**Отчет**

о работе МФЦ района Царицыно

за период с января 2013 г. по 31 декабрь 2013 г.

**СОЗДАНИЕ И РАЗВИТИЕ**

В начале 2013 года в Москве существовало 39 МФЦ. С тех пор была проделана большая работа, на конец года функционировало уже 79 центров. В трех округах охват населения уже достиг 100%, еще в трех показатели приближаются к этому значению. Новые центры активно открываются, и уже к концу января на территории города будут работать 94 МФЦ, обслуживающие 97 районов, то есть порядка 74% жителей города. При этом уже сегодня абсолютно все москвичи могут получить больше половины услуг в МФЦ независимо от места жительства благодаря принципу экстерриториальности.

*МФЦ района Царицыно расположен по адресу: ул. Медиков, дом 1/1, корпус 3, общая площадь занимаемых помещений 879,2 кв.м.*

*Функционирует с 15 октября 2012. В МФЦ в 45 окнах ведется прием граждан специалистами из городских органов исполнительной власти и федеральных структур.*

**ГРАФИК РАБОТЫ**

За прошедший год проделана большая работа по оптимизации графика работы центров. В начале года он был пятидневный - с 08.00 до 20.00 в будние дни, с июня – МФЦ начали работать также в субботу с 09.00 до 15.45. В соответствии с данным графиком ведут приём универсальные специалисты МФЦ и представители городских служб (с января 2013 – ДСЗН, в октября 2013 – ЗАГС). Ведутся переговоры с УФМС и ПФР на предмет возможности их специалистов вести прием в режиме работы МФЦ.

**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 МФЦ. В 2013 году специалисты МФЦ приступили к предоставлению услуг многих органов власти (таких как Налоговая, Росреестр, УФМС), что позволило увеличить кол-во окон приема и в разы сократить время ожидания. Мы работаем над расширением перечня услуг, оказываемых в МФЦ. В 2013 году в МФЦ появились начисления жилищных субсидий, расчеты за коммунальные услуги, услуги архивов, услуги роспотребнадзора, расширился перечень услуг социальной сферы и отдела ЗАГC. Всего за год добавилось 32 услуги, что на 15% увеличивает перечень прошлого года. Последней на сегодняшний день новой услугой стала выдача в МФЦ полисов обязательного медицинского страхования. Всего на сегодняшний день МФЦ оказывают 157 государственных услуг.

Каждый день в МФЦ обращается порядка 30 тысяч человек.

В месяц это более миллиона обращений. За 2013 года жители города обратились в МФЦ почти 12 миллионов раз.

Более 3 000 сотрудников ежедневно, кроме воскресенья, обеспечивают жителям города эту возможность.

*Организации, осуществляющие предоставление государственных услуг населению в МФЦ района Царицыно:*

* *Департамент социальной защиты населения города Москвы (ДСЗН);*
* *Управление ЗАГС города Москвы района (ЗАГС);*
* *Отделение по району Царицыно ОУФМС России по городу Москве в ЮАО (ОУФМС)*
* *ГУ Пенсионного Фонда России №8 по городу Москве и МО Управление по приему населения Клиентская служба «Царицыно» (ПФР)*

*Для полнообъемного функционирования МФЦ района заключены двухсторонние соглашения о взаимодействии с организациями в рамках предоставления государственных услуг:*

* *Управление Росреестра по Москве – 2*
* *ФГБУ «Федеральная кадастровая палата Росреестра» по Москве – 2*
* *Инспекция ФНС России №24 (ИФНС) – 2*
* *Государственное учреждение - Московское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации – 2*
* *Департамент жилищной политики и жилищного фонда города Москвы (ДЖП и ЖФ) – 4*
* *Префектура ЮАО города Москвы – 1*
* *Управа района Царицыно – 1*
* *Мосжилинспекция – 1*
* *Государственное унитарное предприятие «Московское городское бюро технической инвентаризации» (ГУП МосгорБТИ) – 1*
* *Департамент природопользования и охраны окружающей среды города Москвы (ДПП и ООС) – 1*
* *Департамент транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы – 3*
* *Портал государственных и муниципальных услуг города Москвы – 1*
* *Главархив города Москвы – 1*
* *Государственное казенное учреждение города Москвы "Инженерная служба района Царицыно (ГКУ ИС) – 10*
* *Государственное казенное учреждение «Городской центр жилищных субсидий № » (ГЦЖС) – 1*
* *Управление Федеральной службы судебных приставов по Москве (УФССП по Москве) – 1*
* *Департамент социальной защиты населения города Москвы (ДСЗН) – 54*
* *Управление ЗАГС города Москвы района (ЗАГС) – 9*
* *Отделение по району Царицыно ОУФМС России по городу Москве в ЮАО (ОУФМС) – 11*
* *ГУ Пенсионного Фонда России №8 по городу Москве и МО Управление по приему населения Клиентская служба «Царицыно» (ПФР) - 30*

*Итого МФЦ района Царицыно предоставляет 138 государственные услуги населению.*

*В МФЦ района работает 82 специалистов, оказывающих государственные услуги населению, из них: 54 специалистов МФЦ (универсальные специалисты, сотрудники абонентского отдела, паспортного стола и ГЦЖС), 6 специалиста ДСЗН, 13 специалист ПФР, 7 специалистов УФМС, 2 специалиста ЗАГС города Москвы.*

*В 2013 году значительная часть сотрудников МФЦ прошла обучение в профильных Департаментах города Москвы и городских организациях (Управление Росреестра по Москве, ФГБУ «Федеральная кадастровая палата Росреестра по Москве, Департамент образования города Москвы, ФСС, Департамент транспорта города Москвы, Департамент жилищной политике и жилищного фонда города Москвы, Главархив, ЗАГС города Москвы, БТИ города Москвы, т.д.).*

