

Центры госуслуг Москвы

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

А уже 4 года спустя, в 2011 году, согласно исследованию PWC, Москва **вошла в тройку лидеров** по таким показателям развития центров госуслуг, как **Доступность, Комфортность и Управление очередями**, а также оказалась абсолютным лидером по **Установлению диалога** с посетителями. При этом системе центров госуслуг в Москве **всего 6 лет**, в то время как в сравниваемых **мировых столицах**, занимающих высокие места в рейтинге, на развитие центров госуслуг уходило **не менее десятка**, а то и нескольких десятков лет.

За этот период количество услуг, предоставляемых **в одной точке**, увеличилось 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 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.

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 наши центры «Мои Документы» обращается **более 70 тысяч** горожан. В 2017 году в центры обратились за 25,5 млн услуг.

Центр «Мои документы» района Крюково самый посещаемый в Зеленоградском административном округе, так в 2017г. к нам обратились более 193 тысяч заявителей.

Кроме того, **Москва - единственный город в мире**, где центры госуслуг (сейчас их **127** – в каждом районе города) работают без выходных **7 дней в неделю с 8.00 до 20.00**.

В центрах госуслуг практически нет очередей. Среднее время ожидания по сети составляет **3 минуты**. Согласно исследованию Прайс Вотерхаус Куперс, **Москва лидирует в мире** по этому показателю. При этом более положенных **15 минут** **универсальным сотрудникам** центров ждет **1 из 2000 человек** (с учетом всех служб, размещенных в центрах, более 15 минут ждет **1 из 2000 посетителей**). Посетителей, которые ожидают приема более 15 минут, в качестве приятного извинения **бесплатно угощают кофе**.

Во всех центрах обеспечен **единый набор сопутствующих услуг и дружелюбных сервисов**. В каждом центре есть возможность сделать копию документа, фото, оплатить пошлину, распечатать документы с флешки, попить кофе или перекусить.

С целью, улучшения условий доступности Центра района Крюково людьми с ограниченными возможностями, в этом году входные группы Центра были

оборудованы кнопкой вызова администратора, на пандусах и ступенях уложено антигололедное покрытие и маркерные ленты.

Город развивается, и услуги переходят в электронный вид. Заявление на некоторые услуги такие, как выдача и аннулирование охотничьего билета, оформление социальной карты студента, учащегося, оформление пособий при рождении ребенка, социальные выплаты многодетным семьям можно получить только в электронном виде либо самостоятельно, не выходя из дома, либо в центре общественного доступа любого центра «Мои документы».

При оформлении в Центре **консультанты в зале помогут получить услуги в электронном виде.**

Сегодня **96,5% посетителей довольны** работой центров. Узнать мнение заявителей очень просто – **оценки**, выставленные посетителями с помощью специальных **пультов в окнах** приема, транслируются на экран в онлайн режиме. **Обратная связь с жителями – фундамент** развития любой сервисной структуры. **Главное – слышать клиента.**

Самым масштабным проектом, который позволил максимально широко описать круг проблем и идей по их решению, определить векторы развития центров, был **краудсорсинг-проект «Мой офис госуслуг»**. 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 распечатывать файлы 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.

У центров госуслуг есть свой Учебный центр – **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 100 дистанционных курсов**. И специалисты учебного центра не останавливаются на достигнутом. Например, 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.

В 2016 году центр «Мои Документы» района Строгино одержал победу во всероссийском конкурсе и **стал лучшим в стране.**

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

Центры госуслуг предлагают много важных государственных услуг.

С 1 июля 2016 года во всех центрах «Мои Документы» у универсальных специалистов можно зарегистрировать рождение, отцовство и смерть. В итоге в дополнение к отделениям ЗАГС в Москве появилось 127 точек, где можно с комфортом и минимальными временными затратами получить данные услуги. В 2017 году сотрудниками Центра «Мои документы» района Крюково было зарегистрировано 1614 актов гражданского состояния, в том числе рождение 1200.

Пилотный проект по оформлению водительских удостоверений в центрах госуслуг города Москвы был запущен в декабре 2016 года в центре госуслуг Красносельского района. Далее количество центров, предоставляющих услугу, увеличилось с 1 до 10, затем до 13 и до 23, а в настоящий момент (16.01.2018 г.) в 90 районах Москвы центры госуслуг оказывают эту услугу, в том числе и в нашем Центре. 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 удостоверений - 9 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 в день обращения.

С февраля 2017г. универсальные специалисты всех центров госуслуг начали выдавать паспорта гражданина РФ, удостоверяющих личность на территории РФ, а с августа 5-летние загранпаспорта. Ранее специалисты центров только принимали документы на оформление, а функцию по выдаче паспорта выполняли сотрудники МВД.

11 декабря 2017 года завершились пилотные проекты, по услугам Федерального казенного учреждения «Военного комиссариата города Москвы» (постановка на воинский учет / снятие с воинского учета при переезде на новое место жительства, переоформление военного билета, внесение изменений в документы воинского учета) и услугам Федеральной налоговой службы (оформление ИНН и подача налоговой декларации по форме 3-НДФЛ). В рамках данных проектов услуги, сначала предоставлялись только в нескольких центрах, но со временем были распространены на всю сеть и предоставляются во всех центрах госуслуг Москвы. Центр «Мои документов» района Крюково был пилотной площадкой по этим проектам.

Другие новинки последних шести месяцев включают:

- оформление компенсации за услуги по переводу русского жестового языка (сурдопереводу, тифлосурдопереводу), полученные инвалидом самостоятельно (за счет собственных средств);
- оформление ежегодной денежной компенсации расходов инвалидов на содержание и ветеринарное обслуживание собак-проводников;
- оформление в безвозмездное пользование гектара на Дальнем Востоке;

- выдача справок о том, является или не является лицо подвергнутым административному наказанию за потребление наркотических средств или психотропных веществ без назначения врача либо новых потенциально опасных психоактивных веществ.

Специально для удобства заявителей в центрах госуслуг можно оформить целый ряд самых важных документов «одним пакетом». Как правило, получить несколько документов разом необходимо в случае какой-либо жизненной ситуации. Именно такие случаи тщательно прорабатываются и создаются «пакеты услуг», для максимально быстрого и удобного получения всех документов. В центрах госуслуг можно оформить документы «одним пакетом» при следующих жизненных ситуациях: перемена имени, рождение ребенка, документы для многодетной семьи, оформление пенсии, оформление наследства, смена места жительства, приобретение жилья.

С момента появления центров госуслуг в Москве прошло 6 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.

Проблематика Центра:

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, дополнительно разместить платежные системы, видео- терминал Мосэнерго, сделать пребывание в центре родителей с детьми и людей с ограниченными возможностями более комфортным.

Отсутствие единой линейки приема не позволяет в максимально короткие сроки провести полную универсализацию специалистов, выдачу талонов электронной очереди в любое окно, так как окна приема находятся в разных секциях.

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.