

Отчет о результатах деятельности Центра государственных услуг Москвы района Соколиная гора за 2016 год

Согласно исследованию PWC (Прайс Вотерхаус Куперс) 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 5 лет, 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 170. Причем 98% из них житель может получить в любом центре, вне зависимости от места прописки. Исключение из этого правила сегодня составляют только 3 услуги миграционной службы.

Все больше москвичей с доверием приходят в центры госуслуг. Каждый день в наши центры «Мои документы» обращается более 70 тысяч горожан.

Так, по результатам 2016 года общее количество заявителей, обратившихся за государственными услугами в МФЦ района Соколиная Гора, составило – 239 070 человек, из них:

- Личное посещение МФЦ района Соколиная гора – 230 563 чел.
- Консультация о порядке предоставления государственных услуг – 8 507 чел.

Кроме того, Москва - единственный город в мире, где центры госуслуг (сейчас их 127) работают без выходных 7 дней в неделю с 8.00 до 20.00.

В МФЦ района Соколиная Гора Вы можете обратиться в любое удобное время по адресу: ул.Большая Семеновская, д.23А.

Все 5 лет мы работали с одной главной целью – сделать получение госуслуг в Москве максимально комфортным и доступным. Сегодня наши сотрудники предоставляют 144 самые востребованные услуги, это 84,7% 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, с декабря 2015 года в МФЦ района Соколиная гора стартовал пилотный проект по услугам Управления ЗАГС города Москвы. Оформление свидетельств о рождении, установлении отцовства и смерти теперь осуществляют сотрудники центров.

С марта 2016 года в МФЦ района Соколиная гора, в рамках предоставления услуг «Жизненная ситуация - рождение ребенка», все важные документы на малышей можно заказать «одним пакетом» в одном окне. Сразу же в день обращения молодым родителям выдадут 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 эти документы будут готовы, родителей пригласят за ними в центр госуслуг.

С 1 октября 2016 года во всех центрах госуслуг осуществляется прием документов на первичное установление страховых пенсий.

С 28 ноября 2016 года все центры госуслуг предлагают удобный сервис для семей, воспитывающих трех и более детей, – оформление важных документов в одном окне и за один визит. В день обращения родителям выдадут удостоверение многодетной семьи и оформят субсидии на оплату ЖКУ. Также можно заказать социальную карту москвича; оформить парковочное разрешение; льготы по налогу на имущество, земельному и транспортному налогам; компенсации по оплате ЖКУ и телефона; сертификат на материнский капитал (если его не получали за второго ребенка). Как только эти документы будут готовы, родителей пригласят за ними в центр. Также консультанты в центрах госуслуг объяснят многодетным родителям, как оформить пособия в электронном виде.

С 26 декабря 2016 года в центре госуслуг района Красносельский можно сдать документы на замену водительских прав. Специалисты центра примут документы на замену российского водительского удостоверения в случае окончания срока его действия, потери или хищения, смены реквизитов, а также оформят водительское удостоверение международного образца. Срок оформления и изготовления водительских прав - всего 5 календарных дней. При этом у москвичей остается возможность получить или заменить водительское удостоверение, как и прежде, в ГИБДД. Пока это пилотный проект, который действует только в одном центре. Но чтобы воспользоваться услугой, не обязательно жить в Красносельском районе: заменить или получить права можно без привязки к месту регистрации в Москве.

УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ

Среднее время ожидания посетителей по сети составляет 3 минуты. Согласно недавно проведенному исследованию PWC (Прайс Вотерхаус Куперс), Москва – лидирует в мире по этому показателю. При этом более положенных 15 минут к универсальным сотрудникам центров ждет 1 из 2000 человек (с учетом всех служб, размещенных в центрах, более 15 минут ждет 1 из 177 посетителей).

КОМФОРТНОСТЬ

Посетители уже привыкли к тому, что в МФЦ района Соколиная гора есть возможность сделать копию документа, фото, оплатить пошлину, распечатать документы с флешки, попить кофе или перекусить.

