

ОТЧЕТ

о работе Центра государственных услуг «Мои документы» района Алтуфьевский за 2023 год

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

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). Многофункциональные центры предоставления государственных услуг работает 7 дней в неделю без выходных. Они расположены в шаговой доступности от метро. Районные центры работают с 8 до 20, а флагманские офисы и Дворец – с 10 до 22.

В 2022 году были открылись 13 центров госуслуг, включая переезды в более удобные помещения, создание новых офисов и открытия после капремонтов.

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.

За последние годы в центрах госуслуг 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 всего 4 %.

Так в настоящее время в МФЦ района Алтуфьевский работают 40 человек, в день к нам обращаются в среднем 300 человек.

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» постоянно развиваются, улучшают инфраструктуру сети офисов, расширяют перечень услуг и делают их получение удобнее. В настоящее время в центрах «Мои документы» 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 направить комплексный запрос на получение различных услуг.

По статистике за 2023 год в центры госуслуг москвичи обратились за расчетом (перерасчетом) жилищно-коммунальных платежей — более 1,7 млн раз, за предоставлением информации жилищного учета — более 1,6 млн раз, за услугой по регистрационному учету граждан РФ — почти 1,6 млн раз, за получением готовой социальной карты — почти 1,6 млн раз, за услугой по кадастровому учету и (или) регистрации прав — более 1,2 млн раз, за предоставлением сведений из реестра недвижимости (ЕГРН) — более 780 тыс. раз

В 2023 году в центр госуслуг района Алтуфьевский обратилось 110799 тыс. человек (в 2022 году - 118 885 тыс. человек). Количество оказанных услуг в 2023 году – 126554 (в 2022 – 159 257). Среднее время обслуживания составило 18 мин. 12 сек., среднее время ожидания заявителя в очереди составляло 3 мин. 19 сек.

По статистике оказанных за 2023г. ключевыми услугами являются услуги по предоставлению информации жилищного учета. С просьбой выдать единый платежный документ, выписку из домовой книги, копию финансового-лицевого счета, карточку учета собственника на помещение в наш центр обратились 15290 человек.

На втором месте по популярности оказалась услуга по выдаче социальной карты, по которой к нам в 2023 году обратилось 6656 человек.

На третьем месте по популярности оказались услуги МВД, а именно регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту жительства и по месту пребывания в пределах Российской Федерации, по данным услугам в наш центр в 2023г. обратилось 5471 человек.

Так же как достаточно востребованными услугами в 2023г. оказались такие услуги, как:

- предоставление доступа к подсистеме «Личный кабинет» Портала государственных услуг города Москвы mos.ru – 3499;
- предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг – 3306;
- регистрация прав на недвижимое имущество - купля-продажа – 3201;
- оформление паспорта гражданина РФ - 3042;
- выдача справки о наличии (отсутствии) судимости – 2930;

-предоставление доступа к подсистеме «Личный кабинет» Единого (федерального) портала государственных и муниципальных услуг gosuslugi.ru – 2886;

- выдача повторных документов (ЗАГС) – 2 861;

- предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН) – 2478;

- постановка физического лица на учет в налоговом органе в рамках реализации налоговыми органами государственной функции по учету физических лиц в налоговых органах – 2390;

- расчет (перерасчет) жилищно-коммунальных платежей;

- оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации -2133.

В 2023г. мы продолжили активную работу с УК и поставщиками услуг в сфере ЖКХ, а также организовано межведомственное взаимодействие с органами исполнительной власти, в связи с чем значительно сократилось количество обращений граждан. Так в 2023г. нами зарегистрировано и отработано 913 запросов, поручений от УК и поставщиков услуг. Анализ обращений заявителей за 2023г. показал преобладание вопросов, связанных с начислением оплаты за жилищно-коммунальные услуги и нарушением органами исполнительной власти сроков исполнения государственных услуг. В 2023 году в МФЦ района Алтуфьевский принято – 187 обращений от заявителей, из которых 80 благодарностей. На каждое обращение все заявители получают квалифицированный и своевременный ответ на поставленный вопрос.

Центр госуслуг района Алтуфьевский производит начисления по 16660 лицевым счетам.

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.

«Мои Документы» активно иницируют и поддерживают различные городские проекты и вводят полезные нововведения.

Так в 2022-2023гг. были реализованы следующие проекты и нововведения:

- 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 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.

В центре госуслуг Алтуфьевский с 2019 года по декабрь 2023 года прием заявителей вели 10 сотрудников Центра занятости населения СВАО. В декабре 2023 года Центр занятости населения переехал в центр госуслуг района Бибирево. За 2023 год к сотрудникам Центра занятости населения обратилось почти 11 тысяч человек.

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, получению 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.

Во флагманах можно оформить услугу МИД «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, 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 8 флагманских офисах.

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.

С января 2022 года 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».

Во флагманских офисах ведут прием специалисты ГБУ «Малый бизнес Москвы». Они готовы предоставить услуги предпринимателям, а также дать консультацию или проверить комплектность документов.

Также во флагманских офисах ведется прием заявлений на некоторые услуги Социального фонда России.

Граждане всегда могут воспользоваться полезными дополнительными сервисами: медицинским кабинетом «Мое здоровье», туристическим бюро «Мои путешествия», фотоателье «Мое фото», консультацией нотариуса «Мой нотариус», зоной общественного питания «Мое кафе».

«Мои Документы» – активные участники социальных городских проектов. Из года в год центры госуслуг продолжают развивать и поддерживать городские проекты.

В августе 2020 года 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».

Проект «Москва — с заботой об истории». Данный 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. В мае 2021 г. начался второй этап проекта — «Московская фотолетопись». Горожане могут сдать через центры госуслуг на вечное хранение в Главархив фото пленки из семейных архивов, отображающие историю Москвы и жизнь москвичей в XX 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 «Проекты».

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 г. 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.

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.

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.

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.

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».

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.

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.

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 скорпомощных стационарных комплексов ГКБ №15 им. В.В. Вересаева, НИИ им. Н.В. Склифосовского, ГКБ им. О.М. Филатова.

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».

Центры госуслуг – места притяжения, приходя в которые жители могут рассчитывать на искреннюю помощь сотрудников.

В конце хочется добавить, что мы делаем все возможное, чтобы наши посетители были услышаны и получали только позитивные эмоции от посещения нашего центра.

**Руководитель
МФЦ района Алтуфьевский**



Т.А.Бабылькова