

**СОВЕТ ДЕПУТАТОВ**

**муниципального округа**

**АКАДЕМИЧЕСКИЙ**

**РЕШЕНИЕ**

**\_\_ 15 февраля 2022 года \_\_ № \_\_ 01-01-2022 \_\_**

***О заслушивании информации руководителя многофункционального центра предоставления государственных услуг района Академический Елисеевой Е.В. о работе учреждения в 2021 году***

В соответствии со статьей 8 Закона города Москвы от 14 июля 2004 года № 50 «О порядке наделения органов местного самоуправления внутригородских муниципальных образований в городе Москве отдельными полномочиями города Москвы (государственными полномочиями)», пунктом 4 части 1 статьи 1 Закона города Москвы от 11 июля 2012 года № 39 «О наделении органов местного самоуправления муниципальных округов в городе Москве отдельными полномочиями города Москвы», постановлением Правительства Москвы от 10 сентября 2012 года № 474-ПП «О порядке ежегодного заслушивания Советом депутатов муниципального округа отчета главы управы района и информации руководителей городских организаций», Регламентом реализации полномочий по заслушиванию отчета главы управы Академического района города Москвы и информации руководителей городских организаций, ***Совет депутатов муниципального округа Академический решил:***

1. Принять к сведению информацию руководителя многофункционального центра предоставления государственных услуг района Академический Елисеевой Елены Валерьевны, о работе учреждения в 2021 году (приложение).
2. Признать информацию, указанную в пункте 1 настоящего решения удовлетворительной с повторным замечанием, сделанным в предыдущий отчетный период (за 2020 год):

Отсутствие доступа для получения госуслуг маломобильными гражданами из-за необорудованной специализированными устройствами входной группы помещения многофункционального центра предоставления государственных услуг района Академический.

1. Направить настоящее решение в Департамент территориальных органов исполнительной власти города Москвы, многофункциональный центр предоставления государственных услуг района Академический.
2. Опубликовать настоящее решение в бюллетене «Московский муниципальный вестник» и разместить на официальном сайте муниципального округа Академический [www.moacadem.ru](http://www.moacadem.ru).
3. Настоящее решение вступает в силу со дня его принятия.
4. Контроль за исполнением настоящего решения возложить на временно исполняющего обязанности главы муниципального округа Академический в городе Москве Шефер Маргариту Викторовну.

Результаты голосования: «За» - 8 «Против» - 0 «Воздержались» - 1

**Врио главы муниципального**

**округа Академический М.В. Шефер**

***9-2020***

***Приложение***

***к решению Совета депутатов муниципального округа Академический***

***от 15.02.2022 №01-01-2022***

Информация

руководителя многофункционального центра предоставления государственных услуг района Академический Елисеевой Елены Валерьевны о работе учреждения в 2021 году

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ЦЕНТРЕ

Центр госуслуг «Мои документы» района Академический расположен по адресу: г. Москва, ул. Новочеремушкинская, д. 23, корп. 5, общая площадь занимаемых помещений 1418, 8 кв.м.

 Функционирует с 13 июня 2013 г. В центре в 60 окнах ведется прием граждан универсальными специалистами и сотрудниками отделения по вопросам миграции ОМВД России по району Академический.

В центре работает 55 специалистов, оказывающих государственные услуги населению, а так же 10 сотрудников ОВМ.

Мы ценим каждую минуту заявителя, поэтому работаем с 8 утра до 8 вечера 7 дней в неделю без выходных и перерывов на обед.

Сотрудники ОВМ работают по собственному графику.

В настоящее время в центрах «Мои Документы» предоставляют более 280 госуслуг. По экстерриториальному принципу предоставляется 98 % услуг.

Помимо вежливого и грамотного персонала, в принцип клиентоориентированности мы закладываем реальную заботу о потребностях посетителей. Нам важно, чтобы нашим посетителям было комфортно.

В центре района Академический есть возможность сделать

-ксерокопию документа,

-фото,

-оплатить пошлину,

-распечатать документы с информационных носителей,

-перекусить и выпить чашечку кофе или чая.

(за 2021 год заявителям было предложено бесплатно 1285 чашек кофе).

Заявители могут в свободном доступе зарядить свои мобильные устройства.

В нашем центре имеется кабинет для приема маломобильных групп населения, что позволяет принимать посетителей на 1 этаже.

При входе есть пандус и кнопка вызова специалиста.

Для детей оборудован детский уголок, где дети могут:

поиграть,

посмотреть мультфильмы,

порисовать,

почитать детские книжки.

