

Информации руководителя ГБУ МФЦ района Крюково города Москвы о работе учреждения в 2016 году

5 лет назад центры госуслуг Москвы пришли на смену **1200** приемным различным органам власти. Тогда за решением одной жизненной ситуации приходилось ехать в несколько офисов, расположенных зачастую в разных частях города.

И вот, спустя 5 лет, согласно исследованию PWC Москва **вошла в тройку лидеров** по таким показателям развития центров госуслуг как **Доступность, Комфортность и Управление очередями**.

За этот период мы увеличили количество услуг, предоставляемых **в одной точке**, до **170**. Причем **98%** из них их житель может получить **в любом центре**, вне зависимости от места прописки. Исключение из этого правила сегодня составляют только 3 услуги миграционной службы.

Все больше москвичей с доверием приходят в центры госуслуг. Они знают, что здесь их встретят с улыбкой и заботой, помогут решить даже самые трудные вопросы. Так, **каждый день** в наш центр «Мои документы» обращается **более 600** горожан. **Ежемесячный показатель составляет более 15000**. А количество **окон** приема увеличилось до **35**.

Кроме того в **Москве** центры госуслуг (сейчас их **127**) работают без выходных **7 дней в неделю с 8.00 до 20.00**.

За 5 лет мы работали с одной главной **целью** – сделать получение госуслуг в Москве максимально **комфортным и доступным**. Реальное повышение доступности обеспечивает лишь передача услуг от органов власти универсальным специалистам. Сегодня **наши сотрудники предоставляют 144** самые востребованные услуги, это **84,7%** от общего числа оказываемых услуг.

Внедрение новых услуг или их передача сотрудникам центров осуществляется поэтапно. Сначала мы запускаем **пилотный проект**, и только отладив механизм и **убедившись в его эффективности** – транслируем на всю сеть.

Так, в 10 центрах госуслуг в мае прошлого года стартовал **пилотный проект** по услугам ЗАГС. Этот проект предусматривает оформление сотрудниками центров свидетельств о рождении, установлении отцовства и смерти. В центре госуслуг района Крюково данный проект был внедрен с 1 июня 2016 года. За семь месяцев 2016 года сотрудниками центра было зарегистрировано 1045 актов гражданского состояния, в том числе рождения 802. С 01.07.2016г. во всех центрах «Мои документы» у универсальных специалистов можно зарегистрировать рождение, отцовство и смерть. В итоге в дополнение к отделениям ЗАГС в Москве появилось более 120 точек, где можно с комфортом и минимальными временными затратами получить данные услуги.

С 1 августа 2016 года во всех центрах госуслуг все **важные документы на малышей можно заказать «одним пакетом»** в одном окне. Сразу же в день обращения молодым родителям выдадут в фирменной папке «Мои Документы» свидетельство о рождении, справку для получения пособий, при необходимости -

свидетельство об установлении отцовства. Также можно заказать СНИЛС, полис ОМС; сертификат на материнский капитал (при рождении второго или последующих детей); удостоверение многодетной семьи (если в семье родился третий ребенок), разрешение на парковку. Как только эти документы будут готовы, родителей пригласят за ними в центр госуслуг.

Эти документы можно получить без привязки к месту прописки в Москве. Однако зарегистрировать новорожденного по месту жительства можно только в центре госуслуг своего района.

Сегодня во всех центрах госуслуг в одном окне можно получить до 18 документов 4 органов власти, связанных с оформлением наследства.

Также «одним пакетом» можно **оформить документы при смене фамилии**. То есть все необходимые документы можно будет заказать в одном окне за одно посещение. Первый и самый важный документ, который необходимо получить при смене фамилии – это паспорт гражданина РФ. Его можно оформить в любом центре госуслуг Москвы без привязки к месту регистрации в столице. А затем с готовым паспортом можно заказать «одним пакетом» все остальные документы. В этот пакет входят: загранпаспорт сроком на 5 лет, СНИЛС, полис ОМС, социальная карта москвича. А также при необходимости универсальные специалисты центров госуслуг оформят субсидию на оплату ЖКУ, помогут внести изменения в учетные дела жителей Москвы, состоящих на жилищном учете.

Повысить доступность услуги и сократить время ожидания помогает и **предварительная запись**. Наиболее востребована запись **на оформление биометрического паспорта**.

