

Дата 18.03.2015 № МФЦ 89/5-32/Мех.  
На № 81-15 от 13.03.2015

**Главе муниципального округа  
Некрасовка**

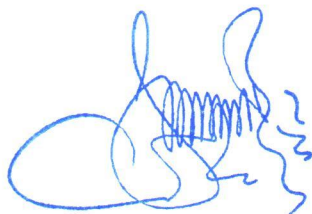
**Ухаботиной И.В.**

**Уважаемая Ирина Витальевна!**

В соответствии с Вашим письмом от 13 марта 2015 года № 81-15 направляю информацию руководителя многофункционального центра (МФЦ) предоставления государственных услуг района Некрасовка о результатах деятельности в 2014 году.

Приложение: на 9 листах.

**Руководитель МФЦ  
района Некрасовка**



**А.Ю. Лесников**

## Отчет

о работе МФЦ района Некрасовка  
за период с 1 января 2014 г. по 31 декабря 2014 г.

### СОЗДАНИЕ И РАЗВИТИЕ

В начале 2013 года в Москве работало 39 центров предоставления государственных услуг. По состоянию на ноябрь 2014 года функционирует уже **97 центров, обслуживающих 99 районов**. В них предоставляется **157 услуг, из них 146 по экстерриториальному принципу**. Таким образом, уже сегодня абсолютно все москвичи могут получить **97%** услуг независимо от места жительства благодаря принципу экстерриториальности.

*Центр госуслуг района Некрасовка расположен по адресу: г. Москва, ул. Рождественская, д. 21, корпус 6, общая площадь занимаемых помещений 889,1 кв.м.*

*Функционирует с 22 октября 2012г. В центре в 31 окне ведется прием граждан специалистами из городских органов исполнительной власти и федеральных структур.*

### ГРАФИК РАБОТЫ

С 01.02.2014г. все центры госуслуг города Москвы ведут прием **7 дней в неделю с 8:00 до 20:00**. Таким образом, жители могут обращаться за наиболее востребованными услугами в МФЦ в удобное для себя время, не отпрашиваясь с работы или учебы. В соответствии с данным графиком ведут прием универсальные специалисты и представители городских служб (ДСЗН, ЗАГС, ПФР).

### 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. Сегодня центра насчитывают **более 4000 окон приема**. В настоящее время **универсальные специалисты предоставляют 59 услуг (39%)**. В 2013-2014гг. универсальные специалисты центров госуслуг приступили 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 госуслуг (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 госуслуг на территории города Москвы с января текущего года. С сентября 2014 г. в любом центре можно оформить социальную карту студента.

В центрах госуслуг Москвы работает более 4500 сотрудников.

Каждый день к нам обращается порядка 50 тысяч человек.

В месяц это более миллиона обращений.

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

- Управление Росреестра по Москве;
- ФГБУ «Федеральная кадастровая палата Росреестра по Москве»;
- Инспекция ФНС России;
- Государственное учреждение – Московское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации»;
- Департамент жилищной политики и жилищного фонда города Москвы;
- Префектура города Москвы;



