Выступление руководителя МФЦ района Капотня

Н.Н.Скороспеловой

на муниципальном собрании внутригородского муниципального образования Капотня в городе Москве

31 января 2019 года

Уважаемые депутаты!

Уважаемые приглашенные!

Сегодня Москва может по настоящему гордиться теми успехами, которых мы добились в сфере предоставления государственных услуг. Не многие вспомнят, что еще 7 лет назад для получения одной бумажки, а точнее даже подачи бумажки на получение бумажки, здесь, в столице надо было отпроситься с работы и оббежать 3-4 службы, которые находились в разных концах города и работали по своему графику.

Москва входит в тройку лидеров по таким показателям развития центров госуслуг, как Доступность, Комфортность и Управление очередями, Диалог с гражданами. При этом в сравниваемых мировых столицах, занимающих высокие места в рейтинге, на развитие центров госуслуг уходило не менее десятка, а то и нескольких десятков лет. Мы единственный город в мире, где центры госуслуг работают без выходных 7 дней в неделю. Сейчас за государственными услугами можно обратиться в любой день недели с 8 до 20 ( и с 10 до 22- во флагманские офисы) в любой из центров госуслуг.

В начале 2018 года Мэр города Москвы С.С. Собянин открыл первый в России флагманский офис « Мои Документы» в ТРЦ « АФИМОЛЛ СИТИ» на Краснопресненской набережной, д. 2. Затем еще один в ЮЗАО. Главная особенность флагманских офисов – расширенный перечень услуг и дополнительных сервисов: отделение банка «Мой банк», билетная касса «Мое искусство», фотоателье « Мое фото», « Мои путешествия» ( экскурсии и туры), «Мое здоровье» (медицинские услуги , предоставляемые Департаментом здравоохранения), «Мой нотариус», «Мое кафе», интересные лекции – все это собрано в одном месте вместе с возможностью оформить важные государственные услуги: поставить на учет автомобиль, зарегистрировать ИП, получить услуги малому бизнесу.

В декабре 2018 года был открыт Дворец МФЦ на ВДНХ. Впервые у заявителей появилась уникальная возможность оформить документы на всю недвижимость по всей России и заплатить госпошлину на рабочем месте специалиста.

Центр «Мои документы» района Капотня оказывает более 180 государственных услуг , что на 10 государственных услуг больше по сравнению с предыдущим годом:

1. «Переоформление национальных и выдача международных водительских удостоверений».
2. «Подача налоговой декларации по форме 3-НДФЛ».
3. «Оформление и выдача ИНН».
4. Жизненная ситуация «Я автомобилист».
5. Жизненная ситуация «Я оплачиваю налоги».
6. Жизненная ситуация «Я потерял документы».
7. Постановка и снятие с воинского учета.
8. «Выдача дубликата договора социального найма»
9. «Комплексный зарпос»
10. «Назначение ежемесячной выплаты на первого ребенка»

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 МФЦ района Капотня имеется 29 окон приема, из них в 25 окнах ведут прием сотрудники МФЦ. В 4-х окнах приема работают специалисты МВД – приглашенной организации, расположенной в помещении МФЦ. Число сотрудников МФЦ района Капотня составляет 31 человек, что на 4 единицы больше по сравнению с предыдущим годом. Ежедневно в Центр госуслуг Капотня обращается в среднем 270 человек, что на 50 заявителей в день больше по сравнению с предыдущим периодом. В 2018 году в МФЦ района Капотня обратилось более 83000 заявителей за 83827 государственными услугами, что на 13000 человек и 13582 государственных услуг больше по сравнению с предыдущим годом, в том числе услуги ЗАГСа - оформлено 388 актовых записей и выдано свидетельств о рождении, установление отцовства и смерти. Наиболее востребованными услугами являются услуги Росреестра (Регистрация права собственности объекта недвижимости, постановка объекта недвижимости на Кадастровый учет, получения сведений из ЕГРН), Департамента соцзащиты и Пенсионного Фонда (оформление социальной карты Москвича, оформление услуг для многодетной семьи, назначение региональной социальной оплаты к пенсии неработающим пенсионерам, назначение ежемесячного пособия на ребенка) паспортного стола и абонентского отдела (регистрация по месту жительства/пребывания, расчёт и перерасчёт коммунальных услуг) предоставление жилищных субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, переоформление национальных и выдача международных водительских удостоверений, оформление и выдача ИНН. Москвичи имеют возможность оформить 25 государственных услуг через портал mos.ru не выходя из дома. Среднее время ожидания в очереди в МФЦ района Капотня составляет 36 секунд, что на 12 секунд меньше по сравнению с 2017 годом. В МФЦ города Москвы посетителей, которые ожидают приема более 15 минут, в качестве приятного извинения бесплатно угощают кофе. За отчетный период в МФЦ Капотня превышений времени ожидания приема более 15 минут установлено не было.