Кроме того, для удобства заявителей с мая 2015 года в столичных центрах госуслуг можно получить **загранпаспорт для детей до 14 лет** сроком на 5 лет всего за сутки.

В трех центрах госуслуг (Братеево; Бескудниковский и Восточное Дегунино; Ломоносовский) в качестве эксперимента универсальные специалисты центров вместо сотрудников МВД **выдают готовые паспорта** гражданина РФ и загранпаспорта на 5 лет.

В центрах госуслуг Обручевского и Тверского районов с марта 2016 года **страховые пенсии можно оформить у универсальных специалистов**.

С 1 октября 2016 года во всех центрах госуслуг можно сдать документы на первичное установление пенсий а именно:

- прием заявлений об установлении страховых пенсий и пенсий по государственному пенсионному обеспечению;
- прием заявлений об установлении и выплате дополнительного социального обеспечения членам летных экипажей воздушных судов гражданской авиации и ежемесячной доплаты к пенсии отдельным категориям работников организаций угольной промышленности.

С 28 ноября 2016 года все центры госуслуг предлагают **удобный сервис для семей, воспитывающих трех и более детей**, – оформление важных документов «одним пакетом» в одном окне и за один визит.

Сразу же в день обращения родителям выдадут удостоверение многодетной семьи и оформят субсидии на оплату ЖКУ. Также можно заказать социальную карту москвича; оформить парковочное разрешение; льготы по налогу на имущество, земельному и транспортному налогам; компенсации по оплате ЖКУ и телефона; сертификат на материнский капитал (если его не получали за второго ребенка). Как только эти документы будут готовы, родителей пригласят за ними в центр. Также консультанты в центрах госуслуг объяснят многодетным родителям, как оформить пособия в электронном виде.

С 23 декабря 2016 года в двух центрах госуслуг ЦАО – Хамовниках и Якиманке – появился новый сервис, который поможет существенно сэкономить время посетителей. Теперь жители, зарегистрированные в этих двух районах, которым необходимо осуществить перерасчет платежей за ЖКУ, могут получить **консультацию по электронной почте**, без посещения центра «Мои Документы».

С 26 декабря 2016 года в центре госуслуг района Красносельский можно сдать документы **на замену водительских прав**. Специалисты центра примут документы на замену российского водительского удостоверения в случае окончания срока его действия, потери или хищения, смены реквизитов, а также оформят водительское удостоверение международного образца. Срок оформления и изготовления водительских прав - всего 5 календарных дней. Забрать готовый документ нужно будет также в центре госуслуг. При этом у москвичей остается возможность получить или заменить водительское удостоверение, как и прежде, в ГИБДД. Пока это пилотный проект, который действует только в одном центре. Но чтобы воспользоваться услугой, не обязательно жить в Красносельском районе: заменить или получить права можно без привязки к месту регистрации в Москве.

УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ

При этом более положенных **15 минут к универсальным сотрудникам** центров ждет **1 из 2000 человек** (с учетом всех служб, размещенных в центрах, более 15 минут ждет **1 из 177 посетителей**). Среднее время ожидания по сети составляет **3 минуты**. Это не только наш внутренний рекорд. Согласно недавно проведенному исследованию Прайс Вотерхаус Куперс, **Москва – лидирует в мире** по этому показателю.

КОМФОРТНОСТЬ

Мы всегда думаем над тем, как сделать пребывание в центрах **максимально комфортным**. За 5 лет работы мы обеспечили во всех центрах **единый набор сопутствующих услуг и дружелюбных сервисов**. Посетители уже привыкли к тому, что в каждом центре есть возможность сделать копию документа, фото, оплатить пошлину, распечатать документы с флешки, попить кофе или

перекусить. Для нас такой набор стал **стандартом комфортности**, в котором, как нам казалось, мы равняемся на **мировых лидеров**.

В каждом центре работают администраторы **в зале**. Это еще одна из реализованных идей краудсорсинг-проекта «Мой офис госуслуг». Город развивается, и услуги постепенно переходят в электронный вид. Сейчас ряд услуг, которые можно получить в окне, уже можно оформить **самостоятельно, не выходя из дома** (выдача и аннулирование охотничьего билета, оформление СКС и СКУ, внесение в реестр города Москвы парковочных разрешений инвалидов многодетных семей, резидентов, оформление пособий на ребенка) . Но **не все умеют** это делать. Поэтому в обязанности администратора входит **помощь посетителям** в самостоятельном получении услуг через Интернет. Также администратор следит за обновлением информации на стойках и стендах, помогает посетителям предварительно записаться на прием к специалистам, правильно оформить заявление, отслеживает время ожидания в очереди, и если оно превышает положенные 15 минут, незамедлительно информирует руководство для своевременного принятия мер.

