**Центры госуслуг Москвы**

**6 лет** 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.

А уже 4 года спустя, в 2011 году, 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 6 лет,** в то время как в сравниваемых **мировых столицах,** занимающих высокие места в рейтинге, на развитие центров госуслуг уходило **не менее десятка,** а то и нескольких десятков **лет.**

За этот период количество услуг, предоставляемых **в одной точке**, увеличилось до **170**. Причем **98%** из них их житель может получить **в любом центре**, вне зависимости от места прописки. Исключение из этого правила сегодня составляют только 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.

Всё 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 наш центр «Мои Документы» обращается **более 110** горожан. В 2017 году Центр Восточный предоставил более 60 000 услуг.

Кроме того, **«Мои Документы» - единственная организация в районе**, где работают без выходных **7 дней в неделю с 8.00 до 20.00**.

В центре госуслуг нет очередей. Среднее время ожидания по сети составляет **менее 1 минуты**. При этом время ожидания более положенных **15 минут к универсальным сотрудникам** центра в 2017 году не зафиксировано. Но если вдруг посетитель ожидает приема более 15 минут, в качестве приятного извинения **бесплатно угостим кофе**.

Во всех центрах обеспечен **единый набор сопутствующих** услуг и **дружелюбных сервисов**. В каждом центре есть возможность сделать копию документа, фото, оплатить пошлину, распечатать документы с флешки, попить кофе или перекусить. А **консультанты в зале помогают получить услуги в электронном виде.**

Сегодня  **посетители довольны**  работой центра. Узнать мнение заявителей очень просто – **оценки**, выставленные посетителями с помощью специальных **пультов в окнах** приема, транслируются на экран в онлайн режиме.

**Обратная связь с жителями – фундамент** развития любой сервисной структуры. **Главное – слышать** клиента.

Самым масштабным проектом, который позволил максимально широко описать круг проблем и идей по их решению, определить векторы развития центров, был **краудсорсинг-проект «Мой офис госуслуг»**. 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 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. В самом начале 2018 года в центре госуслуг, по просьбам жителей, появились крючки для сумок в каждом окне приема.

Центр госуслуг предлагают много важных государственных услуг.

В центре «Мои Документы» у универсальных **специалистов можно зарегистрировать рождение, отцовство и смерть**.

С 7 августа 2017 года универсальные специалисты центра госуслуг начали выдавать 5-летние загранпаспорта. Ранее специалисты центров только принимали документы на оформление, а функцию по выдаче паспорта выполняли сотрудники МВД.

В 2017 году центр начал предоставлять услуги ФКУ «Военный комиссариат» (постановка на воинский учет / снятие с воинского учета при переезде на новое место жительства, переоформление военного билета, внесение изменений в документы воинского учета) и услуги Федеральной налоговой службы (оформление ИНН и подача налоговой декларации по форме 3-НДФЛ) предоставляют во всех центрах госуслуг Москвы.

**В данный момент запущен пилотный проект по оформлению водительских удостоверений.**

Другие новинки последних шести месяцев включают:

- оформление компенсации за услуги по переводу русского жестового языка (сурдопереводу, тифлосурдопереводу), полученные инвалидом самостоятельно (за счет собственных средств), ежегодной денежной компенсации расходов инвалидов на содержание и ветеринарное обслуживание собак-проводников, информирования о порядке предоставления государственной услуги) на собаку-поводыря, сурдопереводчика и отдельного вида протезирования;

- оформление в безвозмездное пользование гектара на Дальнем Востоке;

- выдача справок о том, является или не является лицо подвергнутым административному наказанию за потребление наркотических средств или психотропных веществ без назначения врача либо новых потенциально опасных психоактивных веществ.

Специально для удобства заявителей в центре госуслуг можно оформить целый ряд самых важных документов «одним пакетом». Как правило, получить несколько документов разом необходимо в случае какой-либо жизненной ситуации. Именно такие случаи тщательно прорабатываются и создаются «пакеты услуг», для максимально быстрого и удобного получения всех документов. В центре госуслуг можно оформить документы «одним пакетом» при следующих жизненных ситуациях: перемена имени, рождение ребенка, документы для многодетной семьи, оформление пенсии, оформление наследства, смена места жительства, приобретение жилья.

Также, в 2017 году для удобства жителей поселка Акулово, мы расшили перечень предоставляемых услуг нашими специалистами в Акулово. Теперь, там можно получить не только услуги ЖКУ и Паспортного стола, но и оформить и получить паспорт РФ и заграничный паспорт сроком на 5 лет. Оформить жилищные субсидии, а также предоставляются услуги Пенсионного фонда, налоговой службы и услуги военного комиссариата.