

## Оформить документы? Легко! Как работают МФЦ в Москве

Ещё несколько лет назад поход «за справками» (будь то выписка из домовой книги, перерасчёт коммунальных платежей, оформление заграничного или получение внутреннего паспортов) был настоящей головной болью. А потом стали открываться многофункциональные центры (МФЦ), которые взяли на себя фактически весь «документооборот» москвичей и стали самыми посещаемыми госучреждениями города.

На свое усмотрение. Москвичи самостоятельно наладят работу госучреждений

И справку получить, и кофейку попить. Только за первую половину 2014 г. МФЦ оказали москвичам более 7 млн услуг. Сегодня в столице действует 96 центров, а до конца года их станет 100. Почему этот проект московских властей оказался суперуспешным и как он будет развиваться дальше? «Чиновник» - больше не ругательство. Главные достоинства столичных МФЦ - их универсальность и постоянное совершенствование. Удобно людям обращаться в центр госуслуг не только по месту регистрации? Пожалуйста, приходите, куда хотите. Высказали москвичи пожелание, чтобы офисы работали в выходные? И с февраля этого года все учреждения перешли на ежедневный график работы с 8.00 до 20.00. Востребованность именно такой диалоговой формы общения между населением и чиновниками доказал краудсорсинг-проект «Мой офис госуслуг», который проводился в летние месяцы и предоставил всем желающим возможность не только предложить нововведения в работе центров, но и разработать воплощение идей. «Хочу поблагодарить всех за активное участие, - заявил на прошлой неделе мэр Москвы Сергей Собянин. - В работе проекта приняли участие 6 тысяч москвичей, в течение 1,5 месяцев шло обсуждение предложений. Кроме того, мы попросили подключиться к этому и самих работников МФЦ. Надо понимать, что данные центры - это не просто отделения по оказанию услуг. Это новый образ московского чиновника - эти люди представляют государство. Даже пусть они сами не принимают каких-то глобальных решений, но находятся на передовой. От их поведения, стиля работы зависит отношение к власти, с одной стороны, с другой стороны, качество предоставляемых услуг. Я уверен, что московский чиновник из ругательного образа, который у нас существовал достаточно долгое время, станет действительно положительным. Следующим этапом нашей общей работы станет разработка и обсуждение с горожанами правил поведения для сотрудников МФЦ и стандарты качества по обслуживанию посетителей». Кого берут в специалисты. Самые популярные предложения от команды проекта «Мой офис госуслуг» уже претворяются в жизнь. Кроме того, продолжается внедрение нововведений, одобренных столичными властями и горожанами ранее. Например, постепенно узкие специалисты, готовившие документы одного-единственного ведомства, становятся профессионалами широкого профиля. «Сейчас в центрах трудятся 4700 сотрудников, и где-то 40% услуг оказывают именно универсальные специалисты», - поясняет Анастасия Ракова, руководитель аппарата мэра и правительства Москвы. Появилась возможность предварительной записи (если запрос связан с Росреестром), а в Интернете легко посмотреть, какая сейчас очередь в том МФЦ, куда собирались зайти. Ну и, конечно, москвичам очень импонирует растущее количество бумаг, которое можно получить по одному адресу (а не ездить по разным госучреждениям). Речь идёт о 151 услуге (или более 200 видов документов). Поэтому неудивительно, что каждый день в многофункциональные центры обращаются около 40 тысяч человек. То, как меняются сами офисы, тоже не может не радовать: ещё год назад там не было никаких дополнительных услуг, а сегодня у посетителей есть возможность сделать копию документа, сфотографироваться, оплатить квитанцию через платёжный терминал, купить кофе или шоколадку. Кстати, многие, придя за справками, с удивлением узнают, что в МФЦ можно посетить бесплатные курсы компьютерной грамотности. «Любой сотрудник должен не только разбираться в том, какие справки готовит, но и уметь вникнуть в проблему посетителя, предложить альтернативные варианты её решения, - считает Александр Самойлов, руководитель сектора подбора персонала и формирования кадрового резерва ГБУ «МФЦ Москвы». - Именно поэтому любой кандидат, который хочет работать в МФЦ, обязан быть клиентоориентированным и стрессоустойчивым. Без этих качеств мы людей на работу не берём». Кстати, в проекте «Мой офис госуслуг» специалисты центров принимали самое активное участие, потому что каждый из них хочет, чтобы ему комфортно работалось в офисе. «Важно создать команду единомышленников, в которой все сотрудники - от руководителя до специалиста - будут разделять те принципы, которые им предложат, - уверен Сергей Сухов, руководитель МФЦ Алексеевский. - Какие принципы? Профессионализм и доброжелательность. Если мы пойдём по этому пути, то сможем в полной мере раскрыть саму суть слова «служащий» - служить людям, обществу, городу, государству».

В центрах предоставления госуслуг можно будет решить любые налоговые вопросы?

