**Отчет**

**о работе МФЦ района Марфино за 2019 год.**

Москва добилась больших успехов в сфере предоставления госуслуг.

Еще 8 лет назад для получения одного документа надо было отпроситься с работы и оббежать 3-4 службы, которые находились в разных концах города и работали по своему графику. 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**, 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 (в январе 2019 года – 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. Всего в центрах «Мои Документы» имеется более **7 тыс.** окон приема, так в центре госуслуг района Марфино 33 окна (АРМ), число сотрудников превышает **8,5 тыс.** (в центре госуслуг района Марфино - 31 человек). В день к нам приходят более **70 тыс. человек** (в центре госуслуг района Марфино - более 270 человек в день.

Площадь центра госуслуг района Марфино – около 1000 кв.м.

Количество оказанных в центре услуг за 2019 год – **90 495** услуг.

В центре госуслуг района Марфино размещаются следующие службы: отдел по вопросам

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 Марфино среднее время ожидания составило **58** секунд). **Менее 1 процента посетителей** ждет приема у специалиста более **15 положенных минут**. Чтобы сделать его ожидание комфортным, мы дарим ему **чашечку кофе**.

Мы стараемся сделать центр госуслуг доступным и удобным 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 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**. 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», направив письмо по электронной почте** или **задав вопрос на сайте md.mos.ru. Еще один способ взаимосвязи – мобильное приложение.**

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 Марфино оказали более **100** 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. (В МФЦ района Марфино было передано почти **10** документов и вещественных свидетельств.) Цифра небольшая, но для нас очень значимая и дорогая.

**Продолжением** проекта стала **выставка «Москва – с заботой об истории»,** экспозиции который открыты **в 20 центрах** госуслуг Москвы. (В МФЦ района Марфино такой выставки нет, в силу определенных обстоятельств. Но наши администраторы помощники всегда подскажут, в каком из ближайших центров проходит эта выставка – Бутырский, Бибирево.) **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.

 **«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 и «Военного комиссариата города Москвы».

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**. 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», «Здоровые сердце»

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