

Выступление руководителя МФЦ района Капотня
Н.Н.Скороспеловой
на муниципальном собрании внутригородского муниципального образования
Капотня в городе Москве
27 февраля 2020 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 8 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.

Сегодня горожане получают государственные услуги быстро и с комфортом в центрах «Мои Документы».

Центр «Мои документы» района Капотня оказывает более 270 государственных услуг, что на 90 государственных услуг (услуги ДСЗН, Центра занятости населения и Мосстройнадзора) больше по сравнению с предыдущим годом.

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 33 человека, что на 2 единицы больше по сравнению с предыдущим годом. Ежедневно в Центр госуслуг Капотня обращается в среднем 300 человек, что на 30 заявителей в день больше по сравнению с предыдущим периодом. В 2019 году в МФЦ района Капотня обратилось более 67000 заявителей за 69656 государственными услугами, что на 1570 государственных услуг больше по сравнению с предыдущим годом, в том числе услуги ЗАГСа - оформлено 349 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, миграционный учет, 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, выдача и замена паспорта РФ.

В 2019 году в МФЦ района Капотня появились 73 новые услуги Департамента соцзащиты населения.

Из них самые востребованные :

- предоставление бесплатной санаторно-курортной путевки федеральным и региональным льготникам – предоставлено 1643 госуслуги
- присвоение звания «Ветеран труда» и выдача Удостоверения, выплата единовременного пособия в связи с переездом на новое место жительства из зон радиоактивного загрязнения и мест катастрофы на Чернобыльской АЭС – 401.

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. Самые востребованные жизненные ситуации в МФЦ района Капотня:

- «Рождение ребенка» - предоставлено 236 государственных услуг
- «Многодетная семья» - предоставлено 55 государственных услуг
- «Перемена имени» - предоставлено 17 государственных услуг.

В МФЦ района Капотня имеется возможность получить «Комплексную услугу» включающую в себя 174 услуги одновременно. По сравнению с 2018 годом количество услуг комплексного запроса увеличилось на 67, за счет передачи новых услуг ДСЗН. 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.

Москвичи имеют возможность оформить более 40 государственных услуг через портал mos.ru не выходя из дома, что на 15 услуг больше по сравнению с прошлым годом. Среднее время ожидания в очереди в МФЦ района Капотня составляет 01 мин. 15 секунд. 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 6-7 минут, что на 1 минуту меньше по сравнению с прошлым годом. 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).

Мы стараемся сделать центр госуслуг доступным и удобным для любой категории граждан. Вблизи центра организована велопарковка, в помещении есть бесплатный Wi-Fi, зона обмена книгами, кулер с водой. Среди дополнительных сервисов появилась возможность оплаты госпошлин и других платежей непосредственно в окне приема через POS-терминалы. Способ оплаты

позволяет осуществить платеж в одно касание и не требует ручного ввода реквизитов, что помогает избежать ошибок при заполнении.

Помимо вежливого и грамотного персонала, в принцип клиентоориентированности мы закладываем реальную заботу о потребностях посетителей. Нам важно, чтобы нашим посетителям было комфортно. Поэтому в центре 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, занять малыша в детском уголке или научиться получать услуги в электронном и в исключительно электронном виде через портал госуслуг на mos.ru с помощью администратора зала – все это можно сделать.

В МФЦ Капотня для удобства заявителей установлены фотокабина, копировальный аппарат, видеоконсультант «МОСЭНЕРГОСБЫТ», 2 банкомата «Банк Москвы», платомат «ИНТЕРПРОГРЕССБАНК», снековый аппарат, кофемашина.

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.

Сегодня 99% посетителей довольны работой нашего центра. В 2019 году в книге «Жалоб и предложение» было оставлено 43 положительных отзыва 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.

Специалисты МФЦ района Капотня всегда помогают посетителям с улыбкой и заботой. Залог высокого уровня обслуживания – «Московский стандарт госуслуг», утвержденный Мэром Москвы. В его основе – профессионализм, дружелюбие и ориентация на клиента. В стандарте всего 8 простых, но очень важных истин.

От нас требуется каждый день высокопрофессионально и дружелюбно предоставлять услуги жителем района. 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 знания, вовремя обучать нововведениям в законодательстве и повышать квалификацию персонала.

Ежедневно мы стремимся внимательно услышать каждого посетителя, понять его настоящие потребности или беспокойства и помочь в решении его вопросов. «Мои Документы» - с пользой, заботой, улыбкой!