Посетителей, которые ожидают приема более 15 минут, в качестве приятного извинения **бесплатно угощают кофе**.

ДИАЛОГ

Сегодня **96,5% посетителей довольны** работой наших центров. Узнать мнение заявителей очень просто – **оценки**, выставленные посетителями с помощью специальных **пультов в окнах** приема, транслируются на экран в онлайн режиме. За 5 лет работы мы четко поняли, что **обратная связь с жителями – фундамент** развития любой сервисной структуры. **Главное – слышать** клиента. И для того, чтобы услышать наших посетителей, понять их потребности, проблемы, найти новые идеи – мы перепробовали не один способ обратной связи.

Все начиналось с небольших разовых **анкет** в центрах. Так, например, мы спрашивали, стоит ли воскресенье делать рабочим днем. По итогам – изменили график работы.

Чтобы понять, какими жители представляют себе сотрудников центров в идеале – мы проводили **фокус-группы и опросы**. Тогда исследования показали, что люди **осознают перемены**, улучшения, которые пришли вместе с появлением центров госуслуг, но **по привычке боятся** туда идти.

При открытии новых центров – ставили вблизи точек их размещения и у метро волонтеров, которые задавали вопросы и рассказывали о том, что вскоре в районе появится центр госуслуг.

Для проверки качества работы центров – привлекали **тайных посетителей**, а затем создали **свою команду** таких сотрудников, которые выезжают в другие районы города, выявляют проблемы в работе коллег и стараются не допускать их у себя.

Самым масштабным проектом, который позволил максимально широко описать круг проблем и идей по их решению, определить векторы развития центров, несомненно, был **краудсорсинг**, прошедший прошлым летом. Лучшие предложения активных москвичей уже реализованы. Благодаря участникам проекта появился **Московский стандарт госуслуг**, все центры оснащены

бесплатным **Wi-Fi**, **велопарковками** у входа, новыми копировальными аппаратами (позволяющими в том числе распечатывать фалы с **флешки**). Благодаря проекту у нас появился свой **сайт**, у москвичей - возможность получать **уведомления о готовности** документов, выбирать правильный день и час для посещения центров на основе **графиков средней загрузки**, заранее **записываться на прием** по услугам. В двух центрах госуслуг (Северное Бутово и Пресненский) тестируются **зарядки для мобильных телефонов**. В 43 центрах «Мои документы» можно **бесплатно проконсультироваться у адвокатов** по вопросам предоставления госуслуг.

Последний год особое внимание мы уделили работе с **отзывами в Интернете**. Это особое пространство, где **негатив расходуется мгновенно**, и репутация, создаваемая годами, может рухнуть просто потому, что у человека было плохое настроение и вопрос по работе центров, ответ на который он не нашел. В прошлом году мы начали отвечать на все отзывы, которые находили, инициативно выходить на диалог, создали свои странички в соцсетях. В итоге нам удалось за год **сократить число отрицательных обращений** более чем **в 4 раза** и перевести общение с горожанами в **конструктив**. Доля обращений по конкретным вопросам выросла **в 5 раз**.

Мы часто проводим опросы с помощью проекта «Активный гражданин». Последний пример – **переезд некоторых центров по просьбе жителей и открытие новых**.

УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР

Учебный центр столичных «Моих Документов» – **первый в стране**, где готовят сотрудников центров госуслуг. Он открыт в феврале 2015 года. В нем все новички обязательно проходят двухнедельное обучение. Их учат не только разбираться в предоставлении услуг, но и основам клиентоориентированности. А действующие сотрудники регулярно повышают квалификацию. Для этого разработана уникальная программа обучения, которая включает **30 очных и более 80 дистанционных курсов**. И специалисты учебного центра не останавливаются на достигнутом. Например, недавно центры госуслуг совместно с общественными организациями создали специальный тренинг, который позволит сотрудникам поставить себя на место человека с инвалидностью, понять, как правильно общаться и помогать посетителям, требующим особого внимания.

