

Информация

о развитии Центров государственных услуг «Мои Документы» города Москвы и деятельности МФЦ района Чертаново Северное в 2023 году

Общая информация

С 2011 года центры госуслуг «Мои Документы» города Москвы пришли на смену **1,2 тыс. приемных** различных органов власти. Уже к пятилетию центров госуслуг, 22 августа 2016 года, офисы были доступны для жителей всех 125 районов столицы. С расширением центров «Мои Документы» в Москве наиболее востребованные услуги федеральных органов власти стали доступнее, так как увеличилось количество точек и окон приема заявителей.

С 2023 года в Москве работают **137 центров госуслуг «Мои Документы»**, в том числе **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).

В 2023 году открылся восьмой флагманский офис «Мои Документы» ЗАО. После капремонта начал работу центр госуслуг района Москворечье-Сабурово.

В настоящее время в центрах госуслуг открыто более 7,5 тыс. окон приема, работают более 11 тыс. сотрудников.

Ежедневно в офисы «Мои Документы» обращаются почти 70 тыс. человек.

По экстерриториальному принципу предоставляется 99 % услуг (доля услуг по экстерриториальному принципу на 2013 г. составляла 4 %).

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 **7 жизненных ситуаций** («Рождение ребенка», «Оформление наследства», «Перемена имени», «Приобретение жилья», «Смена места жительства», «Я потерял документы», «Я оплачиваю налоги») или подать **комплексный запрос** в центре госуслуг.

В каждом центре доступен **единый набор дружелюбных сервисов**. Центры усовершенствованы для более комфортного пребывания маломобильных граждан, а для удобства родителей с детьми есть детская

игровая зона. 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. 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.

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)

Самые популярные услуги 2023 г.

С начала 2023 года москвичи обратились:

за расчетом (перерасчетом) жилищно-коммунальных платежей — **более 1,7 млн раз**,

за предоставлением информации жилищного учета — **более 1,6 млн раз**,

за услугой по регистрационному учету граждан РФ — **почти 1,6 млн раз**,

за получением готовой социальной карты — **почти 1,6 млн раз**,

за услугой по кадастровому учету и (или) регистрации прав — **более 1,2 млн раз**,

за предоставлением сведений из реестра недвижимости (ЕГРН) — **более 780 тыс. раз**.

Основные изменения, связанные с предоставлением услуг в сфере ЖКХ. Работа с УК и поставщиками услуг в сфере ЖКХ

Центр госуслуг района «Чертаново Северное» производит начисления по 32 935 лицевым счетам. По паспортному столу обслуживается 80577 зарегистрированных по месту жительства человек.

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.

С 12 июля 2023 г. во всех филиалах МФЦ прием обращений по государственной услуге «Осуществление миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» в части приема уведомлений о прибытии/убытии иностранных граждан и лиц без гражданства осуществляется в электронном виде посредством портала gosuslugi.ru.

С 23 октября государственная услуга «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» переведена в электронный вид и оформляется на портале mos.ru

Государственная услуга «Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи» переведена в электронный вид с 7 ноября 2023 г.

Информацию о положенных мерах социальной поддержки можно получить:

- в разделе «Социальный калькулятор» на сайте «Единая государственная информационная система социального обеспечения»;
- в личном кабинете на портале gosuslugi.ru после того, как заявитель даст согласие на информирование о льготах и выплатах, на электронную почту и в личный кабинет будут (проактивно) поступать уведомления о положенных льготах и выплатах при наступлении жизненного события: рождение ребенка, установление инвалидности, достижение пенсионного возраста, беременность, достижение ребенком определенного возраста;
- по телефону +7(495) 777-77-77 Единой справочной службы города Москвы.

Информацию о назначенных мерах социальной поддержки можно получить в личном кабинете на портале gosuslugi.ru, заказав выписку из ЕГИССО.

С 29 января 2024 г. вступает в законную силу постановление Правительства Москвы от 12 декабря 2023 г. № 2444-ПП «О внесении изменений в постановление Правительства Москвы от 27 марта 2012 г. №111-ПП», согласно которому государственная услуга «Предоставление информации жилищного учета» предоставляется физическим лицам, а также законным представителям (родителям, опекунам, попечителям) исключительно в электронном виде.

