**Информация о развитии центров госуслуг города Москвы в 2023 году для доклада на заседании**

**Совета депутатов муниципального округа Аэропорт**

**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. ***Наш Центр образован 05.11.2013 года.***С расширением центров «Мои Документы» в Москве наиболее востребованные услуги федеральных органов власти стали доступнее, так как увеличилось количество точек и окон приема заявителей.

Сегодня 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 2022 году открылись **13** центров госуслуг, включая переезды в более удобные помещения, создание новых офисов и открытие после капремонтов. Также в 2022 году открыт еще один дополнительный офис.

*Справочно: Для жителей стали доступны центры госуслуг после капитального ремонта районов: Свиблово, Южное Медведково, Проспект Вернадского, Мещанский, Хорошёво-Мнёвники, Бирюлёво Западное, Ивановское, Печатники. 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.*

В 2023 году открылся восьмой флагманский офис «Мои Документы» ЗАО. После капремонта начал работу центр госуслуг района Москворечье-Сабурово. В I квартале 2024 планируется открытие офиса после капремонта в районе Хамовники, а в новое помещение переедет центр госуслуг района Вешняки. В январе 2024 открылся новый офис госуслуг в районе Нагорный.

**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, в том числе в *МФЦ района Аэропорт – более 380 чел.***

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

*В нашем Центре открыто* ***43 окна****, работают* ***47 сотрудников****, за получением госуслуг еженедельно обращаются более* ***2500 человек. Всего*** *в 2023 году**мы приняли* ***123656 заявителей,*** *которым было предоставлено* ***139367 государственных услуг****.*

*На территории МФЦ района Аэропорт размещен также* ***Отдел ОВМ МВД России по району Аэропорт г. Москвы.***

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.

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 15.12.2023), в том числе* ***МФЦ района Аэропорт – более 140 тыс.услуг***

**Самые популярные услуги 2023 года**

С начала 2023 года москвичи обратились за расчетом (перерасчетом) жилищно-коммунальных платежей— **более 1,7 млн. раз** (***в МФЦ района Аэропорт – более 2700 обращений***), за предоставлением информации жилищного учета — **более 1,6 млн. раз** (***в МФЦ района Аэропорт – более 1600 обращений***), за услугой по регистрационному учету граждан РФ — **почти 1,6 млн. раз** (***в МФЦ района Аэропорт – более 2300 обращений***),за получением готовой социальной карты — **почти 1,6 млн. раз** (***в МФЦ района Аэропорт – более 1500 обращений***),за услугой по кадастровому учету и (или) регистрации прав — **более 1,2 млн. раз** (***в МФЦ района Аэропорт – более 1100 обращений***), запредоставлением сведений из реестра недвижимости (ЕГРН) — **более 780 тыс. раз** (***в МФЦ района Аэропорт – более 1500 обращений***).

**Работа с УК и поставщиками услуг в сфере ЖКХ**

Центры госуслуг производят начисления по более 4,4 млн. лицевых счетов (***МФЦ района Аэропорт – производит начисления размера платы за ЖКУ по 24388 лицевым счетам***).

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, а с **29.01.2024** – Единый жилищный документ, выписку из домовой книги, копию финансового лицевого счета, оборотную ведомость по финансовому лицевому счету о начислениях и оплатах за жилищно-коммунальные и иные услуги, справки: о регистрации по адресу/об отсутствии зарегистрированных граждан, о регистрации с умершим на дату смерти по адресу/об одиноком умершем, о замене паспорта, о совместной регистрации по адресу.

Исключительно в электронной форме с использованием государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы», интегрированной с автоматизированной информационной системой «Официальный портал Мэра и Правительства Москвы» (mos.ru), осуществляются такие государственные услуги как «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» (с 23.10.2023) и «Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи» (с 07.11.2023).

**Основные новые услуги за 2022–23 год**

* С **начала 2022 года** по экстерриториальному принципу стали предоставляться **услуги ЗАГС**. **С 1 июля 2022 года** — услуги **по регистрационному учету граждан РФ**.
* **С 29 июня 2022 года** физическим лицам доступна услуга **по регистрации права собственности на объекты недвижимости, находящиеся на территории Российской Федерации**, в любом центре госуслуг Москвы.
* **С 13 октября 2022 года** 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 1 февраля 2023 года во всех центрах госуслуг города Москвы предоставляется **сервис по оформлению персонифицированной «Карты болельщика»** по полному циклу. В период проведения спортивных мероприятий в среднем за услугой обращаются более 1 тыс. заявителей в день. В МФЦ района Аэропорт – около 200 чел.
* **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](https://www.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».

С 29 сентября 2022 г. во флагманских офисах 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»**.

**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, в том числе сотрудников ***МФЦ района Аэропорт - 200***.

**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 настроением. 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 скоропомощных 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»**

Проектстартовал 9 апреля 2019 года. Цель — сохранить память о героях Великой Отечественной войны. Передать семейные реликвии в Главархив через центры госуслуг может каждый желающий. В мае 2021 года 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 ХХ 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](https://cgamos.ru/mfc-moscow/archive.html) **«**[Проекты](https://cgamos.ru/mfc-moscow/archive.html)**»**.

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 года 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 2022-2023 гг.**

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

В 2022 году сотрудник центра госуслуг района Выхино-Жулебино победила в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ». В этом же 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».

Центры госуслуг районов Отрадное и Выхино-Жулебино в 2022 году стали победителями смотра-конкурса Департамента социальной защиты населения города Москвы «Город для всех» за лучшие условия доступности маломобильным гражданам‎.

В 2022 году тренеры из Учебного центра и образовательного центра «Академия искреннего сервиса» стали победителями VI Всероссийского конкурса «Мастер бизнес-тренинга» и заняли первые три призовых места.

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».

***В 2023 году в МФЦ района Аэропорт поступило 407 обращений от заявителей, в том числе:***

***172 – благодарности,***

***37 – заявлений с претензиями,***

***198 – обращений по различным вопросам, касающихся услуг ЖКХ, ДГИ и других ОИВ.***

***В летний период 2023 года были отремонтированы входные группы. Установлены пандусы для маломобильных групп (ММГ). Переоборудован туалет для ММГ по новым стандартам.***

***В 2024 году запланирован переезд МФЦ района Аэропорт на территорию района Аэропорт.***