**ОТЧЕТ**

**Межрайонного центра госуслуг районов Левобережный, Молжаниновский и Ховрино города Москвы:**

**итоги работы за 2019 год**

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».

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 центрах «Мои Документы» имеется более **7 тыс.** окон приема (в межрайонном центре госуслуг районов Левобережный, Молжаниновский и Ховрино - 64 окна), число сотрудников превышает **8,5 тыс.** (в межрайонном центре госуслуг районов Левобережный, Молжаниновский и Ховрино - 96 человек). В день к нам приходят более **70 тыс. человек** (в межрайонный центр госуслуг районов Левобережный, Молжаниновский и Ховрино - около 1000).

Площадь межрайонного центра госуслуг районов Левобережный, Молжаниновский и Ховрино - 2200 кв.м.

Количество оказанных в центре услуг за 2019 год – 332 251 (что на 20 % больше, чем в 2018 году).

В межрайонном центре госуслуг районов Левобережный, Молжаниновский и Ховрино размещается Отделение по Вопросам Миграции ОМВД по району Ховрино.

В тройку востребованности межрайонного центра госуслуг районов Левобережный, Молжаниновский и Ховрино вошли услуги предоставления информации жилищного учета, оформления и выдачи социальных карт и регистрации права собственности на недвижимое имущество.

Для жителей столицы становится привычным, что **«Мои Документы» помогут в самых разных ситуациях**. Регистрация р**ождение** или **смерти**, **оформление полиса ОМС нового образца** или **замена водительских прав**, **регистрация автомобиля** или **недвижимости в другом регионе страны**, зарегистрироваться в качестве крестьянских и фермерских хозяйств – все это можно сделать, обратившись в наши центры.

**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.

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 межрайонном центре госуслуг районов Левобережный, Молжаниновский и Ховрино - 4 мин 12 сек). **Менее 1 процента посетителей** ждет приема у специалиста более **15 предусмотренных законодательством минут по всей сети центров госуслуг**. Чтобы сделать его продолжительное ожидание комфортным, мы дарим ему **чашечку кофе**.

Мы стараемся сделать центры госуслуг доступными и удобными для любой категории граждан. Просторная **автопарковка,** 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 и в исключительно электронном виде через портал госуслуг на mos.ru с помощью администратора зала – все это можно сделать **в абсолютно любом нашем центре**.

**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 **пульты 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 или в мобильном приложеним.**

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 **60 000 ветеранов** есть личный **сертификат на надомное обслуживание с номером телефона личного помощника - руководителя районного центра госуслуг.** Нововведение оказалось важным и нужным – за несколько месяцев руководителям центров поступило **более 19 тысяч телефонных звонков**, специалистами было оказано ветеранам **свыше 2 912 услуг** на дому. Специалисты межрайонного центра госуслуг районов Левобережный, Молжаниновский и Ховрино оказали более 100 услуг и более 260 консультаций по телефону в рамках проекта.

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 межрайонном МФЦ районов Левобережный, Молжаниновский и Ховрино было передано более 30-ти документов и вещественных свидетельств.)

**Продолжением** проекта стала **выставка «Москва – с заботой об истории»,** экспозиции которой открыты **в 20 центрах** госуслуг Москвы. В межрайонном МФЦ районов Левобережный, Молжаниновский и Ховрино с лета 2019 года размещена такая выставка. **На них** **горожане могут ознакомиться с некоторыми материалами**, собранными в рамках одноименного проекта. (В межрайонном центре госуслуг районов Левобережный, Молжаниновский и Ховрино представлены такие материалы – это и почтовые открытки военных лет, и письма с фронта москвичей, и фотоаппарат времен ВОВ, которые принесли нам жители). **Экспозиции** **меняются каждый месяц**. **Горожане** высоко **оценили выставки с помощью голосования на портале «Активный гражданин»** – **средняя оценка составила 4,6** из 5. В настоящий момент выставка охватывает бессмертные шедевры фронтовых лет: искусство, любовь, война. В тяжелые военные годы патриотизм и жажда Победы выражались не только в боях на передовой, но и в искусстве. Звук, кинолента, слово, краска – все отображало ужасающую, но полную надежд действительность. Выставка знакомит посетителей с впечатляющими фактами об истории создания бессмертных произведений, а агитационные плакаты демонстрируют, как искусство вдохновляло солдат на победу.

 **«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, с 2019 года **в центры госуслуг можно обратиться за помощью в трудоустройстве**. Сотрудники 48 территориальных отделов Центра занятости населения переехали в комфортные офисы, чтобы посетителям было удобнее получить как можно больше услуг в одном учреждении и не тратя при этом лишнего времени. Кроме того, мы предоставляем новые услуги ГИБДД, Росреестра и Мосгосстройнадзора, Московского городского центра условий и охраны труда.

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.

**«Мои Документы» заботятся о горожанах и их здоровье** – **в каждом центре** на постоянной основе **есть тонометры**, а **во флагманских офисах ЦОА и ЮЗАО** еще и **медицинские кабинеты «Мое здоровье»**. 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».

**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.

**Город развивается, и «Мои Документы»** стремятся быть **«на одной волне» с москвичами.** **Сегодня центры** госуслуг – **места притяжения**. Помогает в этом **«Искренний сервис»** – **умение смотреть на ситуацию с позиции клиента и решать задачи с точки зрения его интересов.**

Ежедневно **мы стремимся** внимательно **услышать каждого посетителя**, **понять** его **настоящие потребности** или беспокойства и помочь в решении его вопросов.

**Приглашаем Вас к нам в гости!!!**

**«Мои Документы» - с пользой, заботой, улыбкой!**