

**СОВЕТ ДЕПУТАТОВ**  
муниципального округа  
**ПРОСПЕКТ ВЕРНАДСКОГО**

**РЕШЕНИЕ**

15.03.2016 №67/2

**Об информации руководителя  
многофункционального центра предоставления  
государственных услуг о работе по обслуживанию населения  
муниципального округа Проспект Вернадского за 2015 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» ежегодную информацию руководителя многофункционального центра предоставления государственных услуг о работе по обслуживанию населения муниципального округа Проспект Вернадского за 2015 год

1. Принять информацию руководителя о работе многофункционального центра предоставления государственных услуг по обслуживанию населения муниципального округа Проспект Вернадского за 2015 год к сведению.
2. Отметить работу центра предоставления государственных услуг как положительную.
3. Направить настоящее решение в Департамент территориальных органов исполнительной власти города Москвы.
4. Опубликовать настоящее решение в бюллетене «Московский муниципальный вестник» и разместить на официальном сайте муниципального округа Проспект Вернадского.
5. Контроль за выполнением настоящего решения возложить на главу муниципального округа Проспект Вернадского Сухорукова А.И.

**Глава муниципального округа  
Проспект Вернадского**

**А.И. Сухоруков**

# **Отчет о работе учреждения многофункционального центра предоставления государственных услуг по обслуживанию населения муниципального округа Проспект Вернадского**

Центры госуслуг Москвы: итоги работы

## **БЫЛО**

4 года назад центры госуслуг Москвы пришли на смену 1200 приемным различным органам власти. Тогда за решением одной жизненной ситуации приходилось ехать в несколько офисов, расположенных зачастую в разных частях города.

## **ЛИДЕРЫ В МИРЕ**

И вот, спустя 4 года, 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 4 года, в то время как в сравниваемых мировых столицах, занимающих высокие места в рейтинге, на развитие центров госуслуг уходило не менее десятка, а то и нескольких десятков лет.

## **ДОСТУПНОСТЬ**

За этот период мы увеличили количество услуг, предоставляемых в одной точке, до 157. Причем 97% из них их житель может получить в любом центре, вне зависимости от места прописки. Исключение из этого правила сегодня составляют только 4 услуги миграционной службы.

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, тогда как год назад – посетителей в день было около 50 тысяч. Ежемесячный показатель соответственно вырос с 1 млн до 1,6 млн. А количество окон приема увеличилось до 5000.

Кроме того Москва - единственный город в мире, где центры госуслуг работают без выходных 7 дней в неделю с 8.00 до 20.00.

Все 4 года мы работали с одной главной целью – сделать получение госуслуг в Москве максимально комфортным и доступным. Но размещение востребованных служб в одной точке – не панацея. Реальное повышение доступности обеспечивает лишь передача услуг от органов власти универсальным

специалистам. Сегодня наши сотрудники предоставляют более 120 самых востребованных услуг, это 80% от общего числа оказываемых услуг.

Внедрение новых услуг или их передача сотрудникам центров осуществляется поэтапно. Сначала мы запускаем пилотный проект, и только отладив механизм и убедившись в его эффективности – транслируем на всю сеть.

Так, в 10 центрах госуслуг в мае 2015 стартовал пилотный проект по услугам ЗАГС. Оформление свидетельств о рождении, установлении отцовства и смерти теперь осуществляют сотрудники центров. За полгода проведения пилота выдано почти 5 тысячи свидетельств о рождении. Передача этих услуг универсальным специалистам позволила в полной мере реализовать жизненную ситуацию «Рождение ребенка». Сейчас в проекте участвуют 44 центров госуслуг.

Вместе с этим в других 10 центрах госуслуг проводился пилотный проект по реализации жизненной ситуации «Оформление наследства». Услуга оказалась очень востребованной. А участники проекта «Активный гражданин» поставили этой новинке 4,8 балла по 5-балльной шкале. По поручению Мэра Москвы С.С.Собянина с августа этот проект мы распространили на все центры. Сегодня во всех центрах госуслуг в одном окне можно получить до 18 документов 4 органов власти, связанных с оформлением наследства.

С ноября 2015 г. центры «Мои документы» запустили пилотный проект, который упростит оформление документов при смене фамилии. То есть все необходимые документы можно будет заказать в одном окне «одним пакетом» за одно посещение. Первый и самый важный документ, который необходимо получить при смене фамилии – это паспорт гражданина РФ. Его можно оформить в любом центре госуслуг Москвы без привязки к месту регистрации в столице. А затем с готовым паспортом можно заказать «одним пакетом» все остальные документы. В этот пакет входят: загранпаспорт сроком на 5 лет, СНИЛС, полис ОМС, социальная карта москвича. А также при необходимости универсальные специалисты центров госуслуг оформят свидетельство о государственной регистрации права на недвижимость, субсидию на оплату ЖКУ, помогут внести изменения в учетные дела жителей Москвы, состоящих на жилищном учете. Первоначально в проекте участвовали 10 центров госуслуг – по одному в каждом округе. С декабря документы при смене фамилии можно оформить во всех центрах госуслуг.

