

Отчет о работе МФЦ района Печатники за 2024 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 работает 137 центров госуслуг, в том числе 8 флагманских офисов и Дворец госуслуг на ВДНХ.

Среднее время ожидания в **МФЦ района Печатники** составляет не более 3 минут 10 секунд, а среднее время обслуживания не более 17 минут. Каждый день специалисты МФЦ нашего района принимают и оказывают услуги более чем для 350 человек, открыто и готово к работе 29 окон приема. За 2024 год получили государственные услуги 88958 жителей. Наиболее востребованной является услуга Регистрационный учет граждан РФ по месту жительства и месту пребывания в пределах РФ.

Статистика по оказанию ключевых услуг за 2024 год (количество обращений) в МФЦ района Печатники.

1. Регистрационный учет граждан РФ по месту жительства и месту пребывания в пределах РФ – 6 834 обращения;
2. Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество – 9395 обращений;
3. Оформление и выдача социальной карты – 8433 обращения;
4. Предоставление доступа гражданам к подсистеме «Личный кабинет» государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы» - 5384 обращения;
5. Предоставление гражданам доступа к федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» - 5211 обращений
6. Услуги ЗАГС – 3787 обращений.

Центр госуслуг «Мои Документы» района Печатники производит начисления по 28644 лицевым счетам.

В настоящее время в центрах «Мои Документы» предоставляют более 280 госуслуг. **По экстерриториальному принципу предоставляется 99 % услуг.**

**Новые услуги, которые стали доступны
в МФЦ Печатники в 2024 году:**

1. С 7 мая 2024 года в В 11 центрах «Мои Документы» появилась возможность зарегистрировать недвижимость **на новых территориях России** (Донецкая и Луганские народные республики, Запорожская и Херсонская области) и получить выписки из ЕГРН на объекты, расположенные на этих территориях.
2. С **1 июня 2024 года** во всех центрах госуслуг города Москвы стартовал прием документов по 40 услугам Федерального казенного учреждения «Военный комиссариат города Москвы» в части приема заявлений и необходимых документов для передачи на рассмотрение в военкомат;
3. С **23 августа 2024 года** во всех центрах госуслуг организовано предоставление услуги «Оформление наличия гражданства Российской Федерации». Сотрудники МФЦ осуществляют прием заявлений и выдачу результата предоставления услуги в формате выдачи свидетельства о приобретении гражданства РФ по рождению или проставлении на бланке свидетельства о рождении ребенка отметки, подтверждающей наличие гражданства РФ.
4. С **12 сентября 2024 года** во всех центрах госуслуг города Москвы реализована возможность подачи заявлений в электронном виде на предоставление 22 популярных услуг Московской области.
5. С **1 ноября 2024 года** во всех МФЦ участники СВО и члены их семьи (родитель участника СВО; супруг/супруга участника СВО; дети, достигшие 14 лет (в том числе совершеннолетние), при личном обращении, родитель несовершеннолетнего ребенка участника СВО) могут обратиться за предоставлением услуги «Выдача Министерством обороны Российской Федерации справок об участии в специальной военной операции для участников специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области и членов их семей».
6. Так же, с **1 ноября 2024 года** от граждан РФ, состоящих на воинском учете или не состоящих, но обязанных состоять на воинском учете, осуществляется прием обращений по услуге: «Обжалование отдельных решений, принимаемых в соответствии с Федеральным законом от 28 марта 1998 г. № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе».

Проекты МФЦ, реализуемые в районе Печатники

«Медиация»

С 16.12.2024 года во всех офисах «Мои документы» при подаче супругами заявления на расторжение брака, сотрудниками центра осуществляется информирование о возможности посещения центра Медиации и получении консультации специалистов по урегулированию семейных конфликтов на безвозмездной основе. Медиатор поможет супругам организовать конструктивный диалог, разобраться с чувствами и эмоциями, достигнуть договоренностей и прийти к примирению.

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.

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.

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

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 2024 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.**

«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. 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. В МФЦ района Выхино-Жулебино работают 3 воспитанника психоневрологического интерната.

Современный диагностический комплекс. В нашем центре размещен современный диагностический комплекс. Он помогает провести быстрое бесплатное обследование организма (определить состав тела, измерить уровень насыщения крови кислородом, артериальное давление и пульс, провести анализ выдыхаемого воздуха).

«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 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.

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».

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».

**С уважением,
руководитель
МФЦ района Печатники**

Ю.И. Иванникова