**Информация о работе Центра государственных услуг района Тверской**

**за 2018 год**

Сегодня Москва входит в тройку лидеров по развитию центров госуслуг. Оценка происходит по четырем показателям: доступность, комфортность, управление очередями и диалог с гражданами, так же Москва единственный город в мире, где центры госуслуг работают без выходных 7 дней в неделю.

В 2018 году МФЦ района Тверской посетило 176 360 заявителей, что практически на уровне 2017 года (176 849).

В центре имеется 47 окон приема и работают 59 сотрудников. В день в МФЦ в среднем обращаются за услугами порядка 500 человек.

Самыми востребованными услугами МФЦ района Тверской в 2018 году являлись:

1. «Предоставление информации (документов) жилищного учета» - прибыло 32536 чел.;
2. «Регистрация прав на недвижимое имущество» - прибыло 28972 чел.;
3. «Оформление и выдача социальной карты льготных категорий» - прибыло 17746 чел.;
4. «Регистрационный учет граждан РФ» - прибыло 17630 чел.;
5. «Предоставление сведений из реестра недвижимости» - прибыло 14545 чел.;
6. «Оформление социальных выплат» – прибыло 11168 чел.;
7. «Оформление паспорта гражданина Российской Федерации» - прибыло 7386 чел.;
8. «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» - прибыло 4207 чел.;
9. «Постановка на миграционный учет» - прибыло 1887 чел.

«Мои документы» города Москвы оказывают свыше 180 государственных услуг, 98 % из которых предоставляются вне зависимости от места жительства заявителя.

Лишь 3 услуги Министерства Внутренних Дел составляют исключение и оказываются по территориальному принципу.

К ним относятся:

* регистрация по месту пребывания и по месту жительства,
* постановка на миграционный учет,
* оформление приглашения на въезд в РФ иностранных граждан и лиц без гражданства.

Таким образом, людям больше не надо отпрашиваться с работы или выкраивать время для оформления/получения государственной услуги, «Мои документы» есть в каждом районе города Москвы.

График работы центров госуслуг подходит для каждого типа заявителей, ведь «Мои документы» работают без выходных и обедов, с 08.00 до 20.00 (Флагманские офисы ЦАО и ЮЗАО, а также Дверец МФЦ на ВДНХ работают с 10.00 до 22.00).

Среднее время ожидания заявителей в очереди по всей сети центров «Мои документы» в городе Москве составляет 3 минуты. Это не только достижение центров госуслуг, но и мировой рекорд (по статистике на 2018 год). Если заявитель ждет в очереди более 15 минут, то администраторы зала с радостью предложат ему чашку кофе.

Помимо вежливого и грамотного персонала, для более комфортного пребывания заявителей в центрах предоставления государственных услуг города Москвы существует единый набор дополнительных услуг.

Заявителям всегда помогут распечатать документ, сделать фото, развеселить малыша в игровом уголке, научиться получать услуги через портал, оплатить государственную пошлину можно не отходя от окна специалиста, благодаря терминалам, установленным в окнах приема.

В МФЦ района Тверской данные терминалы установлены в 15 окнах.

Так же столичные центры госуслуг являются лидерами по обратной связи с заявителями. Благодаря пультам оценки качества, которые установлены в окнах приема и транслируются на экран в онлайн-режиме, мы понимаем, что 97% посетителей довольны работой наших центров.

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». Спустя полгода, для москвичей открылся флагманский офис «Мои Документы» в Юго-Западном округе. Он расположился на границе двух спальных районов, вблизи Новой Москвы в ТРЦ «Спектр».

Флагманские офисы «Мои Документы» – это новый формат предоставления услуг и возможность впервые в России зарегистрировать транспортное средство по предварительной записи в центре госуслуг.

Помимо расширенного перечня услуг, во флагманах доступны дополнительные полезные сервисы: (медицинские услуги), (фотоателье), (кабинет нотариуса) и т д.

В декабре 2018в историческом здании павильона № 71 на ВДНХ открылся Дворец госуслуг, в котором помимо 180 услуг, можно зарегистрировать право собственности на объекты недвижимости, расположенные по всей территории РФ.

Ранее в центрах госуслуг можно было зарегистрировать право собственности только на объекты, расположенные на территории Москвы. Получить услугу во Дворце можно по предварительной записи на портале mos.ru.

Так же в 2018 году в центре госуслуг были запущены новые проекты и полезные нововведения, благодаря которым получение государственных услуг стало еще удобнее.

Например, сиюля 2018 специалисты предоставляют новую услугу УФНС – «прием уведомления о выбранном земельном участке, в отношении которого применяется налоговый вычет по земельному налогу», а сноября 2018 – «прием заявления физического лица (его законного или уполномоченного представителя) о получении его налогового уведомления лично под расписку через МФЦ».

С 1 июня 2018 расширился перечень услуг, которые можно оформить «одним пакетом» в рамках программы «Жизненная ситуация». Теперь во всех центрах госуслуг столицы, в том числе во флагманах и в открытом недавно Дворце госуслуг на ВДНХ можно оформить документы при жизненных ситуациях:

«Я – автомобилист»,

«Я оплачиваю налоги»,

«Я потерял документы».

Например, при обращении за жизненной ситуацией «Я потерял документы» специалисты центра помогут оформить и восстановить водительские права, СНИЛС, полис ОМС и остальные необходимые документы.

Так же новой значимой услугой является прием анкет - заявлений по проекту Московской долголетие. Это проект для москвичей, которые хотят вести активный образ жизни и использовать все возможности для самореализации. «Московское долголетие» дает возможность жителям старшего возраста разнообразить свой досуг и принять участие в культурных, образовательных, физкультурных, оздоровительных и иных мероприятиях.

Для участия в проекте любой заявитель может обратиться в МФЦ и подать анкету-заявку на участие в проекте. Услуга предоставляется без привязки к месту жительства в столице.

В декабре 2017 стартовал проект «Искренний сервис» в центрах госуслуг, что стало очередным шагом развития центров «Мои Документы» в столице. Искренний сервис – уникальный проект для государственного учреждения. Это умение смотреть на ситуацию с позиции клиента и решать задачи с точки зрения его интересов, сделать больше, чем достаточно.

В центрах «Мои Документы» не просто качественно и профессионально предоставляют государственные услуги, но и стараются превосходить ожидания посетителей.

Чтобы жители Москвы получали услуги от профессионалов своего дела, в центрах «Мои Документы» особое внимание уделяется обучению и подготовке сотрудников в учебном центре расположенном в Строгино, который разработал и внедрил свою программу обучения для сотрудников.

В 2018 году столичные центры госуслуг «Мои документы» отметили свой седьмой День Рождения.

Мы работаем вместе над одним общим глобальным делом и работаем для москвичей, а их оценка – наш главный критерий успеха.