

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

Межрайонный центр госуслуг районов Левобережный, Молжаниновский и Ховрино города Москвы: итоги работы

Сегодня Москва может по-настоящему гордиться теми успехами, которых мы добились в сфере предоставления госуслуг. Это не просто слова.

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.

Сегодня же **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.

Сейчас обратиться за всеми самыми востребованными услугами можно **в любой день недели, с 8 до 20 (и с 10 до 22 – во флагманские офисы), в любой из 130 центров, расположенных вблизи транспортных потоков**.

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 центрах «Мои Документы» имеется более **6,5 тыс.** окон приёма. Число сотрудников превышает **7 тыс.** человек. В день к нам приходят более **70 тысяч человек**.

Среднее время ожидания в очереди по всей сети составляет **3 минуты**. И это не только наша внутренняя победа, но и **мировой рекорд**.

При этом всего **1 из 2000** посетителей ждет более положенных по нормативу **15 минут**. И чтобы сделать его ожидание более комфортным, мы дарим ему **чашечку кофе**. 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).

Помимо вежливого и грамотного персонала, в принцип клиентоориентированности мы закладываем **реальную заботу о потребностях посетителей**. Нам важно, **чтобы посетителю 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, развеселить малыша в игровом уголке или научиться получать услуги через портал с помощью администратора зала – все это можно сделать **в абсолютно любом нашем центре**.

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.

Москва является абсолютным лидером по установления 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. Мы опробовали много способов, но самым масштабным несомненно был краудсорсинг-проект **«Мой офис госуслуг»**. За 5 недель его работы **более 5000 москвичей** описывали проблемы, предлагали их решения и голосовали за лучшие идеи, которые по итогам уже реализованы. Благодаря участникам 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.**

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.**

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». Флагманский офис – это **совершенно новый формат** предоставления госуслуг, главный окружной центр. Флагманский офис отличается большей площадью помещения, более комфортным залом ожидания, расширенной зоной электронных услуг и просторным детским уголком. Уже через полгода после открытия первого флагмана, для москвичей открылся **флагманский офис «Мои Документы» в Юго-Западном округе.** Он расположился на границе двух спальных районов, вблизи Новой Москвы.

Главная особенность флагманских офисов – **расширенный перечень услуг и дополнительных сервисов.** Отделение банка, билетная касса, фотоателье, интересные лекции – все это собрано под одной крышей с самыми важными государственными услугами. Здесь жители могут поставить автомобиль на учет, зарегистрировать ИП, получить услуги малому бизнесу.

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».

Одна из самых важных услуг, качество предоставления которой руководство города давно хотело повысить, – **регистрация транспортных средств.** Уникальная услуга, которая полностью меняет представление о постановке автомобиля на учет в Москве. Опыт флагманских офисов, в которых москвичи с комфортом могут поставить автомобиль на учет, говорит нам о том, что жителям удобно регистрировать автомобиль в центре госуслуг. Москвичи могут заранее записаться на порталах gosuslugi.ru или mos.ru. В день сотрудники ГИБДД могут принять до 120 человек! После предзаписи заявитель может сразу подъехать на бесплатную и удобную парковку, где оборудована площадка для осмотра автомобилей. Инспекторы ГИБДД профессионально окажут услуги при осмотре автомобиля и в окнах приема и выдадут госномера. На всё уйдет не больше часа.

Еще одна отличная новость для автолюбителей: во всех центрах госуслуг действует проект по **переоформлению национальных и выдаче международных водительских удостоверений**. Срок предоставления услуги – 9 рабочих дней. Услуга предоставляется во всех центрах по экстерриториальному принципу.

Город постоянно расширяет возможности получения государственных услуг в новом формате: в середине декабря в историческом здании павильона № 71 на ВДНХ открылся Дворец госуслуг.

В отреставрированном здании Дворца можно получить более 180 услуг, доступных во всех центрах, и, кроме этого, зарегистрировать право собственности на объекты недвижимости, расположенные по всей России. Ранее в центрах госуслуг можно было зарегистрировать право собственности только на объекты, расположенные на территории Москвы. По экстерриториальной услуге Росреестра за месяц работы зафиксировано уже около 500 обращений. Получить услугу во Дворце можно по предварительной записи на портале mos.ru.

Во Дворце госуслуг оборудована двухуровневая зона получения услуг с 20 окнами приема, работают 67 сотрудников. Оплатить госпошлину можно прямо во время получения услуги – для этого в окнах установлены терминалы для безналичной оплаты.

Во Дворце можно не только оформить необходимые документы, но и провести досуг с комфортом: выпить кофе в кафе и почитать книгу в уютной зоне отдыха. Для детей и их родителей в павильоне оборудован двухэтажный детский уголок с кинотеатром и просторной комнатой матери и ребенка.

Значительная часть Дворца отведена под Учебный центр, где сотрудники центров «Мои Документы» проходят обучение не только предоставлению государственных услуг, но и основам клиентоориентированного сервиса.

