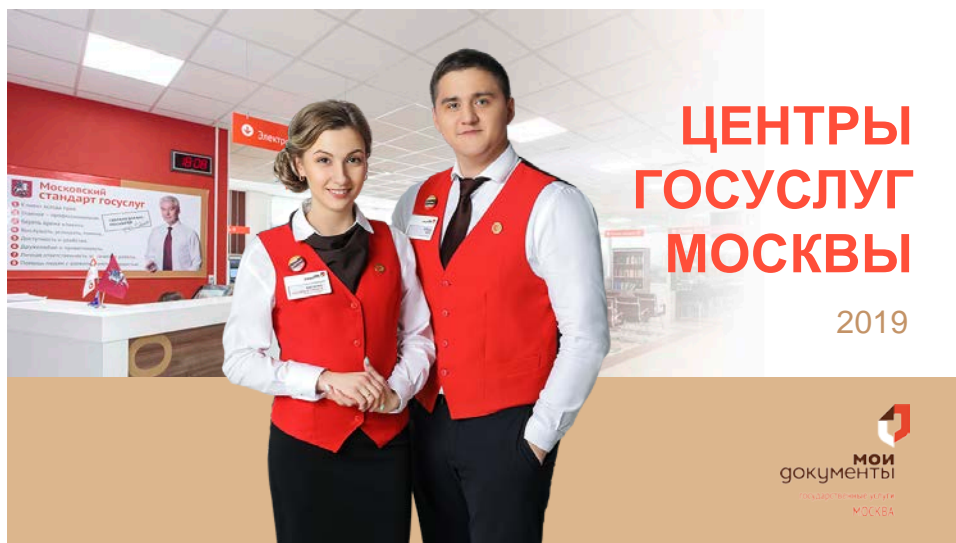


Информация исполняющего обязанности руководителя Центра госуслуг «Мои документы» района Крюково города Москвы об основных направлениях и результатах деятельности в 2018 году».



Сегодня не многие вспомнят, что еще **7 лет назад** для получения одной бумажки, а точнее даже для подачи бумажки на получение бумажки, здесь, в столице, надо было отпрасться с работы и **оббежать 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.

В МИРЕ

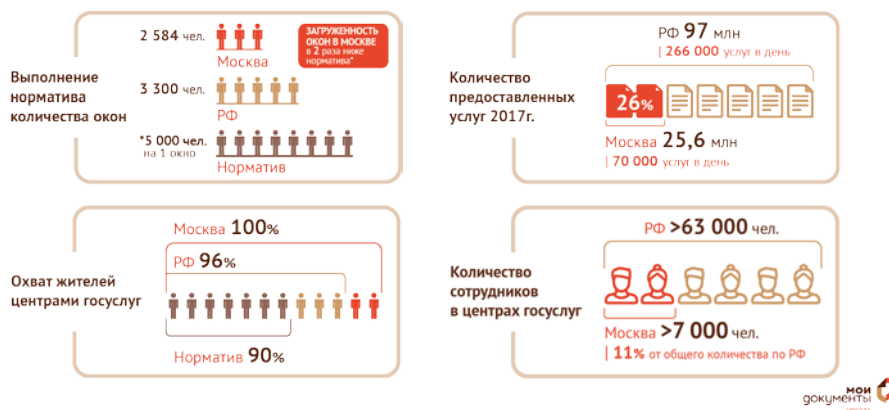
Достижения

МОСКВА –
в тройке мировых лидеров
по развитию госуслуг
по итогам исследования,
проведенного
Pricewaterhouse
Coopers



В РОССИИ

Достижения (данные 2017 г.)



Сегодня же, согласно исследованию **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**.

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



Сейчас обратиться за всеми самыми востребованными услугами можно **в любой день недели, с 8 до 20 в любой из 129 центров, и с 10 до 22 – во флагманские офисы ЦАО и ЮЗАО**.

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 центре «Мои Документы» района Крюково имеется 34 окон приёма, из них в 4-х окнах оказывают услуги сотрудники МВД. Число сотрудников нашего центра 65 человек. В день к нам приходят более **450 человек**. В 2018 г. В МФЦ района Крюково было предоставлено 164478 услуг населению, что в среднем составляет 13706 услуг в месяц. Нагрузка на одного

специалиста в среднем 18-22 человек в день. Среднее время обслуживания 14 минут, максимальное 3 часа 10 минут. Самыми востребованными услугами в нашем районе являются: государственная регистрация объектов недвижимости и сделки с ним, оформление социальной карты москвича, регистрационный учет по месту жительства и месту пребывания, миграционный учет иностранных граждан, оформление субсидий на оплату услуг ЖКХ, оформление социальных доплат населению. За прошедший год каждый день выдается в среднем по 1-2 Удостоверению многодетной семьи города Москвы в день.



Среднее время ожидания в очереди составляет **3 минуты**. И это не только наша внутренняя победа, но и **мировой рекорд**. При этом один наш посетитель не ждет более положенных по нормативу **15 минут**. 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-оповещении).



Помимо вежливого и грамотного персонала, в принцип клиентоориентированности мы закладываем **реальную заботу о потребностях посетителей**. Нам важно, чтобы посетителю было комфортно. Поэтому в нашем центре вы встретите **единый набор дополнительных услуг и дружелюбных сервисов**, а именно 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. Уже два года подряд в центрегосулуг района Старое Крюково проводится вакцинация против гриппа.

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.



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



Согласно проведенному исследованию **Москва является абсолютным лидером по установлению 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. Благодаря участникам этих опросов во всех центрах теперь есть **Wi-Fi, велопарковки 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.**

РЕЗУЛЬТАТ

Данные за 2016-2018 гг.



