**Отчет**

**о работе МФЦ района Теплый Стан**

**за период с 01 января 2015 г. по 31 декабря 2015 г.**

**СОЗДАНИЕ И РАЗВИТИЕ**

4 года 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. В начале 2013 года в Москве работало 39 центров предоставления государственных услуг. По состоянию на декабрь 2015 года функционирует уже **108 центров, обслуживающих 118 районов**. В них предоставляется **170 услуг, из них 167 по экстерриториальному принципу**. Таким образом, уже сегодня абсолютно все москвичи могут получить **98%** услуг независимо от места жительства благодаря принципу экстерриториальности. За 4 года, 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.

МФЦ района Теплый Стан расположен по адресу ул. Академика Варги д.26а, общая площадь занимаемых помещений 1069,0 кв.м. (в том числе I этажа – 538,7 кв.м., подвала – 488,3 кв.м.).

Функционирует с 02.05.2012г. В центре в 54 окнах ведется прием граждан универсальными специалистами и специалистами федеральных структур.

**ГРАФИК РАБОТЫ**

Москва - единственный город в мире, где центры госуслуг работают без выходных 7 дней в неделю с 8.00 до 20.00.

**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 5000 окон приема**. За 2015 количество услуг, предоставляемых универсальными специалистами, увеличилось на 59 услуг. В настоящее время **универсальные специалисты предоставляют 120 услуг (в 2014 59 услуг), что составляет 80% (в 2014 39%) от общего количества услуг.** В 2015г. универсальные специалисты центров госуслуг приступили к предоставлению услуг Департамента труда и социальной защиты населения и Федерального агентства по управлению государственным имуществом (Росимущество).

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).

Увеличилось количество услуг, предоставляемых универсальными специалистами, по «Московскому социальному регистру» (на 5), «Федеральной налоговой службе» (на 5) и «Пенсионному фонду России» (на 3).

По поручению Мэра Москвы С.С.Собянина с августа 2015 в центрах осуществляется проект по реализации жизненной ситуации «Оформление наследства». Услуга оказалась очень востребованной. А участники проекта «Активный гражданин» поставили этой новинке 4,8 балла по 5-балльной шкале. Сегодня во всех центрах госуслуг в одном окне можно получить до 18 документов 4 органов власти, связанных с оформлением наследства.

С декабря 2015 г. центрах «Мои документы» введен новый проект, который упростит оформление документов при смене фамилии. То есть все необходимые документы можно будет заказать в одном окне «одним пакетом» за одно посещение. Первый и самый важный документ, который необходимо получить при смене фамилии – это паспорт гражданина РФ. Его можно оформить в любом центре госуслуг Москвы без привязки к месту регистрации в столице. А затем с готовым паспортом можно заказать «одним пакетом» все остальные документы. В этот пакет входят: загранпаспорт сроком на 5 лет, СНИЛС, полис ОМС, социальная карта москвича. А также при необходимости универсальные специалисты центров госуслуг оформят свидетельство о государственной регистрации права на недвижимость, субсидию на оплату ЖКУ, помогут внести изменения в учетные дела жителей Москвы, состоящих на жилищном учете.

В центрах госуслуг Москвы работает более 6000 сотрудников.

Каждый день к нам обращается порядка 70 000 человек.

Ежемесячный показатель соответственно вырос с 1 млн. (2014г.) до 1,6 млн.

Организации, осуществляющие предоставление государственных услуг населению в МФЦ района Теплый Стан:

* ЗАГС;
* ОУФМС.

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

* «Управление Росреестра по г. Москве» - 2 услуги;
* «Федеральная кадастровая палата Росреестра по г. Москве» - 2 услуги;
* «ИФНС» - 5 услуг;
* ГКУ «Администратор Московского парковочного пространства»– 3 услуги;
* «Управление Роспотребнадзора по городу Москве» - 7 услуг;
* «УФССП» - 1 услуга;
* УФМС России по городу Москве - 17 услуг;
* ГУ «Пенсионного Фонда России по городу Москве» – 12 услуг.

