**Информация о деятельности центра госуслуг**

**«Мои Документы» района Ивановское за 2022 год**

Центр госуслуг района Ивановское функционирует с 09.01.2013 года. С февраля 2014 года Центр размещен непосредственно в районе и расположен по адресу ул. Молостовых д. 1Г, общая площадь занимаемых помещений 938 кв.м. С 2014 года капитальный ремонт не производился, при этом здание уже стало изношено, отмечались проблемы с кровлей. С 20.12.2021 по 21.11.2022 года Центр госуслуг района Ивановское был закрыт на капитальный ремонт. Во время капитального ремонта приём специалистами МФЦ района Ивановское проводился по адресу: ул. Алексея Дикого дом 3 в МФЦ Новогиреево. На всех этапах проведения капитального ремонта осуществлялся постоянный контроль со стороны руководителя МФЦ района Ивановское, а также в ряде вопросов с привлечением главы муниципального округа Ивановское, Управы района и ГБУ «Жилищник». Ремонтные работы прошли качественно, согласно установленным нормам и архитектурно-проектной документации. 22.11.2022 Центр госуслуг района Ивановское возобновил свою работу по адресу: ул. Молостовых дом 1Г.

Также осенью 2022 года совместно с главой муниципального округа Ивановское, представителями управы района и ГБУ «Жилищник» был согласован план благоустройства прилегающей к МФЦ территории. Полностью заменено асфальтное покрытие по всему периметру. Установлены урны и скамейки для посетителей. Облагорожена клумба возле главного входа в МФЦ.

22.11.2022 состоялось открытие МФЦ района Ивановское после капитального ремонта по адресу: ул. Молостовых дом 1Г. Что изменилось? Прежде всего зона ожидания посетителей стала более просторная и комфортная, увеличена зона электронных услуг в 3 раза, появился кабинет для неторжественной регистрации брака, оборудован детский уголок и комната матери и ребенка, появился мини-кафетерий.

Также для наших посетителей у нас имеется: копировальный аппарат; Фотокабина; Терминал по оплате госпошлин, банкомат ВТБ, эквайринг-терминалы в окнах приема; имеется велопарковка, которая в настоящий момент располагается возле остановки; бесплатный Wi-Fi; Более того, центр оборудован и для приема маломобильных групп населения (пандус, кнопка вызова, специализированная туалетная комната, сервис сурдоперевода); Администраторы-помощники всегда помогают и консультируют наших посетителей.

После открытия количество окон приема нашего Центра стало 66. На конец 2022 года фактическое количество сотрудников с учетом руководящего состава составляет 73 человека. Центр работает ежедневно с 8:00 до 20:00. Более 270 услуг предоставляется нашим посетителям в окнах приема, 98% из них предоставляются без привязки к месту жительства. **За период с 01.01.2022 по 21.11.2022 общее количество обратившихся посетителей в Центр госуслуг района Ивановское\Новогиреево составило 344.029 посетителей, при этом количество услуг составило 399.609. При этом за период с 22.11.2022 по 31.12.2022 в МФЦ Ивановское уже после ремонта к нам прибыло 21.994 посетителя и оказано 26.321 услуга.**

Среднее время ожидания за указанный период в МФЦ Ивановское составило 3 минуты 21 секунды.

Центры госуслуг «Мои Документы» постоянно 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 или направить комплексный запрос на получение различных услуг).

**Что касается наиболее востребованных услуг, так за 2021 год, было оформлено и выдано:**

* Предоставление информации жилищного учета – 1905 обращений
* Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ – 1543 обращения
* Расчет (перерасчет) жилищно-коммунальных платежей – 1474 обращения
* Оформление и выдача соцкарты – 1068 обращений
* Кадастровый учет и регистрация прав – 324 обращения
* Предоставления сведений из реестра недвижимости (ЕГРН) – 262 обращения
* МФЦ Ивановское также является органом ЗАГС №59 г. Москвы. За указанный период с 22.11 по 31.12 было принято: 99 смертей; 33 рождения; 10 отцовства; 8 брака; 16 расторжения брака; 401 повторное свидетельство\справка

Провести анализ и динамику с прошлым годом затруднительно, ввиду вышеуказанных причин и закрытия МФЦ на капитальный ремонт.

Центр госуслуг района Ивановское производит начисления по 41.101 лицевых счетах. 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. 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). Жители по-прежнему могут выбрать — получить справку в МФЦ или онлайн на портале mos.ru.

**Новые услуги за 2022 год**

- В начале 2022 года появилась возможность получать услуги ЗАГС по экстерриториальному принципу. В частности, нововведения коснулись услуг 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. Сейчас зарегистрировать ребенка или получить повторные свидетельства и справки можно в любом подходящем центре госуслуг.

- С января 2022 года во флагманских офисах и Дворце госуслуг на ВДНХ 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 РФ в отношении граждан РФ».

