

Доклад
Руководителя МФЦ района Строгино

Москва добилась больших успехов в сфере предоставления государственных услуг.

Еще 8 лет назад для получения одного документа надо было отпроситься с работы и оббежать 3-4 службы, которые находились в разных концах города и работали по своему графику. Сегодня горожане получают государственные услуги быстро и с комфортом в центрах «Мои Документы».

Мы открыты для жителей **без выходных 7 дней в неделю**. Горожане могут обратиться за всеми самыми востребованными услугами **в 130 центров**, расположенных **вблизи транспортных потоков с 8 до 20 (и с 10 до 22 – во флагманские офисы и Дворец госуслуг на ВДНХ)**.

«Мои Документы» оказывают более **270** государственных услуг (в январе 2019 года – 180 услуг). **98%** из них предоставляются без привязки к месту жительства. Исключение – 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 **7 тыс.** окон приема (в центре госуслуг района Строгино - 60 окон), число сотрудников превышает **8,5 тыс.** (в центре госуслуг района Строгино - 80 человек). В день к нам приходят более **70 тыс. человек** (в центре госуслуг района Строгино - более 1000 чел.)

Площадь центра госуслуг района Строгино - более 4000 кв.м.

Количество оказанных в центре услуг за 2019 год – более 290 тыс.

В центре госуслуг района Строгино размещаются следующие службы: отдел по вопросам миграции по району Строгино, Центр занятости района Строгино.

Для жителей столицы становится привычным, что **«Мои Документы» помогут в самых разных ситуациях**. Регистрация рождения или смерти, оформление полиса ОМС нового образца или замена водительских прав, регистрация автомобиля или недвижимости в другом регионе страны, зарегистрироваться в качестве крестьянских и фермерских хозяйств – все это можно сделать, обратившись в наши центры.

Мы сформировали пакеты услуг на основе анализа основных жизненных ситуаций: «Рождение ребенка», «Перемена имени», «Многодетная семья», «Я автомобилист», «Я оплачиваю налоги», «Я потерял документы», «Оформление наследства», «Смена места жительства» и «Приобретение жилья». **Этот пакет услуг позволяет получить необходимые документы одним комплектом и сократить число визитов в центр госуслуг до двух:** сначала подать заявления, а потом прийти за готовыми документами.

Сделать процесс получения необходимых государственных услуг максимально комфортным нам помогает рациональное управление очередями: **онлайн-мониторинг загруженности центров, предварительная запись для оформления ряда распространенных услуг** (биометрический загранпаспорт, услуги Росреестра) и **уведомление о готовности документов** (тем способом, который указан в заявлении – по электронной почте или СМС-оповещение).

Мы стремимся свести среднее время ожидания в очереди к минимальному (в центре госуслуг района Строгино - 5 мин 21 сек). **Менее 1 процента посетителей ждет приема у специалиста более 15 предусмотренных законодательством минут.** Чтобы сделать его продолжительное ожидание комфортным, мы дарим ему **чашечку кофе.**

Мы стараемся сделать центры госуслуг доступными и удобными для любой категории граждан. **Наряду с автопарковками, вблизи центров организуют велопарковки,** в помещениях центров есть **бесплатный Wi-Fi,** зона обмена книгами, кулер с водой. **Среди дополнительных сервисов появилась возможность оплаты госпошлин и других платежей непосредственно в окне приема** через POS-терминалы. Способ оплаты позволяет осуществить платеж **в одно касание и не требует ручного ввода реквизитов,** что помогает избежать ошибок при заполнении.