С помощью администратора зала – можно научиться получать услуги в электронном виде через портал госуслуг на mos.ru.

Мы стараемся сделать центр госуслуг доступным и удобным для любой категории граждан. Наряду с автопарковками, вблизи центров организованы велопарковки, в помещении центра есть бесплатный Wi-Fi. Среди дополнительных сервисов появилась возможность оплаты госпошлин и других платежей непосредственно в окне приема через POS-терминалы. Способ оплаты позволяет осуществить платеж в одно касание и не требует ручного ввода реквизитов, что помогает избежать ошибок при заполнении.

СВОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПО ПРИНЯТЫМ УСЛУГАМ

Общее количество заявителей, обратившихся за государственными услугами в центр госуслуг «Мои документы» района Академический в 2021 году – 165576 чел.

193554 услуги оказали универсальные специалисты:

- по социальному направлению принято - 26929;

- по ведомственному направлению – 87972;

- по универсальному – 78653.

Зарегистрировано актов гражданского состояния, выдано повторных свидетельств и справок-7106:

- 1949 рождений;

- 758 смертей;

- 61 установлений отцовства;

- 183 регистрация брака;

- 275 регистрация расторжения брака;

- 867 выдача повторных свидетельств;

- 3013 выдача справок.

В зоне электронных услуг наши специалисты помогли оформить посетителям 1970 запросов, что на 742 больше чем в 2021 году. Связано с тем, что оформление ряда услуг переведено в электронный вид.

Сотрудники отделения по вопросам миграции ОМВД РФ по Академическому району приняли 26987 заявителей.

Центры госуслуг «Мои Документы» постоянно развиваются, улучшают инфраструктуру сети офисов, расширяют перечень услуг и делают их получение удобнее (есть возможность оформить ряд услуг «одним пакетом» в рамках 9 жизненных ситуаций или направить комплексный запрос на получение различных услуг). «Мои Документы» инициируют, поддерживают различные городские проекты и информируют о них горожан.

Новые услуги 2021 года:

• Консульская легализация документов;

• Удостоверение подлинности подписи нотариуса и оттиска его печати при легализации документов, представляемых физическими и юридическими лицами в компетентные органы иностранных государств;

• Прием заявления о гибели или уничтожении объекта налогообложения по транспортному налогу;

• Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым;

• Проставление апостиля на российских официальных документах, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации.

Пенсионный фонд РФ:

• выдача справки (дубликата справки), подтверждающей размер назначенной ежемесячной денежной выплаты, право на государственную социальную помощь в виде набора социальных услуг (выдается в день обращения заявителя, ранее срок ее выдачи составлял 14 дней);

• выдача выписки из федерального регистра лиц, имеющих право на дополнительные меры социальной поддержки, о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал (выдается в день обращения).

Услуги социальной защиты:

• назначение ежемесячной денежной выплаты на ребенка в возрасте от 3 до 7 лет включительно;

• назначение и выплата дополнительного единовременного пособия в связи с рождением ребенка семьям, в которых возраст супругов не достигает 36 лет, но один из супругов или оба супруга достигли возраста 30 лет, или единственный родитель достиг возраста 30 лет и не достиг возраста 36 лет.

Видеоконсультации

С 15 февраля 2021 г. на портале mos.ru появилась возможность записаться на видеоконсультацию со специалистами центров «Мои Документы». Темы онлайн-консультаций связаны с востребованными услугами.

Услуги ЗАГС

С 31 мая 2021 г. в центрах госуслуг доступны:

• регистрация рождения и смерти по заявлениям юридических лиц и решению суда;

• регистрация заключения брака граждан Российской Федерации в неторжественной обстановке;

• регистрация расторжения брака граждан Российской Федерации;

• выдача повторных документов об актах гражданского состояния гражданам Российской Федерации;

• прием заявлений о внесении исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния,

* проставление апостиля на официальных документах органов ЗАГС, составленных в Москве, в подтверждение фактов государственной регистрации актов гражданского состояния или их отсутствия, подлежащих вывозу за пределы Российской Федерации.

Услуги ФСС

Обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации и (или) услугами и отдельных категорий граждан из числа ветеранов протезами (кроме зубных протезов), протезно-ортопедическими изделиями, а также выплата компенсации за самостоятельно приобретенные инвалидами технические средства реабилитации (ветеранами протезы (кроме зубных протезов), протезно-ортопедические изделия) и (или) оплаченные услуги и ежегодная денежная компенсация расходов инвалидов на содержание и ветеринарное обслуживание собак-проводников (для иногородних инвалидов).

