



СОВЕТ ДЕПУТАТОВ
муниципального округа
САВЕЛОВСКИЙ
в городе Москве

РЕШЕНИЕ

21 марта 2019г. № 4/6 _____

**Об информировании о работе
Государственного бюджетного
учреждения Многофункционального
центра предоставления государственных
услуг района Савеловский города
Москвы в 2018 году**

Заслушав, в соответствии с пунктом 4 части 1 статьи 1 Закона города Москвы от 11 июля 2012 года № 39 «О наделении органов местного самоуправления муниципальных округов в городе Москве отдельными полномочиями города Москвы», постановлением Правительства Москвы от 10 сентября 2012 года № 474-ПП «О порядке ежегодного заслушивания Советом депутатов муниципального округа отчета главы управы района и информации руководителей городских организаций», ежегодную информацию руководителя А.В. Корниловой о работе Государственного бюджетного учреждения Многофункционального центра предоставления государственных услуг района Савеловский города Москвы в 2018 году (далее по тексту – ГБУ МФЦ района Савеловский), **Совет депутатов муниципального округа Савеловский решил:**

1. Принять информацию руководителя А.В. Корниловой о работе ГБУ МФЦ района Савеловский в 2018 году к сведению (приложение).

2. Отметить, что проделанная работа ГБУ МФЦ района Савеловский в 2018 году признана удовлетворительной.

3. Направить настоящее решение в ГБУ МФЦ района Савеловский, управу Савеловского района города Москвы, префектуру Северного административного округа города Москвы и Департамент территориальных органов исполнительной власти города Москвы.

4. Опубликовать настоящее решение в бюллетене «Московский муниципальный вестник» и разместить на официальном сайте муниципального округа Савеловский в городе Москве в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.savelovskoe.ru.

5. Настоящее решение вступает в силу со дня его принятия.

6. Контроль за исполнением настоящего решения возложить на заместителя председателя Совета депутатов муниципального округа Савеловский в городе Москве С.Б. Лаврухина.

**Заместитель председателя Совета
депутатов муниципального округа
Савеловский в городе Москве**

С.Б. Лаврухин

**Информация о работе Государственного бюджетного учреждения
Многофункционального центра предоставления государственных услуг
района Савеловский города Москвы в 2018 году**

Слайд 1

Сегодня Москва может по-настоящему гордиться теми успехами, которых мы добились в сфере предоставления госуслуг. Это не просто слова. Не многие вспомнят, что еще **7 лет назад** для получения одной бумажки, а точнее даже для подачи бумажки на получение бумажки, здесь, в столице, надо было отпроситься с работы и **оббежать 3-4 службы**, которые находились в **разных концах города** и работали **по своему графику**. Надо было **морально подготовиться** к такому походу, вооружиться терпением и быть готовым к схватке с удобно сидящем на своем месте чиновником.

Слайд 2

Сегодня же, согласно исследованию ПрайсВотерхаус Куперс, **Москва входит в тройку лидеров** по развитию центров госуслуг (по четырем показателям: Доступность услуг, Комфортность, Управление очередями, Диалог с гражданами). При этом в сравниваемых мировых столицах, занимающих высокие места в рейтинге, на развитие центров госуслуг уходило **не менее десятка, а то и нескольких десятков лет**. Оказалось, например, что мы **единственный город в мире, где центры госуслуг работают без выходных 7 дней в неделю**.

Слайд 3

Исходя из статистики Минэкономразвития, столичные центры госуслуг **лидируют в стране** по многим показателям.

Слайд 4

Сейчас обратиться за всеми самыми востребованными услугами можно **в любой день недели, с 8 до 20 (и с 10 до 22 – во флагманские офисы), в любой из 129 центров, расположенных вблизи транспортных потоков**.

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

Центр госуслуг района Савеловский функционирует с декабря 2013 года, расположен на улице Бутырская, д. 17а.

Наш центр государственных услуг еженедельно посещают порядка 2 900 человек, которым предоставляются около 4 500 государственных

услуг. Всего в 2018 году мы приняли 154 800 посетителей. Им были оказаны 160 000 госуслуг.

Слайд 5

Среднее время ожидания в очереди по всей сети составляет **3 минуты**. И это не только наша внутренняя победа, но и **мировой рекорд**.

При этом всего **1 из 2000** посетителей ждет более положенных по нормативу **15 минут**. И чтобы сделать его ожидание более комфортным, мы дарим ему **чашечку кофе**. Также свою роль в сокращении очередей и времени ожидания играют: наличие **онлайн-предзаписи** на самые востребованные услуги (биометрический загранпаспорт, услуги Росреестра), возможность ознакомиться с **загруженностью центров в режиме реального времени**. Кроме того, жителям приходят **уведомления о готовности документов** (тем способом, который они указали в заявлении – по электронной почте или СМС-оповещение).

Слайд 6

Помимо вежливого и грамотного персонала, в принцип клиентоориентированности мы закладываем **реальную заботу о потребностях посетителей**. Нам важно, **чтобы посетителю 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, развеселить малыша в игровом уголке или научиться получать услуги через портал с помощью администратора зала – все это можно сделать **в абсолютно любом нашем центре**.

