

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

Центры государственных услуг Москвы: итоги работы

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**.

Кроме того **Москва - единственный город в мире**, где центры госуслуг (сейчас их **120**) работают без выходных **7 дней в неделю с 8.00 до 20.00**.

КОМФОРТНОСТЬ

Мы всегда думаем над тем, как сделать пребывание в центрах **максимально комфортным**. За 4 года 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**. Но недавно выяснилось, что далеко не во всех странах в присутственных местах представлен настолько широкий спектр дополнительных услуг. Тем не менее, пути развития еще остались и в этом направлении.

Центр притяжения для жителей района. Для нас центр госуслуг - это человеческое лицо власти. Это другая философия присутственных мест оказания услуг. Центр госуслуг – это центр притяжения для жителей района. Сюда приходят, чтобы провести досуг, пообщаться, решить социальные проблемы. На базе центра организуются мастер-классы, обучения компьютерной грамотности, выставки. Это дает не только возможность пришедшим посетителям приятно провести время и приобщиться к знаниям и искусству, но и многим жителям районов проявить свои таланты и поделиться знаниями с другими.

МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ

13 сентября 2015 года на празднике МФЦ «Делимся улыбкой», Мэр Москвы Сергей Собянин, предложил идею введения стандарта

качества обслуживания посетителей и правил поведения сотрудников центров госуслуг.

По итогам встречи мэр поручил разработать свод принципов, в котором будут отражены стандарты и правила для сотрудников центров госуслуг. По его мнению, эти стандарты обязаны стать выше, чем в коммерческих структурах.

Этот документ теперь есть в каждом центре госуслуг. Он размещен в удобном и доступном для заявителей месте, чтобы каждый, кто приходит в центр госуслуг, мог проверить, как сотрудники эти правила выполняют.

«Московский стандарт госуслуг» включает в себя 8 основных правил, которым должен следовать каждый сотрудник центров госуслуг.

1. КЛИЕНТ ВСЕГДА ПРАВ.

Сотрудник МФЦ всегда поможет ему правильно сформулировать вопрос и даст квалифицированный ответ.

2. ГЛАВНОЕ – ПРОФЕССИОНАЛИЗМ.

Сотрудники МФЦ работают быстро и качественно. Они знают свое дело, внимательно и аккуратно работают с документами, с удовольствием консультируют клиентов.

3. ВЫСЛУШАТЬ. УСЛЫШАТЬ. ПОМОЧЬ.

Каждый клиент – особый, каждый запрос – уникален. Никакой закон не может предусмотреть всего многообразия человеческих проблем. Задача сотрудника МФЦ – войти в положение каждого клиента.

4. БЕРЕЧЬ ВРЕМЯ КЛИЕНТА.

Задача МФЦ – сэкономить людям время, эффективно удовлетворить их запросы, избавить от лишних хлопот.

5. ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО.

Центры госуслуг становятся ближе к каждому московскому дому, а услуги МФЦ - все более удобными и доступными для всех категорий граждан.

6. ДРУЖЕЛЮБИЕ И ПРИВЕТЛИВОСТЬ.

Центры встречают людей комфортом и уютом, опрятностью и чистотой. Клиенты в них – желанные гости, их примут дружелюбно и приветливо, с улыбкой и хорошим настроением.

7. ЛИЧНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КАЧЕСТВО РАБОТЫ.

Работа сотрудника МФЦ считается выполненной, только если ответ информативен, а срок оказания услуги - не нарушен. Каждый посетитель оценивает проделанную работу по этим строгим критериям.

8. ПОМОЩЬ ЛЮДЯМ – С УДОВОЛЬСТВИЕМ И ГОРДОСТЬЮ.

Работа МФЦ помогает сделать Москву комфортнее, добрее и лучше. Сотрудники Центров – большой коллектив единомышленников, для которых работа с людьми и для людей – не только профессия, но и призвание.

УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ

Перед сетью центров госуслуг города была поставлена задача - борьба с очередями. Она выполнена. 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.

Это достигается грамотным реагированием количества открытых окон на планируемый и фактический поток посетителей, перераспределением потока посетителей.

При этом более положенных **15 минут** сейчас ожидают лишь **1 посетитель из 140** (а к универсальным сотрудникам центров – больше положенного времени ждет **1 из 500 человек**).

В каждом центре с мая 2015 г. приступили к работе **консультанты в зале**. 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.

НОВАЯ ФИЛОСОФИЯ ПРИСУТСТВЕННОГО МЕСТА

- **Внутренняя навигация.** Основная задача центров госуслуг – это комфортное и качественное оказание услуг населению. Всех посетителей встречает «помощник на входе», который помогает заявителям взять талон электронной очереди и направляет к нужному окну приёма. Положительный образ и комфортность нахождения в МФЦ обеспечил созданный еще в 2013 году **единый фирменный стиль МФЦ**, корпоративный стиль в одежде сотрудников: белые рубашки, шарфики/галстуки и бейджи.
- В центрах госуслуг используется продуманная система внутренней навигации, помогающая посетителям оперативно найти нужный сервис. Все центры оборудованы для маломобильных групп граждан,

выделено окно для их приема, для их удобства во всех центрах оборудованы туалеты для ММГ.

- В 2014 же году был разработан новый фирменный стиль центров госуслуг – **«Мои Документы»**. Новый стиль также подразумевает внутреннюю навигацию и единое оформление помещений.

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.

Все 4 года 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 127** самых востребованных услуг, это **80%** от общего числа оказываемых услуг.

БЫЛО

4 года назад центры госуслуг Москвы пришли на смену **1200 приемным** различных органов власти. Тогда за решением одной жизненной ситуации приходилось ехать в несколько офисов, расположенных зачастую в разных частях города.

