**ОТЧЕТ О РАБОТЕ МФЦ района Донской**

**ЗА 2016 ГОД**

Многофункциональные центры предоставления государственных услуг города Москвы» (далее – МФЦ) оказывают заявителям государственные услуги в соответствии с постановлением Правительства Москвы от 23.04.2014 № 219-ПП «Об организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных услуг на территории города Москвы», а также Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

МФЦ созданы с целью оказания государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Это означает создание единого места с возможностью получения максимального количества государственных услуг по приему, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам.

Основанием для предоставления государственных услуг в МФЦ являются соглашения о взаимодействии, заключаемые между ГБУ МФЦ города Москвы и органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, непосредственно осуществляющими предоставления результата государственных и муниципальных услуг.

**УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ НА БАЗЕ МФЦ**

Центр госуслуг района Донской (далее – Центр) был открыт для приема населения 24.02.2016. Центр оказывает около 170 услуг. Все государственные услуги разделяются по направлениям: универсальное, социальное, ведомственное. В Центре ведется прием в 29 оконах, из которых 7 – по универсальному направлению, 7 – по социальному и 15 окон – по ведомственному направлению. Помимо этого 5 рабочих мест отведены для оказания госуслуг Миграционной службы.

С мая 2016 года сотрудники Центра оказывают услуги ЗАГС. До этого зарегистрировать рождение, отцовство и смерть можно было только через сотрудников органа исполнительной власти. Сейчас такие регистрационные действия совершают «Универсальные специалисты» Центра. За 2016 год было зарегистрировано 427 актовых записей, из них: 225 рождений; 24 установления отцовства; 178 смертей.

Помимо этого, при государственной регистрации рождения ребенка, одним пакетом можно заказать все важные документы на новорожденного, такие как: справку для получения пособия, СНИЛС, полис обязательного медицинского страхования; вкладыш о регистрации. А также сертификат на материнский капитал (при рождении второго или последующих детей) и удостоверение многодетной семьи (если родился третий ребенок). Как только эти документы будут готовы, родителей пригласят за ними в центр госуслуг.

В Центре имеются и другие удобства. Одним пакетом также оформляются такие жизненные ситуации как «Перемена имени», «Наследство» и «Многодетная семья». Для посетителей доступна услуга предварительной записи на прием по услугам Росреестра, ПФР, Миграционной службы. Без предварительной записи в очереди посетители ждут не более 15 минут. В случае ожидания в очереди свыше 15 минут, администратор зала, в качестве приятного извинения, готов предложить чашку кофе либо чая. Но за год работы Центра время ожидания посетителей в очереди ни разу не превысило 15 минут. Для самых маленьких посетителей в Центре организован Детский уголок – пока взрослые находятся на приеме и оформляют документы, дети заняты игрушками, рисованием или просмотром мультиков.

Популярность набирает такой удобный сервис как электронные услуги, где обратиться за государственной услугой можно самостоятельно в специально оборудованной зоне. В Центре есть возможность сделать копию документа, фото, оплатить госпошлину, распечатать документы Также для удобства и комфорта в Центре размещены снек-аппараты с едой и напитками. Центр оснащен бесплатным Wi-Fi. В Центре имеются удобства для маломобильных групп населения. А администратор зала готов прийти на помощь в любой момент.

Так же в 2016 году неоднократно для посетителей Центра проводились курсы компьютерной грамотности по работе с порталом государственных услуг. В ходе занятий предлагалось зарегистрироваться на портале городских услуг mos.ru, научиться передавать показания приборов учета не выходя из дома, предварительно записываться на прием.

Для улучшения качества обслуживания, сотрудники Центра постоянно повышают свою квалификацию, проходя обучение и тренинги в учебном центре ГБУ МФЦ города Москвы. Так же для обучения сотрудников создана Система дистанционного обучения, которая включает в себя около 100 курсов. Дистанционное обучение позволяет сотрудникам осваивать материал в удобное для них время.

**Основные показатели работы Центра за 2016 год.**

Обще количество заявителей, обратившихся в Центр за 2016 год составило порядка 69 000 человек. Причем с каждым кварталом количество обратившихся увеличивалось на протяжении всего года.

Так за I квартал 2016 года обслужено около 6300 заявителей,

За II квартал – 18800,

За III квартал – 20900,

За IV квартал – 23000.

Наиболее популярными услугами ведомственного направления являются: предоставление информации жилищное учета, замена паспорта РФ, прием документов для назначения субсидии на оплату ЖКУ. Популярными услугами социального направления являются услуги департамента социальной защиты и оформление / выдача социальной карты москвича. В универсальном направлении популярными услугами являются: регистрация права на недвижимое имущество, услуги департамента городского имущества, а также оформление парковочных разрешений.

На Рис.1 наглядно представлено как менялось количество наиболее востребованных государственных услуг в разрезе по кварталам.

*Рисунок 1 – Динамика востребованных услуг*

Объём услуг, которые оказаны заявителям за отчётный период
в процентом соотношении:

• Прием – 79%

• Выдача – 17%

• Консультации – 3%

На Рис.2 наглядно представим количество оказанных услуг за 2016 год.

*Рисунок 2 – Результаты деятельности МФЦ за 2016 г.*

**УЧАСТИЕ В АКЦИИ «БЕССМЕРТНЫЙ ПОЛК»**

Помимо предоставления государственных услуг городских и федеральных исполнительных ведомств, сотрудники Центра приняли самое активное участие в предоставлении госуслуги «Бессмертный полк». Наши специалисты, все без исключения с большим уважением и ответственностью принимали самые дорогие для родственников документы для занесения их в электронную книгу памяти. Сотрудниками Центра зарегистрировано более 100 обращений.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Перед Центром стоит задача постоянного улучшения уровня (качества) обслуживания посетителей по следующим основным направлениям:

- сокращение времени обслуживания заявителя в окне приема;

- сокращение индивидуального времени ожидания заявителя в очереди;

- повышение доступности услуг, оказываемых в Центре для разных категорий граждан;

- обеспечение открытости информации о деятельности МФЦ, о предоставляемых услугах, о стадии оказания услуги.

С этой целью в МФЦ постоянно внедряются новые методы работы с заявителями, в частности организована возможность предварительной записи заявителей на прием.

С момента появления центров госуслуг в Москве прошло 5 лет. За это время сеть расширилась, а показатели ее развития вышли на мировой уровень, порой даже превосходя его. Причина тому – готовность услышать, чего хочет посетитель. Именно так поступают московские центры госуслуг. Слышат и делают то, о чем просят жители. А иногда и чуточку больше.