

Отчет о результатах деятельности МФЦ района Сокол за 2018 год

В 2011 году центры госуслуг Москвы пришли на смену 1200 приемным различным органам власти. Тогда за решением одной жизненной ситуации приходилось ехать в несколько офисов, расположенных зачастую в разных частях города.

МФЦ района Сокол открыт в 2013 году. Центр расположен по адресу: Москва, Чапаевский переулок, д. 16.

А уже 4 года спустя, в 2015 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 7 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 180. 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 2018 году в центры обратились за 24,6 млн услуг.

Кроме того, Москва - единственный город в мире, где центры госуслуг (сейчас их 130 – в каждом районе города) работают без выходных 7 дней в неделю с 8.00 до 20.00. А Флагманские центры и Дворец МФЦ с 10.00 до 22.00.

МФЦ района Сокол еженедельно посещают порядка 2200 человек. Всего в 2018 году мы приняли 102 410 посетителей, им были оказаны 112 520 госуслуг. В 2017 году 105874 человек обратились за получением 114747 услуг. Наблюдается уменьшение количества обратившихся, в связи с переводом некоторых услуг в электронный вид, а также в связи с активным развитием межведомственного взаимодействия и отсутствием необходимости обращаться за справками и выписками самостоятельно.

По Москве самой востребованной услугой 2018 года оказалась услуга по предоставлению информации жилищного учета – 2,9 млн обращений. В тройку популярных услуг 2018 года вошла также услуга по перерасчету жилищно-коммунальных платежей – по ней зафиксировано около 2,4 млн обращений – и оформление и выдача социальной карты льготной категории – более 2,3 млн обращений. В МФЦ района Сокол топ услуг немного иной: самая востребованная услуга по предоставлению информации жилищного учета - 23043 обращений, второе место регистрация прав на имущество –

11738 обращений и третье место оформление и выдача социальной карты льготной категории – 10731 обращений.

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

В МФЦ Сокол более 15 минут ожидает 1 из 6000 посетителей.

Среднее время ожидания в 2018г. в центре госуслуг района Сокол составило **2 минуты 23 секунды**.

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 флеш носителя, выпить кофе или перекусить. А **консультанты в зале помогают получить услуги в электронном виде**. С 2018 года, в МФЦ района Сокол в рамках **пилотного проекта появилась возможность оплаты госпошлины непосредственно в окне специалиста во время приёма**.

Сегодня **97% 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. В МФЦ района Сокол этот показатель **97,4%**, из **20948 заявителей, оценивших работу нашего центра, 20403 человека остались довольны**. **Обратная связь с жителями – фундамент развития любой сервисной структуры**. Главное – **слышать клиента**.

В МФЦ района Сокол на 40% сократилось количество жалоб и обращений по сравнению с 2017 годом (165 за 2017 г, 101 за 2018 г.)

Все обращения были рассмотрены должным образом, ответы направлены заявителям и по итогам рассмотрения были приняты определенные меры. Из 101 обращения, поступившего в МФЦ района Сокол, 97 были признаны необоснованными. Заявителям была направлена исчерпывающая информация по поставленному вопросу. По 4 обращениям были приняты меры воздействия на сотрудников различного характера, двое направлены на тренинг «клиентоориентированный сервис» и двое на повторное обучение оказываемым услугам, в рамках соглашений с органами исполнительной власти.

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 стандарт госуслуг**, 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. Открытие Учебного центра четыре года назад было связано с тем, что центры госуслуг Москвы интенсивно росли, расширялся перечень услуг, увеличивался штат сотрудников. В 2014 году Сергей Собянин утвердил Московский стандарт госуслуг – свод правил, которые предложили сами жители – и они поставили нам высокую планку в сфере предоставления госуслуг. Чтобы оправдать ожидания москвичей в центрах работают высококвалифицированные сотрудники, находящие индивидуальный подход и готовые прийти на помощь каждому жителю. Именно это и входит в обязанности команды Учебного центра – обучить сотрудников так, чтобы «Мои Документы» не только оправдывали ожидания москвичей, но и предвосхищали их. Сегодня в Учебном центре разработано более 60 очных курсов и более 110 дистанционных образовательных программ. Центр работает ежедневно с 8 утра до 8 вечера, обучение проводят 14 профессиональных тренеров.

Сотрудники регулярно проходят тренинги по лидерству и наставничеству, а также по управлению конфликтами и стрессом. А в программу по приему маломобильных граждан входит тренинг «Культура общения и обслуживания людей с инвалидностью и маломобильных групп населения».

Важным шагом в развитии сети «Мои Документы» Москвы стал запуск Мэром Москвы Сергеем Собяниным проекта «Искренний сервис». Искренний сервис – уникальный проект для государственного учреждения. Это умение смотреть на ситуацию с позиции клиента и решать задачи с точки зрения его интересов, сделать больше, чем достаточно. Именно на этом проекте делается акцент при обучении сотрудников в Учебном центре.

