**Отчет**

**о работе МФЦ района Северное Медведково**

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

1. **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 Северное Медведково расположен по адресу: улица Тихомирова, дом 12, корпус 1, общая площадь занимаемых помещений 850 кв. м.

Функционирует с 10 сентября 2012 года. В МФЦ в 35 окнах ведется прием граждан специалистами из городских органов исполнительной власти и федеральных структур.

1. **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.

С 1 февраля 2014 года МФЦ будут работать с 8.00 до 20.00 ежедневно, в том числе в субботу и воскресенье. МФЦ доступно всегда.

1. **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 Северное Медведково:*

* *Главное управление № 6 Пенсионного фонда Российской Федерации по Москве и Московской области;*
* *Департамент социальной защиты населения города Москвы (Районное управление социальной защиты населения Северное Медведково);*
* *Управление ЗАГС;*

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

1. ***Универсальные специалисты:***

* *«Управление Росреестра по Москве» - количество услуг: 2*
* *«ФГБУ «Федеральная кадастровая палата Росреестра» по Москве» - количество услуг: 2*
* *Инспекция ФНС России №15 (ИФНС) - количество услуг: 1*
* *Государственное учреждение - Московское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации - количество услуг: 2*
* *Департамент жилищной политики и жилищного фонда города Москвы (ДЖП и ЖФ) - количество услуг: 4*
* *Префектура города Москвы - количество услуг:1*
* *Управа района - количество услуг:1*
* *Мосжилинспекция - количество услуг:1*
* *Государственное унитарное предприятие «Московское городское бюро технической инвентаризации» (ГУП МосгорБТИ) - количество услуг:1*
* *Департамент природопользования и охраны окружающей среды города Москвы (ДПП и ООС) - количество услуг:1*
* *Департамент транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы - количество услуг:3*
* *Управление ЗАГС города Москвы района (ЗАГС) - количество услуг: 3*
* *Портал государственных и муниципальных услуг города Москвы - количество услуг:1*
* *Главархив города Москвы - количество услуг:1*
* *Государственное казенное учреждение города Москвы "Инженерная служба района " (ГКУ ИС) - количество услуг:10*
* *Государственное казенное учреждение «Городской центр жилищных субсидий №35 » (ГЦЖС) - количество услуг:1*
* *Государственное унитарное предприятие "Московский социальный регистр"- количество услуг:1*
* *Управление Федеральной службы судебных приставов по Москве (УФССП по Москве) - количество услуг:1*
* *Отделение по району ОУФМС России по городу Москве в СВАО (ОУ ФМС) - количество услуг: 4*

1. ***Государственные органы исполнительной власти***

* *Департамент социальной защиты населения города Москвы (ДСЗН) - количество услуг:54*
* *Управление ЗАГС города Москвы района (ЗАГС) - количество услуг: 4*
* *Московским городским фондом обязательного медицинского страхования, страховые организации (МГФОМС) - количество услуг:4*

1. ***Федеральные органы исполнительной власти***

* *ГУ Пенсионного Фонда России № по городу Москве и МО Управление № района (Пенсионный фонд) - количество услуг:6*

*Итого МФЦ района Северное Медведково предоставляет 109 государственные услуги населению.*

*В МФЦ района работает 57 специалистов, оказывающих государственные услуги населению, из них: 50 специалистов МФЦ (универсальные специалисты, сотрудники абонентского отдела, паспортного стола и ГЦЖС), 3 специалиста ДСЗН, 2 специалист ПФР,*

*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 Северное Медведково в 2013 году – 174 094 чел.*

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

1. ***Универсальными специалистами - количество обращений: 164766***

* *«Управление Росреестра по Москве» - количество обращений: 11077;*
* *«ФГБУ «Федеральная кадастровая палата Росреестра» по Москве» - количество обращений: 4767;*
* *«Инспекция ФНС России № (ИФНС)» - количество обращений: 76;*
* *«Государственное учреждение - Московское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации» - количество обращений: 100;*
* *«Департамент жилищной политики и жилищного фонда города Москвы (ДЖП и ЖФ)» - количество обращений: 6452;*
* *«Департамент образования города Москвы» - количество обращений: 1400;*
* *«Префектура города Москвы» - количество обращений: 6200;*
* *«Управа района» - количество обращений: 3554;*
* *«Мосжилинспекция» - количество обращений: 160;*
* *«Государственное унитарное предприятие «Московское городское бюро технической инвентаризации» (ГУП МосгорБТИ)» - количество обращений: 224;*
* *«Департамент природопользования и охраны окружающей среды города Москвы (ДПП и ООС)» - количество обращений: 1745;*
* *«Департамент транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы» - количество обращений: 5600;*
* *«Портал государственных и муниципальных услуг города Москвы» - количество обращений: 492;*
* *«Главархив города Москвы» - количество обращений: 8;*
* *«Государственное казенное учреждение города Москвы "Инженерная служба района " (ГКУ ИС)» - количество обращений: 111202;*
* *«Государственное казенное учреждение «Городской центр жилищных субсидий № » (ГЦЖС)» - количество обращений: 11709.*

1. ***Городские органы исполнительной власти – количество обращений: 8032***

* *«Департамент социальной защиты населения города Москвы (ДСЗН)» - количество обращений: 7458;*
* *«Управление ЗАГС города Москвы района (ЗАГС)» - количество обращений: 574.*

1. ***Федеральные органы исполнительной власти – количество обращений: 1296***

* *«ГУ Пенсионного Фонда России № 6 по городу Москве и МО Управление № района (Пенсионный фонд)» - количество обращений: 1246;*
* *Отделение по району ОУФМС России по городу Москве в АО (ОУ ФМС) - количество обращений: 50.*

1. **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 Северное Медведково оказываются дополнительные услуги:*

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

*Также в МФЦ района Северное Медведково функционирует полностью оборудованный детский уголок.*

1. **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.

1. **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.

1. **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).

1. **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 Северное Медведково ведется «Книга жалоб и предложений».*

*За отчетный период поступило в «Книгу жалоб и предложений» 18 обращений из них:*

* *положительные отзывы на качественное обслуживание – 16 обращений;*
* *предложений по организации работы МФЦ - 0 обращений.*

*За отчетный период работы МФЦ жалобы на некачественное обслуживание населения района поступали в незначительном количестве (2 обращений).*

1. **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.