А среднее время обслуживания заявителя составляет 7-8 минут. Сокращение очередей и времени ожидания стало возможным из-за онлайн-предзаписи на самые востребованные услуги (биометрический загранпаспорт, услуги Росреестра), возможность ознакомиться с загруженностью центров в режиме реального времени, универсализации сотрудников МФЦ. Кроме того, жителям приходят уведомления о готовности документов тем способом, которым они указали в заявлении (по электронной почте или СМС-сообщение).

Нам важно, чтобы в МФЦ района Капотня нашим заявителям было комфортно, поэтому в центре госуслуг вы встретите единый набор дополнительных услуг и дружелюбных сервисов: распечатать документ с флешки, сделать фото на документы, оплатить госпошлину, перекусить и выпить чашку кофе, развеселить малыша в игровом уголке или научиться получать услуги через портал с помощью администратора зала. МФЦ Капотня для удобства заявителей установлены фотокабина, копировальный аппарат, видеоконсультант «МОСЭНЕРГОСБЫТ», 2 банкомата «Банк Москвы», платоматомат «Сбербанк», платомат «ИНТЕРПРОГРЕССБАНК», снековый аппарат, кофеаппарат.

Главное в нашей работе - слышать клиента. Москва является абсолютным лидером по установлению обратной связи с посетителями. Благодаря участникам краудсорсинг-проекта «Мой офис госуслуг» и их голосованию теперь во всех центрах в том числе и в районе Капотня есть Wi-Fi, велопарковки у входа, предзапись на востребованные услуги, СМС-уведомление о готовности документов, графики загрузки по дням и часам и многое другое. Всё это создает комфорт и удобство посетителям.

В 2018 году в МФЦ района Капотня появились новые услуги, такие как:

- «Назначение ежемесячной выплаты в связи с рождение первого ребенка»,

- «Получение дубликата договора социально найма»,

- «Получение полиса ОМС с электронным носителем».

Так же заявители могут получить в МФЦ района Капотня ряд услуг в рамках пилотных жизненных ситуаций, что на три услуги больше по сравнению с предыдущим годом. Этот пакет услуг позволяет сократить число визитов в центр госуслуг до двух. Сначала подать заявление, а потом прийти за готовым пакетом документов, ранее жизненных ситуаций было 6. Самые востребованные жизненные ситуации в МФЦ района Капотня:

- «Рождение ребенка» - предоставлено 215 государственных услуг

- «Многодетная семья» - предоставлено 74 государственных услуг

- «Оформление наследства» - предоставлено 31 государственных услуг.

С 1 мая 2018 года МФЦ района Капотня появилась возможность получить «Комплексную услугу» - 107 услуг одновременно (84 – региональных и 23 – федеральных). 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 госуслуг. Это никак не влияет на качество предоставления услуг, однако существенно экономит время жителей.

Каждого посетителя мы встречаем с улыбкой. И делаем все, чтобы с улыбкой клиент выходил из нашего центра. Именно поэтому был принят Московский стандарт госуслуг – обязательный для сотрудников свод правил работы, который утвердил Мэр города. В основе стандарта – профессионализм, дружелюбие и ориентация на клиента.

Город развивается, и перед центрами «Мои Документы» встают новые задачи: в конце 2017 года С.С. Собянин дал старт проекту «Искренний сервис». Искренний сервис – это умение смотреть на ситуацию с позиции клиента и решать задачи с точки зрения его интересов. Центры госуслуг – места притяжения, приходя в которые жители могут рассчитывать на искреннюю помощь сотрудников.

Сегодня 98% посетителей довольны работой нашего центра. В 2018 году в книге «Жалоб и предложение» было оставлено 92 положительных отзывов о работе сотрудников МФЦ района Капотня. 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. В 2018 году проставлено 11880 оценок, из них 11821 – положительных.

От нас требуется каждый день высокопрофессионально и дружелюбно предоставлять услуги жителем района. Здесь главную роль играют кадры. Немаловажная роль отдается Учебному центру. Все новички обязательно проходят двухнедельное входное обучение. На этом этапе крайне важно рассказать о нашей структуре, объяснить непреложные принципы работы, научить не только разбираться в регламентах предоставления услуг, но и не забывать о клиентоориентированности. Проще говоря – помнить, что клиент пришел за услугой, и наша задача – предоставить ее с максимальным для него комфортом и минимальными затратами времени. Ну а дальше – главное поддерживать и освежать здания, вовремя обучать нововведениям в законодательстве и повышать квалификацию персонала.

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 наши сотрудникам доверяют как классным руководителям, 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 Капотня Н.Н. Скороспелова.