Сертификат COVID-19

С 8 ноября 2021 г. в центрах госуслуг в зоне электронных услуг организована выдача гражданам сертификата о профилактических прививках против новой коронавирусной инфекции или медицинских противопоказаниях к вакцинации и (или) перенесенном заболевании, вызванном COVID-19 на бумажном носителе в виде выписки из Портала gosuslugi.ru.

С 16 ноября 2021 г. такой сертификат выдается через «окно» специалиста посредством АРМ «Генерация сертификата COVID-19».

Управление ФНС по Москве

С 4 июня 2021 г. прием заявления о гибели или уничтожении объекта налогообложения по транспортному налогу.

РАБОТА С УПРАВЛЯЮЩИМИ КОМПАНИЯМИ И ПОСТАВЩИКАМИ УСЛУГ В СФЕРЕ ЖКХ.

МФЦ района Академический производит начисления более чем по 33 000 лицевых счетов.

В целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 в 2021 году были реализованы следующие меры по снижению необходимости личного обращения граждан в МФЦ районов*:*

- в период с 1 апреля 2020 по 1 апреля 2021 субсидия предоставляется на новый 6-месячный срок в том же размере в беззаявительном порядке, с последующим перерасчетом;

- в период с 1 марта 2020 по 1 октября 2021 в автоматическом режиме продлены меры социальной поддержки на оплату за жилищно-коммунальные услуги лицам, признанным инвалидами путем автоматического продления ранее установленной группы инвалидности.

Дворец госуслуг на ВДНХ

В 2018 году в Москве открылся центр госуслуг городского значения. Он разместился в историческом здании 71 павильона на ВДНХ рядом с фонтаном «Дружба народов».

Там жителям доступна возможность зарегистрировать право собственности на объекты недвижимости, расположенные на территории других субъектов Российской Федерации.

В других центрах госуслуг зарегистрировать право собственности можно только на объекты недвижимости, расположенные в Москве.

Во Дворце предоставляется услуга торжественного вручения первого паспорта гражданина РФ 14-летним детям.

Мероприятие проходит ежемесячно при участии руководящего состава центров госуслуг, сотрудников МВД России и почетных гостей. Юные горожане получают паспорт в исторически значимом здании Дворца в окружении друзей и родственников. Со сцены звучат слова напутствия и теплые пожелания, вручаются памятные подарки. Такой важный день получения первого документа гражданина запомнится молодым людям на долгие годы.

После церемонии вручения для всех желающих проходит экскурсия по музейно-выставочному комплексу истории государственной службы и мастер-класс по письму пером.

В 2019 году в здании Дворца открылся первый в России музейно-выставочный комплекс истории государственной службы. Он посвящен истории чиновничества и делопроизводства в России, а также становлению и развитию письменности и письменных принадлежностей на Руси. Вход свободный для всех желающих, а экспозиция доступна на русском, английском и китайском языках.

Флагманские офисы

С 2018 года в Москве стали открываться флагманские офисы «Мои Документы» — в Центральном, Юго-Западном, Южном, Юго-Восточном, Восточном и Северном административных округах города Москвы.

Их появление ознаменовало революцию в сфере предоставления государственных услуг. Здесь доступен расширенный перечень услуг. Например, с открытием флагманов началось предоставление услуги по регистрации транспортного средства. По предварительной записи можно поставить на учет автомобильные средства и прицепы к ним, внести изменения в данные о собственнике ТС, а также снять с учета транспортные средства. Для этого в офисах предусмотрены окна приема сотрудников ГИБДД, а также специально оборудована площадка для осмотра автомобилей.

Во всех флагманах доступны уникальные услуги, например, государственная регистрация ТС, выдача водительского удостоверения в день обращения, прием заявления о признании гражданина банкротом и торжественное вручение первых паспортов гражданам РФ, достигшим 14 лет.

В данных офисах могут получить услуги в том числе юридические лица и индивидуальные предприниматели — уникальная услуга «Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств» с 22 декабря 2020 года предоставляется во флагманских офисах «Мои Документы» и МФЦ городского значения (Дворец госуслуг) по экстерриториальному принципу. Также во флагманских офисах «Мои Документы» ведется прием заявлений на некоторые услуги Фонда социального страхования Российской Федерации.

