

## ИНФОРМАЦИЯ

### О работе центра предоставления государственных услуг г. Москвы «Мои документы» района Южное Бутово за 2019 год.

Москва добилась больших успехов в сфере предоставления государственных услуг.

Сегодня горожане получают государственные услуги быстро и с комфортом в центрах «Мои Документы».

Мы открыты для жителей **без выходных 7 дней** в неделю. Заявители 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). **98%** из них предоставляются без привязки к месту жительства.

Исключение – 3 услуги ВД: 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 Южное Бутово 69 и 14 соответственно), число сотрудников превышает **8,5 тыс.** (в центре госуслуг района Южное Бутово 152). В день к нам приходят более **70 тыс. человек** (в центре госуслуг района Южное Бутово - более 1500 тыс.чел.).

Площадь центра госуслуг района Южное Бутово - более 1853 кв.м. и 806,3 м соответственно

Количество оказанных в центре услуг за 2019 год - 545548 и 49703 соответственно

В центре госуслуг района Южное Бутово размещаются следующие службы: отдел по вопросам миграции, центр занятости населения

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.

**Мы сформировали пакеты услуг на основе анализа основных жизненных ситуаций:** «Рождение ребенка», «Перемена имени», «Многодетная семья», «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. **Менее 1 процента посетителей** ждет приема у специалиста более **15 предусмотренных законодательством минут**. Чтобы сделать его продолжительное ожидание комфортным, мы дарим ему **чашечку кофе**.

Мы стараемся сделать центры госуслуг доступными и удобными для любой категории граждан. **Наряду с автопарковками, вблизи центров организуют 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 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**. Сделать фото на документы, оплатить пошлину, выпить чашку чая или кофе, занять малыша в детском уголке или научиться получать услуги 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 приложении.**

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 500 оказали 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

Продолжением проекта стала **выставка «Москва – с заботой об истории»**, экспозиции которой открыты в **20 центрах** госуслуг Москвы. (В МФЦ района Южное Бутово выставка не проводится) **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 **4,6 из 5**.

**«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» в МФЦ района Южное Бутово установлен кардиостул. В режиме реального времени можно получить снимок (кардиограмму), расшифровкой которой займется врач.**

**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. «Мои Документы» - с пользой, заботой, улыбкой!