Количество оказанных услуг МФЦ района Чертаново Северное за период 2016-2023 г.г.

№ п/п	Наименование государственной услуги	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
1.	Предоставление информации жилищного учета	33625	24217	25193	27 808	16 245	15 965	18 512	14553
2.	Расчет (перерасчет) жилищно-коммунальных платежей	37748	3096	21618	21 507	12 036	8 681	8 835	8432
3.	Регистрационный учет граждан РФ	15434	12794	113722	14 404	10 664	13 379	12 182	12664
4.	Оформление социальной карты (смена персональных данных, утеря (хищение))	20338	19636	25383	26 427	15 599	18 815	22 792	15 439
5.	Регистрация прав и Кадастровый учет	12450	16220	15882	31 563	23 030	28 563	25 383	24 110
6.	Предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН)	15774	19836	13724	13 760	9 834	11 014	9 183	7 855
7.	Mos.ru				2157	8142	8532	15492	7 821
8.	Gosuslugi.ru	-	-	-	-	452	7625	13236	6 149

Основные новые услуги за 2023 год

- С 1 февраля 2023 года во всех центрах госуслуг города Москвы предоставляется **сервис по оформлению персонифицированной «Карты болельщика»** по полному циклу. В среднем за услугой обращаются более 1 тыс. заявителей в день.
- В апреле 2023 года в центры госуслуг перешли полномочия по предоставлению двух наиболее востребованных услуг органов опеки и попечительства. Это услуги, связанные с выдачей предварительного разрешения на совершение сделок с имуществом (купля-продажа, обмен и др.) и на распоряжение доходами несовершеннолетних, недееспособных, ограниченно дееспособных. Прием документов организован в 8 флагманских офисах и центре госуслуг поселения Сосенское.
- 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.

- **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. С июля по октябрь 2023 эта услуга предоставлялась только во флагманских центрах. **А с 24 октября 2023 года** во всех центрах госуслуг Москвы **можно получить документ на бумажном носителе, подтверждающий содержание электронного документа**. Услуга доступна для физических лиц, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

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, Северо-Западном и Западном административных округах**. Здесь доступен расширенный перечень услуг. Например, во всех флагманских офисах предоставляется **услуга по регистрации транспортного средства, получение водительского удостоверения в день обращения; услуга по оформлению загранпаспорта детям до 14 лет за сутки (доступна во флагманах ЮАО, ЮВАО, СЗАО и ЗАО), а также проводятся мероприятия по торжественному вручению первого паспорта гражданина РФ гражданам, достигшим 14-летнего возраста**.

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

Также во флагманских офисах ведется прием заявлений на некоторые услуги Социального фонда России.

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

Уникальные услуги флагманских офисов

Во флагманах можно оформить услугу **«Консульская легализация документов»**. Государственная услуга предоставляется Консульским департаментом МИД России по экстерриториальному принципу в пределах города Москвы вне зависимости от регистрации заявителя по месту жительства или пребывания в РФ. Услугу могут получить физические лица, граждане Российской Федерации, и иностранные граждане, проживающие на территории РФ.

В 8 флагманах в настоящее время предоставляется услуга **«Прием заявления о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке»**.

Кроме того, во флагманских офисах 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.

Во флагманских офисах предоставляется услуга **«Включение в Единый государственный реестр записей актов гражданского состояния сведений о документах, выданных компетентными органами иностранных государств в удостоверение актов гражданского состояния, совершенных по законам соответствующих иностранных государств вне пределов территории Российской Федерации в отношении граждан Российской Федерации»**.

Направление «Мой администратор»

В 2020 году запустилось направление **«Мой администратор»**. Ряд **функций администраторов поликлиник стали выполнять сотрудники центров госуслуг**. В 2021 году направление было включено в основную деятельность центров госуслуг. Администраторы первыми встречают пациентов, помогают записаться к специалисту, сориентировать по местоположению нужного кабинета, уточнить графики приема врачей и пр. С 2022 года администраторы работают не только во входной группе, но и на этажах.

В 2023 году сотрудники центров госуслуг стали администраторами флагманских центров ГКБ им. В.В. Вересаева, НИИ скорой помощи им. Н.В. Склифосовского, ГКБ № 15 им. О.М. Филатова, ГКБ имени С.П. Боткина. Там они взяли на себя регистрацию пациентов и их маршрутизацию в соответствующую зону, консультирование сопровождающих по немедицинским вопросам и организацию их встреч с врачами, помощь посетителям в решении нестандартных ситуаций.

