**Информация о деятельности центра госуслуг**

**«Мои Документы» района Ивановское за 2023 год**

Центр госуслуг района Ивановское функционирует с 09.01.2013 года. **С 20.12.2021 по 21.11.2022 года Центр госуслуг района Ивановское был закрыт на капитальный ремонт.**22.11.2022 Центр госуслуг района Ивановское возобновил свою работу по адресу: ул. Молостовых дом 1Г.

C 1 ноября 2023 г руководителем МФЦ района Ивановское является Аксенова Н.А.

Для наших посетителей у нас имеется: копировальный аппарат; Фотокабина, 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 2023года фактическое количество сотрудников с учетом руководящего состава составляет 69 человек. 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 01.01.2023 по 31.12.2023общее количество обратившихся посетителей в Центр госуслуг района Ивановское составило 173 219 посетителей, при этом количество услуг составило 258 304.**

Среднее время ожидания за указанный период в МФЦ Ивановское составило **5 минуты 23 секунды.** Также напоминаю, что при длительном ожидании, наши посетители могут обратиться к администраторам для получения чашки кофе в подарок.

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 2023 год, было оформлено и выдано:**

|  |  |
| --- | --- |
| Предоставление информации жилищного учета | 16773 |
| Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации (в части приема и выдачи документов о регистрации и снятии граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации) | 16453 |
| Выдача социальной карты | 15581 |
| Расчет (перерасчет) жилищно-коммунальных платежей | 12681 |
| Предоставление доступа гражданам к подсистеме «Личный кабинет» государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы» | 11095 |

**МФЦ Ивановское также является органом ЗАГС №59 г. Москвы.**За период с 01.01 по 31.12 было зарегистрировано: 1027 смертей; 261 рождения; 40 рождений с одновременным установлением отцовства; 251 заключений брака; 323 расторжений брака; 4294 повторных свидетельств\справок

**Центр госуслуг района Ивановское производит начисления по 41.101 лицевому счету. Взаимодействие с управляющими компаниями налаженное в рамках действующего законодательства**. (6 УК: Жилищник, РЭУ, Фергана, Чайка-8, Орел, Жаворонок)

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.

Центр госуслуг «Мои документы» района Ивановское стал одним из победителей смотра-конкурса «Город для всех» 2023 года. Конкурс проводят с целью повышения качества жизни инвалидов и иных маломобильных граждан, привлечения общественного внимания к проблеме создания для них безбарьерной среды. В этом году отобрали 35 лучших проектов из 126 заявок, поданных на участие в смотре.

Победу районному центру присудили в номинации «Городская организация по типу центра обслуживания населения, создавшая лучшие условия доступности инвалидам и иным маломобильным гражданам к объекту социальной инфраструктуры города Москвы и оказываемым на нём услугам».

**Новые услуги за 2023 год**

* **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 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.**
* **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**](https://www.gosuslugi.ru/). Всего таких документов 19. Ранее эта услуга предоставлялась только во флагманских центрах.
* **C 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.

**Флагманы**

**Сегодня в Москве работают 136 центров госуслуг «Мои Документы», в том числе 7 флагманских офисов ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ВАО, ЮВАО, САО, СЗАО.**

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 лети пр. В данных офисах могут получить услуги в том числе юридические лица и индивидуальные предприниматели.

**Проекты центров «Мои Документы»**

**«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.

**«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.

**«Сопровождаемое трудоустройство воспитанников ПНИ»**

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 2023 год поступило свыше 60 обращений, в том числе оказано более 40 государственных услуг. Среди наиболее популярных — оформление и выдача социальной карты москвича, а также выдача документов жилищного учета. Наши сотрудники ежемесячно обеспечивают ветеранов услугами.

**«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 госуслугможет 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. 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.

**Учебный центр**

**Качественное корпоративное обучение –** основа профессионального предоставления государственных услуг в наших центрах.

**Статистика обращений и обратной связи от жителей:**

За 2023 год в адрес МФЦ района Ивановское поступило 618 обращений. Все обращения детально и тщательно прорабатывается руководителем Центра.

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

**Пожелания:**

**- Контроль за уборкой прилегающей территории на постоянной основе.**

**Спасибо за внимание!**