

# ***Информационная справка о работе МФЦ района Старое Крюково за 2019г.***

## ***Слайд 1***

Москва добилась больших успехов в сфере предоставления государственных услуг.

Еще 8 лет назад для получения одного документа надо было отпроситься с работы и оббежать 3-4 службы, которые находились в разных концах города и работали по своему графику. Сегодня горожане получают государственные услуги быстро и с комфортом в центрах «Мои Документы».

## ***Слайд 2 и 3***

Мы открыты для жителей **без выходных 7 дней** в неделю. Горожане могут обратиться за всеми самыми востребованными услугами **в 130 центров**, расположенных **вблизи транспортных потоков с 8 до 20 (и с 10 до 22 – во флагманские офисы и Дворец госуслуг на ВДНХ)**.

«Мои Документы» оказывают более **270** государственных услуг (в январе 2019 года – 180 услуг). **98%** из них предоставляются без привязки к месту жительства. Исключение – 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 нашем центре «Мои Документы» имеется 38 окон приема, число сотрудников 52 человека. В день к нам приходят более **400 человек**. Нагрузка на одного специалиста в среднем 17-20 человек в день. Среднее время обслуживания 20-25 минут, максимальное 3 часа 32 минуты (по вопросу постановки на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях).

Самыми востребованными услугами в нашем районе являются: получение документов жилищного учета, 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 паспортов РФ, оформление субсидий на оплату услуг ЖКХ.

Площадь центра госуслуг района Старое Крюково- 1013 кв.м.

Количество оказанных в центре услуг за 2019 год - 113975.

В центре госуслуг района Старое Крюково размещается служба МВД, а именно отдел по вопросам миграции районов Старое Крюково и Силино

## ***Слайд 4***

Для жителей столицы становится привычным, что **«Мои Документы» помогут в самых разных ситуациях**. Регистрация рождения (выдано 2091 свидетельство) или смерти (выдано 454 свидетельства), оформление полиса ОМС нового образца (1026 полисов) или замена водительских прав (960 обращений), регистрация недвижимости в Москве (1637 обращений физических лиц, 2271 обращение юридических лиц), – все это можно сделать, обратившись в наши центры. В декабре 2019г. в МФЦ завершилась выдача сувенирной продукции в рамках проекта «Активный гражданин», за 2019 год было выдано 2390 заказов.

Также сотрудники МФЦ района Старое Крюково активно консультируют жителей района по проекту Московское долголетие – принято 154 анкеты.

В 2019 году по услугам ЖКХ и получения документов жилищного учета было зарегистрировано 18488 обращений, по постановке на регистрационный учет – 1612, снятие с регистрационного учета – 1154, по миграционному учету – 2712, выдано 1479 паспортов РФ и 757 заграничных паспортов сроком на 5 лет.

#### *Слайд 5*

**Мы сформировали пакеты услуг на основе анализа основных жизненных ситуаций:** «Рождение ребенка», «Перемена имени», «Многодетная семья», «Я автомобилист», «Я оплачиваю налоги», «Я потерял документы», «Оформление наследства», «Смена места жительства» и «Приобретение жилья». **Этот пакет услуг позволяет получить необходимые документы одним комплектом** и сократить число визитов в центр госуслуг до двух: сначала подать заявления, а потом прийти за готовыми документами.

#### *Слайд 6*

Сделать процесс получения необходимых государственных услуг максимально комфортным нам помогает рациональное управление очередями: **онлайн-мониторинг загруженности центров, предварительная запись для оформления ряда распространенных услуг** (биометрический загранпаспорт, услуги Росреестра) и **уведомление о готовности документов** (тем способом, который указан в заявлении – по электронной почте или СМС-оповещение).

Мы стремимся свести среднее время ожидания в очереди к минимальному (в центре госуслуг района Старое Крюково – не более 4 минут). **Ни один посетитель нашего центра не ждал приема у специалиста МФЦ более 15 минут.**

#### *Слайд 7-8*

Мы стараемся сделать центры госуслуг доступными и удобными для любой категории граждан. **Наряду с автопарковками, вблизи центров организуют велопарковки**, в помещениях центров есть **бесплатный Wi-Fi**, зона обмена книгами, кулер с водой. **Среди дополнительных сервисов появилась возможность оплаты госпошлин и других платежей непосредственно в окне приема** через POS-терминалы. Способ оплаты позволяет осуществить **платеж в одно касание** и не требует **ручного ввода реквизитов**, что помогает избежать ошибок при заполнении.

