

Сергей Собянин: В Москве открылись 8 новых центров госуслуг

26.08.2015



Открывая новый центр госуслуг «Мои документы» района Северное Бутово Сергей Собянин отметил, что в Москве стремительно растет сеть центров госуслуг. Всего в августе 2015 г. в Москве были открыты 8 центров госуслуг,

«В этом году больше 20 новых центров было открыто с учетом тех восьми, которые мы открываем сейчас. Жители практически всей территории Москвы уже имеют возможность получить госуслуги в комфортных условиях. Мы сравнили с другими городами мира - Лондоном, Стокгольмом, Берлином, Хельсинки и так далее. Оказалось, что московская система предоставления государственных услуг нисколько не уступает, а по большинству параметров находится на первом месте», - сказал Сергей Собянин.

Как сообщает пресс-служба мэра, общее количество центров госуслуг в городе выросло до 110. Таким образом, программа создания центров госуслуг выполнена на 90%. В планах стоит открыть до конца года порядка 10 центров госуслуг.

Сергей Собянин с особой радостью подчеркнул, что в столичных центрах госуслуг создан максимально комфортный для граждан стандарт обслуживания. Среднее время ожидания в очереди сегодня составляет около 3 минут. Как показало проведенное недавно исследование консалтинговой компании "PwC" - это лучший результат среди городов мира, где имеются подобные центры обслуживания граждан в режиме "одного окна". И нигде в мире центры госуслуг не работают так, как в Москве - 7 дней в неделю, с 8 до 20 часов.

Сергей Собянин отметил, что возможности для дальнейшего расширения перечня услуг и повышения качества обслуживания граждан в центрах госуслуг - далеко не исчерпаны. Мэр попросил максимально широко информировать москвичей о возможности получения комплексных услуг в связи с той или иной жизненной ситуацией.

Московский стандарт госуслуг был утвержден Мэром Москвы Сергеем Собяниным 13 сентября 2014 г. на основе предложений, высказанных москвичами в ходе специального краудсорсинг-проекта. В проекте приняли участие 6,7 тыс. человек.

Московский стандарт базируется на 8 основных принципах:

1. Клиент всегда прав.
2. Профессионализм.
3. Выслушать. Услышать. Помочь.
4. Беречь время клиента.
5. Доступность и удобство.
6. Дружелюбие и приветливость.
7. Личная ответственность за результаты работы.
8. Помощь людям – с удовольствием и гордостью.

Данные принципы являются обязательными для всех сотрудников центров госуслуг.

Качество обслуживания в центрах посетители могут оценить с помощью устройств "нравится – не нравится". Текущие результаты транслируются на специальных табло.

В настоящее время в городе Москве работают 110 центров государственных услуг "Мои документы", обслуживающих 113 районов, в которых проживает более 90% жителей Москвы. Всего имеется порядка 5 тыс. окон приёма.

Для оказания услуг на территории Троицкого и Новомосковского округов используются мобильные офисы госуслуг.

Число сотрудников центров госуслуг превышает 5 тыс. человек.

Центры госуслуг города Москвы предоставляют 152 услуги и выдают свыше 200 видов документов 15 городских и 9 федеральных органов власти (в сферах регистрации имущественных прав, миграционного и налогового учёта, социальной и жилищной политики, образования, оформления гражданско-правового статуса заявителей, технического учёта и др.).

В частности, центры госуслуг приступили к оказанию 4 услуг ФНС России:

бесплатное информирование о действующих налогах и сборах и порядке их уплаты;

предоставление сведений, содержащихся в реестре дисквалифицированных лиц;

предоставление выписок из ЕГРИП и ЕГРЮЛ;

предоставление справки об исполнении налогоплательщиком обязанности по уплате налогов, сборов, пеней, штрафов, процентов.

Также начата реализация пилотных проектов оказания услуг по жизненным ситуациям.

В 10 центрах госуслуг реализуется пилотный проект регистрации рождения ребенка, установления отцовства и смерти силами универсальных специалистов. Тем самым, сокращается время ожидания услуги, появляется возможность совершить регистрационные действия во время, выходящее за рамки обычного графика работы ЗАГСов.

Также в центрах госуслуг внедрен проект по реализации жизненной ситуации "Оформление наследства" – получение в одном окне до 18 документов 4 органов власти, необходимых для оформления наследства. Услуга оказалась востребованной, за ней обратилось уже более 3 тыс. человек.

Еще одной новой услугой с мая 2015 г. стала возможность получения загранпаспорта для детей в возрасте до 14 лет сроком на 5 лет – всего за сутки. Этой услугой уже воспользовались 14 тыс. горожан.

81% услуг (123 услуги из 152), на которые приходится подавляющая часть обращений, в центрах госуслуг предоставляют универсальные специалисты (сотрудники центров госуслуг, оказывающие услуги разных органов власти).

При этом подавляющая часть услуг (148 из 152 услуги или 97%) предоставляется по экстерриториальному принципу, т.е. доступна всем жителям Москвы независимо от места регистрации. Исключение составляют 4 услуги ФМС России в сфере миграционного и регистрационного учета, для получения которых необходимо обращаться по месту постоянной регистрации.

Впервые в России работа московских центров госуслуг организована по графику 7-дневной рабочей недели – с понедельника по воскресенье, с 8 до 20 часов.

Работает электронная очередь. На Портале городских услуг города Москвы в режиме онлайн доступна информация о загруженности любого центра.

По ряду наиболее востребованных услуг Росреестра, Кадастровой палаты, Пенсионного фонда и ФМС России возможна предварительная запись на подачу и получение документов.

Работает сервис смс-уведомлений и уведомлений по электронной почте о готовности заказанных документов.

При желании клиент может воспользоваться доступом в интернет для самостоятельного получения государственных услуг в электронном виде. Помощник в зале окажет ему необходимое содействие.

В центрах госуслуг также можно получить сопутствующие услуги: нотариальные, фотокопировальные, печать документов с флэш-карты. В центрах размещены платежные терминалы и банкоматы, оборудованы кабинеты для приёма маломобильных групп населения, детские уголки, комнаты матери и ребёнка. Имеется Wi-Fi. У входа в центры оборудованы велопарковки.

Ежедневно московские центры госуслуг посещают более 70 тыс. человек. Таким образом, центры стали единственной точкой обслуживания граждан, заменив более 1,2 тыс. разрозненных приёмных органов власти, которые работали в Москве до 2011 г.

Среднее время ожидания в очереди сейчас составляет 3 минуты.

Адрес страницы: <http://losinka.mos.ru/presscenter/news/detail/2103000.html>

[Управа района Лосиноостровский](#)