Помимо вежливого и грамотного персонала, в принцип клиентоориентированности мы закладываем **реальную заботу о потребностях посетителей.** Нам важно, **чтобы нашим посетителям 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, занять малыша в детском уголке или научиться получать услуги электронно и в исключительно электронном виде через портал госуслуг на mos.ru с помощью администратора зала – все это можно сделать **в абсолютно любом нашем центре.**

Москва является абсолютным лидером по установлению обратной связи с посетителями, и у нас много способов установления диалога с жителями. Мы понимаем, что **главное в нашей работе – слышать клиента.** Для этого мы

проводим **анкетирования и опросы**, активно **общаемся с москвичами в соцсетях**, в окнах установлены **пульты оценки качества**. Горожане могут также рассказать нам о своих пожеланиях или замечаниях с помощью **книги отзывов и предложений**, по номеру телефона **«горячей линии»**, **направить письмо по электронной почте** или **задать вопрос на сайте md.mos.ru** или в **мобильном приложении**.

В канун 9 мая 2019 года в центрах госуслуг «Мои Документы» стартовал проект **«Москва – с заботой о ветеранах»**. Основной целью стало **предоставление наиболее востребованных государственных услуг ветеранам Великой Отечественной войны на дому**. Теперь более чем у **60 000 ветеранов** есть **личный сертификат на надомное обслуживание с номером телефона личного помощника - руководителя районного центра госуслуг**. Нововведение оказалось важным и нужным – за несколько месяцев руководителям центров поступило **более 19 тысяч телефонных звонков**, специалистами было оказано ветеранам **свыше 2 912 услуг на дому**. Специалисты центра госуслуг района Строгино оказали 22 услуги в рамках проекта.

С целью сохранения памяти о подвигах героев Великой Отечественной войны с 2019 года был запущен проект **«Москва – с заботой об истории»**. «Мои Документы» и Главный архив Москвы предложили горожанам **передать на бессрочное хранение городу семейные реликвии военных лет** через центры госуслуг.

В результате в архивные фонды было **передано свыше 6 200 документов и вещественных источников**, из которых уже изучено архивистами более 2 000 предметов. (В МФЦ района Строгино обратилось 8 заявителей с документами и вещественными свидетельствами.)

Продолжением проекта стала **выставка «Москва – с заботой об истории»**, экспозиции которой открыты **в 20 центрах госуслуг Москвы**. (В СЗАО выставки открыты на территории МФЦ районов Хорошево-Мневники, Митино, Северное и Южное Тушино) **На них горожане могут ознакомиться с некоторыми материалами, собранными в рамках одноименного проекта**. Экспозиции **меняются каждый месяц**. Горожане высоко оценили выставки с помощью **голосования на портале «Активный гражданин» – средняя оценка составила 4,6 из 5**.

«Мои Документы» постоянно меняются к лучшему.

Мы стремимся **объединять самые разные сферы жизни горожан**. В минувшем году к списку услуг в центрах добавились **73 услуги в сфере социальной защиты населения**. Это услуги, важные для семей с детьми, ветеранов труда, пенсионеров,

людей с инвалидностью. Кроме того, с 2019 года **в центры госуслуг можно обратиться за помощью в трудоустройстве**. Сотрудники 48 территориальных отделов Центра занятости населения переехали в комфортные офисы, чтобы посетителям было удобнее получить как можно больше услуг в одном учреждении и не тратя при этом лишнего времени. Кроме того, мы предоставляем новые услуги ГИБДД, Росреестра и Мосгосстройнадзора, Московского городского центра условий и охраны труда.

Новые проекты всегда ориентированы предвосхищать пожелания жителей о качестве сервиса.

