

Дата 10.02.2023

№ МФЦ 1-1-5-3096/22

На №

от

**Главе
муниципального округа Аэропорт
С.Л. Бутковой**

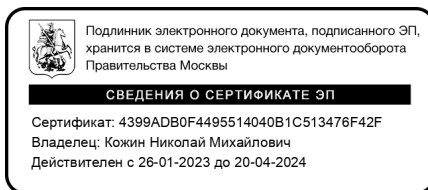
Уважаемая Светлана Львовна!

Многофункциональный центр предоставления государственных услуг района Аэропорт (далее – МФЦ), рассмотрев обращение от 26.12.2022 № 01-19-230/22 по вопросу предоставления информации об итогах работы МФЦ за 2022 год в связи с заслушиванием руководителя МФЦ 24 февраля 2023 года на заседании Совета депутатов муниципального округа Аэропорт, сообщает следующее.

Приложение:

- информационная справка о работе МФЦ района Аэропорт
- презентация о работе МФЦ г. Москвы

**Руководитель
МФЦ района Аэропорт**



Н.М. Кожин

Кондратьева В.А.
8 (495) 777-77-77 доб.60705

Информационная справка за 2022 год

МФЦ района Аэропорт для Совета депутатов муниципального округа Аэропорт

Общая информация

С 2011 г. центры госуслуг «Мои Документы» города Москвы пришли на смену **1,2 тыс. приемных** различных органов власти. Уже к 2017 г. офисы были доступны для жителей 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.

В 2011 году был открыт первый центр «Мои Документы» в районе Лефортово. В центре работали 48 сотрудников и предоставлялось 100 услуг. **В настоящее время в центрах госуслуг открыто более 7 тыс. окон приема, работают более 11 тыс. сотрудников.**

В центрах госуслуг открыты свыше 7000 окон приема, работают более 10,5 тыс. сотрудников. Ежедневно в офисы «Мои Документы» обращается около 70 000 человек. В нашем Центре открыто **46 окон**, работают **47 сотрудников**, за получением госуслуг еженедельно обращаются более **2100 человек**. **Всего** в 2022 году мы приняли **135318 заявителей**, которым было предоставлено **197 453 государственных услуги**.

Сегодня в Москве работают **136 центров госуслуг «Мои Документы»**, в том числе **7 флагманских офисов ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ВАО, ЮВАО, САО, СЗАО** и Дворец госуслуг на ВДНХ.

В 2022 году открылись 13 центров госуслуг, включая переезды в более удобные помещения, создание новых офисов и открытия после капитальных ремонтов. Также в 2022 году открыт еще один дополнительный офис.

Справочно: Для жителей стали доступны центры госуслуг районов Свиблово, Южное Медведково, Проспект Вернадского, Мещанский, Хорошёво-Мнёвники, Бирюлёво Западное, Ивановское, Печатники, а для жителей районов Отрадное, Марьино и Коньково центры государственных услуг были открыты в новых помещениях. Флагман СЗАО и центр района Ховрино — новые офисы, появившиеся в 2022 году.

Планируется открытие флагманского офиса в ЗАО (ТРЦ «Кунцево Плаза», ул. Ярцевская, д. 19). Флагман объединит в себе функции окружного офиса ЗАО и центра госуслуг района Кунцево.

Ежедневно в офисы «Мои Документы» обращается около 70 тыс. человек.

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 каждом центре доступен **единый набор дружелюбных сервисов**. Центры усовершенствованы 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 центрах 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.

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.

Динамика по заявителям

В 2020 году оказано 20 млн услуг;

В 2021 году оказано **более 26 млн услуг**;

В 2022 году (01.01.22 — 12.12.22) оказано более 27 млн услуг.

Самые популярные услуги 2022

С начала 2022 г. москвичи обращались в центры госуслуг за предоставлением информации о жилищном учете — более 2,1 млн раз, второе место делят услуги по регистрационному учету граждан РФ и по расчету (перерасчету) жилищно-коммунальных платежей — более 1,7 млн обращений за каждой из услуг, на третьем — оформление и выдача социальной карты получателя социальных льгот — более 1,4 млн раз, на четвертом — кадастровый учет и (или) регистрация прав — более 1,1 млн раз, на пятом — предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН) — более 1 млн раз.

Работа с управляющими компаниями и поставщиками услуг в сфере ЖКХ

Центры госуслуг производят начисления по более 4 млн 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 центрах 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.

Новые услуги за 2022 год

- С 2022 года в центре госуслуг района Красносельский появилась возможность зарегистрировать ТС, внести изменения в регистрационные данные, а также снять ТС с учета. **Раньше специалисты Госавтоинспекции оформляли документы только во флагманских офисах.**

- 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.

- С января 2022 года во флагманских офисах и Дворце госуслуг на ВДНХ 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 РФ в отношении граждан РФ».**

Справочно: В 2021 году в центрах госуслуг 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. В январе 2021 года специалисты центров госуслуг начали принимать заявления для **регистрации заключения брака в торжественной обстановке во Дворцах бракосочетания, отделах ЗАГС Москвы и на выездных площадках Управления ЗАГС Москвы на конкретные дату и время.**

- С 31 января 2022 года в 11 офисах «Мои Документы» начали работать сотрудники ЗАГС, которые предоставляют **узкоспециализированные услуги.**

- С 1 марта 2022 г. в центрах госуслуг 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 Центры 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 (с начала 2022 года за услугой обратились более 19 тыс. раз);**

- **Ежемесячное пособие на детей от 3 до 7 лет включительно (с начала 2022 года за услугой обратились более 27 тыс. раз);**

- 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 начала 2022 года за услугой обратились более 25 тыс. Раз).

