**Отчет о результатах деятельности МФЦ района Царицыно**

Все прекрасно знают, что такое МФЦ и как они удобны для разных категорий граждан. Ведь сейчас за всеми самыми востребованными услугами достаточно обратиться в один из Центров в любой день недели с 8 до 20 (А флагманские Центры и Дворец МФЦ ведут прием с 10 до 22). Причем 98% государственных услуг предоставляются без привязки к месту жительства, что говорит о доступности и комфортности Центров «Мои документы». Ежедневно МФЦ Москвы обслуживают более 70 тысяч жителей.

Функционирование МФЦ района Царицыно обеспечивают более 50 сотрудников, окон приема более 40. И несмотря на то, что ежедневно в наш Центр приходит около 800 жителей, среднее время ожидания составляет 4 минуты, что немногим больше общегородского показателя, который составляет 3 минуты.

В МФЦ разработана система управления очередью, которая обеспечивается наличием предварительной записи. Помимо этого, каждый имеет возможность ознакомиться с загруженностью Центров в режиме реального времени и запланировать свой визит в МФЦ в менее загруженное время. Кроме того, жителям приходят уведомления о готовности документов тем способом, который был указан в заявлении.

В МФЦ района Царицыно организованы все необходимые сервисы. Так например: сделать копии документов, оплатить госпошлину, сфотографироваться – можно не выходя за пределы Центра.

Перечень госуслуг постоянно расширяется, а также добавляются проектные услуги. Например, в 2018 году сотрудники нашего Центра учувствовали в выполнении задачи поставленной городом – информирование населения о предстоящих выборах. И для удобства граждан было организовано предоставление госуслуги «приём заявлений на прикрепления к Избирательному учестку по месту нахождения», которых было принято более 2500.

В МФЦ района Царицыно, как и по всей сети Центров, госуслуги делятся на три направления: ведомственное, социальное и универсальное.

К ведомственному относятся услуги ЖКХ, МВД, ГИБДД, ГЦЖС, ЗАГС, Налоговой службы, военного комиссариата. В данном направлении в 2018 г. было принято около 117 000 заявителей, что на 8% больше, чем в 2017 г.

К социальному направлению относятся услуги соцзащиты, Пенсионного фонда, социальные карты, обязательное медицинское страхование. В 2018 году данным направлением было принято порядка 46 500 заявителей, что на 15% больше, чем в 2017 г.

И к универсальному направлению относятся услуги Росреестра, ДГИ, МЖИ, Главархива, Парковки и прочие. В 2018 году данным направлением было принято порядка 22 000 заявителей, что на 14% больше, чем в 2017 г.

Подводя итоги работы за год и исходя из статистики посещения нашего Центра – прослеживается увеличение количества обратившихся заявителей. Это связанно с постоянным расширением перечня оказываемых услуг и активным участием в жизни города.

Одним из событий, произошедших в 2018 году является увеличение штата сотрудников МФЦ района Царицыно на 20%. Это было необходимо для успешной реализации новых задач, для поддержания норматива времени ожидания заявителей в очереди и развития Искреннего сервиса (***Искренний сервис -*** *это умение смотреть на ситуацию с позиции клиента и решать задачи с точки зрения его интересов).*

Также, для сокращения времени ожидания в очереди мы пошли на такой шаг как универсализация, согласно которому были объединены два из трех направлений по предоставлению услуг – универсальное и социальное. Таким образом, сейчас услуги объединенных направлений оказывают 28 сотрудников, вместо 14 на каждое.

Все новые сотрудники прошли обучение, которое включает очные и дистанционные курсы. Опытные сотрудники посетили учебный центр для повышения квалификации и сдачи тестирования, а также прошли дополнительные тренинги, например обучающую программу по приему маломобильных граждан.

Универсализация сотрудников МФЦ района Царицыно – это развитие, ступень вперед и эффективный инструмент для уменьшения времени ожидания заявителей в очереди. Имея разносторонние навыки в госуслугах, многие сотрудники нашего Центра могут осуществлять прием по нескольким разно профильным вопросам, с которыми к нам обращаются жители.

Самой востребованной услугой 2018 года в МФЦ района Царицыно по-прежнему является услуга по предоставлению информации жилищного учета – более 49000 обращений.

В ТОП-5 востребованных услуг также вошли услуги социальной защиты населения – это более 29000 обращений. Ведомственные услуги по осуществлению регистрационного учета и субсидий на оплату ЖКУ – по 14000 обращений, и миграционный учет иностранных граждан, где зафиксировано 12500 обратившихся.

Также отмечу, что в 2018 году расширен перечень услуг, которые можно оформить в электронном виде. А поскольку в Центре организована зона электронных услуг, наши сотрудники готовы помочь заявителям сориентироваться на портале и оформить необходимые услуги. Это разгружает и окна приема, и создает заявителям удобство и комфорт, и в следующий раз жители уже самостоятельно смогут оформить ту или иную услугу с помощью портала.

**В заключении доклада отмечу, что МФЦ района Царицыно за этот год освоили новые услуги, участвовали в городских проектах и смогли добиться того, что нашим сотрудникам доверяют. Центр госуслуг района Царицыно и дальше будет универсализироваться и повышать качество услуг и сервиса на благо москвичей!**

**Дополнение при необходимости**

***\*\*\* Новшества по Москве***

*Из новшеств, которые произошли в 2018 году – в Москве открылись Флагманские офисы в Центральном и Юго-Западном округах, а также Дворец МФЦ на ВДНХ. Главное их отличие от районных Центров – иной режим работы, а именно с 10 до 22, а также расширенный перечень услуг и дополнительных сервисов.*

***Флагманский офис «Мои Документы» –*** *это ведущий центр предоставления госуслуг, главный окружной центр, который предоставляет революционно новый уровень сервиса. К ним относятся:*

**

*Дворец госуслуг появился в одном из самых любимых мест горожан – на ВДНХ: теперь москвичи могут не только отдохнуть и провести время с семьей, но и получить государственные услуги.*

*Так например, во Дворце госуслуг есть возможность получить услугу Росреестра по объектам недвижимости, расположенным по всей России, тогда как в районных МФЦ документы на регистрацию права собственности можно подать только по объектам, расположенным в Москве.*

*«Мои документы» всегда будут развиваться и расширяться, добавляя новые возможности, удобство и комфорт. В 2019 году планируется открытие Флагманского окружного Центра в ЮАО.*