- Управа района;
- Мосжилинспекция;
- Государственное унитарное предприятие «Московское городское бюро технической инвентаризации»;
- Департамент природопользования и охраны окружающей среды;
- Департамент транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы;
- Портал государственных и муниципальных услуг города Москвы;
- Главархив города Москвы;
- Управление Роспотребнадзора по городу Москве;
- Фонд обязательного медицинского страхования
- Центр жилищных субсидий
- Государственное унитарное предприятие «Московский социальный регистр»;
- Управление Федеральной службы судебных приставов по городу Москве;
- Департамент социальной защиты населения города Москвы;
- Управление ЗАГС города Москвы;
- Пенсионный Фонд России;
- Отделение Управления Федеральной Миграционной Службы  
 Для полноценного функционирования МФЦ района заключены двухсторонние соглашения о взаимодействии между ГБУ МФЦ города Москвы и организациями в рамках предоставления государственных услуг:
- **Управление Росреестра по Москве – 2 государственные услуги:**
  1. Предоставление сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним;
  2. Государственная регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним.
- **ФГБУ «Федеральная кадастровая палата Росреестра по Москве» - 2 государственные услуги:**
  1. Кадастровый учет
  2. Предоставление сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости
- **Инспекция ФНС России - 1 государственная услуга:**
  1. Информирование налогоплательщиков о действующих налогах и сборах, законодательстве о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актов, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц, а предоставления форм налоговых деклараций (расчетов) и разъяснения порядка их заполнения.
- **Государственное учреждение – Московское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации» -2 государственные услуги:**
  1. Прием отчета (расчета), предоставляемого лицами, добровольно вступившими в правоотношения по обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством (форма 4а-ФСС РФ)
  2. Прием расчета по начисленным и оплаченным страховым взносам на обязательное страхование на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством и по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профзаболеваний, а так же по расходам на выплату страхового обеспечения (форма 4-ФСС РФ).



- **Департамент жилищной политики и жилищного фонда города Москвы – 14 государственных услуг:**
  1. Принятие граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договору социального найма (безвозмездного пользования)
  2. Принятие граждан на учет в качестве нуждающихся в содействии г. Москвы в приобретении жилых помещений в рамках городских жилищных программ
  3. Внесение изменений в учетные дела жителей г. Москвы, состоящих на жилищном учете или учете нуждающихся в содействии города Москвы в приобретении жилых помещений в рамках городских жилищных программ (*Ведение учетных дел*)
  4. Приватизация жилых помещений жилищного фонда города Москвы
  5. Предоставление жилых помещений из жилищного фонда города Москвы по договорам социального найма или по договорам безвозмездного пользования жителям города Москвы, состоящим на жилищном учете
  6. Предоставление жилых помещений по договорам найма, в том числе в бездотационных домах жилищного фонда города Москвы
  7. Предоставление жилых помещений жилищного фонда города Москвы по договорам купли-продажи с рассрочкой платежа жилых помещений
  8. Предоставление жилых помещений жилищного фонда города Москвы по договорам купли-продажи с использованием ипотечного жилищного кредитования
  9. Предоставление жилых помещений гражданам с заболеваниями опорно-двигательного аппарата – инвалидам, использующим кресла-коляски
  10. Предоставление субсидии для приобретения или строительства жилых помещений
  11. Предоставление информации о правах на объекты жилого фонда, зарегистрированных до 1 января 1998 года, хранящиеся в фонде дел правоустанавливающих документов ДЖП и ЖФ города Москвы, и выдача дубликатов в случае утраты или утери оригиналов правоустанавливающих документов по объектам жилищного фонда города Москвы, предоставление сведений по объектам жилищного фонда города Москвы и о правах отдельно взятого лица.
  12. Заключение договоров социального найма на жилые помещения, предоставленные по ордеру, на основании решения органа исполнительной власти города Москвы (уполномоченного лица)
  13. Заключение дополнительных соглашений к договорам пользования жилыми помещениями жилищного фонда города Москвы и внесение в них изменений
  14. Предоставление информации об очередности граждан, состоящих на жилищном учете
- **Префектура города Москвы – 2 государственных услуги:**
  1. Предоставление заверенных уполномоченными лицами префектуры документов по вопросам, затрагивающим права и законные интересы заявителя, в том числе находящихся в архиве префектуры
  2. Признание жилого помещения пригодным (непригодным) для проживания
- **Управа района – 1 государственная услуга:**
  1. Предоставление заверенных уполномоченными лицами управы района документов по вопросам, затрагивающим права и законные интересы заявителя, в том числе находящихся в архиве управы района города Москвы
- **Мосжилинспекция – 1 государственная услуга:**
  1. Согласование переустройства и (или) перепланировки жилых и нежилых помещений в многоквартирных домах и оформление акта приемочной комиссией акта об установленном переустройстве и (или) перепланировке помещений в многоквартирных домах
- **Государственное унитарное предприятие «Московское городское бюро технической инвентаризации»- 2 государственные услуги:**
  1. Проведение инвентаризации и предоставление информации технического учёта
  2. Адресная регистрация объектов недвижимости
- **Департамент природопользования и охраны окружающей среды -1 государственная услуга:**
  1. Выдача и аннулирование охотничьих билетов