Помимо вежливого и грамотного персонала, в принцип клиентоориентированности мы закладываем **реальную заботу о потребностях посетителей**. Нам важно, **чтобы нашим посетителям было комфортно**. Поэтому во всех центрах 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, занять малыша в детском уголке или научиться получать услуги электронном виде через портал госуслуг на mos.ru с помощью администратора зала – все это можно сделать **в абсолютно любом нашем центре**.

### *Слайд 9*

**Москва является абсолютным лидером по установлению обратной связи с посетителями, и у нас много способов установления диалога с жителями. Мы понимаем, что главное в нашей работе – слышать клиента. Для этого мы проводим анкетирования и опросы, активно общаемся с москвичами в соцсетях, в окнах установлены пульта оценки качества. Горожане могут также рассказать нам о своих пожеланиях или замечаниях с помощью книги отзывов и предложений, по номеру телефона «горячей линии», направить письмо по электронной почте или задать вопрос на сайте [md.mos.ru](http://md.mos.ru) или в мобильном приложении.**

### *Слайд 10*

В канун 9 мая 2019 года в центрах госуслуг «Мои Документы» стартовал проект **«Москва – с заботой о ветеранах»**. Основной целью стало предоставление наиболее востребованных государственных услуг ветеранам Великой Отечественной войны на дому. Теперь более чем у **200 ветеранов** района Старое Крюково есть личный сертификат на надомное обслуживание с номером телефона руководителя центра госуслуг. Нововведение оказалось важным и нужным – за несколько месяцев мне поступило **более сотни телефонных звонков**. Специалисты центра госуслуг района Старое Крюково оказали 28 услуг на дому в рамках проекта.

### *Слайд 11*

С целью сохранения памяти о подвигах героев Великой Отечественной войны с 2019 года был запущен проект **«Москва – с заботой об истории»**. «Мои Документы» и Главный архив Москвы предложили горожанам **передать на бессрочное хранение городу семейные реликвии военных лет** через центры госуслуг.

В результате в архивные фонды было **передано свыше 6 200 документов и вещественных источников**, из которых уже изучено архивистами более 2 000 предметов. (В МФЦ района Старое Крюково были переданы документы, фотографии и медали от жительницы нашего района для последующей передачи в Музей и архивный фонд.)

Продолжением проекта стала **выставка «Москва – с заботой об истории»**, экспозиции которой открыты **в 20 центрах** госуслуг Москвы. (В МФЦ района Старое Крюково выставки нет, в связи с отсутствием необходимого помещения) **На выставках горожане могут ознакомиться с некоторыми материалами**, собранными в рамках одноименного проекта. **Экспозиции меняются каждый месяц. Горожане высоко оценили выставки с помощью голосования на портале «Активный гражданин» – средняя оценка составила 4,6 из 5.** В Зеленограде выставка размещена в МФЦ района Матушкино (корп. 128).

### *Слайд 12-13*

**«Мои Документы» постоянно меняются к лучшему.**

Мы стремимся **объединять самые разные сферы жизни горожан. В минувшем году к списку услуг в центрах добавились 73 услуги в сфере социальной защиты населения.** Это услуги, важные для семей с детьми, ветеранов труда, пенсионеров, людей с инвалидностью. Кроме того, мы предоставляем новые услуги ГИБДД, Росреестра и Мосгосстройнадзора, Московского городского центра условий и охраны труда.

#### *Слайд 14*

Новые проекты всегда ориентированы предвосхищать пожелания жителей о качестве сервиса.

В 21 роддоме **сотрудники центров госуслуг принимают документы для оформления свидетельства о рождении** малышам еще до выписки мам с детьми из роддома. С момента запуска проекта в ноябре 2018 года родители **более 50 000 новорожденных** получили свидетельства о рождении до выписки из роддома. (сотрудники центра госуслуг района Старое Крюково в 2019 году выдали свидетельства о рождении непосредственно в роддоме 1755 новорожденным)

**«Мои Документы» заботятся о горожанах и их здоровье – в каждом центре на постоянной основе есть тонометры. В рамках проекта «Здоровая Москва» Департамента здравоохранения сотрудники центров в 2019 году консультировали посетителей по вопросам здорового образа жизни и рассказывали о полезных городских новинках, проводили в центрах акции «Здоровые легкие», «Здоровые сердце»**

#### *Слайд 15*

**Московские центры «Мои Документы» – лидеры в стране и мире по качеству предоставления госуслуг. Специалисты центров всегда помогают посетителям с улыбкой и заботой. Залог высокого уровня обслуживания – «Московский стандарт госуслуг», утвержденный Мэром Москвы. В его основе – профессионализм, дружелюбие и ориентация на клиента. В стандарте всего 8 простых, но очень важных истин.**