**Добрый день, уважаемые депутаты и присутствующие в зале!**

**Отчет**

**о работе МФЦ района Капотня**

**за период с01.01.2014 г. по31.12.2014 г.**

В начале 2013 года в Москве работало39 центров предоставления государственных услуг. По состоянию на ноябрь 2014 года функционирует уже **97 центров, обслуживающих 99 районов**. В них предоставляется **150 услуг, из которых 146 по экстерриториальному принципу**. Таким образом, уже сегодня абсолютно все москвичи могут получить услуг независимо от места жительства.

*Центр госуслуг района Капотня расположен по адресу: Капотня 2 квартал, дом 22 ,общая площадь занимаемых помещений 1133,4 кв.м.*

 *Функционирует с 18.02.2013. В МФЦ в 28 окнах ведется прием граждан специалистами из городских органов исполнительной власти и федеральных структур.*

С 01.02.2014г. все центры гос. услуг города Москвы ведут прием **ежедневно с 8:00 до 20:00 без выходных**. Таким образом, жители могут обращаться за наиболее востребованными услугами в удобное для себя время, не отпрашиваясь с работы или учебы.

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. В настоящее время **универсальные специалисты предоставляют59 услуг (39%).**В 2013-2014гг. универсальные специалисты центров гос. услугприступили к предоставлению услуг Росреестра и Кадастровой палаты, а также полностью взяли на себя прием и выдачу документов по результатам оказания услуг Росреестра физическим лицам. На наиболее востребованные регистрационные действия введена предварительная запись, что привело к сокращению очередей и, как следствие, времени ожидания заявителей.

4 услуги Федеральной миграционной службы также предоставляют специалисты центров гос. услуг (регистрационный учет; прием документов на выдачу/замену паспорта гражданина РФ; прием документов на оформление загранпаспорта на 5 лет; осуществление миграционного учета).

Аналогичные процессы произошли и с услугами Пенсионного фонда РФ и Фонда обязательного медицинского страхования. 4 услуги ПФР начали предоставляться в МФЦ с февраля текущего года, услуга по оформлению полиса ОМС начала предоставляться во всех центрах гос. услуг на территории города Москвы с января текущего года. С сентября 2014г. в любом центре можно оформить социальную карту студента.

*В МФЦ района Капотня предоставляет 172государственные услугинаселению.*

 *В МФЦ района работает 37 специалистов, оказывающих государственные услуги населению, из них: 26 специалистов МФЦ (универсальные специалисты, сотрудники абонентского отдела, паспортного стола и ГЦЖС), 2 специалиста ДСЗН, 6 специалистов УФМС, 2 специалиста ЗАГС города Москвы,1 специалист Мосэнергосбыт).*

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

*Общее количество заявителей, обратившихся за государственными услугами в МФЦ района Капотня в 2014году – 65887 чел.*

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

* *услуги абонентского отдела и паспортного стола – 40989 чел. (в т.ч. консультаций – 10892 чел.)*
* *услуги, предоставляемые отделом универсальных специалистов – 6509 чел. (в т.ч. консультаций – 3987 чел.)*
* *услуги, предоставляемые отделом ГЦЖС – 7934 чел. (в т.ч. консультаций – 5596 чел.)*
* *услуги, предоставляемые отделом ДСЗН – 3269 чел. (в т.ч. консультаций – 259 чел.)*
* *услуги, предоставляемые отделом ЗАГС – 961 чел. (в т.ч. консультаций – 490 чел.)*
* *услуги, предоставляемые отделом УФМС – 6225 чел. (в т.ч. консультаций – 3649 чел.)*

Перед сетью центров гос. услуг города была поставлена задача - борьба с очередями. Она выполнена. Среднее время ожидания по сети составляет 6 минут.

Мы активно используем современные технологии в работе МФЦ. В 2013 году 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 6тысяч москвичей и делают правильный выбор.