Повысить доступность услуги и сократить время ожидания помогает и предварительная запись. Впервые она была введена на услуги Росреестра в 2013 году. В прошлом году опыт был транслирован на всю сеть. В 2015 году появилась возможность записаться на прием по услугам Пенсионного фонда. Первоначально с июня этого года в 10 центрах (по одному в каждом округе) открылась предзапись на оформление биометрического загранпаспорта. Участники проекта

«Активный гражданин» поставили этой новинке 4,8 балла по 5-балльной шкале. Сейчас предзапись на оформление 10-летнего загранпаспорта действует в 88 центрах госуслуг.

Кроме того, для удобства заявителей с мая 2015 года в столичных центрах госуслуг можно получить загранпаспорт для детей до 14 лет сроком на 5 лет всего за сутки.

## **УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ**

При этом, более положенных 15 минут сейчас ожидают лишь 1 посетителя из 140 (а к универсальным сотрудникам центров – больше положенного времени ждет 1 из 500 человек). Среднее время ожидания по сети составляет 3 минуты. Это не только наш внутренний рекорд. Согласно недавно проведенному исследованию Прайс Вотерхаус Куперс, Москва – лидирует в мире по этому показателю.

## **КОМФОРТНОСТЬ**

Мы всегда думаем над тем, как сделать пребывание в центрах максимально комфортным. За 4 года работы мы обеспечили во всех центрах единый набор сопутствующих услуг и дружелюбных сервисов. Посетители уже привыкли к тому, что в каждом центре есть возможность сделать копию документа, фото, оплатить пошлину, распечатать документы с флешки, попить кофе или перекусить. Для нас такой набор стал стандартом комфортности, в котором, как нам казалось, мы равняемся на мировых лидеров. Но недавно мы выяснили, что далеко не во всех странах в присутственных местах представлен настолько широкий спектр дополнительных услуг. Тем не менее, пути развития еще остались и в этом направлении.

В каждом центре с мая 2015 г. приступили к работе консультанты в зале. Это еще одна из реализованных идей краудсорсинг-проекта «Мой офис госуслуг». Город развивается, и услуги постепенно переходят в электронный вид. Сейчас 16 услуг, которые можно получить в окне, уже можно оформить самостоятельно, не выходя из дома. Но не все умеют это делать. Поэтому в обязанности такого консультанта входит помощь посетителям в самостоятельном получении услуг через Интернет. Также консультант следит за обновлением информации на стойках и стендах, помогает посетителям предварительно записаться на прием к специалистам, правильно оформить заявление, отслеживает время ожидания в очереди, и если оно превышает положенные 15 минут, незамедлительно информирует руководство для своевременного принятия мер.

С 7 декабря посетителей, которые ожидают приема более 15 минут, в качестве приятного извинения бесплатно угощают кофе.

## ДИАЛОГ

Сегодня 96% посетителей довольны работой наших центров. Узнать мнение заявителей очень просто – оценки, выставленные посетителями с помощью специальных пультов в окнах приема, транслируются на экран в онлайн режиме.

За 4 года работы мы четко поняли, что обратная связь с жителями – фундамент развития любой сервисной структуры. Главное – слышать клиента. И для того, чтобы услышать наших посетителей, понять их потребности, проблемы, найти новые идеи – мы перепробовали не один способ обратной связи.

Все начиналось с небольших разовых анкет в центрах. Так, например, мы спрашивали, стоит ли воскресенье делать рабочим днем. По итогам – изменили график работы.

Чтобы понять, какими жители представляют себе сотрудников центров в идеале – мы проводили фокус-группы и опросы. Тогда исследования показали, что люди осознают перемены, улучшения, которые пришли вместе с появлением центров госуслуг, но по привычке боятся туда идти.

При открытии новых центров – ставили вблизи точек их размещения и у метро волонтеров, которые задавали вопросы и рассказывали о том, что вскоре в районе появится центр госуслуг.

Для проверки качества работы центров – привлекали тайных посетителей, а затем создали свою команду таких сотрудников, которые выезжают в другие районы города, выявляют проблемы в работе коллег и стараются не допускать их у себя. Штат в 6000 человек позволяет это делать, не беспокоясь о том, что сотрудника могут узнать.

Самым масштабным проектом, который позволил максимально широко описать круг проблем и идей по их решению, определить векторы развития центров, несомненно, был краудсорсинг, прошедший прошлым летом. 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 в том числе распечатывать фалы 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.

Последний год особое внимание мы уделили работе с отзывами в Интернете. Это особое пространство, где негатив расходуется мгновенно, и репутация, создаваемая годами, может рухнуть просто потому, что у человека было плохое настроение и вопрос по работе центров, ответ на который он не нашел. В прошлом году мы начали отвечать на все отзывы, которые находили,

инициативно выходить на диалог, создали свои странички в соцсетях. В итоге нам удалось за год сократить число отрицательных обращений более чем в 4 раза и перевести общение с горожанами в конструктив. Доля обращений по конкретным вопросам выросла в 5 раз.

Мы часто проводим опросы с помощью проекта «Активный гражданин». Последний пример – переезд некоторых центров по просьбе жителей и открытие новых.

## **УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР**

В феврале 2015 г. у столичных «Моих документов» открылся учебный центр.

На сегодняшний день, перед ним поставлено пять основных задач: обучить новичков, повысить квалификацию уже работающих сотрудников; формировать управленческую команду центров, оценить и отобрать лучших в кадровый резерв; помочь сотрудниками стать максимально клиентоориентированными.

С момента появления центров госуслуг в Москве прошло 4 года. 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.