

**Информация о развитии центров госуслуг города Москвы «Мои Документы» Межрайонный МФЦ районов Нагорный и Нагатино-Садовники
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).

Центр государственный услуг районов Нагорный и Нагатино-Садовники расположен в здании Делового Центра по адресу: Варшавское шоссе д.47, корп.4, общая площадь занимаемых помещений 2828,2 кв.м. (2-3 этаж)

Функционирует с 20 февраля 2012 г.

Количество окон приема – 104 окна

Количество оказанных в центре услуг за 2023 год – 219189 услуг из них специалистами Центра в окнах приема 142354 услуг, в зоне электронных услуг – 15666.

Штатная численность – 78 единиц

В центре госуслуг районов размещаются следующие службы:

- *ОМВД по городу Москве по району Нагорный.*
- *ОМВД по городу Москве по району Нагатино-Садовники.*
- *ФГБУ «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии»*
 - *Управление ЗАГС города Москвы (предоставляют узкоспециализированные услуги)*
 - *Центр Занятости населения города Москвы*

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 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:

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 15.11.2023*)

Самые популярные услуги 2023 г.

С начала 2023 года 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.**

Самые популярные в мМФЦ районов Нагорный и Нагатинно-Садовники:

- 1. по регистрационному учету граждан РФ – 16481*
- 2. предоставление информации жилищного учета – 16419*
- 3. выдача социальной карты получателя социальных льгот – 15199*
- 4. кадастровый учет и (или) регистрация прав – 9275*
- 5. предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН) – 8148*
- 6. Предоставление доступа гражданам к подсистеме «Личный кабинет» государственной информационно-коммуникационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы» - 7152*

Работа с УК и поставщиками услуг в сфере ЖКХ

Центры госуслуг производят начисления по более 4,4 млн лицевых счетов.

Нагорный- 27152 лицевых счетов, 40 Управляющих компаний

Нагатино-Садовники – 26999 лицевых счетов, 18 Управляющих компаний

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.

Услуги ЗАГС

20 августа 2020 г. стартовал совместный проект ГБУ МФЦ города Москвы и Департамента здравоохранения города Москвы по оформлению и выдаче свидетельств о рождении и об установлении отцовства непосредственно в родильных домах. В данном проекте задействовано 18 роддомов и 38 центров госуслуг

мМФЦ районов Нагорный и Нагатино-Садовники входит в число вышеуказанных Центров – в ГБУЗ «ГКБ С.С. Юдина ДЗМ» оформлено и выдано 1732 свидетельств о рождении и 162 свидетельств об установлении отцовства.

В центрах госуслуг доступны:

- регистрация рождения и смерти по заявлениям юридических лиц и решению суда; *(совместно с физическими лицами оформлено 339 и 628 актовых записей)*
- регистрация заключения брака граждан Российской Федерации в неторжественной обстановке *(оформлено 225 актовых записей)*;
- регистрация расторжения брака граждан Российской Федерации *(оформлено 330 актовых записей)*;
- выдача повторных документов об актах гражданского состояния гражданам Российской Федерации *(3126 свидетельств и справок)*;
- прием заявлений о внесении исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния
- проставление апостиля на официальных документах органов ЗАГС, составленных в Москве, в подтверждение фактов государственной регистрации актов гражданского состояния или их отсутствия, подлежащих вывозу за пределы Российской Федерации

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 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

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 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 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.

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.

В мМФЦ районов Нагорный и Нагатино-Садовники трудоустроены 2 воспитанника.

«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»

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 фотопленки 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.

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».