**Отчет о результатах деятельности многофункционального центра района Теплый Стан за период с 01 января 2018 по 31 декабря 2018**

Центры «Мои Документы» 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. Всего в центрах «Мои Документы» имеется более **6,5 тыс.** окон приёма. Число сотрудников превышает **7 тыс.** человек. В день к нам приходят более **70 тысяч человек**.

Среднее время ожидания в очереди по всей сети составляет **3 минуты**. И это не только наша внутренняя победа, но и **мировой рекорд**.

При этомвсего **1 из 2000** посетителей ждет более положенных по нормативу **15 минут**. И чтобы сделать его ожидание более комфортным, мы дарим ему **чашку кофе**. Также свою роль в сокращении очередей и времени ожидания играют: наличие **онлайн - предзаписи** на самые востребованные услуги (биометрический загранпаспорт, услуги Росреестра), возможность ознакомиться с **загруженностью центров в режиме реального времени**. Кроме того, жителям приходят **уведомления о готовности документов** (тем способом, который они указали в заявлении – по электронной почте или СМС-оповещение).

За всеми услугами можно обратиться **в любой день недели, с 8 до 20 в 129 центров Москвы, а также и в 2 флагманских офиса (ЦАО и ЮЗАО) с 10 до 22,** расположенных **вблизи транспортных потоков**. Флагманский офис отличается большей площадью помещения, более комфортным залом ожидания, расширенной зоной электронных услуг и просторным детским уголком.

Главная особенность флагманских офисов – **расширенный перечень услуг и дополнительных сервисов**. «Мой банк» (отделение банка), «Мое искусство» (билетная касса), «Мое фото» (фотоателье), «Мои путешествия», «Мое здоровье» (медицинские услуги, предоставляемые Департаментом здравоохранения), «Мой нотариус» и «Мое кафе» 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.

**Центр в районе Теплый Стан открылся 02.05.2012 и расположен по адресу: г. Москва, улица Академика Варги 26А.**

Вход в центр оборудован пандусом для маломобильных посетителей и кнопкой вызова специалиста. Общая площадь занимаемого помещения 1069 кв.м. Для посетителей здесь работает 55 окон приема. Общее количество заявителей, оформивших государственные услуги в МФЦ района Теплый Стан за 2018 год, составило **263 338 чел.**

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

*«наименование категории услуг» - количество обращений*

* *услуги ведомственного направления –* ***123 027:***

*из них: услуги ЗАГС -*Запись акта гражданского состояния рождения-**1129***.*

Запись акта гражданского состояния смерти -**797***.*

 Запись акта гражданского состояния отцовства -**113***.*

* *услуги универсального направления –* ***84 127****.*
* *услуги социального направления –* ***40 719.***
* *услуги МВД-* ***15 465*** *чел.*

Численность района Теплый Стан составляет 140 тыс. чел. Начисления за ЖКУ производятся по 40 722 лицевым счетам ежемесячно.

В МФЦ района Теплый Стан ведется «Книга отзывов и предложений» (далее - книга). За отчетный период в книгу поступило» **291** обращение, из них:

* положительные отзывы на качественное обслуживание - **258** обращений;
* предложений по организации работы центра – **33** обращения.

По каждому факту отрицательного отзыва, проводится служебное расследование, разбираются ошибки специалистов, результаты доводятся до сведения всех специалистов с целью недопущения повторения.

Всех посетителей в центре встречает «администратор - помощник», который помогает заявителям оформить талон электронной очереди, оплатить необходимую госпошлину, заполнить необходимые заявления, а также помогает оформлять услуги в электронном виде в центре общего доступа через портал.

Все сотрудники соблюдают корпоративный стиль в одежде – единый дресс-код.

Помимо вежливого и грамотного персонала, в принцип клиентоориентированности мы закладываем **реальную заботу о потребностях посетителей**. Нам важно, **чтобы посетителю было комфортно**. Поэтому во всех центрах вы встретите **единый набор дополнительных услуг и дружелюбных сервисов**:

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

Что важно москвичу при посещении центра госуслуг? **Получить все здесь и сейчас, разом** и быстро. **Время клиента для нас очень ценно**. И крайне **важно оптимизировать сами процессы предоставления услуг**, сократить время на оформление документов. В этом направлении мы тоже активно движемся.

Мы продолжаем формировать пакеты услуг на основе анализа основных **жизненных ситуаций**: рождение ребенка, смена имени, многодетная семья, оформление наследства и оформление пенсии, смена места жительства, приобретение жилья. И три самые новые, пилотные жизненные ситуации: «Я автомобилист», «Я оплачиваю налоги», «Я потерял документы». Этот пакет услуг позволяет сократить число визитов в центр госуслуг до двух: сначала подать заявления, а потом прийти за готовыми документами.

От нас требуется каждый день высокопрофессионально и дружелюбно предоставлять услуги жителям города Москвы. И это непростая работа. Здесь **главную роль играют кадры**. На сегодняшний день **нет вузов**, которые готовят **универсальных специалистов** для центров госуслуг. Поэтому в 2015 году мы открыли **собственный учебный центр**. Его первая задача – **отобрать лучшие кадры** для работы в центрах – тех, кто искренне желает **трудиться на благо москвичей** и обладает необходимым багажом знаний. Мы создаем команду единомышленников! 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 знания, вовремя обучать нововведениям в законодательстве и **повышать квалификацию персонала**. На сегодня мы разработали и внедрили **свою программу обучения** сотрудников центров госуслуг. Обучение включает **более 60 очных и более 100 дистанционных курсов** для повышения квалификации, а также обучающую программу по приему маломобильных граждан.

Сегодня **большинство посетителей довольны** работой наших центров. Узнать мнение заявителей очень просто – **оценки**, выставленные посетителями с помощью специальных **пультов в окнах** приема, транслируются на экран в онлайн режиме.

**С момента появления центров госуслуг в Москве прошло 7 лет. За это время сеть расширилась, а показатели ее развития вышли на мировой уровень, порой даже превосходя его.**