- **Департамент транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы- 3 государственные услуги:**
  1. Внесение в реестр парковочных разрешений инвалидов города Москвы записи о парковочном разрешении инвалида, сведений об изменении записи о транспортном средстве в парковочном разрешении инвалида и о продлении действия парковочного разрешения инвалида
  2. Внесение в реестр резидентных парковочных разрешений города Москвы, записи о резидентном парковочном разрешении, сведений об изменении записи о транспортном средстве в резидентном парковочном разрешении и об аннулировании резидентного парковочного разрешения
  3. Внесение в реестр парковочных разрешений многодетных семей города Москвы, записи о парковочном разрешении многодетной семьи, и об аннулировании парковочного разрешения многодетных семей города Москвы
- **Портал государственных и муниципальных услуг города Москвы-1 государственная услуга:**
  1. Предоставление доступа граждан к подсистеме «Личный кабинет»
- **Главархив города Москвы - 1 государственная услуга:**
  1. Организация информационного обеспечения граждан, органов государственной власти, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Москвы и других архивных документов
- **Государственное унитарное предприятие «Московский социальный регистр» - 2 государственные услуги:**
  1. Выдача социальных карт студента
  2. Выдача социальной карты учащегося
- **Управление Федеральной службы судебных приставов по городу Москве – 1 государственная услуга:**
  1. Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического лица
- **Департамент социальной защиты населения города Москвы – 53 государственные услуги**
- **Управление ЗАГС города Москвы – 4 государственных услуги:**
  1. Государственная регистрация рождения ребенка
  2. Государственная регистрация рождения ребенка с одновременной государственной регистрацией установления отцовства
  3. Государственная регистрация смерти
  4. Прием заявлений от юбиляров супружеской жизни
- **Пенсионный Фонд России – 6 государственных услуг;**
  1. Прием заявлений о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал и выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал
  2. Прием заявлений о распоряжении средствами материнского (семейного) капитала
  3. Прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг
  4. Прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о переходе в негосударственный пенсионный фонд или о переходе в Пенсионный фонд Российской Федерации из негосударственного пенсионного фонда для передачи им средств пенсионных накоплений\
  5. Прием заявлений о добровольном вступлении в правоотношения по обязательному пенсионному страхованию в целях уплаты дополнительных страховых взносов на накопительную часть трудовой пенсии
  6. Анкетирование физических лиц для регистрации в системе обязательного пенсионного страхования



- **Отделение Управления Федеральной Миграционной Службы – 11 государственных услуг**

*Итого МФЦ района Некрасовка предоставляет более 150 государственных услуг населению.*

*В штате МФЦ района Некрасовка работает 28 специалистов, оказывающих государственные услуги населению.*

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.

*В 2014 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, ФСС, Департамент транспорта города Москвы, Департамент жилищной политики и жилищного фонда города Москвы, Главархив, ЗАГС города Москвы, БТИ города Москвы, в том числе и дистанционные курсы обучения по предоставлению государственных услуг и т.д.).*

**Проведено множество тренингов по клиентоориентированности и стрессоустойчивости.**

*Общее количество заявителей, обратившихся за государственными услугами в МФЦ района Некрасовка в 2014 году – 149328 человек.*

