

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА о работе МФЦ района Старое Крюково

В прошлом году Центрам гос.услуг города Москвы исполнилось 5 лет. За этот период мы увеличили количество услуг, предоставляемых **в одной точке**, 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 миграционной службы.(мигр. Учет, регистрация по месту жительства и месту пребывания)

Так, **каждый день** в наш центр «Мои документы» обращается **более 400** горожан.

Кроме того **Москва - единственный город в мире**, где центры госуслуг (сейчас их **127**) работают без выходных **7 дней в неделю с 8.00 до 20.00**.

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** самые востребованные услуги, это **84,7%** от общего числа оказываемых услуг.

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.

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; 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.

Вместе с этим появилась жизненная ситуация «Оформление наследства». Услуга оказалась очень востребованной. Сегодня во всех центрах госуслуг в одном окне можно получить до 18 документов 4 органов власти, связанных с оформлением наследства.

Центры «Мои документы» запустили пилотный проект, который упростит **оформление документов при смене фамилии**. То есть все необходимые документы можно будет заказать в одном окне «одним пакетом» за одно посещение. В этот пакет входят: загранпаспорт сроком на 5 лет, СНИЛС, полис ОМС, социальная карта москвича. А также при необходимости универсальные

специалисты центров госуслуг оформят субсидию на оплату ЖКУ, помогут внести изменения в учетные дела жителей Москвы, состоящих на жилищном учете.

Повысить доступность услуги и сократить время ожидания помогает и **предварительная запись**. Впервые она была введена на услуги Росреестра в 2013 году. В прошлом году появилась возможность записаться **на оформление биометрического паспорта**.

Во всех центрах госуслуг с октября 2016 года **страховые пенсии можно оформить у универсальных специалистов**. Они ведут прием документов на первичное установление пенсий. 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.

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.

Среднее время ожидания по сети составляет **3 минуты**. Это не только наш внутренний рекорд. Согласно недавно проведенному исследованию **Москва – лидирует в мире** по этому показателю.

Мы всегда думаем над тем, как сделать пребывание в центрах **максимально комфортным**. За 5 лет работы мы обеспечили во всех центрах **единый набор сопутствующих услуг и дружелюбных сервисов**. Посетители уже привыкли к тому, что в каждом центре есть возможность сделать копию документа, фото, оплатить пошлину, распечатать документы с флешки, попить кофе или перекусить. Для нас такой набор стал **стандартом комфортности**.

В каждом центре приступили к работе **консультанты в зале**. Город развивается, и услуги постепенно переходят в электронный вид. Сейчас ряд услуг, которые можно получить в окне, уже можно оформить **самостоятельно, не выходя из дома**. Но **не все умеют** это делать. Поэтому в обязанности такого консультанта

входит **помощь посетителям** в самостоятельном получении услуг через Интернет. Также консультант следит за обновлением информации на стойках и стендах, помогает посетителям предварительно записаться на прием к специалистам, правильно оформить заявление, отслеживает время ожидания в очереди, и если оно превышает положенные 15 минут, незамедлительно информирует руководство для своевременного принятия мер.

Появился **Московский стандарт госуслуг**, все центры оснащены бесплатным **Wi-Fi**, **велопарковками** у входа, новыми копировальными аппаратами (позволяющими в том числе распечатывать фалы с **флешки**). 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 прошлом году Москва стала мировым лидером по развитию центров госуслуг и качеству обслуживания населения. Теперь этот статус подтвердило и лидерство среди городов России.

С момента появления центров госуслуг в Москве прошло 5 лет. За это время сеть расширилась, а показатели ее развития вышли на мировой уровень, порой даже превосходя его. Причина тому – готовность услышать, чего хочет посетитель. Именно так поступают московские центры госуслуг. Слышат и делают то, о чем просят жители.

За 2016г. центр гос.услуг Старое Крюково обслужил более 118 000 посетителей, из них 65 000 посетители ведомственного направления – это услуги паспортного стола и вопросы начисления за услуги ЖКХ, субсидии. За весь прошлый год ни один наш посетитель не ждал более 15 мин в очереди.

Но мы решили не останавливаться на достигнутом и начали 2017г. с добавления большого числа разнообразных новых услуг: с февраля мы самостоятельно выдаем паспорта РФ, выдача справки за привлечение к административной ответственности за употребление наркотических средств, с марта начнём прием юридических лиц по услугам Росреестра.

С 15 февраля в нашем центре осуществляется выдача сувенирной продукции участникам проекта «Активный гражданин».

Спектр наших услуг расширяется, сотрудники проходят необходимое обучение, и мы надеемся, что вся эта огромная работа окажется полезной для наших жителей и будет оценена ими по достоинству.