Отчет о проделанной работе за 2019 год «Мои Документы» район Восточный

Москва добилась больших успехов в сфере предоставления госуслуг. Сегодня горожане получают государственные услуги быстро и с комфортом в центрах «Мои Документы». Мы открыты для жителей **без выходных** 7 дней в неделю. Горожане могут обратиться за всеми самыми востребованными услугами **в 130 центров**, **с 8 до 20 (и с 10 до 22 – во флагманские офисы и Дворец госуслуг на ВДНХ)**.

«Мои Документы» оказывают более **270** государственных услуг (в январе 2019 года – всего 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. В день в центры приходят более **70 тыс. человек**

Для жителей столицы становится привычным, что **«Мои Документы» помогут в самых разных ситуациях**. **Рождение** или **смерть**, **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 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.

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 Восточный - ожидание составляет менее 1 мин ). **Если посетитель** ждет приема у специалиста более **15 минут**, чтобы сделать его ожидание комфортным, мы дарим ему **чашечку кофе**.

Мы стараемся сделать центр госуслуг доступным и удобным для любой категории граждан. 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 им 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 детском уголке или научиться получать услуги электронном и исключительно 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 больше всех способов установления диалога** с **жителями**. Для этого мы **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»,** или **задав вопрос на сайте md.mos.ru.**

В канун 9 мая 2019 года в центрах госуслуг «Мои Документы» стартовал проект **«Москва – с заботой о ветеранах»**. Основной **целью стало предоставление всех возможных 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.** 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 Восточный выслушали более 70 ветеранов и оказали более 50 услуг в рамках проекта.

С целью сохранения памяти о подвигах героев Великой Отечественной войны в 2019 году был запущен проект **«Москва – с заботой об истории»**. «Мои Документы» и Главный архив Москвы предложили горожанам **передать на вечное 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 который открыты **в 20 центрах** госуслуг Москвы. ( В ВАО выставку можно посетить в МФЦ Восточное Измайлово, Сокольники и Измайлово). **На них** **горожане могут ознакомиться с некоторыми материалами**, которые были собраны 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.

Также сотрудники МФЦ района Восточный в 2019 году приняли активное участие в информировании о проекте «Московское долголетие» и помощь в Павильонах и верандах здоровья в Московских парках.

**«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.

В 2019 году в 21 роддоме **сотрудники центров госуслуг принимают документы для оформления свидетельства о рождении** малышам **еще до выписки мам с детьми из роддома**. Сейчас таким образом уже зарегистрировано **более 50 000 новорожденных**.

**«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», «Здоровое сердце»

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 16 окон приема, в настоящий момент работают 25 сотрудников. Также имеется дополнительный офис в поселке Акулово, где предоставляется более 30 услуг.

За 2019 год в наш Центр граждане обратились более 34 тыс. раз, что на 5 тыс. больше чем в 2018 году, и было оказано более 38 тыс. услуг, по сравнению с 2018 годом, общее количество услуг увеличилось более чем на 8 тыс.

Среднее число обратившихся в день –130 человек.

Наиболее востребованными услугами за 2019 году стали:

|  |  |
| --- | --- |
| Услуги МВД | 7188 |
| Департамент социальной защиты населения (ДСЗН) | 4651 |
| Социальная Карта Москвича | 2513 |
| ГЦЖС (городские центр живищных субсидии) | 1178 |
| Центр занятости населения | 3260 |
| Росреестр. Единый Государственный Реестр Прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 1920 |
| Пенсионный Фонд (ПФР) прочие услуги | 1920 |
| ЗАГС | 1058 |

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

Также в 2019 году расширен перечень оказываемых услуг в дополнительном офисе МФЦ района Восточный в поселке Акулово. К уже предоставляемым услугам, добавлены:

СНИЛС онлайн – первичное обращение, т.к. отменены карточки номер СНИЛС печатается сразу сотрудником. При повторном получении СНИЛС срок изготовления сократился с 7 дней до 5.

- справку о размере пенсии изготавливается за 5 дней

- справку из ПФР о социальной помощи в виде набора социальных услуг (справки НСУ); Появилась услуга информирование НСУ, которая позволяет получить информацию об этой услуге сражу же, для уточнения данных о наборе социальных услуг.

Также в 2019 году были запущены необходимые процедуры для запуска дополнительных услуг в Акулово:

- первичное изготовление полиса медицинского страхования;

- замена старого полиса;

- дубликат полиса;

- замена полиса по смене ФИО;

Данные услуги находятся в стадии настройки программного обеспечения, получения доступа и др. процедурами для запуска корректной работы. Данные услуги будут доступны уже в ближайшее время.

В поселке Акулово, планируется расширить услуги по социальной защите населения. В части услуг по оформлению и выдачи социальных карт москвича, льготных категорий населения, а также выдача справок о размере городских выплат.

**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»** – мы стараемся предвосхищать пожелания жителей о качестве сервиса.

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