

*Добрый день уважаемые Валерий Степанович, Евгений Васильевич, а также депутаты и приглашенные.*

*Слайд 1*

Москва добилась больших успехов в сфере предоставления государственных услуг.

Еще 8 лет назад для получения одного документа надо было отпрасться с работы и объехать 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 госуслуг на ВДНХ.**

«Мои Документы» оказывают более **270** государственных услуг (для сравнения 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 Солнцево - 37 окон, число сотрудников превышает **8,5 тыс.** в центре госуслуг района Солнцево - 62 человека. В день к нам приходят более **70 тыс. человек**, в центре госуслуг район Солнцево – около 900.

Площадь центра госуслуг района Солнцево - более 789 кв.м.

Количество оказанных в центре услуг за 2019 год - более 235 00 услуг.

*Слайд 4*

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 Солнцево - 5 мин .

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 5**

Мы стараемся сделать центры госуслуг доступными и удобными для любой категории граждан. Наряду с автопарковками, вблизи центров организованы 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 эквайринг-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 гос. пошлину, перекусить и выпить чашку чая или кофе, занять малыша в детском уголке или научиться получать услуги в исключительно электронном виде через портал госуслуг на [mos.ru](http://mos.ru) с помощью администратора зала – все это можно сделать в абсолютно любом нашем центре.

### **Слайд 6**

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 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](http://md.mos.ru) или в мобильном приложении.

### **Слайд 7**

В Москве открыты флагманские центры «Мои документы». Главная особенность – расширенный перечень услуг и дополнительных сервисов.

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 8**

На ВДНХ появился Дворец государственных услуг. Теперь москвичи могут не только отдохнуть и провести время с семьей, но и получить государственные услуги.

### **Слайд 9**

В июне 2019 года во Дворце на ВДНХ открылся музейно-выставочный комплекс истории государственной службы. За это время музей принял **30 000** посетителей, **25 000** памятных фотографий и документов получили гости музея, было проведено более **100** экскурсий.

### **Слайд 10**

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 11**

На основе анализа мы сформировали пакеты услуг 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.

### **Слайд 12**

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.

### ***Слайд 13***

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.

### ***Слайд 14***

Основа профессионального предоставления государственных услуг в наших центрах – это качественное корпоративное обучение. Тренеры Учебного центра – это тренеры-психологи, которые готовы научить новичков и руководителей навыкам эффективной коммуникации, техникам развития стрессоустойчивости в нестандартных ситуациях.

В 2019 году проведено обучение и повышение квалификации в системе курсов дистанционного обучения, программ для обучения в формате вебинаров, очные программы повышения квалификации, на регулярной основе проводится обучающая программа по приему маломобильных граждан

### ***Слайд 15***

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 около 3 000 услуг на дому.

Специалисты центра госуслуг района Солнцево в рамках проекта оказали более 200 услуг.

## **Слайд 16**

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 через центры госуслуг, передать, по желанию заявителей, либо на бессрочное хранение городу семейные реликвии военных лет, либо в выставку-музей «Москва- с заботой об истории»

Цель проекта – сохранить память о подвигах героев, подаривших будущим поколениям мирное небо над головой. Фотографии и документы, письма с фронта, дневники солдат вошли в основу выставки.

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 Солнцево было передано 14 документов и вещественных свидетельств.)

Продолжением проекта стала выставка «Москва – с заботой об истории», экспозиции которой открыты в 20 центрах госуслуг Москвы. В Западном округе выставки размещены в МФЦ районов Крылатское и Проспект Вернадского.

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 4,8 из 5.

## **Слайд 17**

«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.

## **Слайд 18**

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. Сотрудники центров госуслуг в 2019 году выдали свидетельства о рождении непосредственно в роддоме более 10 400 новорожденным.

«Мои Документы» заботятся о горожанах и их здоровье – в каждом центре на постоянной основе есть тонометры, а во флагманских офисах ЦАО и ЮЗАО еще и медицинские кабинеты «Мое здоровье».

### ***Слайд 19***

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!**

.