Итого МФЦ района Теплый Стан предоставляет 170 государственных услуг населению.

В МФЦ района работает 74 специалиста, оказывающих государственные услуги населению, из них: 60 специалистов МФЦ (универсальные специалисты), 12 специалистов УФМС, 2 специалиста ЗАГС города Москвы.

Общее количество заявителей, обратившихся за государственными услугами в МФЦ района Теплый Стан в 2015 году – 302384 чел., что на 75325 чел. Превышает итог 2014г. (227059 чел.)

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

* Услуги росреестра – 38351 чел. (в т.ч. консультаций –15335 чел.)
* Услуги АМПП 2619 чел. (в т.ч. консультаций – 1483 чел.)
* Услуги абонентского отдела и паспортного стола – 123887 чел. (в т.ч. консультаций – 38981 чел.)
* Услуги ГЦЖС 8961 чел. (в т.ч. консультаций – 4620 чел.)
* Услуги ОМС 4235 чел. (в т.ч. консультаций – 2127 чел.)
* Услуги ПФР 12468 чел. (в т.ч. консультаций – 3694 чел.)
* Услуги УФМС 40746 чел.
* Услуги ЗАГС 4199 чел.

**УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР**

В феврале 2015 г. у столичных «Моих документов» открылся учебный центр.

На сегодняшний день, перед ним поставлено пять основных задач: обучить новичков, повысить квалификацию уже работающих сотрудников; формировать управленческую команду центров, оценить и отобрать лучших в кадровый резерв; помочь сотрудниками стать максимально клиентоориентитрованными.

Также для обучения сотрудников создана Система дистанционного обучения, которая включает в себя более 30 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.

**УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ**

Более положенных 15 минут сейчас ожидают лишь 1 посетитель из 140 (а к универсальным сотрудникам центров – больше положенного времени ждет 1 из 500 человек). 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.

**ОНЛАЙН МОНИТОРИНГ ЗАГРУЖЕННОСТИ**

Мы активно используем современные технологии в работе МФЦ. С 2013 года 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 10 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 108 центрах организована предварительная запись на услуги Росреестра, постановке на кадастровый учет, по услугам Департамента городского имущества, Пенсионного фонда и Федеральной миграционной службы Заранее записаться на прием в можно через личный кабинет на портале госуслуг pgu.mos.ru. За истекший год количество записавшихся составило 101 987 человек.

**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. С 2013г. функционирует 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.

**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.** Сегодня 96% 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.
* **Активный гражданин.** В городе действует 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.
* **Социология.** За 4 года 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.

При открытии новых центров – ставили вблизи точек их размещения и у метро волонтеров, которые задавали вопросы и рассказывали о том, что вскоре в районе появится центр 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 6000 человек позволяет это делать, не беспокоясь о том, что сотрудника могут узнать.

* **Краудсорсинг.** Центры госуслуг активно вовлекают москвичей в процесс управления городом, и в частности, в улучшение центров госуслуг. Самым масштабным проектом, который позволил максимально широко описать круг проблем и идей по их решению, определить векторы развития центров, несомненно, был краудсорсинг, прошедший прошлым летом. Лучшие предложения активных москвичей уже реализованы. Благодаря участникам проекта появился Московский стандарт госуслуг, все центры оснащены бесплатным Wi-Fi, велопарковками у входа, новыми копировальными аппаратами (позволяющими в том числе 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.
* **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>

Последний год особое внимание мы уделили работе с отзывами в Интернете. Это особое пространство, где негатив расходится мгновенно, и репутация, создаваемая годами, может рухнуть просто потому, что у человека было плохое настроение и вопрос по работе центров, ответ на который он не нашел. В прошлом году мы начали отвечать на все отзывы, которые находили, инициативно выходить на диалог, создали свои странички в соцсетях. В итоге нам удалось за год сократить число отрицательных обращений более чем в 4 раза и перевести общение с горожанами в конструктив. Доля обращений по конкретным вопросам выросла в 5 раз.

