

## Центры госуслуг Москвы – 2017год.

**В прошлом году системе центров госуслуг исполнилось 6 лет, за это время МФЦ вошли в тройку лидеров по таким показателям развития, как Доступность, Комфортность и Управление очередями, а также оказались абсолютным лидером по Установлению диалога с посетителями.**

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.

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

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**, исключение составляют только государственные праздники.

В центрах госуслуг практически нет очередей. Среднее время ожидания по сети составляет **3 минуты**.

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. А **консультанты в зале помогают 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. Самым масштабным проектом, который позволил максимально широко описать круг проблем и идей по их решению, определить векторы развития центров, был **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. В самом начале 2018 года

в центрах госуслуг, по просьбам жителей, появились крючки для сумок в каждом окне приема.

У центров госуслуг есть свой Учебный центр, 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**.

**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.**

Центры госуслуг предлагают много важных государственных услуг.

С 1 июля 2016 года во всех центрах «Мои Документы» 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. За 2017 год в нашем центре зарегистрировали около 850 актовых записей.

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, а в настоящий момент (01.02.2018 г.) во всех районах Москвы центры госуслуг оказывают эту услугу.

С 7 августа 2017 года специалисты всех центров госуслуг начали выдавать 5-летние загранпаспорта. Ранее специалисты центров только принимали документы на оформление, а функцию по выдаче паспорта выполняли сотрудники МВД.

С 11 декабря 2017 года услуги ФКУ «Военный комиссариат» (постановка на воинский учет / снятие с воинского учета при переезде на новое место жительства, переоформление военного билета, внесение изменений в документы воинского учета) и услуги Федеральной налоговой службы (оформление ИНН и подача налоговой декларации по форме 3-НДФЛ) предоставляют во всех центрах госуслуг Москвы.

Другие новинки последних шести месяцев включают:

- оформление компенсации за услуги по переводу русского жестового языка (сурдопереводу, тифлосурдопереводу), полученные инвалидом самостоятельно (за счет собственных средств), ежегодной денежной компенсации расходов инвалидов на содержание и ветеринарное обслуживание собак-проводников, информирования о порядке предоставления государственной услуги) на собаку-поводыря, сурдопереводчика и отдельного вида протезирования;

- 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.

**За 2017 год центр госуслуг района Старое Крюково принял 109 000 посетителей (что на 9000 меньше чем в 2016г., это объясняется повышением квалификации сотрудников и качества предоставляемых услуг, а также переводом многих услуг в электронный вид) и оказал более 110 000 услуг. Из них 1500 посетителей – это юридические лица, которые обратились за услугами Росреестра и Кадастровой палаты. С 15 февраля 2017г. в нашем центре начался пилот по выдаче сувенирной продукции проекта «Активный гражданин» и за это время мы успели принять более 2000 активных жителей Москвы.**

**За весь прошлый год ни один наш посетитель не ждал более 15 мин в очереди и не было ни одной обоснованной жалобы.**

**Спектр наших услуг расширяется, сотрудники проходят необходимое обучение, и мы надеемся, что вся эта огромная работа окажется полезной для наших жителей.**