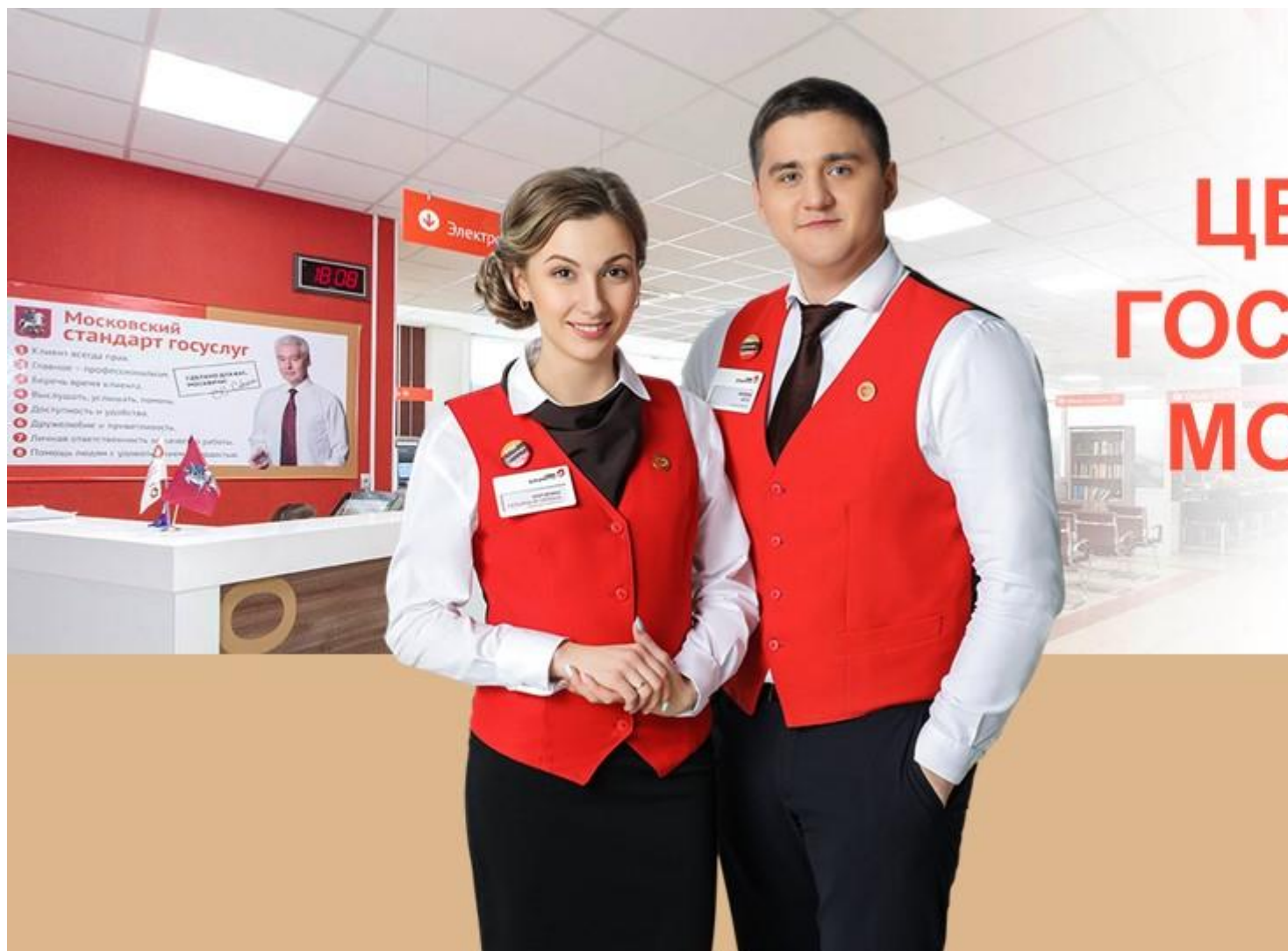
В 21 роддоме **сотрудники центров госуслуг принимают документы для оформления свидетельства о рождении малышам еще до выписки мам с детьми из роддома**. С момента запуска проекта в ноябре 2018 года родители **более 50 000 новорожденных** получили свидетельства о рождении до выписки из роддома..

«Мои Документы» заботятся о горожанах и их здоровье – в каждом центре на постоянной основе есть тонометры, а во флагманских офисах ЦОА и ЮЗАО еще и медицинские кабинеты «Мое здоровье». В рамках проекта «Здоровая Москва» Департамента здравоохранения **сотрудники центров в 2019 году консультировали посетителей по вопросам здорового образа жизни и рассказывали о полезных городских новинках**, проводили в центрах акции «Здоровые легкие», «Здоровые сердце»

Московские центры «Мои Документы» – лидеры в стране и мире по качеству предоставления госуслуг. Специалисты центров всегда помогают посетителям с улыбкой и заботой. Залог высокого уровня обслуживания – **«Московский стандарт госуслуг»**, утвержденный Мэром Москвы. В его основе – **профессионализм, дружелюбие и ориентация на клиента**. В стандарте всего 8 простых, но очень важных истин.

