

**Уважаемые депутаты, уважаемые коллеги,  
уважаемые жители муниципального округа!**

В соответствии с Законом города Москвы от 11 июля 2012 г. № 39 «О наделении органов местного самоуправления муниципальных округов в городе Москве отдельными полномочиями города Москвы» и постановлением Правительства Москвы от 10.09.2012 года № 474-ПП «О порядке ежегодного отчета главы управы района и информации руководителей городских организаций», представляю информацию о работе многофункционального центра предоставления государственных услуг района Северное Измайлово за 2018 год.

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

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 отпроситься 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.

Сегодня же, **Москва входит в тройку лидеров** по развитию центров госуслуг (по четырем показателям: Доступность услуг, Комфортность, Управление очередями, Диалог с гражданами). Оказалось, что мы **единственный город в мире, где центры госуслуг работают без выходных 7 дней в неделю**.

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 130 центров, расположенных вблизи транспортных потоков**.

В центре госуслуг района Северное Измайлово 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 имеется 58 окон приёма. Число сотрудников составляет **45** человек. В день к нам приходят более **385 человек**.

За 2018г. нашими специалистами универсального направления оказано **28559** государственных услуг. Специалистами ведомственного направления **78341** государственных услуг. Специалистами социального направления **34398** государственных услуг.

Всего за 2018 год нами оказано более **141тыс.** государственных услуг.

С момента открытия МФЦ (с декабря 2013года) нами оказано более **721тыс.** государственных услуг.

Среднее время ожидания в очереди по центру госуслуг Северное Измайлово за 2018 год составляет **2,44 минуты**. И это наша внутренняя победа.

При этом всего **1 из 2394** 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 самую востребованную услугу (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).

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**. Распечатать документ с флешки, сделать фото на документы, оплатить пошлину, перекусить и выпить чашку чая или кофе, развеселить малыша в игровой комнате или научиться получать услуги через портал с помощью администратора зала – все это можно сделать в **нашем центре**.

Сегодня **97% посетителей довольны** работой нашего центра. 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.

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**. Он расположился на границе двух спальных районов, вблизи Новой Москвы. Также в декабре 2018 года. Флагманский офис отличается большей площадью помещения, более комфортным залом ожидания, расширенной зоной электронных услуг и просторным детским уголком. 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».

Дворец госуслуг появился в декабре 2018 года, 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. Во дворце госуслуг жители могут получить более 180 государственных услуг, а также воспользоваться дополнительными сервисами в новом формате.

**Первыми в стране** запустили проект: **регистрация рождения, отцовство и смерть сотрудниками центров**. Это позволило новоиспеченным родителям оформить свидетельство о рождении в любое время, а не только в дни и часы работы ЗАГС.

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).

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.

Каждого посетителя мы встречаем с улыбкой. И делаем все, чтобы с улыбкой клиент выходил из нашего центра.

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.

За эти 7 лет мы смогли добиться того, что за госуслугой в наш центр идут с улыбкой, а не опаской, что нам открыто задают вопросы, предлагают идеи, а не выливают деструктивный негатив. Мы добились того, что нашим сотрудникам доверяют как классным специалистам, и жители нашего района довольны теми изменениями, которые произошли. Мы работаем для москвичей, и их оценка работы центра – наш главный критерий успеха.

Благодарю за внимание!