**ОТЧЕТ**

**Центра госуслуг района Войковский 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 центре госуслуг района Войковский - 42 окна), число сотрудников превышает **8,5 тыс.** (в центре госуслуг района Войковский - 62 человека). В день к нам приходят более **70 тыс. человек** (в центре госуслуг района Войковский - более 500).

Площадь центра госуслуг района Войковский - 1595 кв.м.

Количество оказанных в центре услуг за 2019 год – 183527 (за 2018 год оказано 153000 услуг, что на 20 % меньше, чем в 2019 году).

В центре госуслуг района Войковский размещается Отделение по Вопросам Миграции

ОМВД по району Войковский.

В тройку востребованности центра госуслуг района Войковский вошли услуги предоставления информации жилищного учета, оформления и выдачи социальных карт и регистрации права собственности на недвижимое имущество.

Отличительной особенностью МФЦ района Войковский является организация приема юридических лиц по трем услугам Управления Росреестра по г.Москве. Во всем городе имеются еще только 24 анологичных точки приема.

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 центре госуслуг района Войковский - 1 мин 15 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**. В МФЦ района Войковский таких случаев в 2019 году зафиксировано не было.

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 центра госуслуг района Войковский оказали более 100 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 Войковский было передано более 20-ти документов и вещественных свидетельств.)

**Продолжением** проекта стала **выставка «Москва – с заботой об истории»,** экспозиции которой открыты **в 20 центрах** госуслуг Москвы. В МФЦ района Войковский с лета 2019 года размещена такая выставка. **На них** **горожане могут ознакомиться с некоторыми материалами**, собранными в рамках одноименного проекта. (В центре госуслуг района Войковский представлены такие материалы – это и рисунки москвичей военных лет, и сборники песен 40-ых годов, 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!**