**Информация о работе Центра государственных услуг «Мои документы» района Алтуфьевский в 2018 году**

Москва входит в тройку лидеров по развитию центров госуслуг (по четырем показателям: Доступность услуг, Комфортность, Управление очередями, Диалог с гражданами) и единственный город в мире, где центры госуслуг работают без выходных 7 дней в неделю.

Обратиться можно в любой день недели, с 8 до 20 (и с 10 до 22 – во флагманские офисы), в любой из 129 центров.

Оказываются 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.

Ежедневно Центры госуслуг посещают более 70 тысяч человек.

Среднее время ожидания в очереди по всей сети составляет 3 минуты и это мировой рекорд.

Также, свою роль в сокращении очередей и времени ожидания играют: наличие онлайн-предзаписи, 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).

Важно, чтобы посетителю было комфортно. Распечатать документ с флешки, сделать фото на документы, оплатить пошлину, перекусить и выпить чашку кофе, провести время с малышом в игровом уголке или научиться получать услуги через портал с помощью администратора зала.

Благодаря обратной связи с жителями, во всех Центрах теперь есть Wi-Fi, велопарковки, предзапись на востребованные услуги, СМС-уведомления о готовности документов, графики загрузки по дням и часам.

Сегодня 97% посетителей довольны.

В самом начале 2018 года Мэр Москвы Сергей Собянин открыл первый в России флагманский офис «Мои Документы», а через полгода после открытия первого флагмана, для москвичей открылся флагманский офис «Мои Документы» в Юго-Западном округе.

Главная особенность флагманских офисов – расширенный перечень услуг и дополнительных сервисов: «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 основе Московского стандарта госуслуг – профессионализм, дружелюбие и ориентация на клиента:

- клиент всегда прав;

- главное – профессионализм;

- беречь время клиента;

- выслушать, услышать, помочь;

- доступность и удобство;

- дружелюбие и приветливость;

- личная ответственность за качество работы;

- помощь людям с удовольствием и гордостью.

Для обучения и повышения квалификации специалистов имеется собственный Учебный центр. Все новички обязательно проходят двухнедельное входное обучение, обучение включает более 60 очных и более 100 дистанционных курсов.

В МФЦ района Алтуфьевский оборудовано 25 окон приема, прием осуществляют 32 специалиста. В 2018 г. МФЦ района Алтуфьевский обратилось 91798 заявителей, предоставлено – 121669 услуг, загрузка окон составила 73,33%, среднее время обслуживания составило 16 мин. 37 сек.

МФЦ занимает лидирующее место в Москве по универсализации.

Также, сотрудники МФЦ участвуют в выездном обслуживании в роддом.

В настоящее время в Центре можно переоформить и получить национальные и международные водительские удостоверения; зарегистрировать рождение, установление отцовства и смерть; получить 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), получить в МФЦ 5-летние загранпаспорта.

В МФЦ пользуются успехом Жизненные ситуации: рождение ребенка, смена имени, многодетная семья, оформление наследства.

Жизненные ситуации сопровождают нас каждый день, поэтому в 2018 году введены три жизненные ситуации: «Я автомобилист», «Я оплачиваю налоги», «Я потерял документы».