

**СОВЕТ ДЕПУТАТОВ**

**муниципального округа**

**АКАДЕМИЧЕСКИЙ**

**РЕШЕНИЕ**

**\_\_26 января 2023 года \_\_ № \_\_05-01-2023 \_\_**

***О заслушивании информации руководителя многофункционального центра предоставления государственных услуг района Академический Елисеевой Е.В. о работе учреждения в 2022 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 2022 году (приложение).
2. Направить настоящее решение в Департамент территориальных органов исполнительной власти города Москвы, управу Академического района, многофункциональный центр предоставления государственных услуг района Академический.
3. Опубликовать настоящее решение в бюллетене «Московский муниципальный вестник» и разместить на официальном сайте муниципального округа Академический [www.moacadem.ru](http://www.moacadem.ru).
4. Настоящее решение вступает в силу со дня его принятия.
5. Контроль за выполнением настоящего решения возложить главу муниципального округа Академический Ртищеву Ирину Александровну.

Результаты голосования: «За» - 11 «Против» - 0 «Воздержались» - 0

Глава

муниципального

округа Академический Ртищева И.А.

***Приложение***

***к решению Совета депутатов***

***муниципального округа Академический***

***от 26.01.2023 № 05-01-2023***

**Информация**

о работе многофункционального центра предоставления государственных услуг г. Москвы «Мои документы» района Академический в 2022 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.

За последние годы количество предоставляемых услуг увеличилось на 63 % **(с порядка 180, до более 280 услуг)**. **По экстерриториальному принципу на данный момент предоставляется 99 % услуг.** Доля услуг по экстерриториальному принципу на 2013 г. составляла 4 %.

В МФЦ района Академический доступен **единый набор дружелюбных сервисов**. Центр усовершенствован для более комфортного пребывания и передвижения маломобильных граждан, а для удобства родителей с детьми есть детская игровая зона, а также комната матери и ребенка. В центре можно сделать фото на документы, распечатать или снять копию с документов, оплатить госпошлины и иные платежи с помощью платежных терминалов в зале или в окне приема. В зоне обмена книгами каждый желающий может оставить свою книгу и взять другую понравившуюся, почитать в комфортной обстановке, а также посмотреть афишу городских мероприятий на ближайшее время. Здесь же можно бесплатно отсканировать QR-коды со ссылками на аудиокниги или электронные тексты известных взрослых и детских произведений. Книги периодически обновляются, что позволяет регулярно знакомиться с новыми авторами.

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 центра 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 2022 году – 181715 чел.

146946 услуги оказали универсальные специалисты:

- по социальному направлению принято - 24980;

- по ведомственному направлению – 91313;

- по универсальному – 30653.

Зарегистрировано актов гражданского состояния, выдано повторных свидетельств и справок-7286, что на 180 больше по сравнению с 2021 г.

- 2244 рождений;

- 479 смертей;

- 159 установлений отцовства;

- 464 регистрация брака;

- 532 регистрация расторжения брака;

- 2399 выдача повторных свидетельств;

- 1009 выдача справок.

В зоне электронных услуг наши специалисты помогли оформить посетителям 4373 запросов, что на 2403 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 86204 заявителей, что на 59217 больше по сравнению с 2021 годом.

Центры госуслуг «Мои Документы» 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** *(«Рождение ребенка», «Многодетная семья», «Оформление наследства», «Перемена имени», «Приобретение жилья», «Смена места жительства», «Я — автомобилист», «Я потерял документы», «Я оплачиваю налоги»)* или подать **комплексный запрос** в центре госуслуг. «Мои Документы» поддерживают различные городские проекты и информируют о них горожан.

**Новые услуги за 2022 год**

- **В начале 2022** года появилась возможность получать услуги **ЗАГС по экстерриториальному принципу**. В частности, нововведения коснулись услуг по регистрации рождения, расторжения брака, а также подачи заявлений о внесении изменений или исправлений в записи актов гражданского состояния. Раньше за некоторыми услугами ЗАГС нужно было обращаться по месту проживания или наступления события. Сейчас зарегистрировать ребенка или получить повторные свидетельства и справки можно в любом подходящем центре госуслуг.