Что предложили участники проекта «Мой офис госуслуг»... Ввести в каждом центре должность дежурного сотрудника, который до приёма посетителя специалистом сможет проверить комплектность документов, дать консультацию по нужной услуге, поможет заполнить заявление (в рамках пилотного проекта такой дежурный уже есть в МФЦ Покровское-Стрешнево). Сообщать москвичам о готовности

документов через электронную почту и SMS-сообщения (услуга уже действует). Обеспечить посетителей бланками заявлений с максимально заполненными полями. Выложить в офисах брошюры с полной информацией обо всех центрах госуслуг. Вывесить в МФЦ график загруженности специалистов по дням недели и часам (графики появятся до конца сентября). Установить розетки для подзарядки мобильных устройств в зале (розетки установят в первом полугодии 2015 г.). Организовать велопарковку у входа (уже есть в 12 МФЦ, до конца сентября - будет в остальных). Дополнительно осветить места, где посетители заполняют документы (это сделают в I квартале 2015 г.). Оснастить все учреждения точками доступа Wi-Fi (их оборудуют до конца сентября). Мнение «Что лично мне нравится в работе МФЦ? Там всё отлично организовано! - рассказывает композитор Левон Оганезов. - Теперь не нужно помнить много разных адресов, куда пойти за той или иной справкой. Достаточно обратиться в любой ближайший многофункциональный центр. Кому-то удобнее решать свои дела рядом с домом, кому-то - рядом с работой. Неважно: в любом офисе примут и помогут. Я считаю, что при их создании реализован главный закон бизнеса: максимально сокращено расстояние от заказчика до подрядчика, в нашем случае - от чиновника до гражданина. Как житель Москвы я искренне благодарю столичные власти за отличную идею упростить нам жизнь и за хорошо организованную работу в этих новых госучреждениях». Очередь длиной в минуты Согласно последнему опросу, проведённому среди москвичей и имевшему отношение к деятельности многофункциональных центров, почти 90% горожан (беседовавших с социологами) высоко оценили работу этих столичных госучреждений. С чем же связана такая оценка? Долгое ожидание в очереди всегда было главной претензией к чиновникам. В МФЦ это прекрасно понимают, и если в январе этого года ждать приёма у универсального специалиста приходилось в среднем 26 минут, то сейчас - 4 минуты. Кстати, когда выбирали лучшие центры столицы, этот критерий был одним из главных. (Узнать, какие офисы попали в список самых-самых, можно из таблицы справа.) Кроме того, 17 центров, отличившихся по всем параметрам, отмечены особо - на входе в эти учреждения появились вывески, подтверждающие их статус. На самом деле практически все госучреждения держат высокую планку благодаря строгому отбору сотрудников, у которых помимо хорошей зарплаты есть и другие стимулы, чтобы работать со всей отдачей. «Кадровый запас из лучших сотрудников очень важен для дальнейшего развития системы МФЦ, - уверен Сергей Симонов, один из самых активных участников проекта «Мой офис госуслуг» - Из него потом можно пойти на повышение, например, при открытии нового офиса».

Сам себе секретарь. Как удобнее оплачивать квитанции и вставать в очередь?

Что касается посетителей, то их мнение для руководства центров чрезвычайно важно. Например, оно учитывается при выборе помещений: офисы в районах Ивановское и Вешняки были переведены в другие здания именно потому, что об этом попросили жители. Кроме того, москвичи могут внести свою лепту, оценивая работу каждого конкретного офиса с помощью специальной кнопки, которая есть возле каждого окошка специалиста, и участвуя в опросах «Активного гражданина» ([ag.mos.ru](http://ag.mos.ru)). Сейчас собираются мнения горожан по поводу открытия МФЦ в торгово-развлекательных центрах. Говоря о работе центров госуслуг, нельзя не сказать об особом расписании их работы в Новой Москве. Там действуют выездные мобильные офисы, которые оказывают 20 самых популярных услуг (от 10 ведомств, в том числе отделений миграционной службы). Кстати, за I полугодие 2014 г. «МФЦ на колёсах» провели более 7 тыс. консультаций. Узнать график приезда передвижного офиса можно в префектуре ТиНАО или на сайте столичного Комитета госуслуг. Кроме того, не забывайте, что можно обратиться в любой офис в «старой Москве». Как «читать» квитанции? В центрах госуслуг решают практически любые проблемы москвичей (см. список) и с платёжками за коммунальные услуги тоже помогают разобраться. Кстати, в основном за разъяснениями обращаются люди пенсионного возраста - одним трудно следить за изменениями тарифов, других просят что-то уточнить занятые работой родные. «Множество людей каждый день приходят к нам с вопросами, что означает та или иная строка в полученной квитанции на оплату коммунальных услуг, почему начислили больше, чем соседу, как уменьшить объём платежей, - подтверждает Елена Громова, директор учреждения «Многофункциональные центры предоставления госуслуг Москвы». - Кстати, весной мы проводили тренинг по Единому платёжному документу (ЕПД) - чтобы научить москвичей «читать» квитанции. Думаю, что такие тренинги будем проводить и в дальнейшем». Какие центры самые популярные? (по результатам голосования в рамках проекта «Активный гражданин») Москвичей просили оценить МФЦ по трём параметрам: скорость работы, качество предоставляемых услуг, доброжелательность сотрудников. В результате определились лидеры, у которых все показатели на высоте. «АиФ» представляет тройку лучших центров в каждом округе (см. таблицу). Зеленоградский - 81,28% Силино и Старое Крюково (Зеленоград, корп. 828) Матушкино и Савёлки (Зеленоград, корп. 128) Крюково (Зеленоград, корп. 2019) СВАО - 76,89% Ростокино (ул. Бажова, д. 6) Медведково Южное (ул. Полярная, д. 2) Свиблово (Игарский пр-д, д. 8) ЮВАО - 76,14% Печатники (ул. Шоссейная, д. 86) Капотня (2-й квартал Капотни, д. 22) Лефортово (пр-д Завода Серп и Молот, д. 10) ЮАО - 76,10% Бирюлёво Западное (Востряковский пр-д, д. 226) Чертаново Северное (Варшавское шоссе, д. 128) Нагорный (Варшавское шоссе, д. 47, корп. 4) САО - 76,07% Савёловский (ул. Бутырская, д. 17а) Дегунино Восточное (ул.

