

# **Информационная справка к презентации**

## **«Мои документы 2018г.»**

### **Слайд 1**

Сегодня 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.

### **Слайд 2, Слайд 3**

Сегодня же, согласно исследованию **Москва входит в тройку лидеров** по развитию центров госуслуг (по четырем показателям: Доступность услуг, Комфортность, Управление очередями, Диалог с гражданами). При этом в сравниваемых мировых столицах, занимающих высокие места в рейтинге, на развитие центров госуслуг уходило **не менее десятка, а то и нескольких десятков лет**. Оказалось, например, что мы **единственный город в мире, где центры госуслуг работают без выходных 7 дней в неделю**.

Исходя из статистики Минэкономразвития, столичные центры госуслуг **лидируют в стране** по многим показателям.

### **Слайд 4**

Сейчас обратиться за всеми самыми востребованными услугами можно **в любой день недели, с 8 до 20 в любой из 129 центров, и с 10 до 22 – во флагманские офисы ЦАО и ЮЗАО**.

Центры «Мои Документы» 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 «Мои Документы» района Старое Крюково имеется 38 окон приёма, из них в 4-х окнах оказывают услуги сотрудники МВД. Число сотрудников нашего центра 52 человека. В день к нам приходят более **350 человек**. В 2018 году было принято 107 623 посетителя, из них 2134 обращения юридических лиц, 2236 обращений по проекту Активный гражданин. Нагрузка на одного специалиста в среднем 17-20 человек в день. Среднее время обслуживания 15-20 минут, максимальное 4 часа.

Самыми востребованными услугами в нашем районе являются: государственная регистрация объектов недвижимости и сделки с ним, выписки ЕГРН, оформление социальной карты москвича, регистрационный учет по месту жительства и месту пребывания, миграционный учет иностранных граждан, оформление субсидий на оплату услуг ЖКХ.

### **Слайд 5**

Среднее время ожидания в очереди составляет **3 минуты**. И это не только наша внутренняя победа, но и **мировой рекорд**. При этом ни один наш посетитель не ждет более положенных по нормативу **15 минут**. Также свою роль в сокращении очередей и времени ожидания играют: наличие **онлайн-предзаписи** на самые востребованные услуги (биометрический загранпаспорт,

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).

#### *Слайд 6*

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**, а именно распечатать документ с флешки, сделать фото на документы, оплатить пошлину, перекусить и выпить чашку чая или кофе, развеселить малыша в игровом уголке или научиться получать услуги через портал с помощью администратора зала. Уже два года подряд в центре госуслуг района Старое Крюково проводится вакцинация против гриппа.

Размышляя о комфортности пребывания в центрах, мы, конечно, смотрели, в том числе, на зарубежный опыт. Но оказалось, что далеко не во всех мировых столицах спектр дополнительных сервисов настолько широк. Но еще есть к чему стремиться, и пути развития нам подсказывают сами москвичи.

#### *Слайд 7*

Согласно проведенному исследованию **Москва является абсолютным лидером по установлению обратной связи с посетителями**. Оказалось, у нас **больше всех способов установления диалога с клиентом**. Мы понимаем, что **главное в нашей работе – слышать клиента**. Для этого мы проводим анкетирования, фокус-группы, опросы, активно общаемся с москвичами в соцсетях. Благодаря участникам этих опросов во всех центрах теперь есть **Wi-Fi, велопарковки у входа, предзапись на востребованные услуги, СМС-уведомления о готовности документов, графики загрузки по дням и часам** и многое другое. Казалось бы, мелочи, но ведь именно из таких мелочей складывается **комфорт и удобство**.

#### *Слайд 8*

Сегодня **97% посетителей довольны** работой наших центров. 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**.

#### *Слайд 9*

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**.

18 декабря 2018г. открылся Дворец МФЦ на ВДНХ. Во дворце можно подать документы на государственную регистрацию объектов недвижимости по всей РФ, но только по предварительной записи.

#### *Слайд 10, Слайд 11*

Отличная новость для автолюбителей: во всех центрах госуслуг действует проект по **переоформлению национальных и выдаче международных водительских удостоверений**. Срок предоставления услуги – 9 календарных дней. Услуга предоставляется во всех центрах по экстерриториальному принципу. За прошедший год в МФЦ района Старое Крюково выдано 54 международных водительских удостоверения и 365 национальных водительских удостоверений.