Также граждане могут воспользоваться полезными дополнительными сервисами: медицинским кабинетом «Мое здоровье», туристическим бюро «Мои путешествия», фотоателье «Мое фото», консультацией нотариуса «Мой нотариус», зоной общественного питания «Мое кафе», а также есть «Мой банк». Для удобства посетителей с детьми во флагманских офисах есть просторные детские игровые уголки и комфортные комнаты матери и ребенка.

Сопровождаемое трудоустройство воспитанников ПНИ

Суть проекта — в сопровождаемом трудоустройстве воспитанников городских психоневрологических домов-интернатов. На каждом этапе — от приема на работу до самого рабочего процесса — подопечным помогают кураторы со стороны домов-интернатов и центров «Мои Документы».

Проект по трудоустройству проживающих в психоневрологических интернатах направлен на создание беспрепятственного пространства для жизни людей с ментальными особенностями. Ключевым инструментом в адаптации и социализации становится трудовая занятость: работа помогает проживающим не только заработать деньги, но и реализовать личностный потенциал, обрести независимость и уверенность в собственных силах.

Старт проекта — март 2021 года.

Сейчас уже 69 воспитанников психоневрологических интернатов работают в 40 офисах «Мои Документы».

В МФЦ района Академический запланировано на март-апрель трудоустройство воспитанника психоневрологического дома-интерната.

Информация о проектах центров «Мои Документы»

«Мои Документы» — активные участники социальных городских проектов. Из года в год центры госуслуг продолжают развивать и поддерживать городские проекты.

Проект «Москва — с заботой об истории» стартовал в апреле 2019 года, его целью стало сохранение памяти о героях Великой Отечественной войны. Оставить след в истории города и передать семейные реликвии, хранящиеся в личных архивах, в Главархив может каждый желающий. Для участия в проекте жителям необходимо прийти в любой столичный центр госуслуг, иметь при себе паспорт и материалы.

Сотрудник центра бережно упакует реликвии в специальные пакеты и направит в Главархив. Там, при необходимости, материалы отреставрируют и обеспечат им вечное хранение в надлежащих условиях. С согласия заявителя эти документы и предметы будут использованы в образовательных проектах и выставках. В читальных залах архива любой желающий может обратиться к семейным артефактам.

Трогательные истории и материалы, собранные в ходе проекта, легли в основу выставки, которая размещена в 28 офисах «Мои Документы». Документы и предметы, представленные на выставках, позволяют прикоснуться к подлинной истории из семейных архивов.

Экспозиция «Москва — с заботой об истории» перешла в онлайн накануне празднования 75-й годовщины со дня Великой Победы. Выставка размещена на портале комплекса социального развития «Я дома».

К 9 мая 2020 года был открыт виртуальный музей Главархива и центров госуслуг «Москва — с заботой об истории». В его основе — предметы и документы, переданные горожанами на хранение в Главархив. На сайте vov.mos.ru размещены оцифрованные копии писем, фотографий, фото предметов быта и гардероба, переданные жителями, также в музее можно найти документальные видеоролики, интерактивные карты, военные новости и многое другое.

Проект «Москва — с заботой о ветеранах» был запущен в мае 2019 года. Его целью стало обеспечение ветеранов наиболее востребованными государственными услугами на дому. Более 60 тыс. ветеранов получили сертификат участника проекта с указанием номера телефона руководителя районного центра госуслуг, который стал их личным консультантом. Участник проекта может в любой момент обратиться с вопросом к своему персональному помощнику или попросить специалиста приехать на дом для оформления услуги.

Сотрудники МФЦ района Академический продолжают выезжать на дом к ветеранам для предоставления государственных услуг.

Проект «Искренний сервис»

В 2014 году в центрах «Мои Документы» Мэром Москвы был принят и утвержден московский стандарт госуслуг, включающий 8 простых, но важных принципов работы сотрудников во благо жителей города. Тогда сотрудники центров «Мои Документы» приняли на себя обязательство быть клиентоориентированными, дружелюбными и коммуникабельными.

В 2015 году открылся первый в стране Учебный центр «Мои Документы», где специалисты могут обучиться не только предоставлению услуг, но и искусству общения с людьми, стрессоустойчивости, другим навыкам, которые помогают проявить индивидуальный подход в общении с каждым жителем. Регулярно здесь разрабатываются и внедряются специализированные программы обучения, проводятся тренинги как для новых сотрудников, так и для тех, у кого есть опыт. Это позволяет непрерывно повышать квалификацию и расширять компетенции специалистов. Такой подход вывел сервис в центрах госуслуг на принципиально новый уровень.

