

ИНФОРМАЦИЯ

руководителя Центра государственных услуг «Мои документы» района Кунцево о работе Центра в 2018 году

Слайд 1

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

Немногие вспомнят, что еще **7 лет назад** для получения одной бумажки, а точнее даже для подачи бумажки на получение бумажки, 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.

Слайд 2

Сегодня же **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**.

Слайд 3

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

Слайд 4

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 129 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**.

Слайд 5

Среднее время ожидания в очереди по всей сети составляет **3 минуты**. И это не только наша внутренняя победа, но и **мировой рекорд**.

При этом всего **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).

Слайд 6

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.

Слайд 7

Сегодня **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, велопарковски 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**.

Слайд 8

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.

Слайд 9

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.

Слайд 10

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».

Слайд 11

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.

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 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.

Слайд 12

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.

Слайд 13

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.**

Слайд 14

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.

Слайд 15

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.**

Слайд 16

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 программу по приему маломобильных граждан.

Слайд 17

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.

И, переходя от общих итогов по МФЦ города Москвы, непосредственно к межрайонному Многофункциональному Центру районов Можайский и Кунцево, информирую:

1. В 2018 году в МФЦ районов Можайский и Кунцево реализован пилотный проект по оплате государственных пошлин и иных платежей в окна приема заявителей (экваринг). Данная услуга повышает комфортность пребывания посетителей в Центре, поскольку не надо искать банкомат для оплаты, а необходимую пошлину можно оплатить непосредственно на приеме у специалиста.

2. В 2018 году две услуги ДСЗН переведены в электронный вид и предоставляются в день обращения Заявителя:

- справка СЗИ-6 «Информирование застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования»
- справка НСУ «Информирование граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг».

Данный формат предоставления услуги исключает повторное посещение центра для получения результата, так как специалист на приеме выдает Заявителю необходимую справку полученную посредством обращения к Единой системе межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ).

3. Также для более комфортного пребывания заявителей в центре и в целях сокращения времени ожидания систему Куматик разместили на каждом этаже: таким образом, талон в необходимую службу можно получить на любом из 4х этажей Центра.

4. Также на каждом этаже присутствуют дежурные сотрудники по залу, которые могут проконсультировать Заявителя по необходимому вопросу, помогут оплатить госпошлину, подскажут, как пользоваться терминалом Мосэнерго, помогут оформить услугу в электронном виде.

5. В целях удобства перемещения по центру посетителей, особенно пожилого возраста в части оказания государственной услуги по выдаче социальной карты данная услуга перенесена с 4 этажа в окна приема на первом этаже, что в первую очередь удобно для посетителей, не нужно подниматься на 4 этаж, только для того, чтобы забрать свою социальную карту.

6. С 18.12.2018 в МФЦ запущен новый сервис «Узнай номер счета социальной карты», обеспечивающего получение сведений о реквизитах банковского счета социальной карты по номеру социальной карты, оформленной после 21.05.2018. Сервис «Узнай номер счета социальной карты» позволит непосредственно на приеме в окне получать сведения о номере банковского счета и его реквизитах, привязанных к социальной карте Заявителя, для дальнейшего перечисления социальных выплат (если заявитель желает получать выплаты на социальную карту). Данный функционал в МФЦ повышает качество обслуживания заявителей, поскольку исключает необходимость обращения в банк для уточнения реквизитов счета, привязанного к социальной карте.

7. С 14.11.2018 сотрудники МФЦ районов Можайский и Кунцево обеспечивают выездное обслуживание в роддом ГБУЗ «Центр планирования семьи и репродукции ДЗМ» филиал № 4 (родильный дом № 3). Молодые мамы получают свидетельство о рождении ребенка, находясь в роддоме, что заметно экономит время молодых родителей в дальнейшем.

8. В 2018 году сократился срок рассмотрения отделением Пенсионного фонда РФ заявления о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал до 15 дней с даты подачи заявления в МФЦ. Ранее срок рассмотрения заявления составлял 1 месяц.

9. На фасаде здания МФЦ районов Можайский и Кунцево с 7-00 до 8-00 часов вывешиваются дополнительные ящики для сбора показаний КПУ, для жителей, желающих передать показания счетчиков, не дожидаясь открытия Центра.

10. Благоустроена входная группа Многофункционального центра: убраны каменные цветники, которые использовались в основном как урны; установлены современные светоотражающие ограничительные элементы (совместно с ГБУ «Жилищник»).

11. По анализу Книги отзывов и предложений в МФЦ Можайский и Кунцево за 2018 год поступило 964 обращения, из них 789 заявлений граждан с разъяснениями по порядку предоставления государственных услуг и перенаправления в различные Органы исполнительной власти, 16 содержат конструктивную критику, 9 жалоб на действия сотрудников, и 150 благодарностей.