С 1 декабря 2022 г. заявления о выдаче социальной карты оформляются исключительно в электронной форме с использованием mos.ru. В МФЦ предусмотрен следующий функционал:

- Ø выдача ВЕСБ;
- Ø выдача социальной карты;
- Ø прием заявлений о проведении проверки работоспособности социальной карты;
- Ø прием заявлений об отказе от использования социальной карты.

- С 28 апреля 2022 года 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 года 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. Юридические лица теперь могут зарегистрировать недвижимость по экстерриториальному принципу, вне зависимости от места нахождения объекта в России, в центре госуслуг для органов исполнительной власти

города Москвы, находящемся по адресу: пр-д завода Серп и Молот, д. 10, по предварительной записи.

- С 1 июля 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.** во всех центрах госуслуг 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 центрах госуслуг 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 **13 октября 2022 г.** во флагманских офисах организован прием заявлений на выплату единовременной материальной помощи в рамках адресной социальной помощи **семьям мобилизованных граждан** в размере 50 тысяч рублей.

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

- С 1 ноября 2022 года упрощен порядок назначения ежемесячных пособий на детей малообеспеченных семей и единовременного пособия молодым родителям (их возраст на дату рождения ребенка не должен превышать 36 лет) для граждан, призванных военными комиссариатами на военную службу **в рамках частичной мобилизации**. Подать заявление на выплату детских пособий в упрощенном порядке семьи мобилизованных могут в любом из семи флагманских офисов «Мои Документы».

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 колхозно-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.

С июня офисы «Мои документы» начали принимали до 31.12.2023 **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.

Кроме того, во флагманских офисах «Мои документы» или Дворце госуслуг на ВДНХ **можно было 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», **а с 1 февраля 2023 года услуга доступна во всех офисах 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.

«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.

«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 60 тыс. ветеранов 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.

За время работы проекта поступило **свыше 30 тыс. звонков**, в том числе было оказано около 6 тыс. государственных услуг. 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.

«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.

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»](#).**

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 XX веке.

Современный диагностический комплекс

В **74 центрах госуслуг** размещены **современные диагностические комплексы**. Они помогают провести быстрое бесплатное обследование организма (определить состав тела, измерить уровень насыщения крови кислородом, артериальное давление и пульс, провести анализ выдыхаемого воздуха). Комплекс позволяет записаться к врачу, для этого понадобится ввести полис ОМС и дату рождения. Горожане активно пользуются новинкой, на данный момент более 420 тыс. обследований прошли посетители центров. Москвичи чаще всего хотят узнать свой рост, проверить пульс и уровень насыщения крови кислородом. Результаты можно распечатать, направить по электронной почте или в электронную медкарту, оформить которую при необходимости помогут специалисты центров госуслуг. Жители могут получить индивидуальные рекомендации по сбалансированному питанию после обследования. Рацион разрабатывается на семь дней и включает в себя подробное меню.

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

Сделать электрокардиограмму всего за 1 минуту можно в **25 центрах** госуслуг. Уже **более 46 тыс. человек** сняли ЭКГ в офисах «Мои Документы». Пилотный проект по кардиомониторингу реализуется Московским центром инновационных технологий в здравоохранении совместно с российской компанией «CardioQVARK».

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.

Во всех офисах «Мои Документы» открылась выставка, посвященная 140-летию со дня рождения Корнея Чуковского. Экспозиция знакомит с жизнью и творчеством автора через фотографии, отрывки из писем, дневников и книг, через работы и воспоминания современников. Вы сможете увидеть цитаты из автобиографии писателя, смешные фразы из книги «От двух до пяти», страницы из альманаха «Чукоккала» с автографами известных личностей, и стенды о жизни в Переделкине. Также в центрах можно отсканировать QR-коды со ссылками на тексты произведений и на аудиозаписи сказок. Здесь же установлена афиша ближайших городских мероприятий.

Мы стараемся ценить время посетителей, и прилагаем все усилия, чтобы в нашем Центре время на ожидание в очереди не превышало 15 минут. Нам это удастся, и среднее **время ожидания в центре госуслуг Аэропорт** по данным отчетности МФЦ **составляет чуть более 3 (трех) минут.**

Сегодня около **97% посетителей довольны** работой Центра. И это не просто слова: оценки, выставленные посетителями с помощью специальных пультов в окнах приема, транслируются на экранах МФЦ в онлайн-режиме и учитываются специальной программой. **За 2022 год в МФЦ района Аэропорт поступило 451 письменное обращение жителей по разным вопросам, в том числе 267 обращений – это слова благодарности сотрудникам нашего Центра, 147 предложений по улучшению сервиса, 35 жалоб.**

Обратная связь с жителями позволяет нам совершенствоваться и постоянно повышать качество обслуживания населения по предоставлению государственных услуг.