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

- услуги Росреестра - 7552 чел. (в т.ч. консультаций – 4155 чел.)
- услуги ДЖП и ЖФ – 1226 чел. (в т.ч. консультаций – 796 чел.)
- услуги Мосжилинспекции – 38 чел. (в т.ч. консультаций – 21 чел.)
- услуги ГУП МосгорБТИ – 800 чел. (в т.ч. консультаций – 501 чел.)
- услуги ДПиОС – 142 чел. (в т.ч. консультаций – 80 чел.)
- услуги ДТиРДТИ – 237 чел. (в т.ч. консультаций – 138 чел.)
- услуги Портала – 94 чел. (в т.ч. консультаций – 53 чел.)
- услуги Главархива – 201 чел. (в т.ч. консультаций – 113 чел.)
- услуги абонентского отдела и паспортного стола - 61407 чел. (в т.ч. консультаций – 14819 чел.)
- услуги по жилищным субсидиям – 7601 чел. (в т.ч. консультаций – 5996 чел.)
- Префектура города Москвы – 2 чел. (в т.ч. консультаций – 1 чел.)
- Управа города Москвы – 1 чел. (в т.ч. консультаций – 1 чел.)
- Федеральная служба судебных приставов – 0 чел. (в т.ч. консультаций – 0 чел.)
- Фонд социального страхования - 0 чел. (в т.ч. консультаций – 0 чел.)
- Фонд обязательного медицинского страхования – 1105 чел. (в т.ч. консультаций – 385)

***Итого по ведущим специалистам МФЦ района Некрасовка - 85333 чел.  
(в т.ч. консультаций 29338 чел.)***

- услуги ДСЗН – 6451 чел. (в т.ч. консультаций – 1329 чел.)
- услуги ЗАГС – 700 чел. (в т.ч. консультаций – 6 чел.)

***Итого по городским службам - 31247 чел. (в т.ч. консультаций - 11104 чел.)***



- услуги ОУФМС – 24253 чел. (в т.ч. консультаций – 1764 чел.)
- услуги ПФР – 8495 чел. (в т.ч. консультаций – 135 чел.)

**Итого по ФОИВ - 32748 чел. (в т.ч. консультаций - 1899 чел.)**

## **СОКРАЩЕНИЕ ВРЕМЕНИ ОЖИДАНИЯ**

Перед сетью центров госуслуг города была поставлена задача - борьба с очередями. Она выполнена. Среднее время ожидания по сети составляет 6 минут. За прошедшую неделю 22 человека ждали в очереди более часа (это менее 0,1%). Для сравнения – в марте таких случаев было около 2 тысяч в неделю. Это достигается грамотным реагированием количества открытых окон на планируемый и фактический поток посетителей, перераспределением потока посетителей по сети, предварительной записью на получение госуслуг.

## **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. Этот сервис себя зарекомендовал. В день им пользуются уже 6 тысяч москвичей и делают правильный выбор.

## **ПРЕДЗАПИСЬ**

В центры госуслуг 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 госуслуг rgu.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.

## **МОБИЛЬНЫЙ ОФИС**

Не во всех районах пока есть возможность для быстрого создания центров госуслуг. 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 2013 года 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. Сегодня в мобильных офисах предоставляется 21 услуга 11 органов власти.

## **ДИАЛОГ С ЖИТЕЛЯМИ**

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

- **Like-unlike.** Во всех центрах госуслуг 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.
- **Активный гражданин.** В городе запущена программа «Активный гражданин» - это проект для тех, кому не все равно, что происходит в Москве. Каждую неделю москвичам предлагают обсудить важные для города вопросы. В рамках проекта жители в том числе оценивают



работу центров госуслуг, и выбирают приоритетные пути направления развития центров госуслуг. Помимо этого, в 11 центрах есть стойки промоутеров программы «Активный гражданин», которые рассказывают посетителям, что это за проект и для чего он проводится, а также выдают подарки за накопленные баллы.

