**ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА**

**Центры госуслуг Москвы: итоги работы**

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

Не многие вспомнят, что еще **7 лет назад** для получения одного документа, а точнее даже для подачи заявления на получение документа, здесь, в столице, надо было отпроситься с работы и **обойти 3-4 службы**, которые находились **в разных концах города** и работали **по своему графику**. Надо было **морально подготовиться** к такому походу, вооружиться терпением и быть готовым к схватке с удобно сидящем на своем месте чиновником.

**Доступность услуг**

Сегодня же, согласно исследованию ПрайсВотерхаус Куперс, **Москва входит в тройку лидеров** по развитию центров госуслуг (по четырем показателям: Доступность услуг, Комфортность, Управление очередями, Диалог с гражданами). При этом в сравниваемых мировых столицах, занимающих высокие места в рейтинге, на развитие центров госуслуг уходило **не менее десятка, а то и нескольких десятков лет.** Оказалось, например, что мы **единственный город в мире, где центры госуслуг работают без выходных** 7 дней в неделю.

Исходя из статистики Минэкономразвития, столичные центры госуслуг **лидируют в стране** по многим показателям.

Сейчас обратиться за всеми самыми востребованными услугами можно **в любой день недели, с 8 до 20 (и с 10 до 22 – во флагманские офисы), в любой из 130 центров,** расположенных **вблизи транспортных потоков**.

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**.

**Управление очередями**

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 **чашечку 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).

**Комфортность**

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**. 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**.

Размышляя о комфортности пребывания в центрах, мы, конечно, смотрели, в том числе, на зарубежный опыт. Но оказалось, что далеко не во всех мировых столицах спектр дополнительных сервисов настолько широк. Но еще есть к чему стремиться, и пути развития нам подсказывают сами москвичи.

**Диалог с гражданами**

Согласно проведенному исследованию ПрайсВотерхаус Куперс, **Москва является абсолютным лидером по установления обратной связи с посетителями.** Оказалось, у нас **больше всех способов установления диалога** с клиентом. Мы понимаем, что **главное в нашей работе – слышать клиента.** Для этого мы проводим анкетирования, фокус-группы, опросы, активно общаемся с москвичами в соцсетях. Мы опробовали много способов, но самым масштабным несомненно был краудсорсинг-проект **«Мой офис госуслуг».** За 5 недель его работы **более 5000 москвичей** описывали проблемы, предлагали их решения и голосовали за лучшие идеи, которые по итогам уже реализованы. Благодаря участникам во всех центрах теперь есть **Wi-Fi, велопарковки у входа, предзапись на востребованные услуги, СМС-уведомления о готовности документов, графики загрузки по дням и часам** и многое другое. Казалось бы, мелочи, но ведь именно из таких мелочей складывается **комфорт и удобство**.

**Результат**

Сегодня **97% посетителей довольны** работой наших центров. Наблюдать изменение настроения клиентов для быстрого реагирования стало очень легко тоже благодаря одной из идей участников проекта: **оценки**, выставленные посетителями с помощью специальных **пультов в окнах** приема, транслируются на экран в онлайн-режиме.

**Итоги 2018г.**

Ежегодно «Мои документы» работают на благо жителей Москвы и постоянно повышают качество предоставления государственных услуг и уровень сервиса.

В 2018г. центры госуслуг запустили новые проекты и полезные нововведения, благодаря которым получение государственных услуг в столице стало еще удобнее.

**Флагманские офисы**

В самом начале 2018 года **Мэр Москвы Сергей Собянин открыл первый в России флагманский офис** «Мои Документы». Он разместился в ТРЦ «Афимолл Сити» на территории делового центра «Москва Сити». Флагманский офис – это **совершенно новый формат** предоставления госуслуг, главный окружной центр. Флагманский офис отличается большей площадью помещения, более комфортным залом ожидания, расширенной зоной электронных услуг и просторным детским уголком. Уже через полгода после открытия первого флагмана, для москвичей открылся **флагманский офис «Мои Документы» в Юго-Западном округе**. Он расположился на границе двух спальных районов, вблизи Новой Москвы.

