

## Московские центры госуслуг отмечают день рождения и подводят итоги

22.08.2017

**Москва совершила революцию в мире госуслуг! 6 лет назад в городе существовало около 1200 приемным различных органов власти. И на смену им пришли центры госуслуг.** Сегодня Москва может по-настоящему гордиться теми успехами, которых мы добились в сфере предоставления госуслуг. Это не просто слова.

Не многие вспомнят уже, что еще 6 лет назад для получения одной бумажки, а точнее даже для подачи бумажки на получение бумажки, надо было отпрасться с работы и оббежать 3-4 службы, которые находились в разных концах города и работали по своему графику. Надо было морально подготовиться к такому походу, вооружиться терпением и быть готовым к схватке с удобно сидящим на своем месте чиновником.

22 августа 2011 года был открыт первый центр госуслуг в Москве. И спустя 6 лет «Мои Документы» подводят итоги, рассказывают о достижениях и делятся планами.

Спустя всего 4 года работы сети центров госуслуг, согласно исследованию PWC, Москва вошла в тройку мировых лидеров по таким показателям развития центров госуслуг, как доступность, комфортность, управление очередями, а также оказалась абсолютным лидером по установлению диалога с посетителями.

Кроме того, Москва – единственный город в мире, где центры госуслуг (сейчас их 127 – в каждом районе города) работают без выходных 7 дней в неделю с 8.00 до 20.00.

Сейчас обратиться за всеми самыми востребованными услугами можно в любой день недели, с 8 до 20, в любой из 127 центров, расположенных вблизи транспортных потоков, вне зависимости от места прописки.

Все больше москвичей с доверием приходят в центры госуслуг. Они знают, что здесь их встретят с улыбкой и заботой, помогут решить даже самые трудные вопросы. Так, каждый день в наши центры «Мои Документы» обращается более 70 тысяч горожан. В прошлом году столичные центры госуслуг оказали 25 млн услуг! При этом в центрах госуслуг практически нет очередей. Среднее время ожидания по всей сети составляет 3 минуты. А более положенных 15 минут приема к универсальным сотрудникам центров ждет 1 из 2000 человек. Посетителей, которые ожидают приема более 15 минут, в качестве приятного извинения бесплатно угощают кофе.

Новые услуги:

Во всех центрах госуслуг специалисты помогут оформить «одним пакетом» документы на новорожденного, многодетным семьям, при смене фамилии или при вступлении в права наследства.

Среди самых новых услуг и сервисов – выдача готовых паспортов гражданина РФ и заграничных паспортов на 5 лет сотрудниками центров (вместо специалистов МВД); выдача и замена водительских прав, услуги военкомата и налоговой службы (получение ИНН и справки 3-НДФЛ) в нескольких пилотных центрах госуслуг.

Сервисы:

Во всех центрах обеспечен единый набор сопутствующих услуг и дружелюбных сервисов. В каждом центре есть возможность сделать копию документа, фото, оплатить пошлину, распечатать документы с флешки, попить кофе или перекусить. А администраторы помогают получить услуги в электронном виде.

Планы:

Но московские центры движутся дальше. Следующая задача, стоящая перед центрами «Мои Документы» – это открытие флагманских центров госуслуг (по одному в каждом округе) в наиболее посещаемых местах, пересечениях транспортных потоков города. Чем они будут отличаться от обычных центров? Во-первых, расширенным перечнем услуг, которые пока невозможно транслировать на всю сеть. Это будут наши пилотные проекты, чтобы у жителей города были равные возможности оценить новинки во всех округах. Во-вторых, здесь будет много полезных дополнительных сервисов (например, услуги нотариуса, кафе, ремонт одежды, фотоателье).

