

Доклад. Центры госуслуг Москвы: итоги работы

5 лет назад центры госуслуг Москвы пришли на смену **1200** приемным различным органам власти. Тогда за решением одной жизненной ситуации приходилось ехать в несколько офисов, расположенных зачастую в разных частях города.

И вот, спустя 5 лет, согласно исследованию Москва **вошла в тройку лидеров** по таким показателям развития центров госуслуг как **Доступность, Комфортность и Управление очередями**, а также оказалась абсолютным лидером по **Установлению диалога** с посетителями. При этом системе центров госуслуг в Москве **всего 5 лет**, в то время как в сравниваемых **мировых столицах**, занимающих высокие места в рейтинге, на развитие центров госуслуг уходило **не менее десятка**, а то и нескольких десятков лет.

За этот период мы увеличили количество услуг, предоставляемых **в одной точке**, до **170**. Причем **98%** из них их житель может получить **в любом центре**, вне зависимости от места прописки. Исключение из этого правила сегодня составляют только 3 услуги миграционной службы.

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. Так, **каждый день** в наши центры «Мои документы» обращается **более 70 тысяч** горожан, тогда как год назад – посетителей в день было около 50 тысяч. **Ежемесячный показатель** соответственно вырос с **1 млн до 1,6 млн**. А **количество окон** приема увеличилось до **5000**.

В МФЦ Головинского района 59 окон для приема населения, и численность заявителей, обратившихся в центр на сегодняшний день достигла 5 с лишним тысяч обращений в неделю.

Стоит так же отметить, что **Москва - единственный город в мире**, где центры госуслуг работают без выходных **7 дней в неделю с 8.00 до 20.00**.

Все 5 лет мы работали с одной главной **целью** – сделать получение госуслуг в Москве максимально **комфортным и доступным**. Но размещение востребованных служб в одной точке – не панацея. Реальное повышение доступности обеспечивает лишь передача услуг от органов власти универсальным специалистам. Сегодня **наши сотрудники предоставляют 144** самые востребованные услуги, это **84,7%** от общего числа оказываемых услуг.

Внедрение новых услуг или их передача сотрудникам центров осуществляется поэтапно. Сначала мы запускаем **пилотный проект**, и только отладив механизм и **убедившись в его эффективности** – транслируем на всю сеть.

Так, во всех центрах госуслуг стартовал **пилотный проект** по услугам ЗАГС. Оформление свидетельств о рождении, установлении отцовства и смерти теперь осуществляют сотрудники центров. С 1 июля 2016 года во всех центрах «Мои Документы» у универсальных специалистов можно зарегистрировать рождение, отцовство и смерть. В итоге в дополнение к отделениям ЗАГС в Москве

появилось более 120 точек, где можно с комфортом и минимальными временными затратами получить данные услуги. Такой сервис действует и в МФЦ Головинского района. С 01.09.2016г. сотрудниками центра уже зарегистрировано более 700 актовых записей.

Так же с 1 августа 2016 года во всех центрах госуслуг все **важные документы на малышей можно заказать «одним пакетом»** в одном окне. Сразу же в день обращения молодым родителям выдадут в фирменной папке «Мои Документы» свидетельство о рождении, справку для получения пособий, при необходимости - свидетельство об установлении отцовства. Также можно заказать СНИЛС, полис ОМС; регистрацию; сертификат на материнский капитал (при рождении второго или последующих детей); удостоверение многодетной семьи (если в семье родился третий ребенок). Как только эти документы будут готовы, родителей пригласят за ними в центр госуслуг.

Эти документы можно получить без привязки к месту прописки в Москве. Однако зарегистрировать новорожденного по месту жительства можно только в центре госуслуг своего района.

Вместе с этим во всех **центрах госуслуг** проводится пилотный проект по реализации жизненной ситуации «Оформление наследства». Услуга оказалась очень востребованной. А участники проекта «Активный гражданин» поставили этой новинке 4,8 балла по 5-балльной шкале. Таким образом, сегодня во всех центрах госуслуг в одном окне можно получить до 18 документов 4 органов власти, связанных с оформлением наследства.