**НОВАЯ ФИЛОСОФИЯ ПРИСУТСТВЕННОГО МЕСТА**

Положительный образ и комфортность нахождения в МФЦ обеспечивает **единый фирменный стиль МФЦ**, корпоративный стиль в одежде сотрудников. В 2014 г. по заказу Министерства экономического развития был разработан новый фирменный стиль центров госуслуг – **«Мои Документы».** Новый стиль также подразумевает внутреннюю навигацию и единое оформление помещений. Центр предоставления государственных услуг района Теплый Стан в 2015г. был оформлен в соответствии с новым брендом. Сотрудники одеты в новую форму

* **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: белые рубашки, жилетки, 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.
* **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 2015 сотрудники столичных центров госуслуг продолжали следовать своду правил **«Московский стандарт госуслуг»**, принятому 13 сентября на празднике МФЦ «Делимся улыбкой» Мэром Москвы Сергеем Собяниным. В данном своде принципов отражены стандарты и правила для сотрудников центров госуслуг, которые стали выше, чем в коммерческих структурах.

Этот документ 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.

* . **Дополнительные сервисы.** Во всех центрах доступен единый набор услуг, как основных, так и сопутствующих, например возможность сделать копию документа, сфотографироваться, распечатать готовые документы с флешки. Кроме того, во всех центрах госуслуг представлен дополнительный дружелюбный сервис – кофейные и снековые аппараты, платежные терминалы, комнаты матери и ребенка.

В МФЦ района оказываются дополнительные услуги:

* фотоуслуги;
* услуги ксерокопирования;
* установлен платомат «Сбербанка» по оплате услуг населения
* установлен платомат «Сберкредбанка»
* установлен банкомат «Банка Москвы»;
* кофе-аппарат
* снек-аппарат

Также в МФЦ района Теплый Стан функционирует 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. С сентября 2014 действует автоматическое СМС - уведомление (либо уведомление по электронной почте) о готовности документов.
* **Центр притяжения для жителей** Мы всегда думаем над тем, как сделать пребывание в центрах максимально комфортным. За 4 года 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, в котором, как нам казалось, мы равняемся на мировых лидеров. Но недавно мы выяснили, что далеко не во всех странах в присутственных местах представлен настолько широкий спектр дополнительных услуг. Тем не менее, пути развития еще остались и в этом направлении.

В каждом центре с мая 2015 г. приступили к работе консультанты в зале. Это еще одна из реализованных идей краудсорсинг-проекта «Мой офис госуслуг». Город развивается, и услуги постепенно переходят в электронный вид. Сейчас 16 услуг, которые можно получить в окне, уже можно оформить самостоятельно, не выходя из дома. Но не все умеют это делать. Поэтому в обязанности такого консультанта входит помощь посетителям в самостоятельном получении услуг через Интернет. Также консультант следит за обновлением информации на стойках и стендах, помогает посетителям предварительно записаться на прием к специалистам, правильно оформить заявление, отслеживает время ожидания в очереди, и если оно превышает положенные 15 минут, незамедлительно информирует руководство для своевременного принятия мер.

С 7 декабря посетителей, которые ожидают приема более 15 минут, в качестве приятного извинения бесплатно угощают кофе.

В МФЦ района Теплый Стан в 2015г. были организованы выставки детских рисунков, приуроченных к таким праздникам как – международный женский день, День Победы, день семьи, Новый год. .

* **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.

Так, в 10 центрах госуслуг в мае этого года стартовал пилотный проект по услугам ЗАГС. Оформление свидетельств о рождении, установлении отцовства и смерти теперь осуществляют сотрудники центров. За полгода проведения пилота выдано почти 5 тысячи свидетельств о рождении. Передача этих услуг универсальным специалистам позволила в полной мере реализовать жизненную ситуацию «Рождение ребенка». Сейчас в проекте участвуют 29 центров госуслуг.

С момента появления центров госуслуг в Москве прошло 4 года. 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.