*Общее количество заявителей, обратившихся за государственными услугами в МФЦ района Царицыно в 2013 году – 318 043 чел.*

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

* *услуги универсальных специалистов - 18 920 чел. (в т.ч. консультаций – 6 297 чел.)*
* *услуги абонентского отдела и паспортного стола – 222 560 чел. (в т.ч. консультаций – 20 470 чел.)*
* *услуги отдела жилищных субсидий – 8 214 чел. (в т.ч. консультаций – 1 524 чел.)*
* *услуги департамента социальной защиты населения – 8 691 чел. (в т.ч. консультаций – 6 880 чел.)*
* *услуги ЗАГС – 9 341 чел. (в т.ч. консультаций – 1 535 чел.)*
* *услуги миграционной службы – 12 328 чел. (в т.ч. консультаций – 3 077 чел.)*
* *услуги пенсионного фонда – 32 836 чел. (в т.ч. консультаций – 2 479 чел.)*

**ЕДИНЫЕ СТАНДАРТЫ**

Появление «помощников на входе», которые встречают всех посетителей, помогают взять талон электронной очереди и направляет к нужному окну приёма, помогло сделать получение госуслуг проще, а время пребывания в МФЦ меньше.

Положительный образ и комфортность нахождения в МФЦ обеспечил созданный единый фирменный стиль МФЦ, корпоративный стиль в одежде сотрудников. В соответствии с фирменным стилем разработана система внутренней навигации, которая помогает посетителям оперативно найти нужный сервис. 1/3 центров уже оснащена этой визуальной системой, оставшиеся центры будут оснащены ей до конца 2014 года.

*В МФЦ района оказываются дополнительные услуги:*

* *фотоуслуги;*
* *установлен платомат «Сбербанка РФ» по оплате услуг населения – 2 шт.;*
* *установлен платомат «СберКредБанк» по оплате услуг населения – 1 шт.;*
* *снэк-аппарат;*
* *кофе-аппарат;*

*Также в МФЦ района Царицыно функционирует полностью оборудованная детская комната/ детский уголок.*

**ОНЛАЙН МОНИТОРИНГ ЗАГРУЖЕННОСТИ**

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. В день от 3 до 5 тысяч москвичей успевают воспользоваться этим сервисом.

**ПРЕДЗАПИСЬ**

Теперь в МФЦ можно не только прийти в любой день недели в любое удобное время, но и записаться заранее. 18 декабря 2013 года мы запустили пилотный проект «Предварительная запись в МФЦ». Работая над проектом мы исходили именно из принципа востребованности услуги, чтобы обеспечить возможность быстрее их получить. За этот год в МФЦ было оказано порядка 12 миллионов услуг. Из них 1/5 часть – услуги Росреестра. Именно по ним мы и организовали предварительную запись, чтобы обеспечить более быстрое получение и снизить загруженность центров. Заранее записаться на прием в МФЦ трех районов (Чертаново Южное, Некрасовка и Восточный) можно через личный кабинет на портале госуслуг pgu.mos.ru. Предзапись открыта на месяц вперед и уже позволяет получить в МФЦ 4 услуги Ростреестра. В будущем мы планируем расширить перечень услуг и МФЦ, участвующих в проекте, так же исходя из принципа востребованности.

**МОБИЛЬНЫЙ ОФИС**

Не во всех районах города уже существуют МФЦ и не во всех есть возможность для их быстрого создания. Особенно актуален этот вопрос в связи с расширением территории города. Поэтому МФЦ находит современные пути коммуникации, чтобы стать ближе и доступнее абсолютно каждому москвичу. 27 декабря мы запустили пилотный 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. Мобильный офис планируется сначала использовать на Новых территориях, а в перспективе для обслуживания на дому лиц с ограниченными возможностями и удаленных территорий (дачные поселки).

**СОЦИОЛОГИЯ**

Все достижения этого года были сделаны для улучшения жизни горожан. А поскольку МФЦ работает для жителей, то главный критерий оценки нашей работы – это степень их удовлетворенности. По данным последнего социологического исследования 42% москвичей обращались в МФЦ в течение 2013 года и 89% из них удовлетворены общением с сотрудниками центра.Это - подтверждение плодотворности работы МФЦ, это высокая оценка результатов.

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

*За отчетный период поступило в «Книгу жалоб и предложений» 88 обращений из них:*

* *положительные отзывы на качественное обслуживание - 71 обращений;*
* *предложений по организации работы МФЦ - 10 обращений.*

*За отчетный период работы МФЦ жалобы на некачественное обслуживание населения района поступали в незначительном количестве 7 обращений*

**ЦЕНТР ПРИТЯЖЕНИЯ**

Следующий шаг развития МФЦ в этом году был очень нестандартным. Мы посмотрели на МФЦ глазами жителей. А житель хочет в одном присутственном месте решить целую жизненную ситуацию, и не одну. Но жизненная ситуация – это не только получение документов – не только получение свидетельства о рождении, материнского капитала и так далее, но и организация досуга ребенка; это не только подача заявления на пенсию, но и организация свободного времени пенсионера. Именно поэтому теперь, придя в МФЦ, можно не только быстро и с комфортом получить госуслугу, но и интересно провести время. Сюда приходят, чтобы провести досуг, пообщаться, решить социальные проблемы. На базе некоторых центров уже организуются мастер-классы, обучения компьютерной грамотности, выставки. За последние два месяца текущего года проведено 50 мастер-классов, открыто 10 выставок, которые посетило более 900 человек. В будущем программа мероприятий будет серьезно расширена. Уже сегодня в МФЦ оказываются на регулярной основе бесплатные юридические консультации.