Сейчас **более 1,7 тыс. специалистов** работают администраторами в медицинских организациях столицы. Сотрудники центров госуслуг **освободили время** медицинских работников для выполнения их непосредственной работы — **оказания медицинской помощи пациентам.**

Сегодня экскурсионное направление активно развивается в самых современных объектах здравоохранения столицы. На базе флагманских центров больниц № 15 имени О.М. Филатова и имени С.П. Боткина, а также инфекционной клинической больницы № 1 сотрудники центров госуслуг совместно с врачами провели почти 1000 экскурсий, которые посетили больше 23 тысяч человек. Врачи рассказывают о современных методах диагностики и лечения, а сотрудники центров госуслуг — встречают и координируют участников экскурсии, рассказывают историю медорганизаций и особенности их работы. У посетителей есть уникальная возможность увидеть, как работают суперсовременные медицинские комплексы.

Все администраторы **проходят специальную подготовку и обучение в образовательном центре «Академия искреннего сервиса».**

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. Стараются сделать больше, чем определено регламентами, при этом оставаясь в правовом поле. Делают все возможное, чтобы житель ушел с решенным вопросом и хорошим настроением.

В декабре 2023 года проект отметил 6-летие. **За 6 лет на базе внутрикорпоративной социальной сети «Мои добрые дела» было собрано более 40 тысяч примеров искреннего сервиса** сотрудников центров госуслуг.

Сейчас искренний сервис — отличительная черта офисов «Мои Документы». И на сегодняшний день это уже не проект, а **организационная культура, основанная на ценностях человеколюбия, в рамках которой у сотрудников зарождается внутреннее стремление становиться на сторону заявителя, смотреть на ситуацию с его позиции и решать вопросы с точки зрения его интересов.**

Учебный центр и образовательный центр «Академия искреннего сервиса»

В 2015 году в центре госуслуг района Строгино открылся первый в стране **Учебный центр**, который готовит сотрудников для столичных центров «Мои Документы». В 2018-м начал работу филиал Учебного центра во Дворце госуслуг на ВДНХ.

13 профессиональных тренеров обучают принятых сотрудников, а также помогают повышать квалификацию уже опытным специалистам. За все время Учебным центром разработано **более 120 очных программ и вебинаров**. Также создано **свыше 250 курсов дистанционного обучения**, из них 30 новых курсов запустили в 2022 году. Ежегодно в Учебном центре проходят обучение более 4 000 сотрудников. Тренеры Учебного центра участвуют в реализации ключевых городских проектов. Так, в 2022 году было обучено 1 344 участника проектов из числа специалистов центров госуслуг.

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

Команда Академии помогает в формировании лидерского потенциала, развитии таких метанавыков, как креативность, адаптивность, эмоциональный интеллект. Обучение создает дружелюбную и комфортную атмосферу, а также охватывает область эмоций и впечатлений – как через познание себя, анализ своих чувств и ценностей, управление собой и взаимоотношения с другими людьми способствовать соединению потребностей горожан с теми возможностями, которые открывает для него город.

Более 6000 сотрудников и руководителей прошли обучение по темам: «Включенность и самоосознанность», «Работа с собственным настроем. Позитивная самомотивация», «Коучинговый подход в работе с командой», «Инструменты мотивации и вдохновения для лидеров».

Все специалисты направления «Мой администратор» перед выходом в столичные медицинские учреждения проходят обучение, посвященное развитию навыков проактивного поведения и общения с посетителями, погружению в ценности культуры искреннего сервиса для дальнейшей

трансляции в медицинские организации. Кроме того, более **380 администраторов были подготовлены для скорпомощных стационарных комплексов** ГКБ №15 им. В.В. Вересаева, НИИ им. Н.В. Склифосовского, ГКБ им. О.М. Филатова.

Проекты центров «Мои Документы»

Московский урбанфорум-2023

Сотрудники центров госуслуг уже давно являются амбассадорами искреннего сервиса в столице. Этим летом открылось новое направление — сотрудники центров госуслуг начали организовывать и проводить экскурсии.