ЛИДЕРЫ В МИРЕ

И вот, спустя 4 года, согласно исследований 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 4 года**. 29 августа 2015 года центрам госуслуг Москвы исполнилось 4 года. В честь этого события ГБУ МФЦ города Москвы для горожан было подготовлено много интересных и полезных мероприятий, чтобы стать еще ближе к жителям, услышать еще больше пожеланий и предложений.

Горожане были приглашены на ВДНХ. У фонтана «Дружба народов» проходил флешмоб, в котором приняли участие самые активные и задорные сотрудники центров госуслуг.

После флешмоба сотрудники центров приняли участие в создании Аллеи «Мои документы» - рядом с будущим Дворцом МФЦ, где высадили кусты гортензии.

За 4 года центры госуслуг Москвы вышли на мировой уровень, порой даже превосходя его. Причина тому – готовность услышать что хочет посетитель. Центры госуслуг слышат и делают то, о чем просят жители, а иногда и чуточку больше.

В подтверждение этого 29 августа на ВДНХ рядом с аллеей «Мои документы» установили «Ухо» - фигуру высотой 1,5 метра. Внутри «Уха» находится специальное устройство, любой желающий сможет «шепнуть на «Ухо» свои идеи о том, как сделать центры госуслуг еще лучше, поделиться проблемами, с которыми столкнулись при оформлении документов. «Ухо» станет еще одним каналом 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.

УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР

В феврале 2015 г. у столичных «Моих документов» открылся новый **учебный центр**.

На сегодняшний день, **перед ним поставлено пять основных задач:**

- обучить новичков;
- повысить квалификацию уже работающих сотрудников;
- сформировать управленческую команду центров, оценить и отобрать лучших в кадровый резерв;
- помочь сотрудниками стать максимально клиентоориентированными.

Также для обучения сотрудников создана Система дистанционного обучения. Дистанционное обучение позволяет сотрудникам осваивать материал в удобное для них время с учетом индивидуальных особенностей усвоения материала.

Вновь принятые сотрудники начинают повышать квалификацию уже в течение первой недели, после ознакомления с нормативной базой путем обучения в Учебном центре ГБУ МФЦ города Москвы с последующей выдачей Сертификата о прохождении курса.

В системе повышения квалификации персонала ГБУ МФЦ города Москвы предусмотрены и регулярно проводятся при участии представителей органов исполнительной власти очные занятия, целью которых является оперативное рассмотрение специфики предоставления государственных услуг по отдельным направлениям.

С 7 декабря 2015 года посетителей, которые ожидают приема более 15 минут, в качестве приятного извинения **бесплатно угощают чашечкой кофе**.

ДОСТУПНОСТЬ

За этот период мы увеличили количество услуг, предоставляемых **в одной точке**, до **165**. Причем **97%** из них их житель может получить **в любом центре**, вне зависимости от места прописки.

Исключение из этого правила сегодня составляют только 4 услуги миграционной службы.

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, в 10 центрах госуслуг в мае этого года стартовал **пилотный проект** по услугам ЗАГС и первым МФЦ в округе был район Солнцево, справочно всего 10 районов по всей Москве.

Оформление свидетельств о рождении, установлении отцовства и смерти теперь осуществляют сотрудники центров. Всего с мая по декабрь 2015 года было выдано свидетельств о рождении – 828 единиц, свидетельств о смерти – 391 и свидетельств об установлении отцовства – 81.

Передача этих услуг универсальным специалистам позволила в полной мере реализовать жизненную ситуацию **«Рождение ребенка»**. Сейчас в проекте уже участвуют 50 центров госуслуг.

Вместе с этим в других **10 центрах госуслуг** проводился пилотный проект по реализации жизненной ситуации **«Оформление наследства»**. Услуга оказалась очень востребованной.

По поручению Мэра Москвы С.С.Собянина с августа этот проект распространился на все центры Москвы. Сегодня во всех центрах госуслуг в одном окне можно получить до 18 документов 4 органов власти, связанных с оформлением наследства.

С ноября 2015 г. центры «Мои документы» запустили пилотный проект, который упростит **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, помогут внести изменения в учетные дела жителей Москвы, состоящих на жилищном учете.

Первоначально в проекте участвовали **10 центров госуслуг** – по одному в каждом округе. **С декабря 2015 года документы при смене фамилии можно оформить во всех центрах госуслуг.**

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.

С июня 2015 года в 10 центрах (по одному в каждом округе) открылась **предзапись на оформление биометрического загранпаспорта**. Сейчас предзапись на оформление 10-летнего загранпаспорта действует в 94 центрах госуслуг.

Кроме того, для удобства заявителей с мая 2015 года в столичных центрах госуслуг можно получить **загранпаспорт для детей до 14 лет** сроком на 5 лет всего за **сутки**.

ДИАЛОГ

Сегодня **96% посетителей довольны** работой наших центров. Узнать мнение заявителей очень просто – **оценки**, выставленные посетителями с помощью специальных **пультов в окнах приема (Like-unlike)** и транслируются на экран в онлайн режиме.

За 4 года 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 центре. 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.

Перед открытием 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 и тайные обзвоны**, 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 6000** человек позволяет это делать, не беспокоясь о том, что сотрудника могут узнать.

В двух центрах госуслуг (Северное Бутово и Пресненский) тестируются **зарядки для мобильных телефонов**.

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**. Доля обращений по конкретным вопросам выросла **в 5 раз**.

С момента появления центров госуслуг в Москве прошло 4 года. За это время сеть расширилась, а показатели ее развития вышли на мировой уровень, порой даже превосходя его.

Причина тому – готовность услышать, чего хочет посетитель. И именно так поступают московские центры госуслуг. Слышат и делают то, о чем просят жители.

А иногда и чуточку больше.