Дворец госуслуг на ВДНХ работает по удобному для каждого жителя мегаполиса графику: ежедневно с 10:00 до 22:00.

В мае 2015 года мы **первыми в стране** запустили проект: **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. Москвичи оценили новинку на 4,8 балла по 5-балльной шкале с помощью проекта «Активный гражданин». **Сейчас этот проект действует во всех центрах.**

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**. Ранее сотрудники центров только принимали документы на оформление указанных документов, а для их получения необходимо было обращаться к специалистам МВД, чьи службы располагаются на территории центров, но работают по графику, отличного от графика центров госуслуг. 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, флагманские офисы и Дворец МФЦ – с 10.00 до 22.00, что делает получение услуги быстрым и комфортным.

Также во всех центрах госуслуг Москвы можно подать единое комплексное заявление на более 100 государственных услуг. При оформлении нескольких документов сразу заявителю не

нужно писать отдельные запросы, достаточно заполнить одно заявление на все желаемые услуги – остальное сделают сотрудники центров госуслуг.

2018 год стал знаменательным для нашего города и страны в целом: Чемпионат Мира по футболу 2018 прошел успешно, и «Мои Документы» гордятся быть частью этого события. Во время главного спортивного мероприятия года в четырех центрах госуслуг зрители Чемпионата могли получить паспорта болельщиков с комфортом и по удобному графику. Около 15 тыс. зрителей воспользовались этой возможностью и получили паспорта в центрах столицы.

В 2018 году Управление Единой справочной службы внесло свой вклад в общее дело по улучшению качества предоставления услуг жителям столицы.

На линии 8 495 777-77-77 в 2018 году обслужено почти 6 000 000 звонков (что на 11% больше, чем в 2017), из них только 4% были переадресованы в центры госуслуг.

Среднее время ожидания в очереди уменьшилось по сравнению с 2017 годом и составило всего 10 секунд (в 2017 году – 13 секунд). Количество статей единой базы знаний, используемой Операторами ЕСМ, в 2018 году перешагнуло рубеж в 7 тысяч (в 2017 году – 6 тысяч). Более 96% заявителей положительно оценили качество обслуживания на линии ЕСМ.

Самой востребованной услугой 2018 года оказалась услуга по предоставлению информации жилищного учета – 2,9 млн обращений по сети МФЦ. В тройку популярных услуг 2018 года вошла также услуга по перерасчету жилищно-коммунальных платежей – по ней зафиксировано около 2,4 млн обращений – и оформление и выдача социальной карты льготной категории – более 2,3 млн обращений.

В 2018 году самым посещаемым центром стал центр госуслуг районов Кунцево и Можайский: там зафиксировано более полумиллиона обращений. Следующим по посещаемости стал центр госуслуг района Южное Бутово – более 470 тыс. обращений. С небольшим отрывом в тройку лидеров вошел также центр района Марьино, где зафиксировано более 440 тыс. обращений.

В МФЦ района Войковский за 2018 год обратилось около 153000 жителей, для сравнения в 2017 году наш центр госуслуг принял 145000 гостей. Среднее время ожидания посетителей у нас в МФЦ составляет около 1 минуты, а по сети - 3 минуты.

В тройку востребованности центра госуслуг района Войковский вошли услуги предоставления информации жилищного учета, оформления и выдачи социальных карт и регистрации права собственности на недвижимое имущество.

Отличительной особенностью МФЦ района Войковский является организация приема юридических лиц по трем услугам Управления Росреестра по г.Москве. Во всем городе имеются еще только 23 аналогичных точки приема. Также в настоящее время находится в проработке проект об организации в нашем центре предоставления государственной услуги по регистрации автотранспортных средств.

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. В этом направлении мы тоже активно движемся.

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.

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**.

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.

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. Мы создаем команду единомышленников! 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**.

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.

Нельзя не отметить, что с 1 января 2019 года в Москве запущен проект «Московское долголетие», и наш центр принимает активное участие в его реализации. В зоне приема и ожидания размещена информация о проекте, фотовыставка, а также назначены сотрудники ответственные за его сопровождение.

Проект «Московское долголетие» - это возможность участия граждан старшего поколения в культурных, образовательных, физкультурных, оздоровительных и иных досуговых мероприятиях.

Заявители: Реализация проекта осуществляется для граждан, имеющих место жительства в городе Москве, достигших возраста женщины 55 лет и мужчины 60 лет, либо являющихся получателями досрочной страховой пенсии по старости или пенсии по выслуге лет независимо от их возраста.

В МФЦ может обратиться любой заявитель и подать анкету-заявку для участия в проекте «Московское долголетие». Анкета-заявка принимается от заявителя в день обращения. При этом документов от заявителей не требуется, только его желание и заполненная анкета-заявка.

Анкеты - заявки для выдачи заявителям размещаются в секторе информирования и ожидания МФЦ на стойке регистрации.

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.