***Центры госуслуг Москвы***

Сегодня Москва может по-настоящему гордиться теми успехами, которых мы добились в сфере предоставления госуслуг. Это не просто слова. Не многие вспомнят, что еще **7 лет назад** для получения одной документа надо было отпроситься с работы и **ехать в 3-4 службы**, которые находились **в разных концах города** и работали **по своему графику**.

Сегодня, согласно исследованию Прайс Вотерхаус 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.

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 **6,6 тыс.** окон приёма. Число сотрудников превышает **7 тыс.** человек. В день к нам приходят более **70 тысяч человек**.

Среднее время ожидания в очереди по всей сети составляет **3 минуты**, 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).

Помимо вежливого и грамотного персонала, мы проявляем **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**.

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.**

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.

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.

Главная особенность флагманских офисов – **расширенный перечень услуг и дополнительных сервисов.** 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». Здесь жители могут поставить автомобиль на учет, зарегистрировать ИП, получить услуги малому бизнесу.

18 декабря 2018 года Мэр Москвы Сергей Собянин открыл Дворец госуслуг «Мои Документы» на ВДНХ, Дворец госуслуг расположен в 71 павильоне на ВДНХ, рядом с фонтаном «Дружба народов» – в любимом москвичами месте. Во Дворце госуслуг на ВДНХ жителям доступна уникальная возможность получить услугу «Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав» по экстерриториальному принципу вне зависимости от места нахождения объекта недвижимости в России, следует:

1. заранее записаться на удобное время на портале mos.ru;
2. прийти к выбранному времени во Дворец госуслуг на ВДНХ;
3. администратор на входе выдаст талон электронной очереди и при необходимости проконсультирует по комплекту документов;
4. специалист Дворца качественно и профессионально предоставит государственную услугу.
5. Оплатить **госпошлину** можно прямо во время **получения услуги безналичным способом** – для этого в окнах приема установлены терминалы оплаты.

Для удобства посетителей во Дворце расположены дополнительные зоны: просторный конференц-зал для проведения лекций, встреч с жителями и приема делегаций, а также кафе с местом для отдыха и уголком обмена книгами. Кроме того, новый офис оснащен просторным двухэтажным детским уголком с кинотеатром и комнатой матери и ребенка. Значительная часть Дворца отведена под Учебный центр, где сотрудники центров «Мои Документы» проходят обучение предоставлению государственных услуг и основам клиентооринтированного сервиса.

Одна из самых важных услуг, качество предоставления которой руководство города давно хотело повысить, – **регистрация транспортных средств**. Во флагманских офисах, 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.

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. Услуга предоставляется во всех центрах по экстерриториальному принципу.

В мае 2015 года мы **первыми в стране** запустили проект: **сотрудники центров регистрируют рождение, отцовство и смерть, передача** позволила новоиспеченным родителям оформить свидетельство о рождении в любое время, а не только в дни и часы работы ЗАГС. **Сейчас этот проект действует во всех центрах.**

Во всех центрах можно выбрать форму полиса обязательного медицинского страхования (ОМС): нового образца в форме пластиковой карты с электронным носителем или нового образца на бумажном носителе.

А так же 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**, 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.

Что важно москвичу при посещении центра госуслуг? **Получить все здесь и сейчас, разом** и быстро.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.

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**.

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.

От нас требуется каждый день высокопрофессионально и дружелюбно предоставлять услуги жителям города Москвы.. 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**. 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 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 120 дистанционных курсов** для повышения квалификации, а также, обучающую программа по приему маломобильных граждан.

**Отчет о работе МФЦ района Северное Медведково**

**за период с января 2018 г. по декабрь 2018 г.**

Центр гослуслуг района Северное Медведково расположен по адресу: улица Полярная, дом 31, строение 1, общая площадь занимаемого помещения 2011 кв. м. Функционирует **с 24 августа 2015 года**. В МФЦ в 68 окнах ведется прием граждан специалистами МФЦ и МВД.

**ГРАФИК РАБОТЫ**

С 01.02.2014г. все центры госуслуг города Москвы ведут прием **7 дней в неделю с 8:00 до 20:00**. Таким образом, жители могут обращаться за наиболее востребованными услугами в МФЦ в удобное для себя время, не отпрашиваясь с работы или учебы.

**ПРИЕМНЫЕ, ОКНА, УСЛУГИ**

В МФЦ района Северное Медведково работает 78 специалистов, оказывающих государственные услуги населению.

Общее количество заявителей, обратившихся за государственными услугами в МФЦ района Северное Медведково в 2018 году – **235167** чел.

Оказано услуг за 2018 год - **255137**, из них более востребованными являются:

- услуги ведомственного направления (абонентский и паспортный отдел, Городского центра жилищных субсидий, ЗАГС ) – **118477**;

- услуги социального направления (Департамент труда и социальной защиты населения) – **77717**;

- услуги универсального направления услуги (Департамента городского имущества, Росреестра, Кадастровой палаты, Главархива, Управы, Префектуры, Федеральной налоговой службы) – **58943**.

С мая 2016 г в специалисты МФЦ района Северное Медведково предоставляют услуги ЗАГС:

- государственная регистрация рождения ребенка;

- государственная регистрация установления отцовства;

- государственная регистрация смерти.

За 2018 год сотрудники МФЦ оформили:

- свидетельств о рождении – **902**;

- свидетельств об установлении отцовства – **94**;

- свидетельств о смерти –**1465**.

С февраля 2018 года в МФЦ района Северное Медведково предоставляются услуги по выдаче российских национальных водительских удостоверений при замене, утрате (хищении) и международных водительских удостоверений. За этот период специалисты приняли 4522 заявления на предоставление услуги.

В МФЦ района Северное Медведково оказываются дополнительные услуги:

* фотоуслуги;
* услуги ксерокопирования;
* установлен платомат «Сбербанка РФ» по оплате услуг населения – 1 шт.;
* установлен платомат «ВТБ» по оплате услуг населения – 1 шт.;
* установлен платомат «Госплатеж» по оплате услуг населения – 1 шт.;
* терминал «Видео консультант» ПОА «Мосэнергосбыт - 1 шт.
* кофе - аппарат – 1 шт.;
* снек -аппарат

Также в МФЦ района Северное Медведково функционирует полностью оборудованный детский уголок.

**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.**