

Информация о развитии центров госуслуг города Москвы «Мои Документы» для отчета муниципальным депутатам

С 2011 года центры госуслуг «Мои Документы» города Москвы пришли на смену 1,2 тыс. приемных различных органов власти.

Сегодня в Москве работают 137 центров госуслуг: **128 районных центров, 8 флагманских офисов ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ВАО, ЮВАО, САО, СЗАО, ЗАО и Дворец госуслуг на ВДНХ (временно приостановил свою работу в связи со сменой выставочных экспозиций павильона).**

Центр госуслуг района Ярославский расположенный на Ярославском шоссе, дом 116 корпус 1, функционирует с августа 2013 г. Предоставление услуг осуществляется в 27 окнах приема граждан. В МФЦ района Ярославский работает 56 специалистов, из них, непосредственно 46 специалистов МФЦ и 10 сотрудников ОУФМС. Ежедневно в наш центр обращается более 370 заявителей. Мы открыты для жителей **без выходных 7 дней в неделю с 08:00 до 20:00.**

В настоящее время в Центрах предоставляется порядка 280 услуг. Из них 99 % - по экстерриториальному принципу (на 2013 г. доля услуг по экстерриториальному принципу составляла 4 %).

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 2017 году, был дан старт проекту «**Искренний сервис**» – умению смотреть на ситуацию с позиции жителя и решать задачи с точки зрения его интересов.

В 2021 году Сергей Собянин утвердил главный принцип московского стандарта госуслуг — «**Человек на первом месте**».

Сейчас искренний сервис — отличительная черта офисов «Мои Документы». И на сегодняшний день это **уже не проект, а организационная культура, основанная на ценностях человеколюбия.**

В каждом центре, доступен **единый набор дружелюбных сервисов.**

Центры усовершенствованы для пребывания и передвижения маломобильных граждан, в наличие детский уголок, комната матери и ребенка, кофе-автомат, кулер с водой, Зона обмена книг, стойка с газетами, сервис удаленного сурдоперевода, велопарковка.

Также, в центрах можно сделать фото на документы, зарядить электронное устройство, распечатать или снять копию с документов, оплатить госпошлины и иные платежи с помощью платежных терминалов в зале или в окне приема, воспользоваться бесплатным WiFi.

Центры госуслуг «Мои Документы» постоянно развиваются, улучшают инфраструктуру офисов и делают **получение государственных услуг удобнее**: оформление услуг онлайн через портал mos.ru или в мобильном приложении, предварительная онлайн запись на прием, получение уведомлений о готовности документов «смс-оповещение». В нашем Центре оборудованы 7 рабочих мест для самостоятельного получения услуг в электронном виде, администраторы всегда готовы помочь заявителям. В случае ожидания приема в очереди >15 минут – кофе в подарок.

Есть возможность оформить ряд услуг «одним пакетом» в рамках **9 жизненных ситуаций** или направить **комплексный запрос** на получение различных услуг единым пакетом. Это **позволяет сократить число визитов** в центр госуслуг до двух: сначала подать заявления, а потом прийти за готовым комплектом документов.

За истекший 2023 год, Центр госуслуг района Ярославский поселило более **124 тыс.** заявителей. Наиболее востребованными (ключевыми) услугами для наших заявителей стала следующая **5-ка лидеров** :

1. Регистрационный учет граждан РФ по мету пребывания и по месту жительства в пределах РФ: > **6,9**тыс. обращений;
2. Оформление социальной карты: > **6,1** тыс. обращений

3. Предоставление информации жилищного учета: > **6,0 тыс.** обращений;
4. Кадастровый учет и (или) регистрация права > **4,0 тыс.** обращений.
5. Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг: > **3,0 тыс.** обращений.

Необходимо отметить, что в связи с переходом услуги по оформлению субсидии на оплату ЖКУ в электронный вид, количество обращений по сравнению с 2022 годом уменьшилось в 2 раза.

Динамика по заявителям:

В 2020 году оказано 20 млн услуг;

В 2021 году оказано более 26 млн услуг;

В 2022 году оказано более 28 млн услуг;

С начала 2023 года оказано более 21 млн услуг (*период с 01.01.2023 по 15.11.2023*)

Всего по Москве Центры госуслуг производят начисления более чем по 4,4 млн лицевых счетов. Из них **более чем по 28 тыс. лицевых счетов** производит начисление МФЦ района Ярославский.

С 28 марта 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/переплаты за жилищно-коммунальные и иные услуги.

