****** Сегодня Москва может по-настоящему гордиться теми успехами, которых центры "Мои документы" добились в сфере предоставления госуслуг.

Еще 7 лет назад для получения одного документа в столице, надо было обратиться, как правило, в несколько служб, которые зачастую находились в разных концах города и каждая из которых работала по своему графику, что крайне не удовлетворяло людей по причине траты большого количества времени.

На сегодняшний день Москва является одним из лидеров среди городов по развитию центров госуслуг. Аналитика проводилась по четырем показателям: Доступность услуг, Комфортность, Управление очередями, Диалог с гражданами. К тому же, Москва - единственный город в мире, где центры госуслуг работают 7 дней в неделю, без выходных.

Исходя из статистики Минэкономразвития, столичные центры предоставления госуслуг "Мои документы" лидируют в стране по многим показателям.

Сейчас обратиться за любыми самыми востребованными услугами в офисы "Мои документы" можно в любой день недели, с 8 до 20 (с 10 до 22 – во флагманские офисы), в любой из 130 центров, расположенных вблизи транспортных потоков.

МФЦ района Марьино находится в шаговой доступности от метро и остановок наземного транспорта. Работает центр каждый день, без выходных, без перерыва на обед.

Центр «Мои Документы» района Марьино входит в тройку самых крупных центров предоставления государственных услуг по городу Москве. В центре «Мои Документы» района Марьино имеется 94 окна приёма, в 83-х из которых предоставляют услуги специалисты МФЦ, в 11-ти – специалисты ОМС. В штате МФЦ более 150 человек. Ежедневно центр посещает около 2000 человек.

В офисе "Мои документы" оказывают более 180 государственных услуг, 98% из них предоставляются без привязки к месту жительства. Исключение 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.

Среднее время ожидания в очереди в МФЦ района Марьино составляет 5 минут. Если посетитель ожидает приема более 15 минут, то для комфортного ожидания мы дарим ему чашечку кофе. Также свою роль в сокращении очередей и времени ожидания играют: наличие онлайн-предзаписи на самые востребованные услуги (биометрический загранпаспорт, услуги Росреестра), 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).

Кроме вежливого и грамотного персонала, в принцип клиентоориентированности мы закладываем реальную заботу о потребностях посетителей. Нам важно, чтобы посетителю было комфортно. Поэтому в МФЦ района Марьино вы встретите единый набор дополнительных услуг и дружелюбных сервисов: распечатать документ с флешки, сделать фото на документы, оплатить пошлину, выпить чашку чая или кофе, для детей есть игровой уголок. Также помогаем и обучаем людей получать услуги через портал с помощью администратора зала.

Мы понимаем, что главное в нашей работе – слышать клиента. Для этого мы проводим анкетирования, опросы, активно общаемся с москвичами в соцсетях. Мы опробовали много способов, но самым масштабным несомненно был краудсорсинг-проект «Мой офис госуслуг». За 5 недель его работы более 5000 москвичей описывали проблемы, предлагали их решения и голосовали за лучшие идеи, которые по итогам уже реализованы. Благодаря участникам во всех центрах теперь есть Wi-Fi, велопарковки у входа, предзапись на востребованные услуги, СМС-уведомления о готовности документов, графики загрузки по дням и часам и многое другое. Казалось бы, мелочи, но ведь именно из таких мелочей складывается комфорт и удобство.

Наблюдать изменение настроения клиентов для быстрого реагирования стало очень легко. Также благодаря одной из идей участников проекта: оценки, выставленные посетителями с помощью специальных пультов в окнах приема, транслируются на экран в залах приема в онлайн-режиме.

Сегодня 97% посетителей довольны работой МФЦ района Марьино.

В самом начале 2018 года Мэр Москвы Собянин С.С. 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. Флагманский офис отличается большей площадью помещения, более комфортным залом ожидания, расширенной зоной электронных услуг и просторным детским уголком. Уже через полгода после открытия первого флагмана, для москвичей открылся флагманский офис «Мои Документы» в Юго-Западном округе. Он расположился на границе двух спальных районов, вблизи Новой Москвы.

Главная особенность флагманских офисов – расширенный перечень услуг и дополнительных сервисов. Отделение банка, билетная касса, фотоателье, интересные лекции – все это собрано под одной крышей с самыми важными государственными услугами. Здесь жители могут поставить автомобиль на учет, зарегистрировать ИП, получить услуги малого бизнеса.

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».

В конце 2018 года открылся Дворец МФЦ, расположенный в одном из самых любимых мест горожан – на ВДНХ. Теперь москвичи могут не только отдохнуть и провести время с семьей, но и получить государственные услуги.

