**СОВЕТ ДЕПУТАТОВ**

*муниципального округа*

**ЧЕРТАНОВО ЦЕНТРАЛЬНОЕ**

РЕШЕНИЕ

24 марта 2016 года № 01-03-21

**Об информации руководителя многофункционального центра предоставления государственных услуг района Чертаново Центральное о работе многофункционального центра предоставления государственных услуг района Чертаново Центральное за 2015 год**

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 города Москве отдельными полномочиями города Москвы» ежегодную информацию руководителя многофункционального центра предоставления государственных услуг района Чертаново Центральное о работе многофункционального центра предоставления государственных услуг района Чертаново Центральное за 2015 год **Совет депутатов муниципального округа Чертаново Центральное решил:**

1. Принять к сведению информацию руководителя многофункционального центра предоставления государственных услуг района Чертаново Центральное о работе многофункционального центра предоставления государственных услуг района Чертаново Центральное за 2015 год (приложение).

2. Направить настоящее решение в Департамент территориальных органов исполнительной власти города Москвы, префектуру Южного административного округа города Москвы, управу района Чертаново Центральное и многофункциональный центр предоставления государственных услуг района Чертаново Центральное в течение 3 дней со дня его принятия.

3. Настоящее решение опубликовать в бюллетене «Московский муниципальный вестник» и разместить на официальном сайте <http://chertanovocentr.ru/>.

4. Настоящее решение вступает в силу со дня его опубликования.

5. Контроль за выполнением настоящего решения возложить **главу муниципального округа Чертаново Центральное Пожарову Н.И.**

**Глава муниципального округа**

**Чертаново Центральное Н.И. Пожарова**

Приложение

к решению Совета депутатов муниципального округа Чертаново Центральное

от 24 марта 2016 года

№ 01-03-21

**ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА**

**Центры государственных услуг Москвы: итоги работы**

**4 года** назад центры государственных услуг 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.

**ЛИДЕРЫ В МИРЕ**

И вот, спустя 4 года, согласно исследованию PricewaterhouseCoopers Москва **вошла в тройку лидеров** по таким показателям развития центров государственных как **Доступность,** **Комфортность и Управление очередями**, а также оказалась абсолютным лидером по **Установлению диалога** с посетителями. При этом системе центров государственных в Москве **всего 4 года,** в то время как в сравниваемых **мировых столицах,** занимающих высокие места в рейтинге, на развитие центров государственных уходило **не менее десятка,** а то и нескольких десятков **лет.**

**ДОСТУПНОСТЬ**

За этот период мы увеличили количество услуг, предоставляемых **в одной точке**, до **157**. Причем **97%** из них их житель может получить **в любом центре**, вне зависимости от места прописки. Исключение из этого правила сегодня составляют только 4 услуги миграционной службы.

Все больше москвичей с доверием приходят в центры государственных. 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, тогда как год назад – посетителей в день было около 50 тысяч. **Ежемесячный показатель** соответственно вырос **с 1 млн до 1,6 млн**. А **количество окон** приема увеличилось **до 5000.**

Кроме того **Москва - единственный город в мире**, где центры государственных работают без выходных **7 дней в неделю с 8.00 до 20.00**. Все 4 года мы работали с одной главной **целью** – сделать получение государственных в Москве максимально **комфортным и доступным**. Но

размещение востребованных служб в одной точке – не панацея. Реальное повышение доступности обеспечивает лишь передача услуг от органов власти универсальным специалистам. Сегодня **сотрудники МФЦ предоставляют**

**более 120** самых востребованных услуг, это **80%** от общего числа оказываемых услуг.

Внедрение новых услуг или их передача сотрудникам центров осуществляется поэтапно. Сначала запускается **пилотный проект**, и только отладив механизм и **убедившись в его эффективности** **– он транслируется** на всю сеть.

Так, в 10 центрах государственных в мае 2015 г. 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 государственных.

Вместе с этим в других **10 центрах государственных** проводился пилотный 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. **По поручению Мэра Москвы С.С. Собянина с августа этот проект был распространен на все центры**. Сегодня во всех центрах государственных в одном окне можно получить до 18 документов 4 органов власти, связанных с оформлением наследства.

С ноября 2015 г. центры «Мои документы» запустили пилотный 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 государственных 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 государственных оформят свидетельство о государственной регистрации права на недвижимость, субсидию на оплату ЖКУ, помогут внести изменения в учетные дела жителей Москвы, состоящих на жилищном учете. Первоначально в проекте участвовали **10 центров государственных** – по одному в каждом округе. **С декабря документы при смене фамилии можно оформить во всех центрах государственных.**

Повысить доступность услуги и сократить время ожидания помогает и **предварительная запись**. Впервые она была введена на услуги Росреестра в 2013 г. В прошлом году опыт был транслирован на всю сеть. В 2015 г. появилась возможность записаться на прием по услугам Пенсионного фонда. Первоначально с июня этого года в 10 центрах (по одному в каждом округе) открылась **предзапись на оформление биометрического загранпаспорта**. Участники проекта «Активный гражданин» поставили этой новинке 4,8 балла по 5-балльной шкале. Сейчас предзапись на оформление 10-летнего загранпаспорта действует в 88 центрах государственных.

Кроме того, для удобства заявителей с мая 2015 года в столичных центрах

**УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ**

При этом более положенных **15 минут** сейчас ожидают лишь **1 посетителя из 140 (а к универсальным сотрудникам** центров – больше положенного времени ждет **1 из 500 человек)**. Среднее время ожидания по сети составляет **3 минуты**. Согласно недавно проведенному исследованию PricewaterhouseCoopers, **Москва** – **лидирует в мире** по этому показателю.