В минувшем году значительно расширился перечень услуг, предоставляемых сотрудниками Центров:

1. Консультирование жителей посредством системы «**ВидеоКонференцСвязи**» онлайн, на портале mos.ru.

2. Услуги ЗАГС по экстерриториальному принципу: С 1 июня 2023 года во всех центрах госуслуг граждане Российской Федерации могут получить **справку об отсутствии факта государственной регистрации заключения брака**. Для граждан РФ с документами, выданными компетентными органами иностранных государств, иностранных граждан и лиц без гражданства услуга по-прежнему доступна в Архивно-информационном отделе Управления ЗАГС Москвы.

3. Теперь физическим лицам доступна услуга по **регистрации права собственности** на объекты недвижимости, **находящиеся за пределами столицы**, в любом центре госуслуг Москвы, в том числе и в МФЦ района Ярославский. Также, данная услуга доступна юридическим лицам в 29 центрах госуслуг.

- с **23 октября 2023 года во всех центрах госуслуг Москвы можно сделать цифровые дубликаты документов**. Они будут храниться бессрочно в личном кабинете на портале gosuslugi.ru. Всего таких документов 19. Ранее эта услуга предоставлялась только во флагманских центрах.

- с **24 октября 2023 года во всех центрах госуслуг Москвы можно получить документ на бумажном носителе, подтверждающий содержание электронного документа**.

4. Во всех флагманских офисах и центрах госуслуг поселения Сосенское (доп. офис), теперь доступны **услуги органов опеки**, в том числе по предварительной записи через портал mos.ru.:

- Выдача разрешения на сделки с имуществом (купля-продажа, обмен);
- Распоряжение деньгами на счетах несовершеннолетних, недееспособных или ограниченно дееспособных граждан.

В МФЦ района Ярославский данные услуги не предоставляются.

5. В центрах госуслуг застрахованные лица, имеющие полис ОМС, выданный в другом субъекте РФ, желающие прикрепиться к московской страховой медицинской организации, могут подать заявление о замене территории страхования.

6. Во всех центрах госуслуг можно **подтвердить личность для оформления персонифицированной электронной карты болельщика**.

Наряду с нашим и другими районными Центрами, в Москве ведут прием **8 флагманских офисов окружного значения ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ВАО, ЮВАО, САО, СЗАО, ЗАО и Дворец госуслуг на ВДНХ (временно приостановил свою работу в связи со сменой выставочных экспозиций павильона)**

Главные особенности - это отличный от остальных Центров **режим работы** (с 10.00 до 22.00), набор **дополнительных сервисов** (таких как: медицинский кабинет «Мое здоровье»,

туристическое бюро «Мои путешествия», фотоателье «Мое фото», консультацией нотариуса «Мой нотариус», зона общественного питания «Мое кафе», сервисы «Мой банк» и «Мой нотариус».

Также во флагманских офисах доступны следующие уникальные услуги и сервисы:

- Регистрация транспортных средств
- Прием заявления о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке
- Выдача водительского удостоверения в день обращения
- Приобретение гражданства несовершеннолетними детьми
- Выдача паспортов 14-летним гражданам в торжественной обстановке сотрудниками МВД.

«Мои Документы» – активные участники социальных городских проектов.

В рамках проекта **«Мой администратор»** сотрудники МФЦ работают администраторами в городских поликлиниках. Предварительную стажировку будущие администраторы проходят в районных центрах, в **МФЦ района Ярославский** данных сотрудников нет.

Для организации работы по данному направлению сформировано отдельное структурное подразделение, отвечающее за работу администраторов в амбулаторном звене и в стационарах города. Все администраторы проходят специальную подготовку и обучение в образовательном центре **«Академия искреннего сервиса»**.

«Спортивные выходные» - возможность бесплатно заниматься спортом под руководством профессиональных тренеров. С 16 сентября 2023 года стартовал новый сезон совместного проекта центров госуслуг и Департамента спорта города Москвы «Спортивные выходные». Тренировки проводятся на новых закрытых площадках.

В новом сезоне для жителей открыты 13 локаций — Культурный центр ЗИЛ, зал на ВДНХ, Северный речной вокзал, 5 студий СМСТРЕТЧИНГ, «Три вокзала. Депо», «Депо. Москва», Технопарк «Сколково», Южный речной вокзал, Центральный Рынок.