Город развивается, и «Мои Документы» стремятся быть «на одной волне» с москвичами. Сегодня центры госуслуг – **места притяжения**. Помогает в этом **«Искренний сервис»** – умение смотреть на ситуацию с позиции клиента и решать задачи с точки зрения его интересов.

Ежедневно мы **стремимся внимательно услышать каждого посетителя, понять его настоящие потребности** или беспокойства и помочь в решении его вопросов. **«Мои Документы» - с пользой, заботой, улыбкой!**



ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ

2019


**МОИ
документы**
государственные услуги
МОСКВА



ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ

Территории



>270

услуг



130

центров
госуслуг



>8500

сотрудников



>7000

окон приема



7 дней в
неделю



ЦЕНТРЫ:
8.00 до 20.00
ФЛАГМАНЫ И
ДВОРЕЦ ГОСУСЛУГ:
10.00 до 22.00



услуг без
привязки к месту
жительства



~70000

посетителей
в день

Центр предоставления госуслуг района Тропарево-Никулино

Информация о центре

Количество
окон в центре → **25**

Площадь
центра → **150 м²**

Количество
посетителей
за 2019 год → **25 000**

В центре госуслуг района
Тропарево-Никулино
размещаются службы:

_____ (например, ОВМ)

Количество
оказанных
услуг за 2019 год → **25**

ВАЖНЫЕ УСЛУГИ

Новые важные услуги



Регистрация прав собственности на объекты недвижимости по России (во Дворце госуслуг)



Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств (во флагманских офисах, Дворце госуслуг, и центре госуслуг района Басманный)



Замена и выдача российских национальных водительских удостоверений и международных водительских удостоверений



Регистрация рождения, рождения с установлением отцовства и регистрация смерти



Регистрация автотранспортных средств и прицепов к ним (во флагманских офисах)



Оформление полиса ОМС нового образца в форме пластиковой карты

ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ

Услуги «одним пакетом»



Приобретение жилья



Я потерял документы



Перемена имени



Смена места жительства



Я оплачиваю налоги



Рождение ребёнка



Оформление наследства



Я – автомобилист



Многодетная семья



УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ



Предварительная
запись



Уведомление
о готовности документов



Онлайн-мониторинг
загруженности центров



Возможность оформления
услуг онлайн через портал
mos.ru или в мобильном
приложении



>15
минут

< 1% посетителей



в подарок



КОМФОРТНОСТЬ

Единый набор дружелюбных сервисов



Доступная среда



Велопарковка



Детский уголок



Копирование
документов



Оплата
пошлин



Администратор
зала



Бесплатный WiFi



Кофе/снэки



КОМФОРТНОСТЬ

Единый набор дружелюбных сервисов



Фотокабины



Терминал передачи показаний



Комната матери и ребенка



Кулер с водой



Оплата госпошлин в окне приема



Сервис сурдоперевода



Зона обмена книгами



Стойка с газетами



ДИАЛОГ С ГРАЖДАНАМИ

8 способов обратной связи



Пульты
оценки качества



E-mail / Почта



Соцсети



Мобильное
приложение



Анкетирование
и краудсорсинг



Вопрос-ответ
на сайте md.mos.ru



Горячая линия



Книга отзывов
и предложений

«МОСКВА – С ЗАБОТОЙ О ВЕТЕРАНАХ»

Основная цель

обеспечение ветеранов самыми
востребованными государственными
услугами на дому

Персональный помощник

руководитель центра
госуслуг

>60 000

ветеранов Великой Отечественной
войны

19 345

звонков руководителям
центров госуслуг

>2 944

оказанных услуг

Проекты



«МОСКВА – С ЗАБОТОЙ ОБ ИСТОРИИ»



В ходе проекта «Москва – с заботой об истории» горожане передают на вечное хранение в Главархив семейные реликвии времен Великой Отечественной войны.

