

## О работе ЦГУ «Мои документы» государственные услуги

28.09.2015

На сегодняшний день в городе Москве открыты 110 Многофункциональных центров предоставления государственных услуг в 113 районах.

На текущую дату в Центрах предоставления государственных услуг «Мои документы» мы увеличили количество услуг, предоставляемых в одной точке, до 152. При этом оформляется более 200 документов.

97% услуг предоставляется по экстерриториальному принципу – заявитель может обратиться в любой ЦГУ «Мои документы» за предоставлением услуг (за исключением 4-х услуг миграционной службы – регистрация по месту жительства, миграционный учет, оформление приглашений и продление виз).

Растет число услуг, которые можно получить только в центрах госуслуг. Приемные органов власти закрываются, а предоставление услуг переносится в центры госуслуг. Это делается для удобства посетителей, чтобы, обратившись в одно место, они могли получить весь комплекс услуг. Полностью переведены в центры госуслуг Москвы следующие услуги:

- 42 услуги Департамента соцзащиты;
- оформление документов на перепланировку жилых помещений физическими лицами;
- прием запросов на услуги Росреестра и Кадастровой палаты физических лиц;
- 10 услуг по жилищным вопросам (приватизация, оформление договора соцнайма, предоставление иных документов);
- оформление охотничьего билета (также возможно на портале госуслуг);
- оформление архивных документов (также возможно на портале госуслуг);
- выдача заверенных уполномоченными лицами Префектуры/управы документов;
- оформление парковочных разрешений (также возможно на портале госуслуг);
- прием документов и выдача социальной карты студента/учащегося.

### Услуги в электронном виде, городской портал государственных услуг

16 востребованных услуг переведены в электронный вид. Вместо обращения в окно к универсальному специалисту у посетителя есть возможность воспользоваться доступом в Интернет для ее самостоятельного получения. посетитель самостоятельно может узнать о наличии задолженностей, штрафов, о положении на рынке труда, получить архивные справки о трудовом стаже, о награждениях государственными наградами, о заработной плате или оформить парковочное разрешение.

Для удобства жителей в Центрах госуслуг с июня т.г. введены помощники в зале, которые оказывают помощь заявителям в не только по оформлению услуг в электронном вид, но и в заполнении заявлений.

На городском портале государственных услуг граждане могут оформить предоставление услуг Органов исполнительной власти города Москвы, а в центре помощник в зале окажет помощь в регистрации и в оформлении доступа в «Личный кабинет». В «Личном кабинете» можно передать показания счетчиков ИПУ, счетчиков электроэнергии, оплатить ЕПД, заказать информацию жилищного учета, записать ребенка в детский сад, школу, на дополнительное образование и т.д.

Кроме того, на городском портале госуслуг для удобства граждан открыта предварительная запись на наиболее востребованные услуги Росреестра и Кадастровой палаты, а также на оформление заграничного паспорта нового поколения (биометрия) в 10 центрах госуслуг – по одному в каждом административном округе.

### Жизненные ситуации

С 1 мая 2015 года универсальные специалисты 10 центров госуслуг (по одному в каждом округе) **начали регистрировать рождение, установление отцовства и смерть** (ранее эти функции выполняли только сотрудники ЗАГСов). И теперь в этих Центрах реализована Жизненная ситуация «Рождение ребенка». В рамках жизненной ситуации заявитель может сразу получить **до 9 услуг**:

- 1.Свидетельство о рождении
- 2.Свидетельство об установлении отцовства
- 3.Регистрация новорожденного по месту жительства
- 4.Получение гражданства новорожденным
- 5.СНИЛС
- 6.Полис ОМС
- 7.Загранпаспорт на 5 лет
- 8.Удостоверение многодетной семьи
- 9.Единовременные выплаты в связи с рождением ребенка

С начала 2015 года был введен проект по реализации жизненной ситуации «**Оформление наследства**». Сегодня во всех центрах госуслуг **в одном окне** можно получить **до 18 документов 4 органов власти**, связанных с оформлением наследства:

1. Управление Росреестра – предоставление информации из ЕГРП 6 видов;
2. Кадастровая палата – предоставление информации из ГКН 2 вида;
3. МосгорБТИ – предоставление информации технического учета 4 вида;
4. Департамент городского имущества - предоставление информации и документов о зарегистрированных до 31 января 1998 г. на объекты жилищного фонда 6 видов.