**Справочно:** *В 2021 году в центре госуслуг района Академический стали доступны* ***большинство услуг ЗАГС****: регистрация рождения и смерти по заявлениям юридических лиц и решению суда; регистрация заключения брака граждан РФ, достигших совершеннолетия, в неторжественной обстановке; регистрация расторжения брака; выдача повторных документов о государственной регистрации актов гражданского состояния; прием заявлений о внесении исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния; прием заявления на проставление апостиля на официальных документах, выданных органами ЗАГС г. Москвы, в подтверждение фактов государственной регистрации актов гражданского состояния или их отсутствия, подлежащих вывозу за пределы Российской Федерации.*

- **С 1 марта 2022 г.** в центре госуслуг МФЦ района Академический доступна услуга ДТСЗН города Москвы по оказанию адресной социальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

- **С 25 апреля 2022 г.** малообеспеченные москвичи могут обратиться в Центр госуслуг для подачи заявлений и документов, необходимых для назначения ежемесячных пособий на детей соответствующего возраста (опекуны и попечители подают заявление в окне специалиста, а родители и усыновители представляют дополнительные документы в случае приостановления предоставления услуги на mos.ru):

**- Ежемесячное пособие на детей от 0 до 3 лет ;**

**- Ежемесячное пособие на детей от 3 до 7 лет включительно;**

**- Ежемесячное пособие на детей от 8 до 18 лет (в рамках данной выплаты назначается президентская выплата на ребенка в возрасте от 8 до 17 лет)**

- **С 28 апреля 2022 г.** жители Москвы **могут поставить на кадастровый учет недвижимость и зарегистрировать права на нее, не выходя из дома**. Специалист центра госуслуг примет документы и доставит результат оказания услуги в выбранное место по указанному заявителем адресу в пределах города Москвы.

Онлайн-заявку на выезд сотрудника «Мои Документы» на регистрацию недвижимости можно подать на портале mos.ru. При оформлении документов заявитель может выбрать курьерскую доставку в качестве способа получения результата услуги.

Льготным категориям граждан услуга предоставляется бесплатно: ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны, участникам обороны Москвы, детям-инвалидам, инвалидам I группы, инвалидам с детства I группы.

# - С 29 июня 2022 г. физическим лицам доступна услуга по регистрации права собственности на объекты недвижимости, находящиеся за пределами столицы, в любом центре госуслуг Москвы. Услуга предоставляется по предварительной записи.

- **С 1 июля 2022 г.** две услуги стали доступнее:

· Теперь зарегистрироваться по месту жительства или по месту пребывания в Москве можно в любом центре госуслуг. Ранее услугу по регистрации оказывали в центрах госуслуг территориально, то есть в пределах района проживания.

· Российский паспорт теперь оформляется пять рабочих дней с момента поступления документов из центра госуслуг в отдел миграции. Ранее срок составлял для жителей города Москвы — 10 дней, для обратившихся по экстерриториальному принципу жителей других регионов — 30 дней.

- **С 10 августа 2022 г.** в центре госуслуг района Академический осуществляется прием запросов на обеспечение жилыми помещениями и денежными выплатами жителей города Москвы, состоящих на жилищном учете, в части предоставления компенсационной выплаты для приобретения или строительства жилых помещений.

- **С 28 сентября 2022 г.** в центре госуслуг райлна Академический организован прием заявлений о замене территории страхования от застрахованных лиц, имеющих полис ОМС, выданный в другом субъекте РФ, и желающих прикрепиться к московской страховой медицинской организации.

- **С 24 октября 2022 г.** в центре госуслуг реализована возможность **получения документа на бумажном носителе**, подтверждающего содержание электронного документа, являющегося результатом предоставления услуги посредством портала gosuslugi.ru.

- **С июня 2022 г.** в МФЦ района Академический начали принимать **заявления по ковидной амнистии**. Граждане могут оформить компенсации по уплаченным штрафам за несоблюдение коронавирусных ограничений. Деньги возвращают горожанам, индивидуальным предпринимателям и юридическим лицам. Главное — штраф должен быть выписан органом исполнительной власти города Москвы, ГКУ «Организатор перевозок» или судами на основании протоколов, составленных органами исполнительной власти города Москвы. Амнистия действует до конца года и охватывает все ограничения, кроме нарушений режима самоизоляции и штрафов, выписанных по постановлениям Роспотребнадзора и МВД.

- **С 01 декабря 2022 года** оформление социальной карты москвича перешло в электронный вид. Граждане, не выходя из дома, могут оформить данную услугу на портале mos.ru. Заявителям, не имеющим возможности оформить услугу через портал, администраторы МФЦ всегда помогут в зоне электронных услуг.