На Московском урбанистическом форуме в Гостином Дворе специалисты центров госуслуг проводили участникам экскурсии по выставочному пространству. В ходе экскурсий можно было узнать о последних достижениях в здравоохранении, образовании, социальной защите и других отраслях социальной сферы города Москвы. Также они встречали гостей и помогали им погрузиться в атмосферу комфорта и заботы, рассказывали о смыслах демонстрируемых композиций.

Обращаясь к сотрудникам центров госуслуг, каждый уверен, что его вопрос будет решен. Специалисты находились в каждой зоне форума в узнаваемой форме центров госуслуг — красных жилетах, — поэтому посетители легко могли увидеть их на площадке и обратиться за помощью, если потребуется.

Кроме того, на Московском урбанистическом форуме в Гостином Дворе проходили тренировки проекта «Спортивные выходные» центров госуслуг и Департамента спорта города Москвы.

«Сопровождаемое трудоустройство воспитанников ПНИ»

В марте 2021 года стартовал проект по трудоустройству воспитанников городских психоневрологических домов-интернатов. Проект по трудоустройству проживающих в психоневрологических интернатах **направлен на создание беспрепятственного пространства для жизни людей с ментальными особенностями.**

Сейчас **84 воспитанника** психоневрологических интернатов работают в **49 офисах «Мои Документы».**

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.

На Премии HR-бренд-2021 «Мои Документы» стали победителями в номинации «Равные возможности». Премию получают работодатели, которые обеспечивают лучшие проекты по управлению персоналом.

«Спортивные выходные»

В августе 2020 г. 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** горожане могут освоить азы йоги, северной ходьбы, функциональных тренировок и других популярных видов спорта. «Спортивные выходные» также проходят в онлайн-формате на канале проекта.

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».

«Москва — с заботой об истории»

Проект стартовал 9 апреля 2019 г. Цель — сохранить память о героях Великой Отечественной войны. Передать семейные реликвии в Главархив через центры госуслуг может каждый желающий. В мае 2021 г. начался второй этап проекта — «Московская фотолетопись». Горожане могут сдать через центры госуслуг на вечное хранение в Главархив фотопленки из семейных архивов, отображающие историю Москвы и жизнь москвичей в XX в.

Истории и материалы, собранные в ходе проекта, легли в основу **выставки, которая размещена в 30 центрах госуслуг 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.

Более 15 тыс. документов и предметов военного времени собрано в рамках проекта.

2 сентября 2021 г. ко дню окончания Второй мировой войны в центрах госуслуг совместно с Музеем Победы стартовал проект «Лица Победы». Это проект международного статуса, и граждане любой страны могут увековечить подвиги своих близких. Он посвящен сохранению памяти обо всем военном поколении. В Музее Победы создана мультимедийная «народная» экспозиция, в которой участники проекта могут найти портрет своего предка и показать его детям и внукам.

Современный диагностический комплекс

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.

Достижения 2023 г.

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

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».

О деятельности МФЦ района Чертаново Северное

1. Открыт в феврале 2014 года (функционирует 10 лет);
2. Расположен: Москва, Варшавское шоссе, д. 128, корпус 2 на площади 1231 кв.м. на 1-м этаже пристроенного здания, примыкающего к жилому дому, здание в оперативном управлении
3. Количество сотрудников - 65
4. На территории МФЦ размещен Отдел по вопросам внутренней миграции Отдела Министерства внутренних дел РФ по району Чертаново Северное.
5. В МФЦ обслуживание осуществляется в 45 окнах, график работы с 8 до 20.00 без обеда и выходных;
6. Количество обратившихся за услугами в 2023 году – более 140 тыс. человек, обслуживаний (согласно системы электронной очереди) – 136443; оказано услуг - 175545. В 2020 году - посетителей из расчета от 600 до 1000 человек в день, всего обратилось за услугами порядка 152 000 человек, оказано более 180 000 услуг.
7. Количество обслуживаний с превышением времени ожидания – 2319 (1,7%) Среднее время обслуживания – 17 минут
8. Количество обращений граждан в 2023 году— 568 , из них жалоб — 368 , благодарностей — 200. Количество служебных писем — 2228, из них ГБУ «Жилищник района Чертаново Северное» - 467