



Государственное бюджетное учреждение города Москвы
«Многофункциональные центры предоставления
государственных услуг города Москвы»
Вознесенский пер., д. 22, г. Москва, 125009
Тел. 8 (499) 940-10-60, Факс 8 (499) 940-10-50
Эл. почта: md@social.mos.ru, Сайт: www.md.mos.ru
ОКПО 37308721, ОГРН 5117746050989, ИНН/КПП 7731419456/771001001

Дата _____ № _____
На № _____ от _____

**Совету депутатов
Муниципального округа
Даниловский**

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

Центры госуслуг Москвы: итоги работы

БЫЛО

4 года 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.

ЛИДЕРЫ В МИРЕ

И вот, спустя 4 года, 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 4 года**, 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.

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 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, 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 госуслуг работают без выходных **7 дней в неделю с 8.00 до 20.00**.

Все 4 года мы работали с одной главной целью – сделать получение госуслуг 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 **наши сотрудники предоставляют более 120** самых востребованных услуг, это **80%** от общего числа оказываемых услуг.

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.

Так, в 10 центрах госуслуг в мае этого года стартовал **пилотный проект** по услугам ЗАГС. Оформление свидетельств о рождении, смерти и установлении отцовства 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 госуслуг.

Вместе с этим в других **10 центрах госуслуг** 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 мы распространили на все Центры**. Сегодня во всех центрах госуслуг 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 госуслуг 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 госуслуг 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 госуслуг** – по одному в каждом округе. **С декабря документы при смене фамилии можно оформить во всех центрах госуслуг**.

Повысить доступность услуги и сократить время ожидания помогает и **предварительная запись**. Впервые она была введена на услуги Росреестра в

2013 году. В прошлом году опыт был транслирован на всю сеть. В 2015 году 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 госуслуг.

Кроме того, для удобства заявителей с мая 2015 года в столичных центрах госуслуг можно получить **загранпаспорт для детей до 14 лет** сроком на 5 лет всего за сутки.

УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ

При этом более положенных **15 минут** сейчас ожидает лишь **1 посетитель из 140 (из них к универсальным сотрудникам Центров – больше положенного времени ждет 1 из 500 человек)**. Среднее время ожидания по сети составляет **3 минуты**. Это не только наш внутренний рекорд. Согласно недавно проведенному исследованию Прайс Вотерхаус Куперс, **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 госуслуг». Город развивается, и услуги постепенно переходят в электронный вид. Сейчас 16 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.

С 7 декабря посетителей, которые ожидают приема более 15 минут, в качестве приятного извинения **бесплатно угощают кофе**.

ДИАЛОГ

Сегодня **96% 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 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 госуслуг, 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 госуслуг.

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 госуслуг**, все Центры оснащены бесплатным **Wi-Fi**, велопарковками у входа, новыми копировальными аппаратами (позволяющими в том числе, распечатывать фалы 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.

Последний год особое внимание мы уделили работе с **отзывами в Интернете**. Это особое пространство, где **негатив расходуется 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 «Мои документы» 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.

ИНФОРМАЦИЯ О ЦЕНТРЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ РАЙОНА ДАНИЛОВСКИЙ. РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД.

Центр госуслуг района Даниловский расположен по адресу: г. Москва, ул. Хавская д. 26, **общая площадь** занимаемых помещений **1888 кв. м.**

Дата открытия: 26.12.2013 г.

В 50 окнах ведется прием граждан специалистами из городских органов исполнительной власти и федеральных структур. В МФЦ района Даниловский работает 64 специалиста, оказывающих государственные услуги населению, из них: 52 специалиста МФЦ, 10 специалистов УФМС, 2 специалиста ЗАГС города Москвы.

Общее количество заявителей, обратившихся за государственными услугами в МФЦ района Даниловский в 2015 году составляет 214521 чел. (Рис. 1) По сравнению с 2014 годом посещаемость увеличилась на 29%.

В МФЦ района Даниловский оказываются **дополнительные услуги**:

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

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

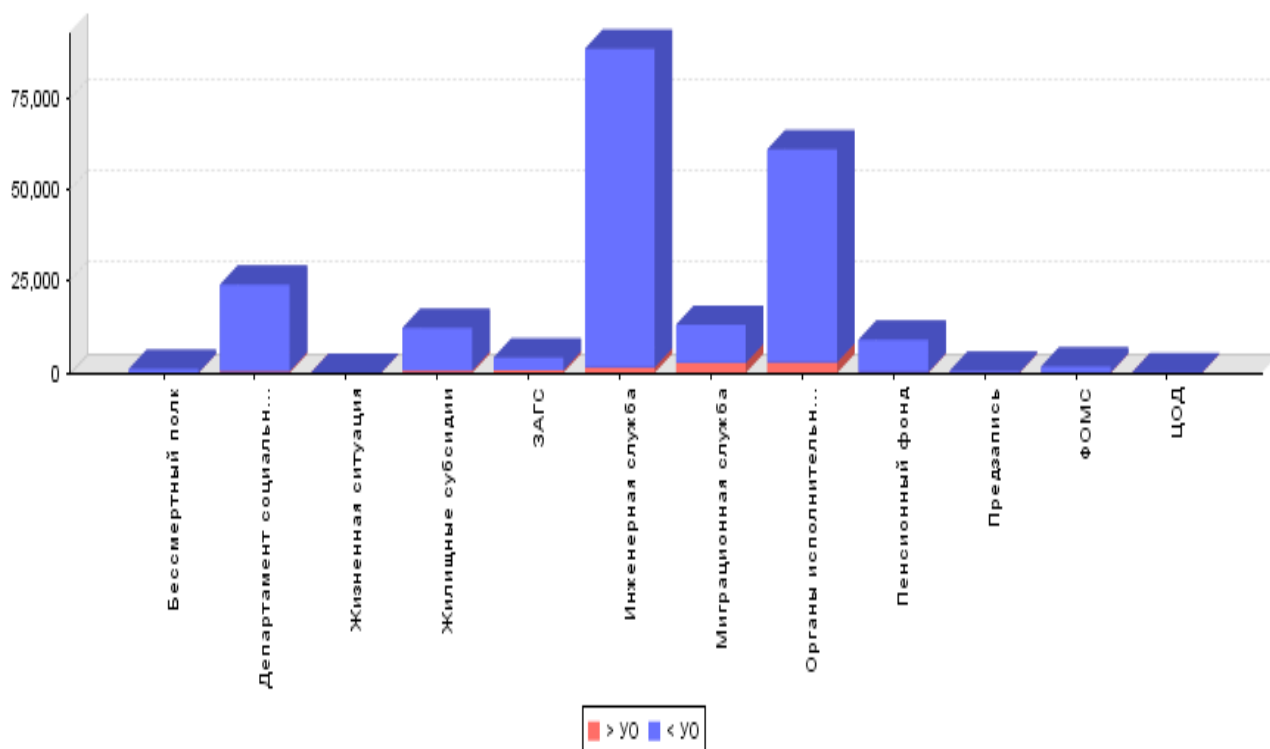


Рис. 1 Обращения граждан в МФЦ района Даниловский за 2015 год по услугам

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. дополнительно 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 их 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.

На 2016 год прогнозируем рост посещаемости порядка 8-10 процентов.
Обусловлен прогноз следующими факторами:

1. В 10 центрах госуслуг в мае 2015 г. стартовал **пилотный проект** по услугам ЗАГС. Сейчас в проекте участвуют 29 центров госуслуг. Дата передачи функции ЗАГС в МФЦ района Даниловский, по состоянию, на 20.01.2016 г. не известна;
2. С 30.11.2015 во всех центрах начинает 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);
3. Ежегодное расширение зоны **платной парковки**;
4. **Бренд «Мои документы»** с каждым годом становится более узнаваемым, т.к. широко освещается в **СМИ**, в т.ч. и в **социальных сетях**.

КУЛЬТУРНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ. ДОСУГ.

В МФЦ района Даниловский в 2015 г. был реализован **проект «Бессмертный Полк – Москва»**, а также организованы и проведены следующие мероприятия:

- Встреча с ветеранами Даниловского района;
- День открытых дверей;
- Обучение компьютерной грамотности. Работа с порталом государственных услуг «**Pgu.mos.ru**».

ПРОБЛЕМНЫЕ ВОПРОСЫ. ТИПИЧНЫЕ ВОПРОСЫ ЖИТЕЛЕЙ.

1. Расширение зоны платной парковки.
2. Перевод государственных услуг в электронный вид, в частности, прием и выдача социальных карт студента и учащегося.
3. Реализации государственной программы «Взнос на капитальный ремонт».

**АКТУАЛЬНОЕ ШТАТНОЕ РАСПИСАНИЕ И КОНТАКТНЫЕ
ТЕЛЕФОНЫ РУКОВОДЯЩЕГО СОСТАВА МФЦ РАЙОНА
ДАНИЛОВСКИЙ**

Должность	ФИО	Телефон
Руководитель	Мареев Павел Евгеньевич	8 499 940 06 15
Заместитель руководителя	Громов Андрей Андреевич	8 499 940 06 37 доб. 80818
Начальника отдела	Шакирова Эльмира Якубовна	8 499 940 06 37 доб. 80804
Начальник отдела	Киселева Светлана Руфимовна	8 499 940 06 37 доб. 80804
Заместитель начальника отдела	Ящук Юлия Николаевна	8 499 940 06 37 доб. 80805

С момента появления Центров госуслуг в Москве прошло 4 года. 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.

С уважением,

**Руководитель МФЦ района
Даниловский**

П.Е.Мареев