Размышляя о комфортности пребывания в центрах, мы, конечно, смотрели, в том числе, на зарубежный опыт. Но оказалось, что далеко не во всех мировых столицах спектр дополнительных сервисов настолько широк. Но еще есть к чему стремиться, и пути развития нам подсказывают сами москвичи.

Слайд 7

Согласно проведенному исследованию ПрайсВотерхаус Куперс, **Москва является абсолютным лидером по установления обратной связи с посетителями**. Оказалось, у нас больше всех способов установления диалога с клиентом. Мы понимаем, что **главное в нашей работе – слышать клиента**. Для этого мы проводим анкетирования, фокус-группы, опросы, активно общаемся с москвичами в соцсетях. Мы опробовали много способов, но самым масштабным несомненно был краудсорсинг-проект **«Мой офис госуслуг»**. За 5 недель его работы **более 5000 москвичей** описывали проблемы, предлагали их решения и голосовали за лучшие идеи, которые по итогам уже реализованы. Благодаря участникам во всех центрах теперь есть **Wi-Fi, велопарковки у входа, предзапись на востребованные услуги, СМС-уведомления о готовности документов, графики загрузки по дням и часам** и многое другое. Казалось бы, мелочи, но ведь именно из таких мелочей складывается **комфорт и удобство**.

Слайд 8

Сегодня **97% посетителей довольны** работой наших центров. Наблюдать изменение настроения клиентов для быстрого реагирования стало очень легко тоже благодаря одной из идей участников проекта: **оценки**, выставленные посетителями с помощью специальных **пультов в окнах** приема, транслируются на экран в онлайн-режиме.

Слайд 9

В самом начале 2018 года **Мэр Москвы Сергей Собянин открыл первый в России флагманский офис «Мои Документы»**. Он разместился в ТРЦ «Афимолл Сити» на территории делового центра «Москва Сити». Флагманский офис – это **совершенно новый формат** предоставления госуслуг, главный окружной центр. Флагманский офис отличается большей площадью помещения, более комфортным залом ожидания, расширенной зоной электронных услуг и просторным детским уголком. Уже через полгода после открытия первого флагмана, для москвичей открылся **флагманский офис «Мои Документы» в Юго-Западном округе**. Он расположился на границе двух спальных районов, вблизи Новой Москвы.

Слайд 10

Главная особенность флагманских офисов – **расширенный перечень услуг и дополнительных сервисов**. Отделение банка, билетная касса, фотоателье, интересные лекции– все это собрано под одной крышей с самыми важными государственными услугами. Здесь жители могут поставить автомобиль на учет, зарегистрировать ИП, получить услуги малому бизнесу.

Во флагманах расположены **важные городские сервисы**: «Мой банк» (отделение банка), «Мое искусство» (билетная касса), «Мои путешествия» (экскурсии и туры), «Мое фото» (фотоателье), «Мое здоровье» (медицинские услуги, предоставляемые Департаментом здравоохранения), «Мой нотариус» и «Мое кафе».

Слайд 11

18 декабря в одном из самых любимых мест горожан на **ВДНХ в историческом павильоне №71 открылся Дворец госуслуг**. Во Дворце госуслуг в новом масштабном формате доступны более 180 государственных услуг. Для заявителей в здании Дворца оборудована двухуровневая зона получения услуг с 20 окнами приема, работают 67 сотрудников. Режим работы Дворца совпадает с графиком флагманских офисов – с 10:00 до 22:00. Визит во Дворец за необходимыми документами можно совместить с приятным времяпрепровождением: в новом офисе открыто просторное кафе с зоной обмена книгами, а также двухэтажный детский уголок с кинотеатром и просторная комната матери и ребенка.

Слайд 12

Во Дворце госуслуг на ВДНХ жителям доступна уникальная возможность зарегистрировать право собственности на объекты недвижимости, находящиеся за пределами столицы.

Ранее в центрах госуслуг можно было регистрировать право собственности только на объекты недвижимости, расположенные в Москве. Сейчас, чтобы получить услугу «Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав» по экстерриториальному принципу вне зависимости от места нахождения объекта недвижимости в России, следует:

- заранее записаться на удобное время на портале mos.ru;
- Оплатить госпошлину можно прямо во время получения услуги безналичным способом – для этого в окна приема установлены терминалы оплаты.

Предварительная запись позволяет экономить время посетителей и подбирать удобное время для визита в центр.

Слайд 13

Одна из самых важных услуг, качество предоставления которой руководство города давно хотело повысить, – **регистрация транспортных средств**. Уникальная услуга, которая полностью меняет представление о постановке автомобиля на учет в Москве. Опыт флагманских офисов, в которых москвичи с комфортом могут поставить автомобиль на учет, говорит нам о том, что жителям удобно регистрировать автомобиль в центре госуслуг. Москвичи могут заранее записаться на порталах gosuslugi.ru или mos.ru. В день сотрудники ГИБДД могут принять до 120 человек! После предзаписи заявитель может сразу подъехать на бесплатную и удобную парковку, где оборудована площадка для осмотра автомобилей. Инспекторы ГИБДД профессионально окажут услуги при осмотре автомобиля и в окнах приема и выдадут госномера. На всё уйдет не больше часа.