**РАБОТА С УПРАВЛЯЮЩИМИ КОМПАНИЯМИ И ПОСТАВЩИКАМИ УСЛУГ В СФЕРЕ ЖКХ.**

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

**С 28 апреля 2022 г.**, в случае если расчет начислений осуществляется через центры госуслуг, граждане могут получать в личном кабинете на портале mos.ru справку о наличии/отсутствии задолженности или переплаты за жилищно-коммунальные и иные услуги. Ранее при получении информации о задолженности в центре госуслуг «Мои Документы» официальные сведения о переплате не предоставлялись вовсе (переплата просто учитывалась в едином платежном документе). Жители по-прежнему могут выбрать — получить справку в МФЦ или онлайн на портале mos.ru.

**Уникальные офисы «Мои Документы»**

**Флагманские офисы**

С 2018 г. в Москве стали открываться флагманские офисы «Мои Документы». Сейчас флагманы открыты в **Центральном, Юго-Западном, Южном, Восточном, Северном, Юго-Восточном и Северо-Западном административных округах.** Здесь доступен расширенный перечень услуг. Например, во всех флагманских офисах предоставляется **услуга по регистрации транспортного средства,** получению **водительского удостоверения в день обращения, услуга по** **оформлению загранпаспорта детям до 14 лет за сутки (доступна во флагманах ЮАО, ЮВАО), регистрации юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и крестьянско-фермерских хозяйств (доступна также в МФЦ городского значения).**

Во флагманских офисах ведется прием заявлений на некоторые услуги **Фонда социального страхования**.

Во флагманах и Дворце госуслуг можно оформить услугу МИД **«Консульская легализация документов»**. Государственная услуга предоставляется Консульским департаментом МИД России в пределах города Москвы вне зависимости от регистрации заявителя по месту жительства, пребывания в РФ. Услугу могут получить физические лица как российского, так и иностранного гражданства, проживающие на территории РФ.

В настоящее время услуга «**Прием заявления о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке**» предоставляется в 7 флагманах и Дворце госуслуг.

Во флагманских офисах и Дворце госуслуг на ВДНХ предоставляются **услуги Министерства юстиции РФ:**

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

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

С 29 сентября 2022 г. во флагманских офисах и Дворце госуслуг на ВДНХ предоставляются услуги Департамента образования и науки города Москвы «**Подтверждение документов об образовании и (или) о квалификации**» и **«Подтверждение документов об ученых степенях и ученых званиях»**.

С 1 июля 2022 года во флагманских офисах и Дворце госуслуг на ВДНХ появилась возможность создания заверенных **усиленной квалифицированной подписью** **электронных дубликатов** **бумажных** **документов,** которые обычно хранят дома, например, документы о прохождении военной службы, образовании и квалификации, трудовой деятельности, государственных и ведомственных наградах, доходе, прохождении лечения и др. Электронные дубликаты направляются в личный кабинет заявителя на портале gosuslugi.ru, где хранятся бессрочно*.*

Кроме того, во флагманских офисах «Мои документы» или Дворце госуслуг на ВДНХ **можно пройти идентификацию личности для оформления карты болельщика**. С 4 июля можно оформить персонифицированные электронные карты через портал gosuslugi.ru. Заявления принимают исключительно в электронном виде, но подтвердить данные нужно лично в центре «Мои Документы».

**Полезные дополнительные сервисы:** медицинский кабинет «Моё здоровье», туристическое бюро «Мои путешествия», фотоателье «Моё фото», «Мой нотариус» и зона общественного питания «Моё кафе» и (флагманы ЮВАО, ЮЗАО).

Во флагманских офисах ведут прием специалисты **ГБУ «Малый бизнес Москвы»**. Они готовы предоставить услуги предпринимателям, а также дать консультацию или проверить комплектность документов.

**Дворец госуслуг на ВДНХ**

В 2018 г. в 71-м павильоне на ВДНХ открылся центр госуслуг городского значения.

19 декабря 2019 г. во Дворце была запущена уникальная услуга по торжественному вручению первого паспорта гражданина РФ 14-летним детям. С 5 апреля 2021 г. торжественное вручение первого паспорта распространено **на все флагманы:** мероприятия проводятся два раза в месяц на каждой площадке. Более 1600 юных москвичей получили свой первый паспорт в торжественной обстановке.