**Флагманские офисы – расширенный перечень услуг**

Главная особенность флагманских офисов – **расширенный перечень услуг и дополнительных сервисов**. Отделение банка, билетная касса, фотоателье, 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.

Во флагманах расположены **важные городские сервисы**: «Мой банк» (отделение банка), «Мое искусство» (билетная касса), «Мои путешествия» (экскурсии и туры), «Мое фото» (фотоателье), «Мое здоровье» (медицинские услуги, предоставляемые Департаментом здравоохранения), «Мой нотариус» и «Мое кафе».

Одна из самых важных услуг, качество предоставления которой руководство города давно хотело повысить, – **регистрация транспортных средств**. Уникальная услуга, которая полностью меняет представление о постановке автомобиля на учет в Москве. Опыт флагманских офисов, в которых москвичи с комфортом могут поставить автомобиль на учет, говорит нам о том, что жителям удобно регистрировать автомобиль в центре госуслуг. Москвичи могут заранее записаться на порталах gosuslugi.ru или mos.ru. В день сотрудники ГИБДД могут принять до 120 человек! После предзаписи заявитель может сразу подъехать на бесплатную и удобную парковку, где оборудована площадка для осмотра автомобилей. Инспекторы ГИБДД профессионально окажут услуги при осмотре автомобиля и в окнах приема и выдадут госномера. На всё уйдет не больше часа.

**Новые услуги**

- Еще одна отличная новость для автолюбителей: во всех центрах госуслуг действует проект по **переоформлению национальных и выдаче международных водительских удостоверений**. Срок предоставления услуги – 9 рабочих дней. С 1 февраля 2018г. услуга предоставляется во всех центрах по экстерриториальному принципу. Нашим центром в 2018г. было оформлено и выдано 1876 российских и международных водительских удостоверений.

- **Комплексная услуга**, т.е. при оформлении нескольких документов, заявителю не надо писать отдельные запросы, достаточно заполнить одно заявление на все желаемые услуги – остальное сделают сотрудники центров гсуслуг.

- **Выдача справок ГУ МВД** в электронном виде, что привело к сокращению сроков, исключены дни на курьерскую доставку.

- с 1 октября в России начал работать Единый реестр ЗАГС, в который будут включаться все новые актовые записи по стране.

- **в 2018г**. **стартовал пилотный проект «Я родился в Москве»**. Сотрудники МФЦ выезжают ежедневно в роддом для принятия документов и оформления свидетельств о рождении. Результат госуслуги выдается на следующий день также в роддоме.

**Важные услуги**

В мае 2015 года мы **первыми в стране** запустили проект: **сотрудники центров регистрируют рождение, отцовство и смерть.** Передача этих услуг от сотрудников ЗАГС универсальным специалистам позволила новоиспеченным родителям оформить свидетельство о рождении в любое время, а не только в дни и часы работы ЗАГС. Услуга оказалась очень востребованной. Москвичи оценили новинку на 4,8 балла по 5-балльной шкале с помощью проекта «Активный гражданин». **Сейчас этот проект действует во всех центрах.**

Во всех центрах можно получить **услуги военкомата** (встать на воинский учет / сняться с воинского учета, внести изменения в документы воинского учета, переоформить военный билет) и **услуги Федеральной налоговой службы** (подать налоговую декларацию по форме 3-НДФЛ и оформить ИНН).

С лета 2017 года универсальные специалисты всех центров госуслуг начали выдавать **5-летние загранпаспорта**. Ранее сотрудники центров только принимали документы на оформление указанных документов, а для их получения необходимо было обращаться к специалистам МВД, чьи службы располагаются на территории центров, но работают по графику, отличного от графика центров госуслуг. Теперь для оформления и получения загранпаспорта на 5 лет нет необходимости подгадывать время и ориентироваться на график работы сотрудников МВД, так как все центры «Мои Документы» работают 7 дней в неделю с 8.00 до 20.00, флагманские офисы – с 10.00 до 22.00, что делает получение услуги быстрым и комфортным.

**Жизненные ситуации**

Что важно москвичу при посещении центра госуслуг? **Получить все здесь и сейчас, разом** и быстро. Какие бы классные сервисы мы ни придумали, мы понимаем, что **время 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.