Цель проекта – сохранить память о подвигах героев, подаривших будущим поколениям мирное небо над головой.

Фотографии и документы, письма с фронта, дневники солдат вошли в основу выставки. Среди множества уникальных историй были выбраны самые проникновенные истории и интересные факты, которые хранились в домашних архивах и ранее нигде не выставлялись.

Уникальность выставки в том, что на ней можно увидеть экспонаты своих знакомых и друзей и, передав материалы в Главархив, самому рассказать историю своей семьи, сделав ее частью общего прошлого нашей страны.

Проекты

За время проекта

6 216 документов и вещественных источников собрано в ходе проекта

> 2 000 документов про ВОВ изучено

> 500 документов и предметов опубликовано

20 выставок МФЦ г. Москвы на основе собранных материалов

4,6
из 5 средняя оценка выставки москвичами

Новые проекты и полезные нововведения

ГИБДД

- Оформление водительского удостоверения
- Регистрация автотранспортных средств и прицепов к ним (во флагманах)
- Регистрация ТС во флагманах (более 100 тыс. обращений)

Росреестр

Регистрация прав во Дворце госуслуг по экстерриториальному принципу вне зависимости от места нахождения объекта недвижимости в РФ (за 2019 год подано более 13 тыс. комплектов документов)

Мосгосстройнадзор

Предоставление услуг Комитета государственного строительного надзора города Москвы в отношении объектов ИЖС и садовых домов, расположенных на территории г. Москвы

Центры занятости населения

48 территориальных отделов Центра занятости населения Москвы размещены в центрах госуслуг и оказывают посетителям базовые услуги по трудоустройству такие, как поиск вакансий, составление резюме, информирование о положении на рынке труда, получение направления на профобучение, психологическая поддержка безработных граждан, организация проведения оплачиваемых общественных работ, организации временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет, безработных граждан в возрасте от 18 до 20 лет (за 2019 год подано около 6 тыс. пакетов документов)

Федеральная налоговая служба

Услуга ФНС «Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств» во флагманах, Дворце госуслуг и центре госуслуг района Басманный

Новые проекты и полезные нововведения

Московский городской центр условий и охраны труда

На территории 9 центров госуслуг размещены сотрудники Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Московский городской центр условий и охраны труда». Сотрудники предоставляют услугу, которая заключается в оказании консультационной помощи в решении задач по улучшению условий труда, получению работниками льгот и компенсаций за работу во вредных условиях труда, организации работ по охране труда, профилактике производственного травматизма, соблюдения требований нормативных правовых актов в части охраны труда, а также по вопросам подготовки к проверкам контролирующих организаций. Целью предоставления услуги является сохранение жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, снижение производственного травматизма и профессиональной заболеваемости.

ФКУ «Военный комиссариат города Москвы»

- Постановка на воинский учет (снятие с воинского учета) отдельных категорий граждан Российской Федерации и внесение изменений в документы воинского учета при переезде на новое место жительства, расположенное за пределами территории муниципального образования, место пребывания на срок более трех месяцев
- Внесение изменений в документы воинского учета в связи с изменением фамилии, имени или отчества, сообщением об изменении семейного положения, образования, места работы или должности, о переезде на новое место жительства, расположенное в пределах муниципального образования, или место пребывания
- Выдача документов персонального воинского учета взамен утраченных или пришедших в негодность либо в связи с изменением фамилии, имени или отчества

Новые проекты и полезные нововведения

Родильные дома

Сотрудники 39 центров госуслуг посещают 21 медицинское учреждение системы ДЗМ и 2 Федеральных медицинских учреждения. Прием пакетов документов для получения документов о рождении и выдача результата до выписки из медицинского учреждения (более 50 000 малышей зарегистрировано)

Услуги социальной защиты населения

Передача полномочий по приему документов, необходимых для предоставления 73 услуг в сфере социальной защиты населения города Москвы. В настоящее время в центрах госуслуг предоставляются 119 услуг в сфере социальной защиты населения города Москвы. Кроме того, в центрах госуслуг осуществляется прием заявлений о присвоении статуса предпенсионера одновременно с заявлением об изготовлении социальной карты лицам предпенсионного возраста.