Всех посетителей МФЦ района Соколиная гора встречают «помощник на входе» и «помощник в зале», которые помогают заявителям взять талон электронной очереди и направляют к нужному окну приёма, консультируют по предоставляемым услугам, помогают посетителям в самостоятельном получении услуг через Интернет. Также консультанты помогают посетителям предварительно записаться на прием к специалистам, правильно оформить заявление, отслеживают время ожидания в очереди, и если оно превышает положенные 15 минут, незамедлительно информируют руководство для своевременного принятия мер.

Посетителей, которые ожидают приема более 15 минут, в качестве приятного извинения бесплатно угощают кофе.

ДИАЛОГ

За 5 лет работы мы четко поняли, что обратная связь с жителями – фундамент развития любой сервисной структуры. Главное – слышать клиента.

Все начиналось с небольших разовых анкет в центрах, проведения фокус-групп и опросов. При открытии новых центров ставили 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 6500 человек позволяет это делать, не беспокоясь о том, что сотрудника могут узнать.

Узнать мнение заявителей очень просто – оценки, выставленные посетителями с помощью специальных пультов в окнах приема, транслируются на экран в онлайн режиме. Часто опросы проводятся с помощью проекта «Активный гражданин».

Самым масштабным проектом, который позволил максимально широко описать круг проблем и идей по их решению, определить векторы развития центров, несомненно, был краудсорсинг.

Благодаря участникам проекта появился Московский стандарт госуслуг, все центры оснащены бесплатным Wi-Fi, велопарковками у входа, новыми копировальными аппаратами (позволяющими в том числе 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.

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 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.

ВИРТУАЛЬНАЯ КАБИНА

В кабине виртуального обслуживания с помощью видеоконсультанта можно подать заявление о вступлении в брак, узнать информацию об административных правонарушениях в сфере дорожного движения, исполнительных производствах по линии судебных приставов, оформить заявление на парковочное разрешение для инвалидов, заказать справку об отсутствии судимости, сделать перерасчет платежей за ЖКУ, оформить свой первый полис обязательного медицинского страхования, отказаться от радиоточки, заказать выписку из государственного кадастра недвижимости и ЕГРП.

Здесь в режиме видеосвязи можно проконсультироваться с помощником из центра госуслуг «Мои документы» по получению всех видов госуслуг, более

подробно узнать о работе порталов городских услуг, проектах «Наш город», «Дома Москвы» и других, всю информацию о жизни города и т.д.

Изначально кабина была установлена в столичном парке «Музеон». А с наступлением холодов ее перенесли на станцию «Балтийская» Московского центрального кольца (МЦК).

УХО

«Ухо» - еще один канал связи наряду с «горячей линией», соцсетями и электронной приемной, которые центры госуслуг используют, чтобы всегда быть на связи с жителями, слушать и слышать их идеи, мгновенно реагировать на просьбы и пожелания. Внутри «Уха» находится специальное устройство, которое принимает информацию и передает звуковой файл на электронную почту специалисту по работе с обращениями граждан.

Расположено «Ухо» в центре госуслуг района Строгино. Все желающие в любой удобный день недели и удобное время с 8.00 до 20.00 могут заглянуть сюда и шепнуть на «Ухо» свои идеи о том, как сделать центры госуслуг еще лучше, поделиться проблемами, с которыми столкнулись при оформлении документов.

УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР

Учебный центр столичных «Моих Документов» – первый в стране, где готовят сотрудников центров госуслуг. 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 80 дистанционных курсов. И специалисты учебного центра не останавливаются на достигнутом. Например, недавно 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.

В прошлом году Москва стала мировым лидером по развитию центров госуслуг и качеству обслуживания населения. Теперь этот статус подтвердило и лидерство среди городов России.

В 2016 году центр «Мои документы» района Строгино одержал победу во всероссийском конкурсе и стал лучшим в стране. А Председатель Правительства РФ Дмитрий Медведев объявил благодарность центру госуслуг района Строгино «за большой вклад в работу по совершенствованию предоставления государственных услуг».

С момента появления центров госуслуг в Москве прошло 5 лет. 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.