Так же во всех центрах «Мои документы» запущен пилотный проект, который упростил **оформление документов при смене фамилии**. То есть все необходимые документы можно будет заказать в одном окне «одним пакетом» за одно посещение. Первый и самый важный документ, который необходимо получить при смене фамилии – это паспорт гражданина РФ. Его можно оформить в любом центре госуслуг Москвы без привязки к месту регистрации в столице. А затем с готовым паспортом можно заказать «одним пакетом» все остальные документы. В этот пакет входят: загранпаспорт сроком на 5 лет, СНИЛС, полис ОМС, социальная карта москвича. А также при необходимости универсальные специалисты центров госуслуг оформят свидетельство о государственной регистрации права на недвижимость, субсидию на оплату ЖКУ,

Повысить доступность услуги и сократить время ожидания помогает и **предварительная запись**. Впервые она была введена на услуги Росреестра в 2013 году. В прошлом году опыт был транслирован на всю сеть. В 2015 году появилась возможность записаться на прием по услугам Пенсионного фонда России, а также **на оформление биометрического паспорта**.

На сегодняшний день во всех центрах госуслуг в качестве эксперимента специалисты центров вместо сотрудников МВД **выдают готовые паспорта** гражданина РФ и загранпаспорта на 5 лет. Что освободило граждан от привязки к

графику работы сотрудников МВД и обеспечило возможность получения паспортов в любой удобный день с 8 до 20 часов.

Так же, с октября 2016 г. во всех центрах госуслуг появилась возможность оформления страховых пенсий. Специалисты центра ведут прием документов на первичное установление пенсий по удобному графику с 8.00 до 20.00 семь дней в неделю без обеда и выходных.

С 28 ноября 2016 года все центры госуслуг предлагают **удобный сервис для семей, воспитывающих трех и более детей**, – оформление важных документов «одним пакетом» в одном окне и за один визит.

Сразу же в день обращения родителям выдадут удостоверение многодетной семьи и оформят субсидии на оплату ЖКУ. Также можно заказать социальную карту москвича; оформить парковочное разрешение; льготы по налогу на имущество, земельному и транспортному налогам; компенсации по оплате ЖКУ и телефона; сертификат на материнский капитал (если его не получали за второго ребенка). Как только эти документы будут готовы, родителей пригласят за ними в центр. Также консультанты в центрах госуслуг объяснят многодетным родителям, как оформить пособия в электронном виде.

Изначально - с 29 июня 2016 года - сервис тестировался в центрах госуслуг Западного округа. За 5 месяцев им воспользовалась почти 1,5 тысячи семей, воспитывающих трех и более детей. Учитывая такую популярность, его распространили на всю Москву.

С 26 декабря 2016 года в нескольких центрах госуслуг г. Москвы (в САО пока в МФЦ района Беговой) появилась возможность сдать документы **на замену водительских прав**. Специалисты центра примут документы на замену российского водительского удостоверения в случае окончания срока его действия, потери или хищения, смены реквизитов, а также оформят водительское удостоверение международного образца. Срок оформления и изготовления водительских прав - всего 5 календарных дней. Забрать готовый документ нужно будет также в центре госуслуг. При этом у москвичей остается возможность получить или заменить водительское удостоверение, как и прежде, в ГИБДД. Пока это пилотный проект, который действует только в нескольких центрах. Но чтобы воспользоваться услугой, не обязательно жить в этих районах: заменить или получить права можно без привязки к месту регистрации в Москве.

При этом более положенных **15 минут к универсальным сотрудникам** центров ждет **1 из 2000 человек** (с учетом всех служб, размещенных в центрах, более 15 минут ждет **1 из 177 посетителей**). Среднее время ожидания по сети составляет **3 минуты**. Это не только наш внутренний рекорд. Согласно недавно проведенному исследованию **Москва – лидирует в мире** по этому показателю.

