

Итоги работы МФЦ Ясенево за период с 01 января 2017 по 31 декабря 2017 г.

СОЗДАНИЕ И РАЗВИТИЕ

6 лет 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**

Центр в районе открылся 01.01.2016г. и занимает два этажа жилого дома по адресу: Новоясеневский проспект д.9. Вход в центр госуслуг оборудован пандусом для маломобильных посетителей и кнопкой вызова специалиста. Общая площадь занимаемого помещения 2021 кв.м. Для маломобильных граждан прием ведется на первом этаже в специально выделенном окне № 2 рядом с входом. Для посетителей здесь работает 69 окон приема, 69 специалистов. Общее количество заявителей оформивших государственные услуги в МФЦ района Ясенево с 01 января 2017 по 31 декабря 2017 года составило **321918** чел.

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

«наименование категории услуг» - количество обращений

- услуги ведомственного направления – **133692**.
- услуги универсального направления - **89830**.
- услуги социального направления – **64670**.
- услуги МВД- **30454** чел.
- услуги ЗАГС - Запись акта гражданского состояния рождения-**1419**.
Запись акта гражданского состояния смерти -**1715**.
Запись акта гражданского состояния отцовства -**138**.

Количество зарегистрированных по месту жительства населения на территории района Ясенево составляет **145 588** человек. Начисление за ЖКУ в МФЦ района производится по **50 352** лицевого счета ежемесячно. МФЦ района Ясенево осуществляет работу по заключённым договорам по организации расчётов и информационное обеспечение расчётов населения с **43** ЖСК, с **13** поставщиками услуг (ЗУ, Антенна, Радио...), а так же осуществляет своевременную регистрацию учёта граждан по **53** ЖСК.

В МФЦ района ведется «Книга жалоб и предложений».

За отчетный период поступило в «Книгу жалоб и предложений» **312** обращения из них:

- положительные отзывы на качественное обслуживание - **263** обращений;
- предложений по организации работы ЦГУ – **49** обращений.

За отчетный период работы МФЦ жалобы на некачественное обслуживание населения специалистами района поступили в незначительном количестве. По каждому факту отрицательного отзыва, проводится служебное расследование, разбирается ошибка специалиста, результаты доводятся до сведения всех специалистов с целью недопущения повторения.

Всех посетителей встречает «администратор», который помогает заявителям взять талон электронной очереди и направляет к нужному окну приёма. Все сотрудники соблюдают корпоративный стиль в одежде – единый дресс-код, шарфики/галстуки и бейджи. В центрах госуслуг используется продуманная система внутренней навигации, помогающая посетителям оперативно найти нужный сервис.

В МФЦ района оказываются дополнительные услуги:

- фотоуслуги;
- услуги ксерокопирования;
- установлен платомат для оплаты услуг населения;
- установлен банкомат -1 шт.;
- кофе-аппарат
- раздевалка для посетителей

Также функционирует полностью оборудованный детский уголок.

В МФЦ района Ясенево регулярно планомерные курсы компьютерной грамотности для населения, на которых сотрудники ЦГУ проводили мастер классы по обучению желающих на темы: «Как подать показания по приборам учёта через портал rgu.mos.ru», «Как создать свою электронную почту», «Что такое проект Активный гражданин».

УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ

Перед сетью центров госуслуг города была поставлена задача - борьба с очередями. Она успешно выполняется. Среднее время ожидания по сети в МФЦ района Ясенево составляет не более трех минут. Это достигнуто грамотным реагированием количества открытых окон на планируемый и фактический поток посетителей, а также перераспределением потока посетителей по сети и предварительной записью на получение госуслуг.

При этом более положенных **15 минут в 2017 году в МФЦ района Ясенево ждали всего 5 заявителей из 321918**. Среднее время ожидания по сети

составляет **4 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. Жителям предоставлена 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.

ДОСТУПНОСТЬ

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.

В 2017 году в нашем центре специалисты МФЦ вместо сотрудников МВД стали **выдавать готовые паспорта** гражданина РФ и загранпаспорта на 5 лет, а так же стартовали следующие пилотные проекты:

- "Жизненная ситуация «Приобретение жилья»
- "Жизненная ситуация «смена места жительства»
- услуги ФКУ «Военный комиссариат города Москвы»

КОМФОРТНОСТЬ

Мы всегда думаем над тем, как сделать пребывание в центрах **максимально комфортным**. За 6 лет 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 работают **администраторы в зале**. Сейчас ряд 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.

Посетителей, которые ожидают приема более 15 минут, а так же длительное обслуживание в качестве приятного извинения **бесплатно угощают кофе**.

ДИАЛОГ

Сегодня **большинство 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.

За 6 лет 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. Мы часто проводим опросы с помощью проекта «Активный гражданин».

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 7000** человек позволяет это делать, не беспокоясь о том, что сотрудника могут узнать.

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**.

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.

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.