

Информация о развитии центров госуслуг города Москвы «Мои Документы» для отчета муниципальным депутатам за 2023 год.

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

С расширением центров госуслуг на территории города Москвы удалось повысить доступность наиболее востребованных услуг федеральных органов власти за счет увеличения точек приема заявителей и количества окон приема.

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).

С 29 декабря 2022 года Центр госуслуг района Печатники в полном объеме принимает жителей после капитального ремонта здания. Среднее время ожидания в очереди составляет не более 3,5 минут, а среднее время обслуживания не более 16 минут. Каждый день специалисты МФЦ нашего района принимают и оказывают услуги для более чем 200 человек в день, открыты и готовы к работе 28 окон приема. За 2023 год в МФЦ района Печатники получили государственные услуги более 100.000 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 **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. 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. Многие центры госуслуг оборудованы современным диагностическим комплексом, в котором каждый желающий может пройти полное экспресс-обследование организма менее чем за 30 минут.

Статистика по оказанию ключевых услуг за 2023 год в МФЦ района Печатники
Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ: 10 512 обращений.

Получение готовой социальной карты: 11 364 обращения.

Кадастровый учет и (или) регистрации прав: 6 437 обращений.

Предоставление информации жилищного учета: 9 924 обращения.

Выдача паспортов гражданина Российской Федерации: 3 936 обращений

Предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН): 3 343 обращений.

Работа с УК и поставщиками услуг в сфере ЖКХ

Центр госуслуг района Печатники производит начисления по более 28 000 лицевых счетов.

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. 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).

Основные новые услуги за 2022–2023 год

С начала 2022 года по экстерриториальному принципу стали предоставляться услуги ЗАГС: услуги 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.

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 (по городу)

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.

С 2015 года открылся первый в стране Учебный центр, который готовит сотрудников для столичных центров «Мои Документы».

В августе 2021 года открыл двери образовательный центр «Академия искреннего сервиса», располагающийся на территории МФЦ района Лефортово.

Команда Академии помогает в формировании лидерского потенциала, создает дружелюбную и комфортную атмосферу.

Руководители центров госуслуг прошли обучение по темам: «Включенность и самооосознанность», «Работа с собственным настроением», «Коучинговый подход в работе с командой».

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.

В 2023 году сотрудники центров госуслуг стали администраторами флагманских центров ГKB им. В.В. Вересаева, НИИ скорой помощи им. Н.В. Склифосовского, ГKB № 15 им. О.М. Филатова, ГKB 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 экскурсий, 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».**

«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.

**Спасибо за внимание,
Исполняющий обязанности Руководителя
МФЦ района Печатники**

Е.П. Хитева