Вцентры гос. услуг можно не только прийти в любой день недели в любое удобное время, но и записаться заранее. По состоянию на сегодняшний день во всех 97 центрах организована предварительная запись на услуги Росреестра. Заранее записаться на прием можно через личный кабинет на портале гос. услуг pgu.mos.ru. С начала года количество записавшихся составило 81 962 человек.В будущем мы планируем расширить перечень услуг и центров, участвующих в проекте, также исходя из принципа востребованности.

Все достижения этого года были сделаны для улучшения жизни горожан. А поскольку центры гос. услуг работают для жителей, то главный критерий оценки нашей работы – это степень их удовлетворенности.

* **Like-unlike.**Во всех центрах гос. услуг у окон приема установлены специальные устройства с простой системой оценки (like-unlike), с помощью которых каждый посетитель может оценить обслуживание сразу после получения услуги. На основании полученных результатов ведется работа над улучшением и совершенствованием обслуживания населения.

*В МФЦ района ведется «Книга жалоб и предложений».*

 *За отчетный период поступило в «Книгу жалоб и предложений» 76обращений из них:*

* *положительные отзывы на качественное обслуживание - 60 обращений;*
* *предложений по организации работы МФЦ - 7 обращений.*

 *За отчетный период работы МФЦ жалобы на некачественное обслуживание населения района поступали в незначительном количестве (9 обращений).*

* Основная задача центров гос. услуг – это комфортное и качественное оказание услуг населению. 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, шарфики/галстуки и бейджи. Все центры оборудованы для маломобильных групп граждан, выделены отдельные кабинеты, либо окна для их приема, для удобства во всех центрах оборудованы туалеты для МНГ.

*В МФЦ района оказываются дополнительные услуги:*

* *услуги ксерокопирования;*
* *фото-услуги;*
* *установленплатомат «Сбербанка РФ» по оплате услуг населения – 1 шт.;*
* *установлен банкомат «Банк Москвы»-1 шт.;*
* *снэк-аппарат;*
* *кофе-аппарат.*

 *Также в МФЦ района Капотня функционирует полностью оборудованная детская комната.*

*В МФЦ района Капотня в 2014 году были организованы и проведены следующие мероприятия: различные мастер-классы, мероприятие, посвященное годовщине МФЦ нашего района, торжественное награждение сотрудников, празднование масленицы.*

* Во всех центрах гос. услуг внедрены единые стандарты обслуживания – все сотрудники должны соблюдать дресс-код, вежливо общаться с заявителями, проявлять заинтересованность и активность в общении, иметь возможность проинформировать по необходимым вопросам, а не пренебрежительно направить к стендам. Одним словом, основной принцип работы с посетителями – клиенториентированность.

В этом году у сотрудников столичных центров гос. услуг появился **«Московский стандарт гос. услуг»** - свод правил, которыми они руководствуются в своей работе. 13 сентября на празднике МФЦ «Делимся улыбкой» его утвердил Мэр Москвы Сергей Собянин. Идею введения стандарта качества обслуживания посетителей и правил поведения сотрудников центров гос. услуг предложили участники краудсорсинг-проекта «Мой офис гос. услуг», который проходил этим летом. Это предложение обсуждалось на встрече победителей проекта с Сергеем Собяниным.

По итогам встречи мэр поручил разработать свод принципов, в котором будут отражены стандарты и правила для сотрудников центров гос. услуг. По его мнению, эти стандарты обязаны стать выше, чем в коммерческих структурах.

Этот документ теперь есть в каждом центре гос. услуг. Он размещен в удобном и доступном для заявителей месте, чтобы каждый, кто приходит в центр гос. услуг, мог проверить, как сотрудники эти правила выполняют.

«Московский стандарт гос. услуг» включает в себя 8 основных правил, которым должен следовать каждый сотрудник центров гос. услуг: «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».

**Спасибо за внимание!**