

**Отчет о работе
межрайонного МФЦ районов Останкинский и Марьино
за 2023 год.**

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.

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).**

Доступность услуг

Так, по результатам 2023 года общее количество посетителей, обратившихся за государственными услугами в межрайонный МФЦ районов Останкинский и Марьино, составило – 170210 человек, оказано услуг-165610. В центре госуслуг районов Останкинский и Марьино размещаются следующие службы: отдел по вопросам миграции, ОМВД РФ по району Марьино, Отдел трудоустройства «Марьино», Центр занятости населения. Площадь центра – 3150 кв.м., количество окон приема - 43 окна. В межрайонный МФЦ районов Останкинский и Марьино Вы можете обратиться в любое удобное время по адресу: 17-й проезд Марьино, д.4, стр.1. Мы работаем без выходных 7 дней в неделю с 8.00 до 20.00. В работе по обслуживанию населения задействовано 64 сотрудника. Ежедневно, в среднем, в МФЦ обращается 300-350 посетителей в день.

Сегодня 97% посетителей довольны работой центров. 8 способов Обратной связи с жителями – фундамент развития любой сервисной структуры (Пульт оценки качества, Горячая линия, E-mail / Почта, Мобильное приложение, Соцсети, Анкетирование и краудсорсинг, Книга отзывов и предложений, Вопрос-ответ на сайте md.mos.ru). Главное – слышать клиента!

В течение 2023 года мы получили более 500 обращений от заявителей по разным тематикам. Кроме того, из них 221 обращение в книге отзывов и предложений, среди которых 97% благодарности сотрудникам МФЦ. Узнать мнение заявителей очень просто – оценки, выставленные посетителями с помощью специальных пультов в окнах приема, транслируются на экран в онлайн режиме.

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

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 **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:

С начала 2023 года оказано **более 21 млн. услуг** (период с 01.01.2023 по 15.11.2023)

Самые популярные услуги 2023 г.

Проанализировав данные информационных систем в **2023** году в межрайонный МФЦ районов Останкинский и Марьино роцца обратилось более 170210 посетителей. Оказанных услуг – 165610. Наиболее востребованные услуги:

- расчет (перерасчет) ЖКУ — **более 15000,**
- предоставление информации жилищного учета — **13530,**
- регистрационный учет граждан РФ — **5577,**
- оформление социальной карты — **10318,**
- кадастровый учет и (или) регистрация прав — **5849,**
- предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН) — **2129.**

Работа с УК и поставщиками услуг в сфере ЖКХ

Центр госуслуг Останкинский и Марьино роцца производит начисления более чем по 45781 лицевым счетам.

- по району Марьино роцца – 21996
- по району Останкинский – 23785

В 2023 году поступило:

- 1381 поручений УК

- 1361 запросов от судов города Москвы
- 99 поручений от поставщика услуги «Антенна»
- 160 поручения от ФКР
- 59 поручения от поставщика услуги «Радио»
- 23 поручений от поставщика «Межрегионгаз»
- 68 поручений от поставщика «МОЭК»

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

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 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 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»

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.

«Спортивные выходные»

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»

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.

Современный диагностический комплекс

В 77 центрах госуслуг размещены современные диагностические комплексы, в том числе и в межрайонном МФЦ районов Останкинский и Марьино роща. 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 гг.

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».