

ДОКЛАД «Руководителя Центра государственных услуг района Головинский города Москвы о работе 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 центре госуслуг района Головинский - 59 окон), число сотрудников превышает **8,5 тыс.** (в центре госуслуг района Головинский - 72 человек). В день к нам приходят более **70 тыс.** человек (в центре госуслуг района Головинский - более 700).

Площадь центра госуслуг района Головинский – составляет 1007 кв.м.

Количество оказанных в центре услуг за 2019 год – составляет 245 428.

В центре госуслуг района Головинский размещается ОВМ ОМВД России по г.Москве по району Головинский

Для жителей столицы становится привычным, что «Мои Документы» помогут в самых разных ситуациях. Регистрация рождение 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 центре госуслуг района Головинский составляет 8 мин). Менее 1 процента посетителей ждет приема у специалиста более 15 предусмотренных законодательством минут. Чтобы сделать его продолжительное ожидание комфортным, мы дарим ему чашечку кофе.

Мы стараемся сделать центры госуслуг доступными и удобными для любой категории граждан. Наряду с автопарковками, вблизи центров организуют велопарковки, 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 ошибки 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 пульта 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 приложении.

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 центра госуслуг района Головинский оказали 107 услуг 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 МФЦ района Головинский было передано свыше 80 документов и вещественных свидетельств.)

Продолжением проекта стала выставка «Москва – с заботой об истории», экспозиции которой открыты в 20 центрах госуслуг Москвы. На них горожане могут ознакомиться с некоторыми материалами, собранными в рамках одноименного проекта. Экспозиции меняются каждый месяц. Горожане высоко оценили выставки с помощью голосования на портале «Активный гражданин» – средняя оценка составила 4,6 из 5.

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