К годовщине старта проекта «Искренний сервис» в декабре 2018 года Сергей Собянин подвел итоги конкурса «Добрые дела», который проходил в течение всего года. Сотрудникам центров госуслуг предложили делиться своими историями о том, как им удалось помочь посетителям, сделать больше, чем положено по регламенту. Из более двух тысяч историй было выбрано восемь самых трогательных, искренних и душевных, авторам которых Сергей Собянин торжественно вручил награды.

Посетители замечают доброжелательное отношение и искреннее участие со стороны сотрудников и приходят в центры госуслуг с удовольствием. Стереотип о том, что оформление документов – это неприятный и долгий процесс, остался в прошлом. В офисах «Мои Документы» жителей встречают вежливо и с улыбкой, а они в свою очередь ценят это и дают высокую оценку работе. После открытия

Учебного центра центров госуслуг количество положительных отзывов в адрес сотрудников центров госуслуг значительно возросло, и на сегодняшний день 97% посетителей довольны работой центров «Мои Документы».

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 130 точек, где можно с комфортом и минимальными временными затратами получить данные услуги.

Непосредственно в МФЦ района Сокол эти услуги предоставляются с 1 марта 2016 года. Всего за 2017 год в нашем Центре было зарегистрировано 466 актов (регистрация рождения), 399 актов (регистрация смерти), 55 актов (установление отцовства) Итого 920 актов. В 2018 году было зарегистрировано 393 акта (регистрация рождения), 440 актов (регистрация смерти), 42 акта (установление отцовства) Итого 875 актов.

15 января 2018 года открылся первый в России флагманский офис «Мои Документы», который полностью вывел на новый уровень процесс предоставления государственных услуг в столице. На сегодняшний день в Москве открыто два флагмана – в Центральном и Юго-Западном округах. Флагманы отличаются расширенным перечнем услуг и дополнительных сервисов: услуги малому бизнесу, кабинет здоровья, нотариус, отделение банка, кафе, фотоателье, билетная касса и туроператор. Флагманы открыты на пересечении транспортных потоков, в доступных для жителей местах и работают по удобному графику: ежедневно с 10 утра до 10 вечера. За год работы во флагманский офис ЦАО москвичи обратились более 120 тыс. раз, за полгода работы флагман ЮЗАО посетило более 78 тыс. жителей.

Создание флагманских офисов значительно упростило процесс получения одной из самых востребованных услуг ГИБДД – регистрация транспортного средства. Для этого открыта онлайн предзапись на порталах mos.ru и gosuslugi.ru. Поставить автомобиль на учет можно во флагманских офисах по удобному графику. В 2018 году по этой услуге во флагманах совершено более 47 тыс. регистрационных действий.

Еще одной приятной новостью «Мои Документы» порадовали автовладельцев в этом году. С 1 февраля 2018 года пилотный проект по переоформлению водительских удостоверений и оформлению международных прав, запущенный в 2017 году, распространился на всю сеть столичных центров госуслуг. Москвичи активно пользуются этой услугой: за 2018 год выдано более 390 тыс. российских национальных удостоверений и более 53 тыс. международных удостоверений.

В МФЦ района Сокол в 2018 году было выдано 1433 водительских удостоверений, из них 1169 национальных и 264 международных.

Также во всех центрах госуслуг Москвы можно подать единое комплексное заявление на более 100 государственных услуг. При оформлении нескольких документов сразу заявителю не нужно писать отдельные запросы, достаточно заполнить одно заявление на все желаемые услуги – остальное сделают сотрудники центров госуслуг.

Одно из недавних значимых нововведений – возможность оформить во всех 130 центрах госуслуг столицы документы одним пакетом в рамках жизненных ситуаций

«Я – автомобилист», «Я оплачиваю налоги», «Я потерял документы». Ранее пилотный проект был доступен только для 12 центров Москвы.

Завершился 2018 год открытием Дворца госуслуг на ВДНХ – 130-м центром госуслуг, офисом городского значения. Дворец открылся 18 декабря в 71 павильоне ВДНХ и сразу стал объектом внимания москвичей и туристов. Помимо более 180 государственных услуг во Дворце доступна уникальная для центров «Мои Документы» услуга физическим лицам – регистрация права собственности на объекты недвижимости по России. Для получения услуги необходимо заранее записаться на удобное время на портале mos.ru. Ранее в столичных центрах госуслуг можно было регистрировать право собственности только для объектов недвижимости, находящихся в Москве.

Во Дворце госуслуг жители могут не только оформить самые важные документы, но и воспользоваться дополнительными сервисами. Двухуровневый детский уголок с кинотеатром и просторной комнатой матери и ребенка, уютная зона кафе с мягкими креслами и уголком обмена книгами – во Дворце можно с комфортом провести время всей семьей. Также в новом центре на ВДНХ расположился филиал Учебного центра, где сотрудники центров «Мои Документы» проходят вводное обучение, а также курсы повышения квалификации.