- **Социология.** Центры госуслуг постоянно ведут диалог с москвичами. Только так можно совершенствовать свою работу. И москвичи ценят эту открытость и стремление сделать офисы госуслуг лучше. Так, данные последних социологических исследований свидетельствуют о высокой оценке их работы жителями. 96% респондентов удовлетворены качеством обслуживания, корректностью оформления документов, набором доступных государственных услуг и предложением дополнительных сервисов. По итогам социологического исследования, проведенного в декабре 2013 г., сотрудники центров госуслуг - на втором месте по уровню доверия жителей после классных руководителей (89% и 93% соответственно). Так что можно с уверенностью сказать, что специалистам центров госуслуг доверяют как учителям.
- **Краудсорсинг.** Центры госуслуг активно вовлекают москвичей в процесс управления городом, и в частности, в улучшение центров госуслуг. В этом году впервые прошел проект по краудсорсингу, с помощью которого получена информация, каким посетители хотят видеть сотрудника, что и как хотят слышать, и как сделать их пребывание в центрах госуслуг еще более комфортным, а процесс оказания услуг – более простым и быстрым. За 5 недель работы проекта в нем приняли участие более 5,5 тысяч человек, которые провели на площадке более 25 тысяч человеко-часов, внесли более 5000 предложений по вопросам улучшения деятельности центров госуслуг. Это касалось удобства навигации, работы мобильных офисов, предварительной записи на прием, поведения сотрудников, оценки качества услуг, возможности выездного обслуживания на платной основе и много другого. По итогам этого проекта лучшие предложения москвичей уже находятся в стадии реализации (при входе стоят велопарковки, появилась возможность печати документов с флешки, до конца года центры будут оснащены Wi-Fi).
- **Сайт и соцсети.** МФЦ всегда готовы к диалогу и активно используют для этого социальные сети и Интернет. Всегда свежие новости и полезные материалы о работе центров госуслуг:  
<http://mfc.mos.ru/>  
[https://vk.com/mfc\\_msk](https://vk.com/mfc_msk)  
<https://www.facebook.com/mfc.mos>  
[https://twitter.com/mfc\\_msk](https://twitter.com/mfc_msk)  
<http://www.youtube.com/user/MFCmsk1>

## НОВАЯ ФИЛОСОФИЯ ПРИСУТСТВЕННОГО МЕСТА

- **Внутренняя навигация.** Основная задача центров госуслуг – это комфортное и качественное оказание услуг населению. Визуальный ряд значительно упрощает процесс, а выверенная логистика исключает суету и сокращает время нахождения в центре. 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. В центрах госуслуг используется продуманная система внутренней навигации, помогающая посетителям оперативно найти нужный сервис. Все центры оборудованы для маломобильных групп граждан, выделены отдельные кабинеты, либо окна для их приема, для удобства во всех центрах оборудованы туалеты для МНГ.
- Положительный образ и комфортность нахождения в МФЦ обеспечил созданный еще в 2013 году **единый фирменный стиль МФЦ**, корпоративный стиль в одежде сотрудников. В 2014 же году по заказу Министерства экономического развития был разработан новый фирменный стиль центров госуслуг – «**Мои Документы**». Новый стиль также подразумевает внутреннюю навигацию и единое оформление помещений. Несколько центров уже оформлены в соответствии с новым брендом. Сотрудники одеты в новую форму. В следующем году работа по ребрендингу будет продолжена.



- **Дополнительные сервисы.** Во всех центрах доступен единый набор услуг, как основных, так и сопутствующих, например возможность сделать копию документа, сфотографироваться, распечатать готовые документы с флешки. Кроме того, во всех центрах госуслуг представлен дополнительный дружелюбный сервис – кофейные и снековые аппараты, платежные терминалы, комнаты матери и ребенка.

