

**ИНФОРМАЦИЯ
О РАБОТЕ ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ
Г.МОСКВЫ «МОИ ДОКУМЕНТЫ» РАЙОНА СОЛНЦЕВО**

ЗА ПЕРИОД

С 01 ЯНВАРЯ 2018 ГОДА ПО 31 ДЕКАБРЯ 2018 ГОДА

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ЦЕНТРЕ

Центр госуслуг «Мои документы» района Солнцево расположен по адресу:
г. Москва, ул. Домостроительная д. 2а.

Функционирует с января 2013 года.

Я в этом центре работаю с 9 января 2013 года. Могу сказать, что центр интересный, но со своими особенностями и конечно трудностями. В нашем центре мы стремимся, чтобы все специалисты могли быть универсальными и искренне настроенные на общение с заявителями.

В центре в 38 окнах ведется прием граждан специалистами центра предоставления государственных услуг;

в 5-ти кабинетах ведется прием сотрудниками отделения по вопросам миграции ОМВД г. Москвы;

Общее количество заявителей, обратившихся за государственными услугами в центр госуслуг «Мои документы» района Солнцево в 2018 году – 224719 человек.

В центре работает 61 специалист, предоставляющих государственные услуги населению, среднее количество посетителей в день около **800** человек.

Мы ценим каждую минуту заявителя, поэтому работаем **с 08:00 до 20:00 7 дней в неделю без выходных и перерывов на обед.**

Центры «Мои Документы» оказывают более **180** государственных услуг. **98%** из них предоставляются без привязки к месту жительства.

На сегодняшний день **97%** посетителей довольны работой наших центров. Наблюдать изменение настроения клиентов для быстрого реагирования можно с помощью оценок, выставленных посетителями с помощью пультов в окнах приема, которые транслируются на экран в онлайн-режиме.

Так в МФЦ района Солнцево за 2018 год всего оценок посетителями было выставлено 35142 из них:

35016 положительных;

126 отрицательных.

СВОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПО ПРИНЯТЫМ УСЛУГАМ

В мае 2015 года мы **первыми в стране** запустили проект: **сотрудники центров регистрируют рождение, установление отцовство и смерть.**

Услуга оказалась очень востребованной. Москвичи оценили новинку на 4,8 балла по 5-балльной шкале с помощью проекта «Активный гражданин». **Сейчас этот проект действует во всех центрах.**

В нашем МФЦ зарегистрировано актов гражданского состояния:

- 2125 рождений;
- 90 установлений отцовства;
- 1036 смертей.

Вот уже четвертый год центры госуслуг Москвы принимают участие в общественном проекте «Бессмертный полк» и создании электронной книги памяти.

Кроме того, к шествию Бессмертного полка 9 мая специалисты оказывали помощь в увеличении и печати фотографий участников ВОВ.

В 2018 году центры госуслуг предоставляли услуги по приему заявлений о включении избирателей в список избирателей по месту нахождения на выборах Президента Российской Федерации, а так же на выборах Мэра Москвы.

УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ

В центре госуслуг района Солнцево, в среднем время ожидания заявителей составляет **около 3 минут**. Такие результаты достигаются благодаря сплоченности коллектива, его слаженной командной работе и универсализации специалистов.

Также свою роль в сокращении очереди и времени ожидания имеют значение: наличие **онлайн-предзаписи** на самые востребованные услуги (биометрический загранпаспорт, услуги Росреестра, услуги МЖИ), возможность ознакомиться с **загруженностью центров в режиме реального времени**.

Кроме того, жителям приходят **уведомления о готовности документов**.

Мы всегда думаем над тем, как сделать пребывание в центрах **максимально комфортным**.

В самом начале 2018 года в центрах госуслуг, по просьбам жителей, в окна приема заявителей появились крючки для сумок в каждом окне приема.

В центре есть возможность сделать:

- **копию/скан документа,**
- **фотографию для документов**
- **оплатить пошлину,**
- **распечатать документы с флешки,**
- **выпить кофе/чай/воду**
- **передать показания водо/электросчётчиков через терминал.**

На стойке ресепшен размещена ваза с конфетами.

Для удобства маломобильных граждан оборудована санитарная комната оснащенная кнопкой вызова помощи и держателем для костылей.

Для детей оборудован детский уголок, где дети могут:

- поиграть,
- посмотреть мультфильмы,
- порисовать,
- почитать детские книжки.

В центре есть отдельно выделенное место краудсординг, то есть книго-обмен, где заявители могут взять книгу почитать домой.

Администраторы зала с готовностью помогают осваивать нашим заявителям портал государственных услуг.

В зоне электронных услуг наши специалисты помогли оформить посетителям 967 запросов.

НОВЫЕ ПРОЕКТЫ 2018 ГОДА

Услуга ДСЗН и ПФР:

- **С 9 января** осуществляется прием документов на назначение ежемесячной выплаты в связи с рождением или усыновлением первого (ДСЗН) и второго ребенка (ПФР).

