**Информация о деятельности**

**Центра предоставления государственных услуг**

**района Бирюлево Восточное «Мои документы» за 2018 год**

Сегодня Москва может по-настоящему гордиться теми успехами, которых мы добились в сфере предоставления госуслуг.

Сейчас обратиться за всеми самыми востребованными услугами можно **в любой день недели, с 8 до 20 (и с 10 до 22 – во флагманские офисы и дворец МФЦ), в любой из 130 центров.**

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.*

Среднее время ожидания в очереди по всей сети составляет 3 минуты. 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, 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).*

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 центре.)*

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 клиента и решать задачи с точки зрения его интересов.

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. Он отличается большей площадью помещения, более комфортным залом ожидания, расширенной зоной электронных услуг и просторным детским уголком.

*Главная особенность флагманских офисов – расширенный перечень услуг и дополнительных сервисов. Отделение банка, билетная касса, фотоателье. 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».*

Уже через полгода после открытия первого флагмана, для москвичей открылся **флагманский офис «Мои Документы» в Юго-Западном округе**.

18 декабря в 71 павильоне ВДНХ был открыт Дворец госуслуг. Во Дворце госуслуг доступна уникальная для центров «Мои Документы» услуга физическим лицам – регистрация права собственности на объекты недвижимости по России и воспользоваться дополнительными сервисами в новом формате *(возможность безналичной оплаты госпошлин в окнах приема и др.)*

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.

*Срок предоставления услуги – 9 рабочих дней. Услуга предоставляется по экстерриториальному принципу.*

Нашим центром в 2018 году было оформлено и выдано более 1704 российских национальных и международных водительских удостоверений.

Также во всех центрах госуслуг Москвы можно подать единое **комплексное заявление** на получение 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.

Напомним, что МФЦ района Бирюлево Восточное также является органом ЗАГС. В центре можно оформить свидетельство о рождении, установить отцовство, зарегистрировать смерть, подать заявление на регистрацию или расторжение брака. За 2018 год было оформлено 2772 актовые записи из них 1585 - рождение

*С 1 октября в России начал работу Единый реестр ЗАГС, в который будут включаться все новые актовые записи по стране. При этом ранее составленные записи будут вноситься в указанный реестр постепенно до 31 декабря 2020 года.*

*В настоящее время необходимую информацию или дубликат свидетельства (по актовой записи, составленной после 1 октября 2018 года или внесенной в Единый реестр в рамках перевода в электронную форму) можно получить в любом органе ЗАГС по России, независимо от места регистрации документа. А с 1 января 2021 года воспользоваться указанной возможностью можно будет по всем ранее зарегистрированным актовым записям.*

На слайде представлены одни из самых важных и востребованных услуг предоставляемых в сети центров Мои Документы.

Что важно москвичу при посещении центра госуслуг? **Получить все здесь и сейчас, разом** и быстро. И крайне **важно оптимизировать сами процессы предоставления услуг**, сократить время на оформление документов.

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.

Пилотный проект «Я родился в Москве». Сотрудники двух центров госуслуг в ЮАО осуществляют выездное обслуживание и оформляют свидетельства о рождении в родильном доме при ГКБ им. Юдина.

Самыми востребованными услугами 2018 года в МФЦ района Бирюлево Восточное оказались услуги:

- оформление социальной карты Москвича - 15382 обр.,

- миграционный учет иностранных граждан – 35023 обр.,

- оформление субсидии на оплату ЖКУ – 25000 обр.

Несмотря на то, что ежедневно в наш центр приходит более 1000 жителей, среднее время ожидания составляет три минуты, что соответствует общегородскому показателю и является мировым рекордом.

Исходя из статистики посещения нашего центра – прослеживается значительное увеличение обратившихся жителей. Это связанно с постоянным расширением перечня оказываемых услуг и активным участием в жизни города.

Летом 2018 года для успешной реализации новых задач, для поддержания норматива по времени ожидания заявителей в очереди и развития искреннего сервиса в МФЦ Бирюлево Восточное был увеличен штат сотрудников.

Все новые сотрудники прошли обучение, которое включает очные и дистанционные курсы. Опытные сотрудники посетили учебный центр для повышения квалификации, а также прошли обучающую программу по приему маломобильных граждан.

**За этот год мы освоили новые услуги, участвовали в городских проектах и смогли добиться того, что нашим сотрудникам доверяют. Центр госуслуг района Бирюлево Восточное и дальше будут повышать качество сервиса на благо Москвичей!**