

Отчет

о работе МФЦ района Северное Измайлово
за период с 01.01.2016 по 31.12.2016.

БЫЛО

5 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.

ЛИДЕРЫ В МИРЕ

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**, а также оказалась абсолютным лидером по **Установлению диалога** с посетителями. При этом системе центров госуслуг в Москве **всего 5 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.

ДОСТУПНОСТЬ

За этот период мы увеличили количество услуг, предоставляемых **в одной точке**, до **170 (в 2015 году -157)**. 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.

Сейчас в Москве работают 127 Центров.

Все 5 лет мы работали с одной главной **целью** – сделать получение госуслуг в Москве максимально **комфортным и доступным**. Но размещение востребованных служб в одной точке – не панацея. Реальное повышение доступности обеспечивает лишь передача услуг от органов власти универсальным специалистам. Сегодня **наши сотрудники предоставляют 144 (в 2015 году – более 120)** самые востребованные услуги, это **84,7% (в 2015 году - 80%)** 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.

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 более 120 точек, где можно с комфортом и минимальными временными затратами получить данные услуги. За 2016 год выдано в Центре Северное Измайлово (в пилотном проекте с

01.03.2016г.) - **1349 свидетельств о рождении, включая 108 с установлением отцовства.**

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; вкладыш о регистрации; сертификат на материнский капитал (при рождении второго или последующих детей); удостоверение многодетной семьи (если в семье родился третий ребенок). 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.

С 1 октября 2016 года **страховые пенсии можно оформить у наших специалистов.** Они ведут прием документов на первичное установление пенсий по удобному графику с 8.00 до 20.00 семь дней в неделю без обеда и выходных. Пилотный проект касается двух популярных услуг Пенсионного фонда РФ:

- 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.

В 2016 году в МФЦ района Северное Измайлово выплату страховых пенсий оформило 42 человека.

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.

Изначально - с 29 июня 2016 года - сервис тестировался в центрах госуслуг Западного округа. За 5 месяцев им воспользовалась почти 1,5 тысячи семей, воспитывающих трех и более детей. Учитывая такую популярность, его распространили на всю Москву.

В 2016 году в МФЦ района Северное Измайлово данную услугу оформили 137 семей.

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**) (в 2015 году: **1 из 1 018**). Среднее время ожидания по сети составляет **3 минуты (по району Северное Измайлово в 2016 году: 1 мин 34 сек; в 2015: 2 мин 16 сек)**.

Это не только наш внутренний рекорд. **Москва – сохраняет лидерство в мире** по этому показателю.

Всего в 2016 году оказано в ЦГУ района Северное Измайлово 158 397 услуг.

КОМФОРТНОСТЬ

В МФЦ района Северное Измайлово в 2016 году были организованы и проведены следующие мероприятия:

- Выставка работ «Вязание крючком»
- Мастер класс по бисероплетению
- Мастер класс по аппликации
- Компьютерные курсы «работа с порталом rgu.mos.ru»

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 и ЕГРП.

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.

Продолжим в этом году работать с пользой и заботой о наших посетителях!!!