Услуги налоговой службы:

- **С 25 июня** - прием уведомления о выбранном земельном участке, в отношении которого применяется налоговый вычет по земельному налогу;

- **С 1 ноября** - прием заявления физического лица (его законного или уполномоченного представителя) о получении его налогового уведомления лично под расписку через МФЦ.

- **С 30 марта** у нас можно подать единое комплексное заявление более чем на 100 услуг (достаточно заполнить 1 заявление на все желаемые услуги – остальное сделают сотрудники центра).

- **С 18 декабря** запущен новый сервис «Узнай номер счета социальной карты».

Мы продолжаем формировать пакеты услуг основанных на основных **жизненных ситуациях**: рождение ребенка, смена имени, многодетная семья, оформление наследства и оформление пенсии, смена места жительства, приобретение жилья.

И три самые новые, пилотные жизненные ситуации: «Я автомобилист», «Я оплачиваю налоги», «Я потерял документы». Этот пакет услуг позволяет сократить число визитов в центр госуслуг до двух: сначала подать заявления, а потом прийти за готовыми документами.

Так же во всех центрах госуслуг действует проект по **переоформлению национальных и выдаче международных водительских удостоверений**. Срок предоставления услуги – 9 рабочих дней. Услуга предоставляется во всех центрах по экстерриториальному принципу.

ПРЕДЗАПИСЬ

В 2018 году расширился перечень услуг с возможностью предварительной записи.

Наши специалисты помогают посетителям записаться:

На портале Мэра Москвы, помимо услуг Росреестра, МВД (услуги биометрического паспорта), ГЦЖС, ЗАГС, МЖИ, ДГИ, заявитель может записаться на получение услуг в сфере социальной защиты населения города Москвы.

ОБУЧЕНИЕ

В нашем центре мы стремимся, чтобы все специалисты могли быть высококвалифицированными, настроенными на приветливое и конструктивное общение с жителями города, а также универсальными.

На сегодня мы разработали и внедрили **свою программу обучения** сотрудников центров госуслуг. Обучение включает **более 60 очных и более 120 дистанционных курсов** для повышения квалификации, а также обучающую программу по приему маломобильных граждан.

По многим услугам Универсализация сотрудников позволила нам организовать предоставление госуслуг во всех окнах приема.

Таким образом, мы достигли универсализации специалистов в рамках профильного направления 94 %, универсального – 53 %, социального 48 %, ведомственного направления – 64 %.

Так же с декабря 2018 года наши сотрудники принимали активное участие в программе карьерного роста, проходили тестирование, что позволило им перейти на следующую ступень самореализации. К сожалению не у всех получилось успешно сдать тестирование, но они не потеряли надежду испытать свои силы еще раз, многие не хотят останавливаться на достигнутом.

Так же подготовлены кадры, которые в данный момент занимают руководящие должности в других районах округа и успешно справляются со своими задачами.

МЕРОПРИЯТИЯ

Конечно же, нам важно настроение посетителей центра госуслуг. Для проведения досуга каждый житель может поучаствовать в мероприятиях, организованных в нашем центре, посетить выставки или научиться пользоваться порталом государственных услуг.

НОВОЕ В ЦЕНТРЕ

Каждое утро в нашем центре проводятся утренние мероприятия на котором мы обсуждаем итоги работы вчерашнего дня, задачи на текущий день. Успехи, оплошности. Сотрудники делятся своими веселыми историями за рамками рабочего процесса. Проводим актуальные ролевые сценки. Все это позволяет сформировать открытые добрые отношения в семье МФЦ. Сейчас очень актуален проект Московское долголетие. 11 февраля мы проводили утреннее мероприятие совместно с сотрудниками отдела социальных коммуникаций и активного долголетия района Солнцево. Сотрудники с интересом слушали информацию о

досуговых кружках, спортивных секциях и творческих студиях которые предлагают нашим жителям желающих участвовать в проекте.

За столь короткое время нам удалось частично перестроить систему работы в центре, а именно: переоборудованы кабинеты с дополнительными окнами приема заявителей для выдачи, консультаций и для пред подготовки документов с целью сокращения времени пребывания заявителя в окне в момент предоставления услуги.

В настоящее время проводится работа по универсализации сотрудников. **С мая 2019 года в МФЦ добавят еще 70 услуг ДСЗН.** Поэтому проходит взаимное обучение сотрудников **универсального и социального** направлений для перераспределения нагрузок.

Стартовал проект «Искренний сервис» в рамках которого мы стараемся смотреть на ситуацию с позиции клиента и решать задачи с точки зрения его интересов.

**Мы слышим, что хотят посетители и делаем,
то о чем она просят и даже чуточку больше.**

**Что важно москвичу при посещении центра госуслуг?
Получить все здесь и сейчас, разом и быстро.**