

ДОКЛАД ИТОГИ РАБОТЫ ЗА 2018 ГОД

Как Вы помните 7 лет назад центры госуслуг Москвы пришли на смену очень большого количества приемных различных органов власти и департаментов.

Сегодня, согласно исследованию Прайс Вотерхаус Куперс, **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.**

Все больше москвичей с доверием приходят в центры госуслуг. Они знают, что здесь их встретят с улыбкой и заботой, помогут решить даже самые трудные вопросы. В наших центрах оказывают более 180 услуг, причем **98%** из них житель может получить **в любом центре**, вне зависимости от места прописки. Исключением остаются из этого правила 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.

Кроме того, **Москва - единственный город в мире**, где центры госуслуг (сейчас их **130 – в каждом районе города**) работают без выходных **7 дней в неделю с 8.00 до 20.00 и с 10.00 до 22.00 – флагманские офисы и Дворец госуслуг на ВДНХ.**

В центрах госуслуг практически нет очередей. Среднее время ожидания по сети составляет **3 минуты**. Согласно также международным исследованиям **Москва лидирует в мире** по этому показателю, а посетителей, которые ожидают приема более 15 минут, в качестве приятного извинения **бесплатно угощают кофе.**

Во всех центрах обеспечен **единый набор сопутствующих услуг и дружелюбных сервисов**. В каждом центре есть возможность сделать копию документа, фото, оплатить пошлину, воспользоваться бесплатным Wi-Fi, распечатать документы с флешки, попить кофе или перекусить. А **консультанты в зале помогают получить услуги в электронном виде или предварительно записаться на прием в удобное время.**

Узнать мнение заявителей очень просто – **оценки**, выставленные посетителями с помощью специальных **пультов в окнах** приема, транслируются на экран в онлайн режиме.

Обратная связь с жителями – фундамент развития любой сервисной структуры.

Главная особенность флагманских офисов – **расширенный перечень услуг и дополнительных сервисов**. Во флагманах расположены **важные городские сервисы**: «Мой банк» (отделение банка), «Мое искусство» (билетная касса), «Мои путешествия» (экскурсии и туры), «Мое фото» (фотоателье), «Мое здоровье» (медицинские услуги, предоставляемые Департаментом здравоохранения), «Мой нотариус» и «Мое кафе». Здесь жители могут поставить автомобиль на учет, зарегистрировать ИП, получить услуги малому бизнесу.

18 декабря 2018 года Мэр Москвы Сергей Собянин открыл Дворец госуслуг «Мои Документы» на ВДНХ, расположенный в 71 павильоне, рядом с фонтаном «Дружба народов» – в любимом москвичами месте.

Во Дворце госуслуг на ВДНХ жителям доступна уникальная возможность получить услугу «Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав» по экстерриториальному принципу вне зависимости от места нахождения объекта недвижимости **в России**.

Также, одна из самых важных услуг – **регистрация транспортных средств**.

Во флагманских офисах и Дворце госуслуг на ВДНХ москвичи, по предварительной записи, могут сразу подъехать на бесплатную и удобную парковку, где оборудована площадка для осмотра автомобилей. Инспекторы ГИБДД профессионально окажут услуги при осмотре автомобиля, а в окнах приема выдадут госномера. В день сотрудники ГИБДД могут принять до 120 человек!

Центры госуслуг предлагают много важных государственных услуг:

С июля 2016 года, а в настоящий момент уже во всех центрах «Мои Документы» у специалистов можно зарегистрировать рождение, отцовство и смерть. За 2018 год в МФЦ района Отрадное (Орган ЗАГС №76) зарегистрировано 110 установления отцовства, 1027 смертей и 1295 рождений.

А с декабря 2016 г. доступно оформление водительских удостоверений.

За 2018 г. в МФЦ района Отрадное зарегистрировано 2354 обращений по данной услуге.

Во всех центрах можно выбрать форму полиса обязательного медицинского страхования (ОМС): нового образца в форме пластиковой карты с электронным носителем или нового образца на бумажном носителе.

А так же, 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).

Специально для удобства заявителей в центрах госуслуг можно оформить целый ряд самых важных документов «одним пакетом» в рамках так называемых **«Жизненных ситуаций»**.

- перемена имени,
- рождение ребенка,

- Многодетная семья
- Оформление наследства
- Смена места жительства
- Приобретение жилья.

Продолжает свою работу открытый в 2015 г. первый в стране – наш **Учебный центр**, где готовят сотрудников центров госуслуг. 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 **60 очных и более 120 дистанционных курсов**. Специалисты учебного центра не останавливаются на достигнутом.

Центр государственных услуг района Отрадное расположен по адресу: ул. Каргопольская дом 9, общая площадь занимаемых помещений 1151,4 кв.м.

Функционирует с 25 декабря 2013г. Предоставление услуг осуществляется в 49 окнах приема граждан, причем 12 окон оборудовано в кабинетах, так как свободных окон в центре нет.

Штатная численность центра – 106 человека.

Ежедневно в наш центр обращается более 1100 человек, а в месяц, оказывается более 28 000 услуг.

Общее количество заявителей, обратившихся за получением государственных услуг в МФЦ района Отрадное в 2018 году составило более 310 тысяч человек, которым оказано более 340 тысяч услуг, из них более востребованными являются:

- услуги ведомственного направления (абонентского и паспортного отделов, Городского центра жилищных субсидий) – **137739**;
- услуги социального направления (Департамент труда и социальной защиты населения) – **70770**;
- услуги универсального направления (Департамента городского имущества, Росреестра, Кадастровой палаты, Главархива, Федеральной налоговой службы) – **42145**.

С момента появления центров госуслуг в Москве прошло 7 лет. За это время сеть расширилась, а показатели ее развития вышли на мировой уровень. Причина тому – готовность услышать, что необходимо посетителю и как помочь ему.

Именно так поступают московские центры госуслуг.