97% довольных посетителей



За последние
2 года
мы снизили
процент жалоб
в 5 раз

Мои документы
Москва

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.

Флагманские офисы «Мои Документы»

Общая информация



большая площадь помещения



расширенная зона электронных услуг



просторный детский уголок



комфортная зона ожидания

Флагманский офис «Мои Документы» – это ведущий центр предоставления госуслуг, главный окружной центр, который предоставляет революционно новый уровень сервиса.



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». Уже через полгода после открытия первого флагмана, для москвичей открылся **флагманский офис «Мои Документы» в Юго-Западном округе**.

18 декабря 2018г. открылся Дворец МФЦ на ВДНХ. Во дворце можно подать документы на государственную регистрацию объектов недвижимости по всей РФ, но только по предварительной записи.

Флагманские офисы «Мои Документы»

Дополнительные сервисы



Главная особенность – расширенный перечень услуг и дополнительных сервисов.



мой кафе



мой банк



мой нотариус



мой искусство



мой здоровье



мой фото



мой путешествия



регистрация ТС



Дворец госуслуг на ВДНХ

Общая информация



расположение в историческом павильоне № 71 на ВДНХ



здание павильона отреставрировано и обновлено



просторный конференц-зал



зона отдыха и детский уголок

Дворец госуслуг появился в одном из самых любимых мест горожан – на ВДНХ: теперь москвичи могут не только отдохнуть и провести время с семьей, но и получить государственные услуги



Отличная новость для автолюбителей: во всех центрах госуслуг действует проект по **переоформлению национальных и выдаче международных водительских удостоверений**. Срок предоставления услуги – 9 календарных дней. Услуга предоставляется во всех центрах по экстерриториальному принципу. За прошедший год в МФЦ района Крюково выдано 79 международных водительских удостоверения и 800 национальных водительских удостоверений.

В мае 2015 года мы **первыми в стране** запустили проект по услугам ЗАГС: **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.

В 2018 году в МФЦ района Крюково было оформлено 1414 свидетельств о рождении, 401 свидетельство о смерти, 94 свидетельства об установлении отцовства. С 01 октября 2018 г. все центры госуслуг приступили к работе в новой общероссийской программе ЗАГС. С ноября 2018 г. запущен пилот по выездному обслуживанию в родильном доме, за два месяца специалистами МФЦ района Крюково в ГКБ им. Кончаловского было принято 388 заявлений от рожениц.

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**. 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, что делает получение услуги быстрым и комфортным. В 2019 году планируется передача в МФЦ услуги по оформлению биометрического заграничного паспорта.

Дворец госуслуг на ВДНХ



регистрация права собственности на объекты недвижимости по России



возможность безналичной оплаты госпошлин в окнах приема



кафе



Учебный центр для сотрудников

Услуги и сервисы

Во Дворце госуслуг жители могут получить более 180 государственных услуг, а также уникальную услугу Росреестра и воспользоваться дополнительными сервисами в новом формате



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.

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.

ВАЖНЫЕ УСЛУГИ

Новые важные услуги



права
ти на объекты
ти по России
суслуг)



Регистрация юридических
лиц и индивидуальных
предпринимателей
(во флагманских офисах
и Дворце госуслуг)



Оформление полиса
ОМС нового образца
в форме пластиковой
карты



Регистрация рождения,
рождения с установлением
отцовства и смерти



Регистрация
транспортного средства



Водительские
удостоверения



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.**

ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ

Услуги «одним пакетом»



Приобретение жилья



Я потерял документы



Смена имени/фамилии



Смена места жительства



Я оплачиваю налоги



Рождение ребёнка



Оформление наследства



Я – автомобилист



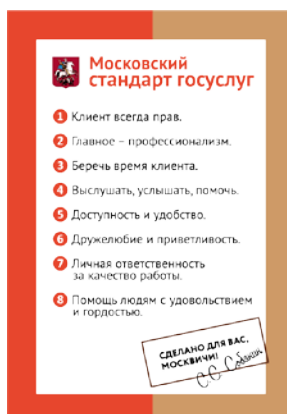
Многодетная семья

МОИ
документы
МОСКВА

Город развивается, и перед центрами «Мои Документы» встают новые задачи: в конце 2017 года 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.

Принципы работы центров

Московский стандарт госуслуг



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

Специалисты центров всегда помогают посетителям с улыбкой и заботой. Каждый из более 7 тысяч сотрудников обязан соблюдать МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ — свод правил работы, который утвердил Мэр Москвы С.С. Собянин.

МОИ
документы
МОСКВА

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. 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**.

Принципы работы центров

Искренний сервис



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



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.

Учебный центр

Обучение и повышение квалификации



Качественное корпоративное обучение – основа профессионального предоставления государственных услуг в наших центрах.

Тренеры Учебного центра – это ранее работавшие в окнах специалисты, которые успешно освоили услуги различных направлений и на основе своего опыта и знаний готовы обучать слушателей, и профессиональные психологи-тренеры, которые готовы научить новичков и руководителей навыкам эффективной коммуникации, техникам развития стрессоустойчивости и алгоритмам работы в нестандартных ситуациях.



В 2018 году сотрудники МФЦ участвовали в двух важных мероприятиях: выборах Президента РФ и выборах Мэра Москвы, а именно информировали жителей об изменениях в законодательстве, датах и времени проведения выборов, принимали заявления на прикрепление к избирательным участкам в режиме выездного обслуживания, а также непосредственно в самом центре.

С января 2019 года мы начали прием заявлений от жителей нашего города на участие в проекте «Московское долголетие».

За эти 7 лет мы смогли добиться того, что за госуслужбой 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 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.