

Об информации исполняющего обязанности руководителя МФЦ «Мои документы» района Филёвский парк о работе возглавляемого им учреждения в 2019 году

Слайд 1

Москва добилась больших успехов в сфере предоставления государственных услуг.

Еще 8 лет назад для получения одного документа надо было отпраиться 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».

Слайд 2 и 3

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 государственных услуг 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 государственных слуг района Филевский парк - **42** окна), число сотрудников превышает **8,5 тыс.** (в центре государственных услуг района Филевский парк - **58** человек). В день к нам приходят более **70 тыс. человек** (в центре государственных услуг района Филевский парк - более **650 чел.**).

Площадь центра государственных услуг района Филевский парк - более **1315,3** кв.м.

Количество оказанных в центре услуг за 2019 год – **193970**.

В центре государственных услуг района Филевский парк размещаются следующие службы: **ОВМ района Филевский парк**.

Слайд 4

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.

Слайд 5

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 государственных услуг до двух: сначала подать заявления, а потом прийти за готовыми документами.

Слайд 6

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 государственных услуг района Филевский парк **09 мин. 00 сек**). **Менее 1 процента посетителей** ждет приема у специалиста более **15 предусмотренных законодательством минут**. Чтобы сделать его продолжительное ожидание комфортным, мы дарим ему **чашечку кофе**.

Слайд 7-8

Мы стараемся сделать центры государственных услуг 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 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**.

Слайд 9

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 социальных сетях**, 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**.

Слайд 10

В канун 9 мая 2019 года в центрах государственных услуг «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 государственных услуг. 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 государственных услуг района Филевский парк оказали **452 услуги** в рамках проекта.

Слайд 11

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 государственных услуг.

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 Филевский парк было передано свыше **12 документов** и вещественных свидетельств.)

Продолжением проекта стала выставка **«Москва – с заботой об истории»**, экспозиции которой открыты в **20 центрах** государственных услуг 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**.

Слайд 12-13

«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 государственных услуг 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.

Слайд 14

Новые проекты всегда ориентированы предвосхищать пожелания жителей о качестве сервиса.

В 21 роддоме сотрудники центров государственных услуг 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».

Слайд 15

Московские центры «Мои Документы» – лидеры в стране и мире по качеству предоставления государственных услуг. Специалисты центров всегда помогают посетителям с улыбкой и заботой. Залог высокого уровня обслуживания – «Московский стандарт государственных услуг», утвержденный Мэром Москвы. В его основе – профессионализм, дружелюбие и ориентация на клиента. В стандарте всего 8 простых, но очень важных истин.

Слайд 16

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

Слайд 17

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!