**Принципы работы центров – Московский стандарт госуслуг**

Каждого посетителя мы встречаем с улыбкой. И делаем все, чтобы с улыбкой клиент выходил из нашего центра.

Именно поэтому на праздновании очередного дня рождения центров госуслуг был принят **Московский стандарт госуслуг** – обязательный для сотрудников свод правил работы, который **утвердил Мэр города**. В основе стандарта – профессионализм, дружелюбие и ориентация на клиента. Это всего **8 простых, но очень важных истин**.

**Принципы работы центров – Искренний сервис**

Город развивается, и перед центрами «Мои Документы» встают новые задачи: в 2017 году Сергей Собянин дал старт проекту «Искренний сервис». Искренний сервис – это умение смотреть на ситуацию с позиции клиента и решать задачи с точки зрения его интересов. Центры госуслуг – места притяжения, приходя в которые жители могут рассчитывать на искреннюю помощь сотрудников.

**Учебный центр**

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 программа по приему маломобильных граждан.

**ЦЕНТР ГОСУСЛУГ РАЙОНА Кузьминки.**

Расположен в 2-х этажном отдельно стоящем здании, общая площадь занимаемых помещений 1133,4 кв.м, в том числе зона приема 800 кв.м.

Функционирует с 21мая 2014г. В центре в 51 окне ведется прием граждан ведущими специалистами по государственным услугам городских органов исполнительной власти и федеральных структур.

**График работы**

Предоставление всех государственных услуг организовано по единому графику работы ежедневно, 7 дней в неделю, без выходных, перерывов на обед с 08:00 до 20:00. Таким образом, жители могут обращаться за наиболее востребованными услугами в МФЦ в удобное для себя время.

Информация о режиме работы центра, графики загруженности размещены на портале государственных услуг MOS.RU, на официальном сайте ГБУ МФЦ г. Москвы «Мои документы» - md.mos.ru.

**Важные услуги – самые востребованные.**

МФЦ района Кузьминки предоставляет 180 государственных услуг населению в окнах приема (16 госуслуг в электронном виде). Все услуги предоставляются по экстерриториальному принципу кроме: «Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ»; «Осуществление миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»; «Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи».

Предоставление информации жилищного учета - **48774** обращений

Государственные услуги социального направления – **26666** обращений.

Выдача электронной социальной карты – **7634** обращений

Общее количество заявителей, обратившихся за государственными услугами в МФЦ района Кузьминки в 2018 году – **287596** чел.

**Востребованные услуги.**

Оформление жилищных субсидий на оплату жилищно-коммунальных услуг– **6312** обращений

Регистрация по месту жительства и по месту пребывания – **7633** обращений.

Постановка на миграционный учет – 8303 обращений.

Росреестр - **7418** обращений

В МФЦ района работает 85 специалистов, оказывающих государственные услуги населению, из них:

• 85(включая руководство) специалистов МФЦ (специалисты ведомственного направления с функционалом абонентской службы, паспортного стола, ГЦЖС и т.д., социального направления с функционалом ДТиСЗН, ПФР, специалисты универсального направления),

• 13 специалистов Отделения по вопросам миграции ОМВД России по району Печатники г. Москвы.

**УЧАСТИЕ В АКЦИИ «БЕССМЕРТНЫЙ ПОЛК»**

Помимо предоставления государственных услуг городских и федеральных исполнительных ведомств, сотрудники МФЦ 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. Сотрудники МФЦ самостоятельно в день обращения бесплатно печатали фотографии родственников заявителей – участников боевых сражений, тружеников тыла.

**За эти 7 лет мы смогли добиться того, что за госуслугой идут с улыбкой, а не опаской, что нам открыто задают вопросы в соцсетях, предлагают идеи, а не выливают деструктивный негатив. Мы добились того, что нашим сотрудникам доверяют как классным руководителям, и москвичи довольны теми изменениями, которые произошли. Никакое мировое лидерство с этим не сравнится. Мы работаем для москвичей, и их оценка работы центров – наш главный критерий успеха.**

**Руководитель**

**МФЦ района Кузьминки Т.Ю. Рабешко**