**Центры государственных услуг Москвы**

**МФЦ района Соколиная гора**

По итогам исследований Москва - в тройке мировых лидеров по развитию госуслугпо таким показателям, как Доступность, Комфортность и Управление очередями, а также оказалась абсолютным лидером по Установлению диалога с посетителями. При этом системе центров госуслуг в Москве всего 7 лет.

За этот период открыто 130 центров госуслуг, количество услуг увеличилось до 180. Причем 98% из них без привязки к месту жительства. Исключение из этого правила сегодня составляют только 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.

Весь 2018 год прошел для центров госуслуг под эгидой проекта «Искренний сервис», которому в конце 2017 года дал старт Мэр Москвы Сергей Собянин.

Искренний сервис – это умение смотреть на ситуацию с позиции заявителя и решать задачи с точки зрения его интересов. Сотрудники центров «Мои Документы» находят индивидуальный подход к каждому и искренне стараются помочь в различных жизненных обстоятельствах.

Так, по результатам 2018 года общее количество посетителей, обратившихся за государственными услугами в МФЦ района Соколиная гора, составило – 198 701 человек. В МФЦ района Соколиная гора можно обратиться в любое удобное время по адресу: ул.Большая Семеновская, д.23А. Мы работаем без выходных 7 дней в неделю с 8.00 до 20.00.

**Управление очередями.**

Среднее время ожидания по сети составляет 3 минуты. При этом более 15 минут ждет 1 из 2000 человек (с учетом всех служб, размещенных в центрах). Посетителей, которые ожидают приема более 15 минут, в качестве приятного извинения бесплатно угощают кофе.

У посетителей есть возможность заранее записываться на прием по услугам, выбирая правильный день и час для посещения центров на основе графиков средней загрузки, а также получать уведомления о готовности документов.

**Единый набор дружелюбных сервисов.**

В МФЦ района Соколиная гора функционирует полностью оборудованный детский уголок.Также есть возможность сделать копии документов, фото, оплатить пошлину, распечатать документы с флешки, выпить кофе или перекусить.А администраторы в зале помогают получить услуги в электронном виде.

**Диалог с гражданами.**

Сегодня 97% посетителей довольны работой центров. Обратная связь с жителями – фундамент развития любой сервисной структуры (Соцсети, мобильное приложение, Е-mail / Почта, горячая линия, Книга отзывов и предложение). Главное – слышать клиента. Запоследние 2 года мы снизили процент жалоб в 5 раз. Узнать мнение заявителей очень просто – оценки, выставленные посетителями с помощью специальных пультов в окнах приема, транслируются на экран в онлайн режиме.

**Флагманские офисы «Мои документы».**

15 января 2018 года в Центральном округе открылся первый в Москве и России флагманский офис «Мои Документы». Он расположен в деловом центре города, на 1 этаже ТРЦ «Афимолл Сити». И 28 июня 2018 года в Юго-Западном округе в ТРЦ «Спектр».

Флагманские офисы «Мои Документы» – это не только комфортное расположение и удобный график работы, главная особенность – расширенный перечень услуг (возможность зарегистрировать транспортное средство) и дополнительных сервисов: «Мое здоровье» (медицинские услуги), «Мое фото» (фотоателье), «Мой нотариус» (кабинет нотариуса), «Мое искусство» (билеты на культурные мероприятия столицы), «Мои путешествия» (экскурсии и туры), «Мой банк» (отделение банка) и «Мое кафе» (зона кафе).

**Дворец госуслуг.**

Город постоянно расширяет возможности получения государственных услуг в новом формате: в декабре 2018 года в историческом здании павильона № 71 на ВДНХ открылся Дворец госуслуг.

ВоДворце госулуг жители могут получить более 180 государственных услуг, а также уникальную услугу Росреестра по регистрации права собственности на объекты недвижимости, расположенные по всей России.Ранее в центрах госуслуг можно было зарегистрировать право собственности только на объекты, расположенные на территории Москвы.

Флагманские офисы «Мои Документы» и Дворец госуслуг на ВДНХ работают по удобному для каждого жителя мегаполиса графику: ежедневно с 10:00 до 22:00.

**Важные услуги.**

ВМФЦ района Соколиная гора можно зарегистрировать рождение, отцовство и смерть (предоставляется с декабря 2015 года).

**С февраля 2017 года** сотрудники МФЦ района Соколиная гора начали выдавать общегражданские паспорта.**А с 7 августа 2017 года** осуществляют выдачу 5-летних загранпаспортов.

**С 11 декабря 2017 года** предоставляются услуги **воинского учета** (постановка на воинский учет / снятие с воинского учета при переезде на новое место жительства, переоформление военного билета, внесение изменений в документы воинского учета) и **услуги налоговой службы** (оформление ИНН и подача налоговой декларации по форме 3-НДФЛ).

**С 1 февраля 2018 года** пилотный проект по переоформлению водительских удостоверений и оформлению международных прав, запущенный в 2017 году, распространился на всю сеть столичных центров госуслуг.

**Услуги «одним пакетом».**

Специально для удобства заявителей в центрах государственных слуг можно оформить целый ряд самых важных документов «одним пакетом». В МФЦ района Соколиная гора можно оформить документы «одним пакетом» при следующих жизненных ситуациях:

- Смена имени/фамилии;

- рождение ребенка;

- документы для многодетной семьи;

- смена места жительства;

- оформление наследства;

- приобретение жилья.

Одно из недавних значимых нововведений – возможность оформить во всех 130 центрах госуслуг столицы документы одним пакетом в рамках жизненных ситуаций:

- «Я – автомобилист»;

- «Я оплачиваю налоги»;

- «Я потерял документы».

Ранее пилотный проект был доступен только для 12 центров Москвы.

**Учебный центр (открыт В феврале 2015 года ).**

Качественное корпоративное обучение – основа профессионального предоставления государственных услуг в наших центрах. **Тренеры Учебного центра** – это ранее работавшие в окнах специалисты, которые успешно освоили услуги различных направлений и на основе своего опыта и знаний готовы обучать слушателей, и профессиональные психологи - тренеры, которые готовы научить новичков и руководителей навыкам эффективной коммуникации, техникам развития стрессоустойчивости и алгоритмам работы в нестандартных ситуациях.

С момента появления центров государственных услуг в Москве прошло 7 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.

Мы слышим, чего хотят посетители, и делаем то, о чем они просят. А иногда и чуточку больше.