ЛУЧШИЙ ЦЕНТР

В 2016 году **центр «Мои документы» района Строгино** одержал победу во всероссийском конкурсе и **стал лучшим в стране**. Вместе с ним лауреатами конкурса «Лучший многофункциональный центр России», который проводит Министерство экономического развития РФ, стали 6 МФЦ из Кирова, Перми, Сочи, Воронежа, Калужской и Томской областей.

В прошлом году Москва стала мировым лидером по развитию центров госуслуг и качеству обслуживания населения. Теперь этот статус подтвердило и лидерство среди городов России.

А Председатель Правительства РФ Дмитрий Медведев объявил благодарность центру госуслуг района Строгино «за большой вклад в работу по совершенствованию предоставления государственных услуг».

ВИРТУАЛЬНАЯ КАБИНА

В мае столичные центры «Мои Документы» запустили уникальный для России сервис. Теперь консультации по госуслугам и даже некоторые популярные услуги можно получить во время прогулки, по пути на работу или домой. Как это можно сделать? Все предельно просто! Достаточно воспользоваться кабиной по виртуальному обслуживанию посетителей. Изначально кабина была установлена в столичном парке «Музеон». А с наступлением холодов ее перенесли на станцию «Балтийская» Московского центрального кольца (МЦК).

В кабине виртуального обслуживания с помощью видеоконсультанта можно подать заявление о вступлении в брак, узнать информацию об административных правонарушениях в сфере дорожного движения, исполнительных производствах по линии судебных приставов, оформить заявление на парковочное разрешение для инвалидов, заказать справку об отсутствии судимости, сделать перерасчет платежей за ЖКУ, оформить свой первый полис обязательного медицинского страхования, отказаться от радиоточки, заказать выписку из государственного кадастра недвижимости.

Здесь в режиме видеосвязи можно проконсультироваться с помощником из центра госуслуг «Мои документы» по получению всех видов госуслуг, более подробно узнать о работе порталов городских услуг, проектах «Наш город», «Дома Москвы» и других, всю информацию о жизни города и т.д.

УХО

Расположено в центре госуслуг района Строгино. Все желающие в любой удобный день недели и удобное время с 8.00 до 20.00 могут заглянуть сюда и шепнуть на «Ухо» свои идеи о том, как сделать центры госуслуг еще лучше, поделиться проблемами, с которыми столкнулись при оформлении документов.

Внутри «Уха» находится специальное устройство, которое принимает информацию и передает звуковой файл на электронную почту специалисту по работе с обращениями граждан.

«Ухо» - еще один канал связи наряду с «горячей линией», соцсетями и электронной приемной, которые центры госуслуг используют, чтобы всегда быть на связи с жителями, слушать и слышать их идеи, мгновенно реагировать на просьбы и пожелания.

С момента появления центров госуслуг в Москве прошло 5 лет. За это время сеть расширилась, а показатели ее развития вышли на мировой уровень, порой даже превосходя его. Причина тому – готовность услышать, чего хочет посетитель. Именно так поступают московские центры госуслуг. Слышат и делают то, о чем просят жители. А иногда и чуточку больше.

Однако хотелось остановиться на проблемах, которые беспокоят, как сотрудников МФЦ района Крюково, так и посетителей. Вы знаете, что наш центр расположен в жилом доме на двух уровнях, прием граждан осуществляют в 3 секциях не

соединенных между собой проходами и только на первом этаже. Зоны ожидания для посетителей очень маленькие, что не позволяет разместить дополнительные сервисы такие, как оказание бесплатной консультации адвокатами по вопросам предоставления государственных услуг, дополнительно разместить платежные системы, сделать пребывание в центре родителей с детьми и людей с ограниченными возможностями более комфортным.

Отсутствие единой линейки приема не позволяет перевести талон электронной очереди для получения государственных услуг разных направлений посетителем, а как следствие идти в другие секции и получать новый талон для обслуживания.

С учетом того, что в Крюково ведется активное строительство жилого сектора, а так же район граничит с Московской областью, проходимость центра увеличивается, а как следствие возникает потребность в подборе нового помещения.

Вторая проблема это передача жилых домов (новостроек) в управление частными УК в ГБУ Жилищник Крюково. Это связано с проведением начислений за жилищно-коммунальные услуги гражданам (отсутствие в программном комплексе возможности начисления услуги горячего водоснабжения, исходя из Гкал при наличие теплого пункта в доме, а также несвоевременная передачи документов и заключение соглашений ГБУ Жилищник).