В 2019 г. в здании Дворца открылся **музейно-выставочный комплекс истории государственной службы**. Здесь для школьников проводятся занятия в рамках общегородских образовательных проектов «Учебный день в музее», олимпиада «Музеи.Парки.Усадьбы» и другие.

**Проекты центров «Мои Документы»**

**«Спортивные выходные»**

В августе 2020 г. был запущен проект центров госуслуг и Департамента спорта города Москвы **«Спортивные выходные»** — серия бесплатных занятий уличными видами спорта для всех желающих старше 18 лет в парках столицы. Под руководством **квалифицированных наставников**, чемпионов Европы и мира горожане могут освоить азы йоги, северной ходьбы, функциональных тренировок и других популярных видов спорта. Участниками тренировок стали популярные спортсмены, актеры, телеведущие. «Спортивные выходные» также проходят в онлайн-формате на канале проекта.

В летнем сезоне в офлайн-тренировках приняли участие более 27 тыс. человек, а количество локаций впервые достигло 20.

1 октября 2022 года проект стартовал в новом формате. Впервые занятия в холодное время года проходят на уникальных закрытых локациях столицы — в студиях растяжки и фитнеса Smstretching, Доме культуры «ГЭС-2», здании Северного речного вокзала и Доме культуры на ВДНХ. Появились новые направления тренировок: barre — балетная тренировка с элементами пилатеса, йоги и танцев, fitboxing — интенсивная кардиотренировка с элементами бокса, pilates, TRX — функциональная тренировка с петлями для развития координации и выносливости, а также hot 36° stretching и hot 36° yoga — тренировки в горячем зале для развития гибкости и укрепления мышц всего тела.

**«Мой администратор»**

В 2020 году запустился проект **«**Мой администратор**»**. Ряд функций администраторов поликлиник стали выполнять сотрудники центров госуслуг. В 2021 году проект был включен в основную деятельность центров госуслуг.**Сейчас почти 1,5 тыс. специалистов работают администраторами в поликлиниках столицы.**

В задачи администраторов входит решение различных вопросов пациентов: помочь записаться к специалисту, сориентировать по месторасположению нужного кабинета, уточнить графики приема врачей и пр. **Сотрудники центров госуслуг освободили время медицинских работников для выполнения их непосредственной работы — оказания медицинской помощи пациентам.**

Все администраторы поликлиник **проходят специальную подготовку и обучение в образовательном центре «Академия искреннего сервиса»**, а также изучают функционал, специфику работы в поликлинике, развивают навыки проактивного поведения и работы в нестандартных ситуациях с сохранением ориентации на интересы пациента. Перед выходом в поликлинику сотрудник работает в центре госуслуг — это позволяет приобрести практику уверенного и доброжелательного общения с жителями района.

Работая в медицинских учреждениях, администраторы продолжают на ежедневной основе развивать свой профессионализм — разбирают варианты решения возникающих ситуаций, изучают нововведения в медицинских учреждениях.

Около 30 сотрудников, принятых администраторами в поликлиники прошли стажировку в МФЦ района Академический. Основная задача центра научить и показать на личном примере как искренне необходимо общаться с гражданами – заявителями.

**«Сопровождаемое трудоустройство воспитанников ПНИ»**

В марте 2021 года стартовал проект по трудоустройству 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 зарабатывать деньги, но и реализовать личностный потенциал, обрести независимость и уверенность в собственных силах.

Сейчас уже **88 воспитанников** психоневрологических интернатов работают в **51 офисе «Мои Документы»**.

На Премии HR-бренд-2021 «Мои Документы» стали победителями в номинации «Равные возможности». Ее получают только те работодатели, которые обеспечивают лучшие условия труда людям с инвалидностью. Многим людям с ментальными особенностями проект по сопровождаемому трудоустройству помог лучше адаптироваться, научиться организовывать свой день, взаимодействовать с другими людьми.

В МФЦ района Академический также запланировано трудоустройство воспитанника психоневрологического дома-интерната.

**«Москва — с заботой о ветеранах»**

**Проект «Москва — с заботой о ветеранах»** был запущен в мае 2019 г. Его цель — обеспечение ветеранов наиболее востребованными государственными услугами на дому. **Более 500 ветеранов Академического района получили сертификат участника с указанием телефона руководителя районного центра госуслуг, который стал их личным консультантом**. Ветеран может в любой момент обратиться с вопросом к своему персональному помощнику или попросить специалиста приехать на дом для оформления услуги.