*МФЦ района Некрасовка оказываются дополнительные услуги:*

- *фотоуслуги;*
- *услуги ксерокопирования;*
- *установлен платомат для оплаты услуг населения – 2 шт.;*
- *установлен банкомат - 1 шт.;*
- *кофе-аппарат – 1 шт.*

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

- **Уведомление о готовности документов.** Специалисты центров госуслуг не сами готовят документы, и не всегда сроки соблюдаются ответственными службами. Чтобы не заставлять людей ходить несколько раз и не вызывать негатив, введена эта функция, которую тестировали в течение августа. С сентября действует автоматическое СМС - уведомление (либо уведомление по электронной почте) о готовности документов.
- **Центр притяжения для жителей района.** Для нас центр госуслуг - это человеческое лицо власти. Это другая философия присутственных мест оказания услуг. Центр госуслуг – это центр притяжения для жителей района. Сюда приходят, чтобы провести досуг, пообщаться, решить социальные проблемы. На базе многих центров организуются мастер-классы, обучения компьютерной грамотности, выставки. Это дает не только возможность пришедшим посетителям приятно провести время и приобщиться к знаниям и искусству, но и многим жителям районов проявить свои таланты и поделиться знаниями с другими. С 2014 года в центрах Северо-Восточного округа проводятся бесплатные юридические консультации. Ведется работа по расширению программы. В будущем программа мероприятий будет серьезно расширена и унифицирована.

*В МФЦ района Некрасовка в 2014 году были организованы и проведены следующие мероприятия: День открытых дверей, день рождения МФЦ, Выставка детских рисунков, Проведение Мастер-классов с детьми по прикладным искусствам, обучение жителей города Москвы ЕПД. Обучение компьютерной грамотности, работе с порталом госуслуг, заведение личного кабинета, передача показаний ИПУ, регистрация на портале госуслуг, обучение предзаписи, заведение личной эл. почты.*

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

В этом году у сотрудников столичных центров госуслуг появился «Московский стандарт госуслуг» - 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 госуслуг предложили участники краудсорсинг-проекта «Мой офис госуслуг», 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 госуслуг. По его мнению, эти стандарты



обязаны стать выше, чем в коммерческих структурах.

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

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

## **МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ**

### **1. КЛИЕНТ ВСЕГДА ПРАВ.**

Сотрудник МФЦ всегда поможет ему правильно сформулировать вопрос и даст квалифицированный ответ.

### **2. ГЛАВНОЕ – ПРОФЕССИОНАЛИЗМ.**

Сотрудники МФЦ работают быстро и качественно. Они знают свое дело, внимательно и аккуратно работают с документами, с удовольствием консультируют клиентов.

### **3. ВЫСЛУШАТЬ. УСЛЫШАТЬ. ПОМОЧЬ.**

Каждый клиент – особый, каждый запрос – уникален. Никакой закон не может предусмотреть всего многообразия человеческих проблем. Задача сотрудника МФЦ – войти в положение каждого клиента.

### **4. БЕРЕЧЬ ВРЕМЯ КЛИЕНТА.**

Задача МФЦ – сэкономить людям время, эффективно удовлетворить их запросы, избавить от лишних хлопот.

### **5. ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО.**

Центры госуслуг становятся ближе к каждому московскому дому, а услуги МФЦ – все более удобными и доступными для всех категорий граждан.

### **6. ДРУЖЕЛЮБИЕ И ПРИВЕТЛИВОСТЬ.**

Центры встречают людей комфортом и уютом, опрятностью и чистотой. Клиенты в них – желанные гости, их примут дружелюбно и приветливо, с улыбкой и хорошим настроением.

### **7. ЛИЧНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КАЧЕСТВО РАБОТЫ.**

Работа сотрудника МФЦ считается выполненной, только если ответ информативен, а срок оказания услуги – не нарушен. Каждый посетитель оценивает проделанную работу по этим строгим критериям.

### **8. ПОМОЩЬ ЛЮДЯМ – С УДОВОЛЬСТВИЕМ И ГОРДОСТЬЮ.**

Работа МФЦ помогает сделать Москву комфортнее, добрее и лучше. Сотрудники Центров – большой коллектив единомышленников, для которых работа с людьми и для людей – не только профессия, но и призвание.