

ОТЧЕТ о работе МФЦ района Мещанский за 2018

Сегодня Москва может по-настоящему гордиться теми успехами, которых мы добились в сфере предоставления госуслуг. Это не просто слова.

В 2018 году наш центр принимал активное участие в выборах Президента России и Мэра Москвы.

С этой целью были задействованы более 30% сотрудников и, не смотря на то, что в 2018 г. расширился спектр предоставляемых услуг по принципу «одного окна» в МФЦ города Москвы, мы достойно справились с возложенными на нас задачами благодаря профессионализму сотрудников центра и их слаженной работе в команде.

Структура МФЦ района Мещанский и кадровый состав остались прежними.

В связи с увеличением функциональных обязанностей увеличилась на 3 единицы штатная численность сотрудников нашего центра до 52 человек. График работы остался неизменным. Обратиться за всеми самыми востребованными услугами можно в любой день недели с 8 до 20 часов.

В сравнении с 2017 годом, в 2018 г. на 12% возросло количество наших заявителей. В среднем в день в нашем МФЦ обслуживает около 380 человек.

Также возросло и количество оказываемых услуг. В настоящее время в нашем центре оказывается уже 180 государственных услуг по сравнению с 2017 году -170 государственных услуг. 98% из них предоставляются без привязки к месту жительства за исключением трех услуг 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.

Наиболее востребованными являются услуги:

по государственной регистрации прав, получению паспорта, регистрации по месту жительства, выдаче документов жилищного учета, получение СНИЛС, получение водительских прав.

Однако по - прежнему преобладают обращения по вопросам начисления оплаты за жилищно-коммунальные услуги, которые составляют 97% от общего количества обращений.

В 2018 году появились новые услуги: получение водительских удостоверений, выездное обслуживание в роддомах, горячая линия по ЖКУ.

В конце марта 2018 г. в Центре реализован закон Президента России, закрепляющий возможность предоставления в многофункциональных центрах нескольких государственных (муниципальных) услуг по «жизненным ситуациям»: «Я – автомобилист», «Я оплачиваю налоги» и «Я потерял документы» посредством подачи заявителем единого заявления, что позволяет сократить число визитов в центр госуслуг до двух: сначала подать заявления, а потом прийти за готовыми документами.

Хочу отметить, что в 2018 г. на 6% снизился объем жалоб и претензий заявителей в сравнении с 2017 годом.

Следует отметить, что в Москве открылись еще два флагманских центра: в июне 2018 года на территории ЮЗАО и 18 декабря на ВДНХ - Дворец государственных услуг «Мои документы», который разместился в историческом павильоне № 71 «РСФСР», рядом с фонтаном «Дружба народов».

Нам важно, чтобы посетителю было комфортно. Поэтому во всех центрах 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, развеселить малыша в игровом уголке или научиться получать услуги через портал с помощью администратора зала – все это можно сделать в абсолютно любом нашем центре.

Еще необходимо отметить, что с декабря 2017 года мы являемся участниками проекта «Искренний сервис». Это умение смотреть на ситуацию с позиции клиента и решать задачи с точки зрения его интересов, сделать больше, чем достаточно.

Мы взяли за правило не выполнять возложенные на нас инструкции, а делать для наших посетителей чуточку больше, перешагнуть, отделяющий нас барьер, встать с ними рядом, объяснить и найти решение.

И чтобы добрые дела не оставались незамеченными сотрудники МФЦ города Москвы делятся историями, которые случаются в их повседневной рабочей жизни еженедельно.

Наша цель каждый день предоставлять услуги жителям города Москвы высокопрофессионально и дружелюбно. И это непростая работа. Здесь главную роль играют кадры. На сегодняшний день нет вузов, которые готовят универсальных специалистов для центров госуслуг, поэтому был открыт 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.

Все принятые сотрудники обязательно проходят **специальное обучение**, цель которого 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.

К сожалению, возникают ситуации, когда мы не в силах оказать нашим посетителям помощь в решении их вопроса. Это касается тех случаев, когда решение вопроса относится к исключительной компетенции конкретного исполнительного органа власти.