СОВЕТ ДЕПУТАТОВ

МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА БУТЫРСКИЙ

Р Е Ш Е Н И Е

22.01.2019 № 01-04/1-2

**Об информации руководителя**

**Многофункционального центра предоставления государственных**

**и муниципальных услуг населению**

**района Бутырский в 2018 году**

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 города Москве отдельными полномочиями города Москвы», постановлениями Правительства Москвы от 10 сентября 2012 года № 474-ПП «О порядке ежегодного заслушивания Советом депутатов муниципального округа отчета главы управы района и информации руководителей городских организаций» и от 25 февраля 2015 года № 73-ПП «О внесении изменений в постановление Правительства Москвы от 10 сентября 2012 года № 474-ПП», заслушав и обсудив информацию руководителя Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг населению района Бутырский о работе центра в 2018 году, **Совет депутатов муниципального округа Бутырский решил**:

1. Принять к сведению информацию руководителя Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг населению района Бутырский о работе в 2018 году.

2. Направить настоящее решение в Департамент территориальных органов исполнительной власти города Москвы, ГБУ города Москвы «Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг города Москвы», Префектуру Северо-Восточного административного округа города МосквыиУправу Бутырского района.

3. Опубликовать настоящее решение в бюллетене «Московский муниципальный вестник» и разместить на официальном сайте www.butyrskoe.ru.

4. Контроль за выполнением настоящего решения возложить на главу муниципального округа Бутырский Осипенко А.П.

**Глава муниципального округа Бутырский А.П. Осипенко**

**Информация Многофункционального центра**

**предоставления государственных и муниципальных услуг**

**населению района Бутырский в 2018 году**

Не многие вспомнят, что еще 7 лет назад для получения одной бумажки, а точнее даже для подачи бумажки на получение бумажки, здесь, в столице, надо было отпроситься с работы и оббежать 3-4 службы, которые находились в разных концах города и работали по своему графику.

Москва входит в тройку лидеров по развитию центров госуслуг, мы единственный город в мире, где центры госуслуг работают без выходных 7 дней в неделю.

Исходя из статистики Минэкономразвития России, столичные центры госуслуг лидируют в стране по многим показателям.

Сейчас обратиться за всеми самыми востребованными услугами можно в любой день недели, с 8 до 20 часов (и с 10 до 22 часов – во флагманские офисы), в любой из 129 центров, расположенных вблизи транспортных потоков.

Центры «Мои Документы» оказывают 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. Всего в центрах «Мои Документы» имеется более 6,5 тыс. окон приёма. Число сотрудников превышает 7 тыс. человек. В день к нам приходят более 70 тысяч человек.

В МФЦ Бутырский 31 окно приема, штат - 43 сотрудника.

Обслужено 115 тысяч заявителей за 2018 год по 134 тыс. различных услуг. Среднее время ожидание не более 3 минут, среднее время обслуживания 16 минут.

Среднее время ожидания в очереди по всей сети составляет 3 минуты. И это не только наша внутренняя победа, но и мировой рекорд.

Бутырский: Среднее время ожидание не более 2 мин. 47 сек, среднее время обслуживания 16 минут.

Дополнительные услуги: Распечатать документ с флешки, сделать фото на документы, оплатить пошлину, перекусить и выпить чашку чая или кофе, развеселить малыша в игровом уголке или научиться получать услуги через портал с помощью администратора зала – все это можно сделать в абсолютно любом нашем центре.

Москва является абсолютным лидером по установления обратной связи с посетителями. Благодаря обращениям граждан во всех центрах теперь есть Wi-Fi, велопарковски у входа, предзапись на востребованные услуги, СМС-уведомления о готовности документов, графики загрузки по дням и часам и многое другое.

Сегодня 97% посетителей довольны работой наших центров. Оценки пультов в окнах приема, транслируются на экран в онлайн-режиме.

Флагманские офисы открыты в 2018 году:

ТРЦ «Афимолл Сити» на территории делового центра «Москва Сити»;

ТРЦ «СПЕКТР» флагманский офис «Мои Документы» в Юго-Западном округе;

в декабре открылся Дворец МФЦ на ВДНХ - Флагманский центр в СВАО.

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 малому бизнесу.

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».

Одна из самых важных услуг, качество предоставления которой руководство города давно хотело повысить, – регистрация транспортных средств = Флагман ЦАО в Афимоле.

Во всех центрах госуслуг действует проект по переоформлению национальных и выдаче международных водительских удостоверений. Срок предоставления услуги – 9 рабочих дней.

Во Дворце на ВВЦ производится прием документов на гос.регистрацию права собственности по всей Российской Федерации по предварительной записи.

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».

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

В основе стандарта – профессионализм, дружелюбие и ориентация на клиента.

Город развивается, и перед центрами «Мои Документы» встают новые задачи: в 2017 году С.С.Собянин дал старт проекту «Искренний сервис». Искренний сервис – это умение смотреть на ситуацию с позиции клиента и решать задачи с точки зрения его интересов.

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 мы открыли собственный 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.

На сегодня мы разработали и внедрили свою программу обучения сотрудников центров госуслуг. Обучение включает более 60 очных и более 100 дистанционных курсов для повышения квалификации, а также обучающую программа по приему маломобильных граждан.

За эти 7 лет мы смогли добиться того, что за госуслугой идут с улыбкой, а не опаской, что нам открыто задают вопросы в соцсетях, предлагают идеи, а не выливают деструктивный негатив. Мы добились того, что нашим сотрудникам доверяют как классным руководителям, и москвичи довольны теми изменениями, которые произошли. Никакое мировое лидерство с этим не сравнится. Мы работаем для москвичей, и их оценка работы центров – наш главный критерий успеха.