

Отчет МФЦ района Филевский парк о работе за 2020 год

Москва добилась больших успехов в сфере предоставления государственных услуг.

Еще 9 лет назад для получения одного документа надо было отпрасться 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 128 центров**, расположенных **вблизи транспортных потоков с 8 до 20 (и с 10 до 22 – во флагманские офисы ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ВАО 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 Филевский парк - 38 окна), число сотрудников превышает **10 тыс.** (в центре госуслуг района Филевский парк - 58 человек). В день к нам приходят более **70 тыс. человек** (в центре госуслуг района - более 530).

Количество оказанных в центре услуг за 2020 год с 28 сентября по 30 декабря – 39320.

В центре госуслуг района Филевский парк размещаются следующие службы: ГУ МВД России по г. Москве по району Филевский парк (работают по своему графику): Пн. с 9:00 до 18:00; Вт. с 11:00 – 20:00; Ср с 9:00 до 13:00, Чт. с 11:00 до 20:00, Пт. с 9:00: 16:45 (обед с 14:00 до 14:45) 1ю и 3ю субботу месяца производится прием граждан по всем вопросам. В понедельник после 1-ой и 3-ей рабочей субботы месяца прием граждан только на оформление загранпаспортов на 10 лет.

Для жителей столицы становится привычным, что **«Мои Документы» помогут в самых разных ситуациях**. Регистрация рождения 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. Центр, как и другие Центры Москвы постоянно развивается, улучшает инфраструктуру сети офисов, расширяют перечень услуг и делают их получение удобнее (есть возможность оформить ряд услуг «одним пакетом» в рамках **9 жизненных ситуаций** или направить **комплексный запрос** на получение различных услуг). «Мои документы» инициируют, поддерживают различные городские проекты и информируют о них горожан. В МФЦ сотрудники оказывали жителям востребованную услугу по созданию личного кабинета на mos.ru (портал Мэра Москвы) и оформлению электронной медицинской карты. На приеме каждый сотрудник МФЦ информирует заявителей о дополнительных соцвыплатах (для отдельных категорий граждан).

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 - 3 мин 14 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.**

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.** 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 ОиП** электронной почте или **задать вопрос на сайте md.mos.ru или в мобильном приложении.**

В канун 70-летия Великой Победы в 2019 году в центрах госуслуг «Мои Документы» продолжал работу 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 21 тысячи телефонных звонков,** Специалисты центра госуслуг района Филевский парк оказали более 180 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.

Продолжением проекта стала **выставка «Москва – с заботой об истории»**, экспозиции которой открыты **в 20 центрах** госуслуг Москвы. (В МФЦ района Филевский парк выставки нет, в ЗАО выставка оборудована в МФЦ Проспект Вернадского, Крылатское.) **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 более 80 услуг 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 70 000 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 2020 году консультировали посетителей по вопросам здорового образа жизни и рассказывали о полезных городских новинках,** проводили в центрах акции «Здоровые легкие», «Здоровые сердце»

Также в текущем году онлайн-сервис ИС «Социум» применен на всю сеть центров госуслуг. С его использованием осуществляется прием заявлений о выпуске социальной карты родителю и детям многодетной семьи. Специалисты офисов «Мои Документы» имеют возможность проверять льготную категорию заявителя («Родитель многодетной семьи», «Ребенок многодетной семьи») без истребования Удостоверения многодетной семьи города Москвы в форме документа на бумажном носителе и справки об обучении ребенка, достигшего возраста 16 лет, в образовательной организации, реализующей общеобразовательные программы.

Центры госуслуг производят начисления более чем по 4 млн лицевых счетов.

В целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 в 2020 году были реализованы следующие меры по снижению необходимости личного обращения граждан в МФЦ районов:

- в период с 1 апреля 2020 по 1 апреля 2021 субсидия предоставляется на новый 6-ти месячный срок в том же размере в беззаявительном порядке, с последующим перерасчетом;
- перенесена дата плановой поверки ИПУ, фактически наступившей в период с 06.04.2020 по 31.12.2020 включительно, на единую дату - 01.01.2021;
- в период с 1 марта 2020 по 1 марта 2021 в автоматическом режиме продлены меры социальной поддержки на оплату за жилищно-коммунальные услуги лицам, признанным инвалидами путем автоматического продления ранее установленной группы инвалидности.

Для снижения финансовой нагрузки на жителей города:

- отменен расчет статьи «взнос на капитальный ремонт» за период с 1 апреля 2020 до 30 июня 2020;
- отменено начисление пени на задолженность за потребленные жилищно-коммунальные услуги и взносов на капитальный ремонт с апреля 2020 до 1 января 2021.

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!

Руководитель МФЦ района

Н.С. Виданова

Филевский парк