Еще одна отличная новость для автолюбителей: 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.

В мае 2015 года мы **первыми в стране** запустили проект: **сотрудники центров регистрируют рождение, отцовство и смерть**. Передача этих услуг от сотрудников ЗАГС универсальным специалистам позволила новоиспеченным родителям оформить свидетельство о рождении в любое время, а не только в дни и часы работы ЗАГС. 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.**

С 13 ноября 2018 года МФЦ Савеловский участвует в проекте под названием «Я родился в Москве» совместно с перинатальным центром №24. Наши сотрудники ежедневно принимают рожениц в роддоме с 13 до 15 часов. Данная услуга очень востребована. На сегодняшний день нами принято 340 заявлений.

Во всех центрах можно получить **услуги военкомата** (встать на воинский учет / сняться с воинского учета, внести изменения в документы воинского учета,

переоформить военный билет) и **услуги Федеральной налоговой службы** (подать налоговую декларацию по форме 3-НДФЛ и оформить ИНН).

С лета 2017 года универсальные специалисты всех центров госуслуг начали выдавать **5-летние загранпаспорта**. Ранее сотрудники центров только принимали документы на оформление указанных документов, а для их получения необходимо было обращаться к специалистам МВД, чьи службы располагаются на территории центров, но работают по графику, отличного от графика центров госуслуг. Теперь для оформления и получения загранпаспорта на 5 лет нет необходимости подгадывать время и ориентироваться на график работы сотрудников МВД, так как все центры «Мои Документы» работают 7 дней в неделю с 8.00 до 20.00, флагманские офисы – с 10.00 до 22.00, что делает получение услуги быстрым и комфортным.

Слайд 14

Что важно москвичу при посещении центра госуслуг? **Получить все здесь и сейчас, разом** и быстро. Какие бы классные сервисы мы ни придумали, мы понимаем, что **время ценно**. И крайне **важно оптимизировать сами процессы предоставления услуг**, сократить время на оформление документов. В этом направлении мы тоже активно движемся.

Мы продолжаем формировать пакеты услуг на основе анализа основных **жизненных ситуаций**: 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.

Слайд 15

Каждого посетителя мы встречаем с улыбкой. И делаем все, чтобы с улыбкой клиент выходил из нашего центра.

Именно поэтому на праздновании очередного дня рождения центров госуслуг был принят **Московский стандарт госуслуг** – обязательный для сотрудников свод правил работы, который **утвердил Мэр города**. В основе стандарта – профессионализм, дружелюбие и ориентация на клиента. Это всего **8 простых, но очень важных истин**.

Слайд 16

Город развивается, и перед центрами «Мои Документы» встают новые задачи: в 2017 году Сергей Собянин дал старт проекту «Искренний сервис». Искренний сервис – это умение смотреть на ситуацию с позиции клиента и решать задачи с точки зрения его интересов. Центры госуслуг – места притяжения, приходя в которые жители могут рассчитывать на искреннюю помощь сотрудников.

Слайд 17

От нас требуется каждый день высокопрофессионально и дружелюбно предоставлять услуги жителям города Москвы. И это непростая работа. Здесь **главную роль играют кадры**. На сегодняшний день **нет вузов**, которые готовят **универсальных специалистов** для центров госуслуг. Поэтому в 2015 году мы открыли **собственный учебный центр**. Его первая задача – **отобрать**

лучшие кадры для работы в центрах – тех, кто искренне желает **трудиться на благо москвичей** и обладает необходимым багажом знаний. Мы создаем команду единомышленников! Все новички обязательно проходят **двухнедельное входное обучение**. На этом этапе крайне важно рассказать о нашей структуре, объяснить непреложные принципы работы, научить не только разбираться в регламентах предоставления услуг, но и не забывать о клиентоориентированности. Проще говоря – помнить, что клиент пришел за услугой, и наша задача – предоставить ее с максимальным для него комфортом и минимальными затратами времени. Ну а дальше – главное поддерживать и освежать знания, вовремя обучать нововведениям в законодательстве и **повышать квалификацию персонала**.

Слайд 18

На сегодня мы разработали и внедрили **свою программу обучения** сотрудников центров госуслуг. Обучение включает **более 60 очных и более 100 дистанционных курсов** для повышения квалификации, а также обучающую программу по приему маломобильных граждан.

Слайд 19

За эти 7 лет мы смогли добиться того, что за госуслугой идут с улыбкой, а не опаской, что нам открыто задают вопросы в соцсетях, предлагают идеи, а не выливают деструктивный негатив. Мы добились того, что нашим сотрудникам доверяют как классным руководителям, и москвичи довольны теми изменениями, которые произошли. Никакое мировое лидерство с этим не сравнится. Мы работаем для москвичей, и их оценка работы центров – наш главный критерий успеха.