**Отчет**

**о работе МФЦ района Некрасовка**

**с 01.01.2018 по 31.12.2018 г.**

Сегодня Москва может по настоящему гордиться теми успехами, которых мы добились в сфере предоставления госуслуг. Не многие вспомнят, что еще 7 лет назад для получения одного документа, а точнее даже для подачи документа для получения итогового результата, здесь, в столице, надо было отпроситься с работы и оббежать в лучшем случаи 3-4 службы, которые находились в разных концах города и работали по своему графику.

 Москва входит в тройку лидеров по развитию центров госуслуг (по четырем показателям: Доступность услуг, Комфортность, Управление очередями, Диалог с гражданами). Мы единственный город в мире, где центры госуслуг работают без выходных 7 дней в неделю. Все центры «Мой Документы» работают по единому Московскому стандарту госуслуг – обязательный для сотрудников свод правил работы, который утвердил Мэр города. В основе стандарта – профессионализм, дружелюбие и ориентация на клиента.

Согласно проведенному исследованию международного исследовательского агентству в сфере финансов и управления персоналом (ПрайсВотерхаус Куперс), Москва является абсолютным лидером по установления обратной связи с посетителями. Оказалось, у нас больше всех способов установления диалога с клиентом. Мы понимаем, что главное в нашей работе – слышать заявителя.

Благодаря отзывам и предложениям наших заявителей в центрах «Мой Документы» есть Wi-Fi, предзапись на востребованные услуги, СМС-уведомления о готовности документов, графики загрузки по дням и часам и многое другое.

В начале 2018 года Мэр Москвы Сергей Собянин открыл первый в России флагманский офис «Мои Документы». Главная особенность флагманских офисов – расширенный перечень услуг и дополнительных сервисов. Отделение банка, билетная касса, фотоателье, интересные лекции – все это собрано под одной крышей с самыми важными государственными услугами. Здесь жители могут поставить автомобиль на учет, зарегистрировать ИП, получить услуги малому бизнесу.

В декабре 2018 года был открыт Дворец МФЦ на ВДНХ. Здесь заявители могут получить уникальную услугу: зарегистрировать недвижимость по всей России, а также оплатить госпошлину за предоставление услуги не отходя от специалиста, предоставляющего услугу.

Центр «Мои Документы» района Некрасовка оказывают более 180 государственных услуг. 98% из них предоставляются без привязки к месту жительства. Исключение составляют 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. В нашем центре размещено и готово к работе 72 окна приёма. Число сотрудников составляет 65 человек. За 2018 год было обслужено более 220 000 тысяч заявителей. Из них самое большое количество услуг занимают услуги ведомственного направления - более 120 000 заявителей, где популярными услугами являются «Перерасчет жилищно-коммунальных платежей» - 21588, «Регистрационный учет граждан Российской Федерации» - 20486. Социальное направление и Универсальное направление – за 2018 год оказали 100 000 услуг. Востребованными услугами в данных направлениях являются «Регистрация договора купли-продажи жилого помещения» - 8132 услуг и «оформление социальной карты москвича» - 12459 услуг. В день к нам приходят от 700 до 1000 заявителей. А среднее время обслуживания составляет не более 12 минут.

Среднее время ожидания в очереди в МФЦ района Некрасовка занимает не более 3,18 минуты. Из числа посетителей в очереди до положенных по нормативу 15 минут ожидал ничтожно малый процент, и исключительно по причине технического сбоя. И чтобы сделать ожидание таких заявителей более комфортным, мы дарим ему чашечку кофе. Также свою роль в сокращении очередей и времени ожидания играют: наличие онлайн-предзаписи на самые востребованные услуги, возможность ознакомиться с загруженностью центров в режиме реального времени. Кроме того, заявителям приходят уведомления о готовности документов, что тоже очень важно и очень удобно для них.

Нам важно, чтобы посетителю было комфортно. Поэтому в МФЦ района Некрасовка вы встретите единый набор дополнительных услуг и дружелюбных сервисов. Распечатать документ с флешки, сделать фото на документы, оплатить пошлину, перекусить и выпить чашку чая или кофе, развеселить малыша в игровом уголке или научиться получать услуги через портал с помощью помощника-администратора.

В 2018 году в нашем центре появились новые услуги, такие как:

1. Назначение ежемесячной выплаты в связи с рождением первого ребенка;
2. Получение дубликата договора социального найма;
3. Получение полиса ОМС с электронным носителем.

Также заявитель может получить в нашем центре ряд услуг в рамках пилотных жизненных ситуаций:

- «Я автомобилист»,

- «Я оплачиваю налоги»,

- «Я потерял документы».

Этот пакет услуг позволяет сократить число визитов в центр до двух: сначала подать заявления, а потом прийти за готовыми документами.

С 1 мая 2018 года в МФЦ района Некрасовка у заявителей появилась возможность получить «Комплексную услугу». Теперь при оформлении нескольких документов сразу заявителю не нужно писать несколько отдельных запросов. Достаточно заполнить одно заявление на все желаемые услуги — остальное сделает сотрудник центра. Это никак не влияет на качество предоставления услуг, однако существенно экономит время жителей.

Самыми востребованными услугами в МФЦ района Некрасовка являются:

1. Регистрация по месту жительства/пребывания;
2. Расчет и перерасчет коммунальных услуг;
3. Регистрация договора купли-продажи жилого помещения;
4. Оформления пакета услуг для многодетной семьи;
5. Назначение региональной социальной оплаты к пенсии неработающим пенсионерам;
6. Назначение ежемесячного пособия на ребенка
7. Оформление социальной карты москвича.

Связано это с тем, что в районе осуществляется массовое заселения многоквартирных домов-новостроек. В период с 01.01.2018 г. по 31.12.2018 г. на обслуживание МФЦ района Некрасовка было передано 42 дома–новостройки.

На 01.01.2015 г. количество финансово–лицевых счетов по району Некрасовка составляло – 16915 единиц. Численность постоянно и временно зарегистрированного населения составляло – 29347 человек. Численность постоянно проживающего населения составляло – 44420 человек. На 31.12.2018 г. количество финансово-лицевых – 34 906 единиц. Постоянно и временно зарегистрированных – 70 330 чел. Постоянно проживающих – 83 313 чел.

При такой колоссальной нагрузки на наших сотрудников каждого посетителя мы встречаем с готовностью помочь. И делаем все, чтобы заявитель выходил из нашего центра довольный.

Сегодня 97% посетителей довольны работой нашего центра. Наблюдать изменение настроения клиентов для быстрого реагирования стало очень легко тоже благодаря одной из идей участников проекта: оценки, выставленные посетителями с помощью специальных пультов в окнах приема, транслируются на экран в онлайн-режиме.

За эти 7 лет мы смогли добиться того, что за госуслугой идут с улыбкой, а не опаской, что нам открыто, задают вопросы в соцсетях, предлагают идеи, а не выливают деструктивный негатив. Мы добились того, что нашим сотрудникам доверяют как первоклассным специалистам, и москвичи довольны теми изменениями, которые произошли. Мы работаем для москвичей, и их оценка работы центров – наш главный критерий успеха.

**С уважением,**

**Руководитель**

**МФЦ района Некрасовка А.Ю. Лесников**