- С 1 марта 2022 г. в центрах госуслуг доступна услуга ДТСЗН города Москвы по оказанию адресной социальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

- С 25 апреля 2022 г. малообеспеченные москвичи могут обратиться в Центры госуслуг для подачи заявлений и документов, необходимых для назначения ежемесячных пособий на детей соответствующего возраста (опекуны и попечители подают заявление в окне специалиста, а родители и усыновители представляют дополнительные документы в случае приостановления предоставления услуги на mos.ru):

- Ежемесячное пособие на детей от 0 до 3 лет (с начала 2022 года за услугой обратились более 19 тыс. раз);

- Ежемесячное пособие на детей от 3 до 7 лет включительно (с начала 2022 года за услугой обратились более 27 тыс. раз);

- Ежемесячное пособие на детей от 8 до 18 лет (в рамках данной выплаты назначается президентская выплата на ребенка в возрасте от 8 до 17 лет) (с начала 2022 года за услугой обратились более 25 тыс. Раз).

- С 28 апреля 2022 года жители Москвы могут поставить на кадастровый учет недвижимость и зарегистрировать права на нее, не выходя из дома. Специалист центра госуслуг примет документы и доставит результат оказания услуги в выбранное место по указанному заявителем адресу в пределах города Москвы. Онлайн-заявку на выезд сотрудника «Мои Документы» на регистрацию недвижимости можно подать на портале mos.ru. При оформлении документов заявитель может выбрать курьерскую доставку в качестве способа получения результата услуги. Льготным категориям граждан услуга предоставляется бесплатно: ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны, участникам обороны Москвы, детям-инвалидам, инвалидам I группы, инвалидам с детства I группы.

- С 29 июня 2022 года физическим лицам доступна услуга по регистрации права собственности на объекты недвижимости, находящиеся за пределами столицы, в любом центре госуслуг Москвы. Услуга предоставляется по предварительной записи. Юридические лица теперь могут зарегистрировать недвижимость по экстерриториальному принципу, вне зависимости от места нахождения объекта в России, в центре госуслуг для органов исполнительной власти города Москвы, находящемся по адресу: пр-д завода Серп и Молот, д. 10, по предварительной записи.

- С 1 июля две услуги стали доступнее:

· Теперь зарегистрироваться по месту жительства или по месту пребывания в Москве можно в любом центре госуслуг. Ранее услугу по регистрации оказывали в центрах госуслуг территориально, то есть в пределах района проживания.

· Российский паспорт теперь оформляется пять рабочих дней с момента поступления документов из центра госуслуг в отдел миграции. Ранее срок составлял для жителей города Москвы — 10 дней, для обратившихся по экстерриториальному принципу жителей других регионов — 30 дней.

- С 10 августа 2022 г. во всех центрах госуслуг осуществляется прием запросов на обеспечение жилыми помещениями и денежными выплатами жителей города Москвы, состоящих на жилищном учете, в части предоставления компенсационной выплаты для приобретения или строительства жилых помещений.

- С 28 сентября 2022 г. в центрах госуслуг организован прием заявлений о замене территории страхования от застрахованных лиц, имеющих полис ОМС, выданный в другом субъекте РФ, и желающих прикрепиться к московской страховой медицинской организации.

- С 13 октября 2022 г. 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 24 октября 2022 г. во всех центрах госуслуг реализована возможность получения документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, являющегося результатом предоставления услуги посредством портала gosuslugi.ru.

- С 1 ноября 2022 года упрощен порядок назначения ежемесячных пособий на детей малообеспеченных семей и единовременного пособия молодым родителям (их возраст на дату рождения ребенка не должен превышать 36 лет) для граждан, призванных военными комиссариатами на военную службу в рамках частичной мобилизации. Подать заявление на выплату детских пособий в упрощенном порядке семьи мобилизованных могут в любом из семи флагманских офисов «Мои Документы».

**Флагманы**

**Сегодня в Москве работают 136 центров госуслуг «Мои Документы», в том числе 7 флагманских офисов ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ВАО, ЮВАО, САО, СЗАО и Дворец госуслуг на ВДНХ.** Флагман ВАО был открыт в нашем округе в конце 2020 года в ТЦ Щелковский по адресу: Щелковское шоссе д. 75. Здесь доступен расширенный перечень услуг. Во всех флагманах доступны уникальные услуги, например, государственная регистрация ТС, выдача водительского удостоверения в день обращения, прием заявления о признании гражданина банкротом и торжественное вручение первых паспортов гражданам РФ, достигшим 14 лет. В данных офисах могут получить услуги в том числе юридические лица и индивидуальные предприниматели. Во флагманских офисах ведется прием заявлений на некоторые услуги Фонда социального страхования. Во флагманах и Дворце госуслуг можно оформить услугу МИД «Консульская легализация документов». Во флагманских офисах и Дворце госуслуг на ВДНХ 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. И пр.

**Дворец госуслуг на ВДНХ**

В 2018 г. в 71-м павильоне на ВДНХ открылся центр госуслуг городского значения. 19 декабря 2019 г. во Дворце была запущена уникальная услуга по торжественному вручению первого паспорта гражданина РФ 14-летним детям. С 5 апреля 2021 г. торжественное вручение первого паспорта распространено на все флагманы: мероприятия проводятся два раза в месяц на каждой площадке. Более 1600 юных москвичей получили свой первый паспорт в торжественной обстановке. В 2019 г. в здании Дворца открылся музейно-выставочный комплекс истории государственной службы. Здесь для школьников проводятся занятия в рамках общегородских образовательных проектов «Учебный день в музее», олимпиада «Музеи.Парки.Усадьбы» и другие.

