

- Услуги ДСЗН – 4 378 чел.;
- Услуги ФМС по административному округу – 43 997 чел., в том числе консультаций – 1 чел.

СОКРАЩЕНИЕ ВРЕМЕНИ ОЖИДАНИЯ

Перед сетью центров госуслуг города была поставлена задача - борьба с очередями. Она выполнена. Среднее время ожидания по сети составляет 6 минут. За прошедшую неделю 22 человека ждали в очереди более часа (это менее 0,1%). Для сравнения – в марте таких случаев было около 2 тысяч в неделю. Это достигается грамотным реагированием количества открытых окон на планируемый и фактический поток посетителей, перераспределением потока посетителей по сети, предварительной записью на получение госуслуг.

ОНЛАЙН МОНИТОРИНГ ЗАГРУЖЕННОСТИ

Мы активно используем современные технологии в работе МФЦ. В 2013 году мы предоставили жителям возможность на портале государственных услуг города Москвы в онлайн режиме посмотреть загруженность любого МФЦ района и увидеть количество человек в очереди за той или иной услугой, а также посмотреть кадры с камер видеонаблюдения в режиме реального времени. Этот сервис себя зарекомендовал. В день им пользуются уже 6 тысяч москвичей и делают правильный выбор.

ПРЕДЗАПИСЬ

В центры госуслуг можно не только прийти в любой день недели в любое удобное время, но и записаться заранее. По состоянию на сегодняшний день во всех 97 центрах организована предварительная запись на услуги Росреестра. Заранее записаться на прием можно через личный кабинет на портале госуслуг rgu.mos.ru. или обратившись к специалистам МФЦ. С начала года количество записавшихся составило 81 962 человек. В будущем мы планируем расширить перечень услуг и центров, участвующих в проекте, также исходя из принципа востребованности.

МОБИЛЬНЫЙ ОФИС

Не во всех районах пока есть возможность для быстрого создания центров госуслуг. Особенно актуален этот вопрос в связи с расширением территории города. Поэтому МФЦ находит современные пути коммуникации, чтобы стать ближе и доступнее абсолютно каждому москвичу. 27 декабря 2013 года мы запустили пилотный проект «Мобильный офис МФЦ». В рамках проекта услуги в Новой Москве предоставляются в передвижных офисах, приезжающих по определенному графику. В них предоставляется большинство услуг, оказываемых в обычных районных МФЦ. Сегодня в мобильных офисах предоставляется 21 услуга 11 органов власти.

ДИАЛОГ С ЖИТЕЛЯМИ

Все достижения минувшего года были сделаны для улучшения жизни горожан. А поскольку центры госуслуг работают для жителей, то главный критерий оценки нашей работы – это степень их удовлетворенности.