Во дворце жители могут получить более 180 государственных услуг, а также уникальную услугу Росреестра – подать заявление о государственном кадастровом учете и(или) государственной регистрации прав на объекты недвижимости, находящиеся в любом субъекте на территории РФ и воспользоваться дополнительными сервисами в новом формате.

Также есть новости для автолюбителей: в МФЦ района Марьино действует проект по переоформлению национальных и выдаче международных водительских удостоверений. Срок предоставления услуги – 9 рабочих дней. Услуга предоставляется во всех центрах по экстерриториальному принципу.

В мае 2015 года центры "Мои документы" запустили один из важных и ответственных проектов: специалисты центра регистрируют рождение, отцовство и смерть. Передача этих услуг от сотрудников ЗАГС универсальным специалистам позволила новоиспеченным родителям оформить свидетельство о рождении в любое время, а не только в дни и часы работы ЗАГС. Услуга оказалась очень востребованной. В МФЦ района Марьино за этот период выдано более 5500 свидетельств о рождении, около 2700 свидетельств о смерти, около 600 свидетельств об установлении отцовства. Москвичи оценили новинку на 4,8 балла по 5-балльной шкале с помощью проекта «Активный гражданин».

Также в МФЦ района Марьино оказываются услуги военкомата (встать на воинский учет / сняться с воинского учета, внести изменения в документы воинского учета, переоформить военный билет) и услуги Федеральной налоговой службы (подать налоговую декларацию по форме 3-НДФЛ и оформить ИНН).

С лета 2017 года универсальные специалисты центра госуслуг района Марьино начали выдавать 5-летние загранпаспорта. Ранее сотрудники центров только принимали документы на оформление указанных документов, а для их получения необходимо было обращаться к специалистам ОМС, чьи службы располагаются на территории центров, но работают по графику, отличного от графика центров госуслуг. Теперь для оформления и получения загранпаспорта на 5 лет нет необходимости ориентироваться на график работы сотрудников ОМС, так как все центры «Мои Документы» работают 7 дней в неделю с 8.00 до 20.00, флагманские офисы – с 10.00 до 22.00, что делает получение услуги быстрым и комфортным.

Что важно москвичу при посещении центра госуслуг? Получить все здесь и сейчас, разом и быстро, что время ценно. И крайне важно оптимизировать сами процессы предоставления услуг, сократить время на оформление документов. В этом направлении мы тоже активно движемся.

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.

Каждого посетителя мы встречаем с улыбкой. И делаем все, чтобы с улыбкой клиент выходил из нашего центра.

Именно поэтому на праздновании очередного дня рождения центров госуслуг был принят Московский стандарт госуслуг – обязательный для сотрудников свод правил работы, который утвердил Мэр города. В основе стандарта – профессионализм, дружелюбие и ориентация на клиента. Это всего 8 простых, но очень важных истин.

Город развивается, и перед центрами «Мои Документы» встают новые задачи: в 2017 году Сергей Собянин дал старт проекту «Искренний сервис». Искренний сервис – это умение смотреть на ситуацию с позиции клиента и решать задачи с точки зрения его интересов. Центры госуслуг – места притяжения, приходя в которые жители могут рассчитывать на искреннюю помощь сотрудников.

От нас требуется каждый день высокопрофессионально и дружелюбно предоставлять услуги жителям города Москвы. И это непростая работа. Здесь главную роль играют кадры. На сегодняшний день нет вузов, которые готовят универсальных специалистов для центров госуслуг. Поэтому в 2015 году был открыт учебный центр. Его первая задача – отобрать лучшие кадры для работы в центрах – тех, кто искренне желает трудиться на благо москвичей и обладает необходимым багажом знаний. Мы создаем команду единомышленников! Все новички обязательно проходят двухнедельное входное обучение. На этом этапе крайне важно рассказать о нашей структуре, объяснить непреложные принципы работы, научить не только разбираться в регламентах предоставления услуг, но и не забывать о клиентоориентированности. Специалисты МФЦ района Марьино всегда помнят, что их задача – предоставить услугу с максимальным для заявителя комфортом и минимальными затратами времени. Ну а дальше – главное поддерживать и освежать знания, вовремя обучать нововведениям в законодательстве и повышать квалификацию персонала.

На сегодняшниий день внедрена и разработана программу обучения сотрудников центров госуслуг. Обучение включает более 60 очных и более 120 дистанционных курсов для повышения квалификации, а также обучающую программу по приему маломобильных граждан.

За время работы в МФЦ района Марьино, специалисты смогли добиться того, того, что за госуслугой идут с улыбкой, а не опаской, что нам открыто задают вопросы в соцсетях, предлагают идеи. Мы добились того, что москвичи довольны теми изменениями, которые произошли. Мы работаем для москвичей и их оценка работы центров – наш главный критерий успеха.