В мае 2015 года мы **первыми в стране** запустили проект по услугам ЗАГС: **сотрудники центров регистрируют рождение, отцовство и смерть**. Передача этих услуг от сотрудников ЗАГС универсальным специалистам позволила новоиспеченным родителям оформить свидетельство о рождении в любое время, а не только в дни и часы работы ЗАГС. Услуга оказалась очень востребованной.

**В 2018 году в МФЦ района Старое Крюково было оформлено 343 свидетельства о рождении, 284 свидетельства о смерти, 20 свидетельств об установлении отцовства. С 01 октября 2018г. все центры госуслуг приступили к работе в новой общероссийской программе ЗАГС. С ноября 2018г. запущен пилот по выездному обслуживанию в родильном доме.**

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).

С лета 2017 года универсальные специалисты всех центров госуслуг начали выдавать **5-летние загранпаспорта**. Теперь для оформления и получения загранпаспорта на 5 лет нет необходимости подгадывать время и ориентироваться на график работы сотрудников МВД, так как все центры «Мои Документы» работают 7 дней в неделю с 8.00 до 20.00, что делает получение услуги быстрым и комфортным. В 2018 году специалистами МФЦ было выдано 726 заграничных паспортов. В 2019 году планируется передача в МФЦ услуги по оформлению биометрического заграничного паспорта.

### *Слайд 12*

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.

Мы продолжаем формировать пакеты услуг на основе анализа основных **жизненных ситуаций**: рождение ребенка, смена имени, многодетная семья, оформление наследства и оформление пенсии, смена места жительства, приобретение жилья. И три самые новые, пилотные жизненные ситуации: «Я автомобилист», «Я оплачиваю налоги», «Я потерял документы». Этот пакет услуг позволяет сократить число визитов в центр госуслуг до двух: сначала подать заявления, а потом прийти за готовыми документами.

### *Слайд 13*

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

Именно поэтому на праздновании очередного дня рождения центров госуслуг был принят **Московский стандарт госуслуг** – обязательный для сотрудников свод правил работы, который утвердил **Мэр города**. В основе стандарта – профессионализм, дружелюбие и ориентация на клиента. Это всего **8 простых, но очень важных истин**.

#### *Слайд 14*

Город развивается, и перед центрами «Мои Документы» встают новые задачи: в конце 2017 года 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.

#### *Слайд 15*

От нас требуется каждый день высокопрофессионально и дружелюбно предоставлять услуги жителям города Москвы. И это непростая работа. Здесь **главную роль играют кадры**. На сегодняшний день **нет вузов**, которые готовят **универсальных специалистов** для центров госуслуг. Поэтому в 2015 году мы открыли **собственный учебный центр**. Его первая задача – **отобрать лучшие кадры** для работы в центрах – тех, кто искренне желает **трудиться на благо москвичей** и обладает необходимым багажом знаний. Все новички обязательно проходят **двухнедельное входное обучение**. На этом этапе крайне важно рассказать о нашей структуре, объяснить непреложные принципы работы, научить не только разбираться в регламентах предоставления услуг, но и не забывать о клиентоориентированности. Проще говоря – помнить, что клиент пришел за услугой, и наша задача – предоставить ее с максимальным для него комфортом и минимальными затратами времени. Ну а дальше – главное поддерживать и освежать знания, вовремя обучать нововведениям в законодательстве и **повышать квалификацию персонала**.

#### *Слайд 16*

На сегодня мы разработали и внедрили **свою программу обучения** сотрудников центров госуслуг. Обучение включает **более 60 очных и более 100 дистанционных курсов** для повышения квалификации, а также обучающую программу по приему маломобильных граждан.

#### *Слайд 17*

**Хотелось бы добавить что в декабре 2018 года принят на обслуживание финансово-лицевых счетов и регистрационный учет корпус 829.**

**В 2018 году сотрудники МФЦ участвовали в двух важных мероприятиях: выборах Президента РФ и выборах Мэра Москвы, а именно информировали жителей об изменениях в законодательстве, датах и времени проведения выборов, принимали заявления на прикрепление к избирательным участкам в режиме выездного обслуживания, а также непосредственно в самом центре.**

**С января 2019 года мы начали прием заявлений от жителей нашего города на участие в проекте «Московское долголетие».**

**За эти 7 лет мы смогли добиться того, что за госуслугой идут с улыбкой, а не опаской, что нам открыто задают вопросы в соцсетях, предлагают идеи, а не выливают деструктивный**

**негатив. Мы добились того, что нашим сотрудникам доверяют и москвичи довольны теми изменениями, которые произошли. Никакое мировое лидерство с этим не сравнится. Мы работаем для москвичей, и их оценка работы центров – наш главный критерий успеха.**