу, тифлосурдопереводу), полученные инвалидом самостоятельно (за счет собственных средств), ежегодной денежной компенсации расходов инвалидов на содержание и ветеринарное обслуживание собак-проводников, информирования о порядке предоставления государственной услуги) на собаку-поводыря, сурдопереводчика и отдельного вида протезирования;

- оформление в безвозмездное пользование гектара на Дальнем Востоке;

- выдача справок о том, является или не является лицо подвергнутым административному наказанию за потребление наркотических средств или психотропных веществ без назначения врача либо новых потенциально опасных психоактивных веществ.

Специально для удобства заявителей в центрах госуслуг можно оформить целый ряд самых важных документов «одним пакетом». Как правило, получить несколько документов разом необходимо в случае какой-либо жизненной ситуации. Именно такие случаи тщательно прорабатываются и создаются «пакеты услуг», для максимально быстрого и удобного получения всех документов. В центрах госуслуг можно оформить документы «одним пакетом» при следующих жизненных ситуациях: перемена имени, рождение ребенка, документы для многодетной семьи, оформление пенсии, оформление наследства, смена места жительства, приобретение жилья.