В 2017 году Сергей Собянин дал старт проекту «Искренний сервис» — умению смотреть на ситуацию с позиции жителя и решать задачи с точки зрения его интересов. Чтобы сервис был по-настоящему искренним всегда, важно превосходить ожидания посетителей.

В рамках проекта проходит конкурс среди сотрудников центров госуслуг «Мои добрые дела». Ежедневно каждый специалист, оказывая государственные услуги, вникает в проблемы жителей, старается решить вопрос заявителя, даже если он выходит за рамки его обязанностей. Искренний сервис стал для центров госуслуг настоящим мировоззрением. Создана самообучающая среда, в которой люди ежедневно хотят совершать как можно больше добрых дел.

По итогам конкурса «Мои добрые дела» сотрудники МФЦ района Академический были отмечены одними из лучших по количеству добрых дел.

Центры госуслуг — места притяжения, приходя в которые жители могут рассчитывать на искреннюю помощь сотрудников. Москвичи ценят работу офисов «Мои Документы» — свыше 97 % прошедших опрос заявителей поставили «лайк» на пульте оценки качества в окнах приема.

«Здоровая Москва»

В августе 2020 года в рамках проекта «Здоровая Москва» у горожан появилось сразу несколько возможностей для поддержания здоровья и активного образа жизни. В 69 центрах госуслуг «Мои Документы» разместились современные диагностические комплексы. Нововведение помогает провести быстрое бесплатное обследование организма (определить состав тела, измерить уровень насыщения крови кислородом, артериальное давление и пульс, провести анализ выдыхаемого воздуха), выявить риски и избежать осложнений, своевременно обратившись к врачам. Горожане активно пользуются новинкой, всего на данный момент обследование прошли более 260 тыс. посетителей центров госуслуг «Мои Документы». Москвичи чаще всего хотят узнать свой рост, проверить пульс и уровень насыщения крови кислородом.

Во всех флагманских офисах появились роботы-диагносты. Искусственный интеллект может измерить температуру тела, уровень сахара и кислорода в крови, давление и пульс, объем легких человека.

Результаты обследования в современном диагностическом комплексе можно распечатать, направить по электронной почте или в электронную медкарту, оформить которую, при необходимости, помогут специалисты центров госуслуг.

В августе 2020 года был запущен проект Департамента спорта города Москвы и центров госуслуг «Спортивные выходные» — серия бесплатных занятий уличными видами спорта для всех желающих старше 18 лет. Под руководством квалифицированных наставников, чемпионов Европы и мира горожане могут освоить азы скейтбординга, йоги, скандинавской ходьбы, воркаута и других популярных видов спорта, а также посетить пешеходную, беговую или велосипедную экскурсию по Москве и в необычном формате узнать много нового о столице. Аудитория проекта — более 700 тыс. участников.

Кардиокресла

Сделать электрокардиограмму всего за 1 минуту можно в 25 центрах госуслуг. Уже больше 26 тысяч человек сняли ЭКГ в офисах «Мои Документы». Пилотный проект по кардиомониторингу реализуется Московским центром инновационных технологий в здравоохранении совместно с российской компанией «CardioQVARK».

Работа сотрудников центров госуслуг в период COVID-19

Одним из важнейших фронтов работы центров «Мои Документы» в 2021 году стали мобильные пункты вакцинации против COVID-19 и пункты экспресс-тестирования. Специалисты офисов были задействованы в точках вакцинации по всему городу, а флагманские офисы стали площадками для их размещения. Сотрудники МФЦ района Академический оказывают помощь медицинским работникам на пунктах вакцинации в городских поликлиниках и торговых центрах.

Москвичи и гости столицы и сегодня могут сделать прививку в шести флагманских офисах и центре госуслуг района Ясенево, а также пройти экспресс-тестирование в 38 центрах «Мои Документы». Все пункты открыты ежедневно по графику центров.

В 2021 году продолжила свою работу горячая линия комплекса социального развития. Первое направление обслуживают операторы кол-центра — сотрудники «Мои Документы», которые принимают входящие звонки с вопросами о коронавирусной инфекции, а также обзванивают жителей с симптомами ОРВИ, чтобы узнать об их самочувствии и удостовериться, что экстренная медицинская помощь не требуется.

Сотрудники МФЦ района Академический задействованы как операторы в колл-центрах.

