

Ежегодно «Мои Документы» работают на благо жителей Москвы и постоянно повышают качество предоставления государственных услуг и уровень сервиса. В 2018 году центры госуслуг запустили новые проекты и полезные нововведения, благодаря которым получение государственных услуг в столице стало еще удобнее.

Весь 2018 год прошел для центров госуслуг под эгидой проекта «Искренний сервис», которому в конце 2017 года дал старт Мэр Москвы Сергей Собянин. Искренний сервис – это умение смотреть на ситуацию с позиции заявителя и решать задачи с точки зрения его интересов. Сотрудники центров «Мои Документы» находят индивидуальный подход к каждому и искренне стараются помочь в различных жизненных обстоятельствах.

15 января открылся первый в России флагманский офис «Мои Документы», который полностью вывел на новый уровень процесс предоставления государственных услуг в столице. На сегодняшний день в Москве открыто два флагмана – в Центральном и Юго-Западном округах. Флагманы отличаются расширенным перечнем услуг и дополнительных сервисов: услуги малому бизнесу, кабинет здоровья, нотариус, отделение банка, кафе, фотоателье, билетная касса и туроператор. Флагманы работают по удобному графику: ежедневно с 10 утра до 10 вечера.

Одной из самых востребованных услуг на сегодняшний момент является регистрация транспортного средства. Для этого открыта онлайн предзапись на порталах [mos.ru](http://mos.ru) и [gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru). В 2018 году по этой услуге во флагманах совершено более 47 тыс. регистрационных действий.

Еще одной приятной новостью «Мои Документы» порадовали автовладельцев в этом году. С 1 февраля 2018 года пилотный проект по переоформлению водительских удостоверений и оформлению международных прав, запущенный в 2017 году, распространился на всю сеть столичных центров госуслуг. Москвичи активно пользуются этой услугой: за 2018 год выдано около 400 тыс. российских национальных удостоверений и более 53 тыс. международных удостоверений.

Также во всех центрах госуслуг Москвы можно подать единое комплексное заявление на более 100 государственных услуг. При оформлении нескольких документов сразу заявителю не нужно писать отдельные запросы, достаточно заполнить одно заявление на все желаемые услуги – остальное сделают сотрудники центров госуслуг.

Одно из недавних значимых нововведений – возможность оформить во всех 130 центрах госуслуг столицы документы одним пакетом в рамках жизненных ситуаций

«Я – автомобилист», «Я оплачиваю налоги», «Я потерял документы». Ранее пилотный проект был доступен только для 12 центров Москвы.

Завершился 2018 год открытием Дворца госуслуг на ВДНХ –офисом городского значения. Дворец открылся 18 декабря в 71 павильоне ВДНХ и сразу стал объектом внимания москвичей и туристов. Помимо более 180 государственных услуг во Дворце доступна уникальная для центров «Мои Документы» услуга физическим лицам – регистрация права собственности на объекты недвижимости по России. Для получения услуги необходимо заранее записаться на удобное время на портале mos.ru. Ранее в столичных центрах госуслуг можно было регистрировать право собственности только для объектов недвижимости, находящихся в Москве.

Для повышения квалификации сотрудников центров, разработана **программу обучения** сотрудников. Обучение включает **более 60 очных и более 120 дистанционных курсов.**

Сегодня в Москве открыто 130 центров госуслуг, 100% жителей имеют доступ к государственным услугам, 97% посетителей довольны работой столичных центров «Мои Документы». Центры госуслуг и дальше будут повышать качество сервиса на благо москвичей.

Центр «Мои Документы» района Восточный является одним из 130 центров «Мои документы». Центр функционирует с декабря 2012 года. расположен по адресу: г. Москва, ул. 9 Мая, д. 12, общая площадь 587.7 кв.м. В центре в 13 окон приема, в настоящий момент работают 26 сотрудников. Также имеется дополнительный офис в поселке Акулово, где предоставляется более 30 услуг.

За 2018 год в наш Центр обратилось более 29 тыс. обращений, которым было оказано более 30 тыс. услуг. По сравнению с 2017 годом, общее количество заявителей сократилось на 300 человек. Связано это с переводом части услуг в электронный вид. Теперь не нужно выходить из дома, чтобы оформить пособия для многодетных семей; назначение региональной социальной доплаты к пенсии неработающим пенсионерам;

отдельным льготным категориям граждан, нуждающихся в санаторно-курортном лечении и прочие, всего более 20 услуг.

Среднее число обратившихся в день – 100 человек.

Наиболее востребованными услугами за 2018 год стали:

Документы жилищного учета (Единый Платежный Документ, Единый Жилищный Документ, выписки из домовой книги)	5560
Департамент социальной защиты населения (ДСЗН)	3064
Социальная Карта Москвича	2406
ГЦЖС (городские центр жилищных субсидии)	1845
Получение Общегражданского паспорта.	1283
Регистрация РФ По месту жительства	1279
Пенсионный Фонд (ПФР) прочие услуги	1114
Росреестр. Единый Государственный Реестр Прав на недвижимое имущество и сделок с ним	940
СНИЛС	892
Справка о судимости	852
Выдача российских национальных водительских удостоверений.	561
МВД. Заграничный паспорт без электронного носителя	796
Справка о судимости	852
Росреестр. Государственная регистрация прав	520
ФОМС	406

Среднее время ожидания в очереди составляет менее 1 минуты, среднее время обслуживания 13 минут.

Также в 2018 году расширен перечень оказываемых услуг в дополнительном офисе МФЦ района Восточный в поселке Акулово. К уже предоставляемым услугам, добавлены:

- получение информации о состоянии индивидуального счета в системе обязательного пенсионного страхования;
- справку о размере пенсии;
- справку из ПФР о социальной помощи в виде набора социальных услуг (справки НСУ);
- субсидии гражданам на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;

Также можно

- получить или обменять страховое свидетельство (СНИЛС)

За 2018 год письменных обращений от заявителей в том числе и книгу отзывов и предложений нам поступило 29, в то время как в 2017 году

поступило 40. Из 29 обращений - 38% (11 обращений), которые содержат просьбы письменных разъяснений по вопросам ЖКХ (перерасчет начислений), 6% (2 обращения) - некачественное оказание услуг сотрудниками МФЦ, 56% (16 обращений) – с благодарностями сотрудникам и центру. Благодаря внедрению проекта «Искренний сервис» и повышению квалификации сотрудников, нам удалось снизить количество негативных отзывов на 50%

**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 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.**