Проекты Департамента здравоохранения г. Москвы

- Аппарат для измерения артериального давления в каждом центре госуслуг
- Консультация москвичей по вопросам здорового образа жизни в рамках проекта «Здоровая Москва»
- Кабинеты «Мое здоровье» во флагманах

ГКУ «Информационно-аналитический центр в сфере здравоохранения»

Предоставление услуги ГКУ ИАЦ «Выдача персонифицированных электронных карт (смарт-карт) для аутентификации работников государственной системы здравоохранения города Москвы в автоматизированной информационной системе города Москвы «Единая медицинская информационно-аналитическая система города Москвы». В пилоте участвуют 22 центра.

Принципы работы центров

Московский стандарт госуслуг



Московский стандарт госуслуг

- 1 Клиент всегда прав.
- 2 Главное – профессионализм.
- 3 Беречь время клиента.
- 4 Выслушать, услышать, помочь.
- 5 Доступность и удобство.
- 6 Дружелюбие и приветливость.
- 7 Личная ответственность за качество работы.
- 8 Помощь людям с удовольствием и гордостью.

СДЕЛАНО ДЛЯ ВАС,
МОСКВИЧИ!
С.С. Собянин

Московские центры «Мои Документы» — лидеры в стране и мире по предоставлению госуслуг

Специалисты центров всегда помогают посетителям с улыбкой и заботой. Каждый из более 8,5 тысяч сотрудников обязан соблюдать МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ — свод правил работы, который утвердил Мэр Москвы С.С. Собянин.

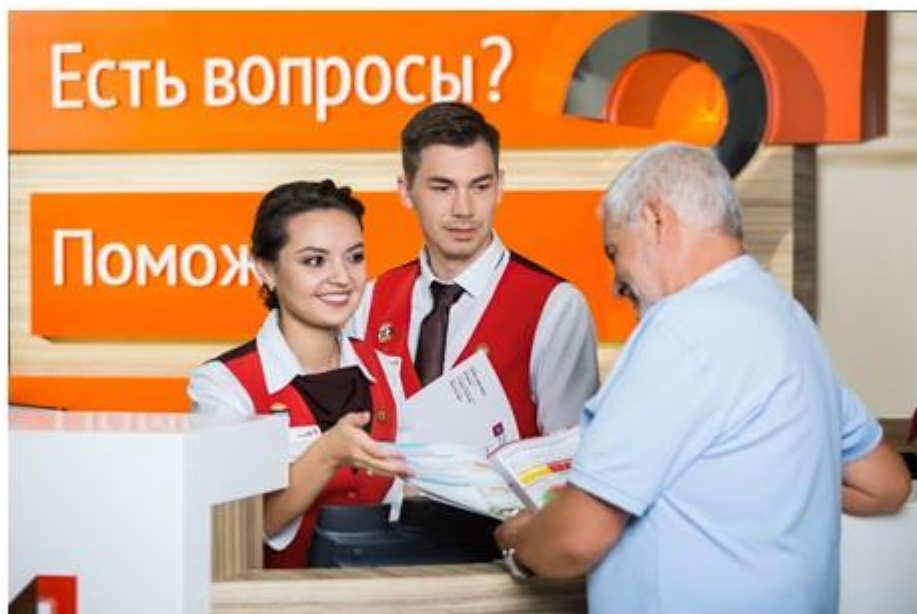
Принципы работы центров

Искренний сервис



Искренний сервис — это умение смотреть на ситуацию с позиции клиента и решать задачи с точки зрения его интересов.

Спасибо за внимание!



***С заботой
о жителях***

мои
документы
МОСКВА