**Центр госуслуг района Марьино**

**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 2011 году, Москва вошла в тройку лидеров по таким показателям развития центров госуслуг, как Доступность, Комфортность и Управление очередями.

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 МФЦ района Марьино ежедневно обращаются до 1500 заявителей. Центр госуслуг района Марьино работает без выходных **7 дней в неделю с 8.00 до 20.00**.Сейчас в Москве **127 центров – в каждом районе города.**

Среднее время ожидания в МФЦ района Марьино составляет 5минут. 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. МФЦ оснащен бесплатным Wi-Fi, велопарковкой у входа, копировальным аппаратом (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.

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.

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.

Центры госуслуг предлагают много важных государственных услуг.

**С 1 июля 2016 года** во всех центрах «Мои Документы» у специалистов можно оформить свидетельства о рождении, установлении отцовства и смерти.

В МФЦ района Марьино за этот период выдано более 3500 свидетельств о рождении, более 1500 свидетельств о смерти, около 400 свидетельств об установлении отцовства.

**С 1 августа 2016 года** в МФЦ района Марьино все важные документы на малышей можно заказать «одним пакетом» в одном окне. Сразу же в день обращения молодым родителям выдадут в фирменной папке «Мои Документы» свидетельство о рождении, справку для получения пособий, при необходимости - свидетельство об установлении отцовства. Также можно заказать:

* СНИЛС
* полис ОМС
* вкладыш о регистрации
* сертификат на материнский капитал (при рождении второго или последующих детей)
* удостоверение многодетной семьи (если в семье родился третий ребенок). Как только документы будут готовы, родителей пригласят за ними в центр госуслуг. Эти документы можно получить без привязки к месту прописки в Москве. Однако зарегистрировать новорожденного по месту жительства можно только в центре госуслуг своего района.

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.

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, а в настоящий момент (16.01.2018 г.) в 90 районах Москвы центры госуслуг оказывают эту услугу.

**С 7 августа 2017 года** специалисты МФЦ района Марьино 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 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.

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