

Заведующий сектором по правовым и
организационным вопросам

ВНЕСЕН:
Глава муниципального округа

ПРОЕКТ

А.Г. Вязовский

Е.Е.Русанов

подпись

«___» _____ 2018 г.

РЕШЕНИЕ СОВЕТА ДЕПУТАТОВ

Об информации руководителя межрайонного центра предоставления государственных услуг районов Левобережный, Молжаниновский и Ховрино за 2017 год

Заслушав в соответствии с пунктом 4 части 1 статьи 1 Закона города Москвы от 11 июля 2012 года № 39 «О наделении органов местного самоуправления муниципальных округов в городе Москве отдельными полномочиями города Москвы», Регламентом реализации полномочий по заслушиванию отчета главы управы района Левобережный города Москвы и информации руководителей городских организаций, утвержденным решением Совета депутатов от 19.05.2015г. № 6-5 (в ред. от 21.06.2016г.) ежегодную информацию исполняющего обязанности руководителя межрайонного центра предоставления государственных услуг районов Левобережный, Молжаниновский и Ховрино Никонова К.В. о деятельности учреждения за 2017 год,

Совет депутатов решил:

1. Принять информацию исполняющего обязанности руководителя межрайонного центра предоставления государственных услуг районов Левобережный, Молжаниновский и Ховрино Никонова К.В. о деятельности учреждения за 2017 год к сведению (Приложение).
2. Направить настоящее решение в Департамент территориальных органов исполнительной власти города Москвы, Государственное бюджетное учреждение города Москвы «Многофункциональный центр представления государственных услуг города Москвы».
3. Опубликовать настоящее решение в бюллетене «Московский муниципальный вестник» и разместить на официальном сайте муниципального округа Левобережный в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Контроль за выполнением настоящего решения возложить на главу муниципального округа Левобережный Русанова Е.Е.

Проект разработан:

Советник по кадрам и обеспечению
деятельности Совета депутатов

С.В.Успенская

Тел.: 495 456 00 63

подпись

СОГЛАСОВАН:

Глава муниципального округа

Е.Е.Русанов

подпись

**Об итогах работы
межрайонного центра предоставления государственных услуг районов
Левобережный, Молжаниновский и Ховрино за 2017 год**

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 2015 году, согласно исследованию PWC, 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 сравнимых 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.

Все 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 наши центры «Мои Документы» обращается более 70 тысяч горожан. В 2017 году в центры обратились за 25,5 млн услуг.

Кроме того, Москва - единственный город в мире, где центры госуслуг (сейчас их 127 – в каждом районе города) работают без выходных 7 дней в неделю с 8.00 до 20.00.

В центрах госуслуг практически нет очередей. Среднее время ожидания по сети составляет 3 минуты. Согласно исследованию Прайс Вотерхаус Куперс, Москва лидирует в мире по этому показателю. При этом более положенных 15 минут к универсальным сотрудникам центров ждет 1 из 2000 человек (с учетом всех служб, размещенных в центрах, более 15 минут ждет 1 из 2000 посетителей). Посетителей, которые ожидают приема более 15 минут, в качестве приятного извинения бесплатно угощают 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 96,5% посетителей довольны работой центров. 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 центрах госуслуг, по просьбам жителей, появились крючки для сумок в каждом окне приема.

У центров госуслуг есть свой Учебный центр – первый в стране, где готовят сотрудников центров госуслуг. Он открыт в феврале 2015 года. В нем все новички обязательно проходят двухнедельное обучение. Их учат не только разбираться в предоставлении услуг, но и основам клиентоориентированности. А действующие сотрудники регулярно повышают квалификацию. Для этого разработана уникальная программа обучения, которая включает 30 очных и более 100 дистанционных курсов. И специалисты учебного центра не останавливаются на достигнутом. Например, центры госуслуг совместно с общественными организациями создали специальный тренинг, который позволит сотрудникам поставить себя на место человека с инвалидностью, понять, как правильно общаться и помогать посетителям, требующим особого внимания.

В 2016 году центр «Мои Документы» района Строгино одержал победу во всероссийском конкурсе и стал лучшим в стране.

Председатель Правительства РФ Дмитрий Медведев объявил благодарность центру госуслуг района Строгино «за большой вклад в работу по совершенствованию предоставления государственных услуг».

С момента появления центров госуслуг в Москве прошло 6 лет. За это время сеть расширилась, а показатели ее развития вышли на мировой уровень, порой даже превосходя его. Причина тому – готовность услышать, чего хочет посетитель. Именно так поступают московские центры госуслуг. Слышат и делают то, о чем просят жители. А иногда и чуточку больше.

Центры госуслуг предлагают много важных государственных услуг.

С 1 июля 2016 года во всех центрах «Мои Документы» у универсальных специалистов можно зарегистрировать рождение, отцовство и смерть. В итоге в дополнение к отделениям ЗАГС в Москве появилось 127 точек, где можно с комфортом и минимальными временными затратами получить данные услуги.

Пилотный проект по оформлению водительских удостоверений в центрах госуслуг города Москвы был запущен в декабре 2016 года в центре госуслуг Красносельского района. Далее количество центров, предоставляющих услугу, увеличилось с 1 до 10, затем до 13 и до 23, а в настоящий момент (с 01.02.2018) во всех районах Москвы центры госуслуг оказывают эту услугу.

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

11 декабря 2017 года завершился пилотный проект (так называются услуги, которые сначала предоставляются только в нескольких центрах, но со временем распространяются на всю сеть) – теперь 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.

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 центрах 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 центрах 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.