Мы всегда думаем над тем, как сделать пребывание в центрах **максимально комфортным**. За 5 лет работы мы обеспечили во всех центрах **единый набор сопутствующих услуг и дружелюбных сервисов**. Посетители уже привыкли к

тому, что в каждом центре есть возможность сделать копию документа, фото, оплатить пошлину, распечатать документы с флешки, попить кофе или перекусить. Для нас такой набор стал **стандартом комфортности**, в котором, как нам казалось, мы равняемся на **мировых лидеров**

В каждом центре приступили к работе **консультанты в зале**. Это еще одна из реализованных идей краудсорсинг-проекта «Мой офис госуслуг». Город развивается, и услуги постепенно переходят в электронный вид. Сейчас ряд услуг, которые можно получить в окне, уже можно оформить **самостоятельно, не выходя из дома**. Но **не все умеют** это делать. Поэтому в обязанности такого консультанта входит **помощь посетителям** в самостоятельном получении услуг через Интернет. Также консультант следит за обновлением информации на стойках и стендах, помогает посетителям предварительно записаться на прием к специалистам, правильно оформить заявление, отслеживает время ожидания в очереди, и если оно превышает положенные 15 минут, незамедлительно информирует руководство для своевременного принятия мер. Посетителей, которые ожидают приема более 15 минут, в качестве приятного извинения **бесплатно угощают кофе**.

ДИАЛОГ

Сегодня **96,5% посетителей довольны** работой наших центров. Узнать мнение заявителей очень просто – **оценки**, выставленные посетителями с помощью специальных **пультов в окнах приема**, транслируются на экран в онлайн режиме. За 5 лет работы мы четко поняли, что **обратная связь с жителями – фундамент** развития любой сервисной структуры. **Главное – слышать** клиента. И для того, чтобы услышать наших посетителей, понять их потребности, проблемы, найти новые идеи – мы перепробовали не один способ обратной связи.

Все начиналось с небольших разовых **анкет** в центрах. Так, например, мы спрашивали, стоит ли воскресенье делать рабочим днем. По итогам – изменили график работы.

Чтобы понять, какими жители представляют себе сотрудников центров в идеале – мы проводили **фокус-группы и опросы**. Тогда исследования показали, что люди **осознают перемены**, улучшения, которые пришли вместе с появлением центров госуслуг, но **по привычке боятся** туда идти.

При открытии новых центров – ставили вблизи точек их размещения и у метро волонтеров, которые задавали вопросы и рассказывали о том, что вскоре в районе появится центр госуслуг.

Для проверки качества работы центров – привлекали **тайных посетителей**, а затем создали **свою команду** таких сотрудников, которые выезжают в другие районы города, выявляют проблемы в работе коллег и стараются не допускать их у себя. **Штат в 6500** человек позволяет это делать, не беспокоясь о том, что сотрудника могут узнать.

Самым масштабным проектом, который позволил максимально широко описать круг проблем и идей по их решению, определить векторы развития центров, несомненно, был **краудсорсинг**, прошедший прошлым летом. Лучшие предложения активных москвичей уже реализованы. Благодаря участникам

проекта появился **Московский стандарт госуслуг**, все центры оснащены бесплатным **Wi-Fi**, **велопарковками** у входа, новыми копировальными аппаратами (позволяющими в том числе распечатывать файлы с **флешки**). Благодаря проекту у нас появился свой **сайт**, у москвичей - возможность получать **уведомления о готовности** документов, выбирать правильный день и час для посещения центров на основе **графиков средней загрузки**, заранее **записываться на прием** по услугам. В двух центрах госуслуг (Северное Бутово и Пресненский) тестируются **зарядки для мобильных телефонов**. В 43 центрах «Мои документы» можно **бесплатно проконсультироваться у адвокатов** по вопросам предоставления госуслуг.