После получения необходимых документов у Нотариуса, Заявитель может осуществить предварительную запись на Государственную регистрацию права собственности полученного по наследству.

### **Сокращение времени ожидания, Мониторинг загруженности**

Среднее время ожидания по всей сети на сегодня 3 минут. И в Центрах контролируется каждый случай превышения!

Кроме того, у граждан есть возможность спрогнозировать время ожидания в очереди – на Портале государственных услуг города Москвы каждый житель может в онлайн режиме увидеть количество человек в очереди за той или иной услугой, а также посмотреть кадры с камер видеонаблюдения в режиме реального времени. Исходя из этих данных, каждый может **выбрать** для посещения наименее загруженный и наиболее удобно расположенный центр госуслуг. Также во всех столичных центрах госуслуг появились графики средней загрузки по дням недели и часам.

### **Оценка работы Центров госуслуг**

Во всех центрах госуслуг у окон приема установлены специальные устройства с простой системой оценки (like-unlike), с помощью которых каждый посетитель может оценить обслуживание сразу после получения услуги. На основании полученных результатов ведется работа над улучшением и совершенствованием обслуживания населения. Смайлики - учтенные за день оценки качества обслуживания – выводятся на экраны в центрах.

Центры госуслуг постоянно ведут диалог с москвичами. Только так можно совершенствовать свою работу. Важно, чтобы центр был удобно расположен, и гражданам было комфортно им пользоваться. При выборе помещений идет диалог с жителями района. И именно с учетом мнения горожан на сегодняшний день некоторые центры уже были переведены в альтернативные помещения.

### **Дополнительные сервисы**

Основная задача центров госуслуг – это комфортное и качественное оказание услуг населению. Всех посетителей встречает «**помощник на входе**», который помогает заявителям взять талон электронной очереди и направляет к нужному окну приёма. Все сотрудники соблюдают **корпоративный стиль в одежде** – единый дресс-код, шарфики/галстуки и бейджи. В центрах госуслуг используется продуманная **система внутренней навигации**, помогающая посетителям оперативно найти нужный сервис. Все центры **оборудованы для маломобильных** групп граждан, выделены отдельные кабинеты, либо окна для их приема, для удобства во всех центрах оборудованы туалеты для МНГ. В центре госуслуг Строгино в окне приема маломобильных посетителей установили звукоусиливающую систему для слабослышащих.

Во всех Центрах госуслуг доступен единый набор услуг, как основных, так и сопутствующих, например возможность сделать копию документа, сфотографироваться, распечатать готовые документы с флешки. Кроме того, во всех центрах госуслуг представлен дополнительный дружелюбный сервис – кофейные и снековые аппараты, платежные терминалы, комнаты матери и ребенка.

### **Краудсорсинг**

Центры госуслуг активно вовлекают москвичей в процесс управления городом, и в частности, в улучшение центров госуслуг. Летом прошлого года проходил проект по краудсорсингу, с помощью которого получена информация, каким посетители хотят видеть сотрудника, что и как хотят слышать, и как сделать их пребывание в центрах госуслуг еще более комфортным, а процесс оказания услуг – более простым и быстрым.

По итогам этого проекта лучшие предложения москвичей уже реализованы (при входе стоят велопарковки, появилась возможность печати документов с флешки, центры оснащены Wi-Fi, на экранах появились смайлики – учтенные за день оценки качества обслуживания заявителей).

### **Мастер-классы. Обучение компьютерной грамотности**

Для нас центр госуслуг - центр притяжения для жителей района. Сюда приходят, чтобы провести досуг, пообщаться, решить социальные проблемы. На базе многих центров организуются мастер-классы, обучения компьютерной грамотности, выставки. Это дает не только возможность пришедшим посетителям приятно провести время и приобщиться к знаниям и искусству, но и многим жителям районов проявить свои таланты и поделиться знаниями с другими.

С 22 августа 2015 года по адресу: Ленинградское шоссе вл.108 в районе Левобережный работает межрайонный центр предоставления государственных услуг «Мои документы» районов Левобережный, Молжаниновский, Ховрино.

Режим работы центра: с понедельника по воскресенье включительно.

Время работы: с 8.00 до 20.00 без перерыва.

Телефон: (495) 587-88-88.



---

Адрес страницы: <http://levoberezhny.mos.ru/presscenter/news/detail/2184882.html>

---

[Управа района Левобережный города Москвы](#)