Дубнинская, д. 40а, корп. 1) Дегунино Западное (ул. Ангарская, д. 1, корп. 3) ЮЗАО - 74,40% Ломоносовский (ул. Гарибальди, д. 6, корп. 1) Гагаринский (ул. Вавилова, д. 81, корп. 1) Академический (ул. Новочерёмушкинская, д. 23, корп. 5) ВАО - 74,37% Новокосино (ул. Салтыковская, д. 29а) Перово (ул. 3-я Владимирская, д. 9а) Измайлово Восточное (ул. 15-я Парковая, д. 18, корп. 2) ЦАО - 73,77% Замоскворечье (ул. Бахрушина, д. 13) Арбат (пер. Сивцев Вражек, д. 20) Таганский (ул. Рогожский Вал, д. 13, корп. 2) ЗАО - 72,75% Внуково (ул. Базовая, д. 2, корп. 2) Фили-Давыдково (ул. Кременчугская, д. 9) Филёвский парк (ул. Новозаводская, д. 25, корп. 1) СЗАО - 72,04% Куркино (Новокуркинское шоссе, вл. 1) Тушино Южное (ул. Василия Петушкова, д. 13, корп. 1) Хорошево-Мнёвники (пр-т Маршала Жукова, д. 35, корп. 1) Время работы всех МФЦ: 8.00-20.00 (пн. - вс.). Общий телефон для справок: + 7 (495) 587-88-88. Где встречают как родных? «Казалось бы, что хорошего может быть в бюро&shy;кратических хлопотах? Нер&shy;вотрёпка, очереди... Но у меня с этим связаны только самые светлые воспоминания», - заверяет Андрей Анкудинов, актёр, режиссёр, телеведущий .

Открытая Москва – какие проблемы можно решить онлайн

- Впервые я отправился в МФЦ, когда они только начали появляться и неясно было, что это за «птицы». Если помните, некоторое время назад начали организовывать так называемую зону платной парковки в центре Москвы, и мы, жители окрестностей, стали волноваться, не вошли ли наши улицы в эту самую зону. У нас на Арбате тогда МФЦ не открылся, я побежал в Хамовники и очень удивился, что встретили меня там как родного. На обе машины - мою и жены - на всякий случай послали запрос в транспортные ведомства и потом сообщили, что тревожиться пока не о чем. В следующий раз пришлось обращаться по автомобильному поводу совсем недавно, когда наш район всё-таки вошёл в зону платной парковки и соседи начали прятать свои машины по дворам, чтобы избежать штрафов. Отправился в МФЦ, который находится рядом с Театральным музеем им. А. Бахрушина, - знакомые его рекомендовали, сказали, там оперативные сотрудники и не бывает очередей. Подтверждаю, решили мою проблему быстро - а именно: оформили резидентное разрешение, и теперь я могу ставить машину рядом с домом, не боясь схлопотать штраф. Работу МФЦ района Арбат я тоже «инспектировал». Проверял, нет ли у меня задолженно&shy;сти по квартплате. Оказалось, что я не только ничего не должен, но ещё и вперёд проплатил. «Ага!» - сказал я радостно и ещё больше возлюбил офисы госуслуг. Что мне нравится в этом новшестве? Вспомните: раньше, отправляясь в «бюрократиче&shy;ский поход», нужно было иметь соответствующий моральный настрой. Визит к чиновникам всегда ассоциировался с чем-то негативным. Приходилось стоять в длинных очередях, впитывать в себя всю эту нерв&shy;ную атмосферу, когда кто-то лезет вперёд, а другие на него ругаются... А если ты ещё и известный человек, то вся очередь делится на тех, кто говорит: «Ты же артист! Чего сидишь - иди без очереди!» - и на тех, кто, наоборот, голосит: «Мало ли, что артист. Жди, как все!» А теперь всё цивилизованно: нажимаешь на кнопку, получаешь талончик, садишься в уютное кресло с книжкой и не успеваешь прочитать и пары страниц, как загорается твой номерок над окошечком с приятным сотрудником. Красота и порядок!