Среди наиболее популярных — оформление и выдача социальной карты москвича, выдача справок о городских и федеральных выплатах, а также прием документов для предоставления льгот на пользование телефонной связью.

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

**«Москва — с заботой об истории»**

Проектстартовал 9 апреля 2019 г. Цель — сохранить память о героях Великой Отечественной войны. Передать семейные реликвии в Главархив через центры госуслуг может каждый желающий.

Истории и материалы, собранные в ходе проекта, легли в основу **выставки, которая размещена в 29 центрах госуслуг и в онлайн-формате на** [**сайте Главархива Москвы в разделе «Проекты».**](https://cgamos.ru/mfc-moscow/archive.html)

К 9 Мая 2020 г. был открыт **виртуальный музей Главархива и центров госуслуг «Москва — с заботой об истории»**. На сайте vov.mos.ru размещены оцифрованные копии писем, фотографий, фото предметов быта и гардероба, также в музее можно найти документальные видеоролики, интерактивные карты, военные новости и многое другое.

С 17 мая 2021 г. запущен второй этап проекта «Москва — с заботой об истории» — «**Московская фотолетопись**». В рамках проекта горожане могут сдать через центры госуслуг на вечное хранение в Главархив фотопленки из семейных архивов, отображающие историю Москвы и жизнь москвичей в ХХ веке.

**Корпоративная культура**

**Проект «Искренний сервис»**

В 2014 году Мэр Москвы Сергей Собянин подписал «Московский стандарт госуслуг», критерии которого предложили сами жители. С тех пор столичные офисы «Мои Документы» задали высокую планку в сфере предоставления услуг, которую успешно держат и сегодня. В 2021 году Сергей Собянин утвердил главный принцип московского стандарта госуслуг — «Человек на первом месте».

В 2017 году появился проект «Искренний сервис». С тех пор сотрудники офисов ежедневно не просто решают вопросы жителей столицы, а находят к ним индивидуальный подход. Они стараются сделать больше, чем определено регламентами, оставаясь при этом в правовом поле. Делают все возможное, чтобы житель ушел с решенным вопросом и хорошим настроением. Сейчас искренний сервис — отличительная черта офисов «Мои Документы», и на сегодняшний день это уже не проект, а корпоративная культура, философия, которой придерживаются центры госуслуг.

**Учебный центр и Академия искреннего сервиса**

**Учебный центр**

В 2015 году в центре госуслуг района Строгино открылся первый уникальный Учебный центр для сотрудников «Мои Документы». В 2018 начал работу филиал Учебного центра во Дворце госуслуг на ВДНХ. **Он стал первым в стране учебным заведением**, которое готовит сотрудников для работы в столичных центрах «Мои Документы».

17 профессиональных тренеров обучают вновь принятых сотрудников, а также помогают повышать квалификацию уже опытным специалистам. Обучение проводится по двум направлениям: функциональное и сервисное.

Специалистов обучают порядку предоставления услуг и искусству общения с людьми, стрессоустойчивости, другим навыкам, которые помогают проявить индивидуальный подход в общении с каждым жителем.

За все время Учебным центром было разработано **более 330 курсов и программ обучения**.

**Академия искреннего сервиса**

В августе 2021 года открыл двери образовательный центр «Академия искреннего сервиса», реализующий свою деятельность на базе центров госуслуг Москвы.

В данный момент обучение в нем проводится для сотрудников центров госуслуг. В нем приняли участие около 3000 сотрудников. В дальнейшем обучение по программам, направленным на развитие клиентоцентричности, смогут проходить сотрудники столичных социальных учреждений.

Тренеры образовательного центра помогают сотрудникам в формировании лидерского потенциала, развитии эмоционального интеллекта — всё это с целью освоения новых моделей поведения на уровне лучших сервисных практик.

Именно в «Академии искреннего сервиса» обучаются специалисты направления «Мой администратор» перед выходом на работу в поликлиники.

В 2022 году тренеры из Учебного центра и образовательного центра «Академия искреннего сервиса» приняли участие в VI Всероссийском конкурсе «Мастер бизнес-тренинга» и заняли первые три призовых места.

**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:**

**2021 год** – всего 149 обращения, из них:

91 благодарностей;

6 по оплате ЖКУ;

52 другие.

**2022год** – всего 286 обращения, из них:

207 благодарностей;

8 по оплате ЖКУ;

71 другие.

**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!