**КОМФОРТНОСТЬ**

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 государственных». Город развивается, и услуги постепенно переходят в электронный вид. Сейчас 18 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.

**ДИАЛОГ**

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

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 государственных, 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 государственных.

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.

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** **государственных**, все центры оснащены бесплатным **Wi-Fi, велопарковками** у входа, новыми копировальными аппаратами (позволяющими в том числе распечатывать файлы **с USB накопителя**). 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.

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**.

Мы часто проводим опросы с помощью проекта «Активный гражданин». Последний пример – **переезд** некоторых центров по просьбе жителей и **открытие новых**.

**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 клиентоориентированными.

Для обучения сотрудников создана Система дистанционного обучения, которая включает в себя более 20 курсов. 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.

**ИНФОРМАЦИЯ О ЦЕНТРЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ РАЙОНА ЧЕРТАНОВО ЦЕНТРАЛЬНОЕ. Результаты за отчетный период.**

Центр государственных района Чертаново Центральное расположен по адресу: г. Москва, Россошанский пр, д. 4Б, , **общая площадь** занимаемых помещений  **1 217 кв. м.**

**Дата открытия**: март 2013 г.

В 46 окнах ведется прием граждан специалистами.

Общее количество заявителей, обратившихся за государственными услугами в МФЦ района Чертаново Центральное в 2015 году – **179 598** чел. Обслужено заявителей:

Универсальные специалисты МФЦ – **177 215** чел.

ЗАГС – **2383** чел.

В МФЦ района Чертаново Центральное работает 47 специалистов, которые оказывают государственные услуги населению, из них 1 специалист ЗАГС города Москвы.

В МФЦ района Чертаново Центральное оказываются **дополнительные услуги**:

* Фотоуслуги;
* Услуги ксерокопирования;
* Установлен платомат для оплаты услуг населения – 1 шт.;
* Установлен банкомат – 1шт.;
* Установлен снэк-аппарат – 1 шт.;
* Установлен кофе-аппарат – 1 шт.

Также в МФЦ функционирует полностью оборудованный **детский уголок с телевизором**.

**С февраля 2015 г.** сотрудники МФЦ районов Москвы стали оказывать услуги Департамента социальной защиты населения в части приема и выдачи документов, в частности таких востребованных услуг, как доплаты к пенсиям, выплаты, связанные с рождением или усыновлением детей, оформление и выдача социальных карт. Как и большая часть предоставляемых в МФЦ районов Москвы услуг, данные услуги также оказываются по экстерриториальному принципу.

**С июля 2015 г.** 11 услуг Пенсионного фонда Российской Федерации оказываются в МФЦ:

* Предоставление застрахованным лицам информации (справок) о видах и размерах пенсии и иных выплат;
* Прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг в части предоставления информации гражданам о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг, выдачи гражданам справок (дубликатов справок), подтверждающих право на государственную социальную помощь в виде набора социальных услуг;
* Прием заявлений и документов, необходимых для выплаты страховых пенсий и пенсий по государственному пенсионному обеспечению:

1) о доставке пенсии;

2)об изменении номера счета в кредитной организации;

3) о запросе выплатного (пенсионного) дела.

* Информирование застрахованных лиц о состоянии из индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования согласно Федеральным законам «Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования» и «Об инвестировании средств для финансирования накопительной части трудовой пенсии Российской Федерации» путем представления застрахованным лицам выписок из их индивидуальных лицевых счетов и прием заявлений от застрахованных лиц о направлении им извещения о состоянии индивидуального лицевого счета;
* Прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг;
* Бесплатное информирование плательщиков страховых взносов о законодательстве Российской Федерации о страховых взносах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты страховых взносов, правах и обязанностях плательщиков страховых взносов, полномочиях Пенсионного Фонда Российской Федерации, территориальных органов Пенсионного Фонда Российской Федерации и их должностных лиц, а также предоставления форм расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам и разъяснение

порядка их заполнения в случае предоставления письменного обращения;

* Анкетирование физических лиц для регистрации в системе обязательного пенсионного страхования;
* 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;
* Рассмотрение заявления о выдаче справки о состоянии финансовой части лицевого счета лица, имеющего право на дополнительные меры социальной поддержки;
* Прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о переходе в негосударственный пенсионный фонд или о переходе в ПФР из негосударственного пенсионного фонда для передачи им средств пенсионных накоплений.

**С мая 2015 года:**

В 10 центрах государственных в мае 2015 г. стартовал **пилотный проект** по услугам **ЗАГС**. Сейчас в проекте участвуют 29 центров государственных.

**С 30.11.2015** во всех центрах предоставляться услуга **ТУ Росимущества** «Предоставление земельных участков, находящихся в федеральной собственности, без проведения торгов». (В рамках данной услуги осуществляется прием документов и выдача готового результата заявителю по экстерриториальному принципу (в пределах города Москвы);

**ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ В ЦЕНТРАХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ПРОШЕДШЕГО ГОДА**

1. Слияние «горячей линии МФЦ города Москвы» с «горячей линией Мэра города Москвы». Номер телефона **8 (495) 777-77-77**;
2. С 7 декабря посетителей, которые ожидают приема более 15 минут, в качестве приятного извинения **бесплатно угощают кофе или чаем**;
3. Введение обязательной предзаписи на оформление 10-летнего загранпаспорта;
4. Перевод в электронный вид услуги по выдаче карты социальной учащегося и студента;
5. **Ребрендинг** всех центров МФЦ города Москвы: новая цветовая гамма, улучшена навигация.

***С уважением*,**

**Руководитель МФЦ района**

**Чертаново Центральное Е.В.Попова**