За этот год проект «Спортивные выходные» получил премию в области спортивного маркетинга MarSpo Awards-2023 в номинации «Лучший маркетинг проекта в области популяризации спорта и ЗОЖ. Неигровые виды спорта», а также стал лауреатом ежегодной премии «Спорт и Россия» в номинации «Лучшая программа по популяризации спорта и здорового образа жизни среди населения города Москвы».

Проект «Равные возможности» - сопровождение трудоустройства воспитанников ПНИ. Сейчас уже в 49 Центрах работают 84 воспитанников ПНИ (в МФЦ района Ярославский – такого опыта нет). Новые сотрудники снимают нагрузку с более опытных специалистов, у которых появляется больше времени, чтобы вести прием. Например, новички сортируют и сшивают документы, ставят на них штампы, заполняют журналы приема/передачи документов, работают с архивом, следят за наличием канцелярских принадлежностей.

В ходе проекта **«Москва - с заботой об истории»** горожане передают на вечное хранение в Главархив семейные реликвии времен Великой отечественной войны. Цель проекта – сохранить память о подвиге нашего народа.

Трогательные истории и материалы, собранные в ходе проекта, легли в основу **выставки, которые размещены в 30 офисах «Мои Документы» и в онлайн-формате на сайте Главархива Москвы** в разделе «Проекты». В январе 2023 года на всех выставках совместного проекта центров госуслуг и Главархива «Москва — с заботой об истории» появились стереоскопы — ранее такой прибор был установлен только во флагмане СЗАО. Жители могут увидеть объемные изображения, фотографии и открытки, которые буквально создают эффект присутствия в кадре..

Проект «Здоровая Москва» - в рамках этого проекта многие центры оснащены современным диагностическим комплексом, уголками здоровья, кардиокреслами и аппаратами по измерению давления. В **МФЦ района Ярославский** – расположен аппарат для автоматического измерения давления.

В 77 центрах госуслуг размещены современные диагностические комплексы. Они помогают провести быстрое бесплатное обследование организма, получить персональные рекомендации по питанию и физическим нагрузкам и, при необходимости, записаться к врачу. **Уже более 700 тыс. раз москвичи проверили здоровье в центрах госуслуг.**

В восьми флагманских офисах есть **роботы-диагносты**. Они измеряют температуру тела, уровень сахара и кислорода в крови, давление и пульс, объем легких человека.

В 2022 году «Мои Документы» впервые запустили **просветительские проекты**. Во всех центрах госуслуг столицы есть зона обмена книгами, произведения доступны в электронном формате. Жители могут отсканировать QR-коды со ссылками на тексты известных произведений, которые регулярно обновляются. Для тех, кто привык к традиционному формату литературы, в центрах можно оставить свою книгу и взять любую понравившуюся. Кроме этого, жители столицы смогут ознакомиться с афишей ближайших городских мероприятий.

Качественное корпоративное обучение на базе собственного **Учебный центр «Мои Документы»** и **Академии «Искреннего сервиса»** – основа профессионального предоставления государственных услуг в наших Центрах. Также в **«Академии искреннего сервиса» обучаются специалисты направления «Мой администратор»** перед выходом на работу в поликлиники и флагманские центры больниц.

Приходя в Центры госуслуг жители могут рассчитывать на искреннюю помощь сотрудников. Чтобы стать лучше, мы готовы к диалогу с жителями, с использованием различных форм обратной связи: книга отзывов и предложений, пульта оценки качества, горячая линия, почта, мобильное приложение, соцсети, анкетирование, вопрос-ответ на сайте md.mos.ru Свыше 96 % прошедших опрос заявителей, положительно оценили нашу работу.

«Мои Документы» - с пользой, заботой, улыбкой!

Достижения 2022-2023 гг.

Центры госуслуг регулярно участвуют во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России».

В 2022 году центры госуслуг «Мои Документы» стали лауреатами в номинациях «Лучший проект МФЦ» (торжественное вручение первого паспорта) и «Лучшая региональная сеть МФЦ».

В 2023 году на VII Всероссийском форуме центров госуслуг «Мои Документы» в Рязани подвели итоги Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России». Центры госуслуг Москвы победили в двух номинациях конкурса — «Лучший универсальный специалист МФЦ» и «Крупная региональная сеть МФЦ».

В 2023 году проект «Спортивные выходные» получил премию в области спортивного маркетинга MarSpo Awards-2023 в номинации «Лучший маркетинг проекта в области популяризации спорта и ЗОЖ. Неигровые виды спорта», а также стал лауреатом ежегодной премии «Спорт и Россия» в номинации «Лучшая программа по популяризации спорта и здорового образа жизни среди населения города Москвы».