

**Отчет руководителя многофункционального центра
предоставления государственных услуг района Новокосино
о работе учреждения за 2023 год
на заседании Совета депутатов муниципального округа Новокосино**

Информация о развитии центров госуслуг города Москвы

Общая информация

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).

В 2023 году открылся восьмой флагманский офис «Мои Документы» ЗАО.

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. В МФЦ района Новокосино за 2023 год обратилось 200975 заявителей.

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**.

Работа с УК и поставщиками услуг в сфере ЖКХ

Центры госуслуг производят начисления по более 4,4 млн лицевых счетов. В МФЦ района Новокосино 29700 лицевых счетов.

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. Услуга доступна для физических лиц, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

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, 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.**

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»

Все специалисты направления «Мой администратор» перед выходом в столичные медицинские учреждения проходят обучение, посвященное развитию навыков про активного 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 ГKB №15 им. В.В. Вересаева, НИИ им. Н.В. Склифосовского, ГKB 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.

«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.

«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.

Достижения 2023 г.

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».

**Руководитель многофункционального центра
предоставления государственных услуг
района Новокосино**

А.В. Щипанова