**Проекты центров «Мои Документы»**

**«Спортивные выходные»**

В августе 2020 г. был 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, чемпионов Европы и мира горожане могут освоить азы различных видов спорта. В летнем сезоне в офлайн-тренировках приняли участие более 27 тыс. человек, а количество локаций впервые достигло 20. 1 октября 2022 года проект стартовал в новом формате. Проект «Спортивные выходные» стал победителем Премии KudaGo 2022 в номинации «Развлекательный проект года».

**«Мой администратор»**

В 2020 году запустился проект «Мой администратор». Ряд функций администраторов поликлиник стали выполнять сотрудники центров госуслуг. В 2021 году проект был включен в основную деятельность центров госуслуг. Сейчас почти 1,5 тыс. специалистов работают администраторами в поликлиниках столицы. Сотрудники центров госуслуг освободили время медицинских работников для выполнения их непосредственной работы — оказания медицинской помощи пациентам.

**«Сопровождаемое трудоустройство воспитанников ПНИ»**

В марте 2021 года стартовал проект по трудоустройству воспитанников городских психоневрологических домов-интернатов. На каждом этапе — от приема на работу до самого рабочего процесса — подопечным помогают кураторы со стороны домов-интернатов и центров «Мои Документы». 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. Сейчас уже 88 воспитанников психоневрологических интернатов работают в 51 офисе «Мои Документы».

**Проект «Москва — с заботой о ветеранах»** был запущен в мае 2019 года. Его целью стало обеспечение ветеранов наиболее востребованными государственными услугами на дому. За 2022 год поступило свыше 60 обращений, в том числе оказано более 35 государственных услуг. Среди наиболее популярных — оформление и выдача социальной карты москвича, а также выдача документов жилищного учета.

**«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. Истории и материалы, собранные в ходе проекта, легли в основу выставки, которая размещена в 29 центрах госуслуг и в онлайн-формате на сайте Главархива Москвы в разделе «Проекты».

**Современный диагностический комплекс**

В 74 центрах госуслуг размещены современные диагностические комплексы. Они помогают провести быстрое бесплатное обследование организма (определить состав тела, измерить уровень насыщения крови кислородом, артериальное давление и пульс, провести анализ выдыхаемого воздуха). Комплекс позволяет записаться к врачу, для этого понадобится ввести полис ОМС и дату рождения. Горожане активно пользуются новинкой, на данный момент более 450 тыс. обследований прошли посетители центров.

**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. Они стараются сделать больше, чем определено регламентами, оставаясь при этом в правовом поле. Делают все возможное, чтобы житель ушел с решенным вопросом и хорошим настроением. Сейчас искренний сервис — отличительная черта офисов «Мои Документы», и на сегодняшний день это уже не проект, а корпоративная культура, философия, которой придерживаются центры госуслуг.

**Учебный центр и Академия искреннего сервиса**

Также у нас успешно функционирует Учебный центр и Академия искреннего сервиса. 17 профессиональных тренеров обучают вновь принятых сотрудников, а также помогают повышать квалификацию уже опытным специалистам. Обучение проводится по двум направлениям: функциональное и сервисное. Специалистов обучают порядку предоставления услуг и искусству общения с людьми, стрессоустойчивости, другим навыкам, которые помогают проявить индивидуальный подход в общении с каждым жителем. За все время Учебным центром было разработано более 330 курсов и программ обучения. В данный момент обучение в Академии проводится для сотрудников центров госуслуг. В нем приняли участие около 3000 сотрудников. В дальнейшем обучение по программам, направленным на развитие клиентоцентричности, смогут проходить сотрудники столичных социальных учреждений. Именно в «Академии искреннего сервиса» обучаются специалисты направления «Мой администратор» перед выходом на работу в поликлиники. **В 2022 году тренеры из Учебного центра и образовательного центра «Академия искреннего сервиса» приняли участие в VI Всероссийском конкурсе «Мастер бизнес-тренинга» и заняли первые три призовых места.**

**Статистика обращений:**

За 2022 год в адрес МФЦ района Ивановское поступило 517 обращений. Из них более 350 обращений связано с вопросами ЖКУ и регистрационного учета. Более 75% обращений носят уточняющий и консультативный характер. Порядка 20% благодарность в адрес Центра и сотрудников и менее 1% носит негативный характер жалоб, который детально и тщательно прорабатывается руководителем Центра.

При этом стоит отметить, что согласно итоговым результатам оценки городской новинки в рамках проекта «Активный гражданин» по теме: «Просторнее и удобнее: центр госуслуг района Ивановское открылся после капитального ремонта», наши жители высоко нас оценили в 4,69%. 8134 уникальных участников голосования, 6477 или 79,63% из которых поставили наивысший балл – 5.

**Мы и дальше продолжим работать с заботой о наших посетителях и сохраняя высокие показатели нашей работы.**

**Спасибо за внимание!**