Второе направление горячей линии комплекса социального развития — это прием заявок на адресную социальную помощь москвичам старше 60 лет и гражданам, имеющим хронические заболевания, которые остались на самоизоляции дома. Операторы — сотрудники социального блока, которые фиксируют заявки на доставку продуктов питания, товаров первой необходимости и лекарственных препаратов, а социальные работники оперативно доставляют заказ по нужному адресу.

«Мои Документы» реализуют и другие проекты совместно с Департаментом здравоохранения города Москвы. В рамках проекта «Персональный помощник» 71 специалист офисов курирует москвичей с подозрением и подтвержденным онкологическим заболеванием. Это позволяет человеку не оставаться один на один со своим диагнозом. Специалисты помогают вовремя записываться к врачу и на обследования, напоминают о записи на прием, отслеживают сроки этапов лечения и отвечают на возникающие вопросы. Еще более 230 специалистов центров госуслуг сейчас работают администраторами в городских поликлиниках нового московского стандарта. Проект «Мой администратор» помогает создавать дружелюбную атмосферу в столичных медучреждениях: специалисты на входе подсказывают, как записаться на прием, помогают сориентироваться, где находится тот или иной кабинет, а также решают другие вопросы, не связанные непосредственно с оказанием медицинской помощи.

ОБУЧЕНИЕ

В нашем центре мы стремимся, чтобы все специалисты могли быть высококвалифицированными, эффективными и, что очень важно, дружелюбно, настроенными на приветливое и конструктивное общение с жителями города, а также универсальными, то есть успешно предоставляющими услуги различных направлений. Для этого специалисты постоянно повышают свои знания в Учебном центре, а также проходят обучение в системе дистанционного обучения. Дистанционное обучение позволяет каждому специалисту осваивать материал в удобное для него время с учетом индивидуальных особенностей усвоения материала. Вновь принятые работники начинают повышать квалификацию уже в течение первой недели, после ознакомления с нормативной базой. С персоналом центра предусмотрены и регулярно проводятся при участии представителей органов исполнительной власти очные занятия, целью которых является рассмотрение особенностей предоставления государственных услуг по отдельным направлениям.

УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ

 Сделать процесс получения необходимых государственных услуг максимально комфортным нам помогает рациональное управление очередями: онлайн-мониторинг загруженности центров, предварительная запись для оформления ряда распространенных услуг (биометрический загранпаспорт, услуги Росреестра) и уведомление о готовности документов (тем способом, который указан в заявлении – по электронной почте или СМС-оповещение).

В центре госуслуг района Академический, в среднем, время ожидания составляет 00:06:13. Такие результаты достигаются благодаря сплоченности коллектива, его слаженной командной работе и универсализации специалистов. Ведь перед сетью центров госуслуг города была поставлена задача - борьба с очередями.

Менее 1 процента посетителей ждет приема у специалиста более 15 предусмотренных законодательством минут. Чтобы сделать его продолжительное ожидание комфортным, мы дарим ему чашечку кофе.

АНАЛИЗ ПО ЖАЛОБАМ

 Москва является абсолютным лидером по установлению обратной связи с посетителями, и у нас много способов установления диалога с жителями. Мы понимаем, что главное в нашей работе – слышать клиента. Для этого мы проводим анкетирования и опросы, активно общаемся с москвичами в социальных сетях, в окнах установлены пульты оценки качества. Горожане могут также рассказать нам о своих пожеланиях или замечаниях с помощью книги отзывов и предложений, по номеру телефона «горячей линии», направить письмо по электронной почте или задать вопрос на сайте md.mos.ru или в мобильном приложении.

Сравнительный анализ по обращениям в книге отзывов и обращений:

2020год – всего 499 обращения, из них:

 441 благодарностей;

 33 по оплате ЖКУ;

 25 другие.

2021 год – всего 149 обращения, из них:

 91 благодарностей;

 6 по оплате ЖКУ;

 52 другие.

ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕНТРА

По результатам внутренних проверок контрольным управлением за год: МФЦ района Академический в числе лучших центров города.

 Город развивается, и «Мои Документы» стремятся быть «на одной волне» с москвичами. Сегодня центры госуслуг – места притяжения. Помогает в этом «Искренний сервис» – умение смотреть на ситуацию с позиции клиента и решать задачи с точки зрения его интересов.

 Ежедневно мы стремимся внимательно услышать каждого посетителя, понять его настоящие потребности или беспокойства и помочь в решении его вопросов. «Мои Документы» - с пользой, заботой, улыбкой!