Последний год особое внимание мы уделили работе с **отзывами в Интернете**. Это особое пространство, где **негатив расходуется мгновенно**, и репутация, создаваемая годами, может рухнуть просто потому, что у человека было плохое настроение и вопрос по работе центров, ответ на который он не нашел. В прошлом году мы начали отвечать на все отзывы, которые находили, инициативно выходить на диалог, создали свои странички в соцсетях. В итоге нам удалось за год **сократить число отрицательных обращений более чем в 4 раза** и перевести общение с горожанами в **конструктив**. Доля обращений по конкретным вопросам выросла **в 5 раз**.

Мы часто проводим опросы с помощью проекта «Активный гражданин». Последний пример – **переезд некоторых центров по просьбе жителей и открытие новых**.

Учебный центр столичных «Моих Документов» – **первый в стране**, где готовят сотрудников центров госуслуг. Он открыт в феврале 2015 года. 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 **30 очных и более 80 дистанционных курсов**. И специалисты учебного центра не останавливаются на достигнутом. Например, недавно центры госуслуг совместно с общественными организациями создали специальный тренинг, который позволит сотрудникам поставить себя на место человека с инвалидностью, понять, как правильно общаться и помогать посетителям, требующим особого внимания.

В 2016 году **центр «Мои документы» района Строгино** одержал победу во всероссийском конкурсе и **стал лучшим в стране**. Вместе с ним лауреатами конкурса «Лучший многофункциональный центр России», который проводит Министерство экономического развития РФ, стали 6 МФЦ из Кирова, Перми, Сочи, Воронежа, Калужской и Томской областей.

В прошлом году Москва стала мировым лидером по развитию центров госуслуг и качеству обслуживания населения. Теперь этот статус подтвердило и лидерство среди городов России.

А Председатель Правительства РФ Дмитрий Медведев объявил благодарность центру госуслуг района Строгино «за большой вклад в работу по совершенствованию предоставления государственных услуг».

В мае столичные центры «Мои Документы» запустили уникальный для России сервис. Теперь консультации по госуслугам и даже некоторые популярные услуги можно получить во время прогулки, по пути на работу или домой. Как это можно сделать? Все предельно просто! Достаточно воспользоваться кабиной по виртуальному обслуживанию посетителей. Изначально кабина была установлена в столичном парке «Музеон». А с наступлением холодов ее перенесли на станцию «Балтийская» Московского центрального кольца (МЦК).

В кабине виртуального обслуживания с помощью видеоконсультанта можно подать заявление о вступлении в брак, узнать информацию об административных правонарушениях в сфере дорожного движения, исполнительных производствах по линии судебных приставов, оформить заявление на парковочное разрешение для инвалидов, заказать справку об отсутствии судимости, сделать перерасчет платежей за ЖКУ, оформить свой первый полис обязательного медицинского страхования, отказаться от радиоточки, заказать выписку из государственного кадастра недвижимости и ЕГРП.

Здесь в режиме видеосвязи можно проконсультироваться с помощником из центра госуслуг «Мои документы» по получению всех видов госуслуг, более подробно узнать о работе порталов городских услуг, проектах «Наш город», «Дома Москвы» и других, всю информацию о жизни города и т.д.

Расположено в центре госуслуг района Строгино. Все желающие в любой удобный день недели и удобное время с 8.00 до 20.00 могут заглянуть сюда и шепнуть на «Ухо» свои идеи о том, как сделать центры госуслуг еще лучше, поделиться проблемами, с которыми столкнулись при оформлении документов.

Внутри «Уха» находится специальное устройство, которое принимает информацию и передает звуковой файл на электронную почту специалисту по работе с обращениями граждан.

«Ухо» - еще один канал связи наряду с «горячей линией», соцсетями и электронной приемной, которые центры госуслуг используют, чтобы всегда быть на связи с жителями, слушать и слышать их идеи, мгновенно реагировать на просьбы и пожелания.

С момента появления центров госуслуг в Москве прошло уже более 5 лет. За это время сеть расширилась, а показатели ее развития вышли на мировой уровень, порой даже превосходя его. Причина тому – готовность услышать, чего хочет посетитель. Именно так поступают московские центры госуслуг. Слышат и делают то, о чем просят жители. А иногда и чуточку больше.