

## **Информация о развитии центров госуслуг города Москвы «Мои Документы» для отчета муниципальным депутатам за 2022 год.**

### **Общая информация**

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 136 центров госуслуг «Мои Документы», в том числе 7 флагманских офисов ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ВАО, ЮВАО, САО, СЗАО и Дворец госуслуг на ВДНХ.

В 2022 году открылись 13 центров госуслуг, включая переезды в более удобные помещения, создание новых офисов и открытия после капремонтов. Также в 2022 году открыт еще один дополнительный офис.

*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.*

**Ежедневно в офисы «Мои Документы» обращается около 70 тыс. человек.**

За последние годы 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 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. «Мои Документы» поддерживают различные городские проекты и информируют о них горожан.

#### **Динамика по заявителям**

В 2020 году оказано **более 20 млн услуг**;

В 2021 году оказано **почти 26 млн услуг**;

**В 2022 году (01.01.22 — 22.12.22) оказано более 27 млн услуг.**

**Центр государственных услуг «Мои документы» района Сокольники** расположен по адресу: г. Москва, ул. Стромынка, д. 2; общая площадь 1819,4 кв.м, размещается на 2-х этажах отдельно стоящего 2-х этажного здания. Центр функционирует с августа 2016 года. Прием осуществляется в 42 окнах (включая Отдел по Вопросам Миграции района Сокольники, который расположен в МФЦ).

За 2022 год в наш центр обратились более 100 тыс. человек. Оказано 129016 услуг, из которых: 118 876– прием и выдача готовых документов , 10 140– консультаций в окнах приема и помощь в оформлении электронных услуг.

Согласно проведенному анализу, 78 705 услуг были оказаны жителям района Сокольники (это примерно 60% от всего количества оказанных услуг за предыдущий год).

Среднее число обратившихся в будние дни – 380 человек в день, в выходные – 200 человек в день.

## Самые популярные услуги 2022

С начала 2022 г. москвичи обращались в центры госуслуг за предоставлением информации жилищного учета — более 2,1 млн раз, второе место делят услуги по регистрационному учету граждан РФ и по расчету (перерасчету) жилищно-коммунальных платежей — более 1,7 млн обращений за каждой из услуг, на третьем — оформление и выдача социальной карты получателя социальных льгот — более 1,4 млн раз, на четвертом — кадастровый учет и (или) регистрация прав — более 1,1 млн раз, на пятом — предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН) — более 1 млн раз.

**Наиболее востребованными услугами в МФЦ Сокольники за 2022 год стали:**

<i>Услуги ЖКХ (Единый Платежный Документ, Единый Жилищный Документ, выписки из домовой книги, предоставление мер социальной поддержки)</i>	14892
<i>Росреестр (ЕГРН, государственная регистрация прав)</i>	12890
<i>ОЭК. СКМ. Оформление электронной карты</i>	12596
<i>Услуги ЗАГС (государственная регистрация рождения, смерти, установления отцовства, заключение и расторжение брака, выдача повторных документов, проставление апостиля)</i>	10001
<i>Предоставление доступа к подсистеме «Личный кабинет» (mos.ru и gosuslugi.ru)</i>	7648
<i>Оформление биометрического загранпаспорта гражданина Российской Федерации (МВД)</i>	7640
<i>Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и месту жительства</i>	6107
<i>Оформление паспорта гражданина Российской Федерации</i>	4205
<i>Оформление загранпаспорта без электронного носителя</i>	2138
<i>Оформление биометрического загранпаспорта гражданина Российской Федерации (криптобиокабина)</i>	743

**Работа с управляющими компаниями и поставщиками услуг в сфере ЖКХ**

Центры госуслуг производят начисления по более 4 млн лицевых счетов.

### **МФЦ Сокольники ведет начисления по 17962 ФЛС.**

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**

- С 2022 года в центре госуслуг района Красносельский появилась возможность зарегистрировать ТС, внести изменения в регистрационные данные, а также снять ТС с учета. **Раньше специалисты Госавтоинспекции оформляли документы только во флагманских офисах.**

- В начале 2022 года появилась возможность получать услуги ЗАГС по экстерриториальному принципу во всех центрах госуслуг г. Москвы. 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.

**Справочно:** В 2021 году в центрах госуслуг стали доступны большинство услуг ЗАГС: регистрация рождения и смерти по заявлениям юридических лиц и решению суда; регистрация заключения брака граждан РФ, достигших совершеннолетия, в неторжественной обстановке; регистрация расторжения брака; выдача повторных документов о государственной регистрации актов гражданского состояния; прием заявлений о внесении исправлений или изменений в записи актов

*гражданского состояния; прием заявления на проставление апостиля на официальных документах, выданных органами ЗАГС г. Москвы, в подтверждение фактов государственной регистрации актов гражданского состояния или их отсутствия, подлежащих вывозу за пределы Российской Федерации. В январе 2021 года специалисты центров госуслуг начали принимать заявления для регистрации заключения брака в торжественной обстановке во Дворцах бракосочетания, отделах ЗАГС Москвы и на выездных площадках Управления ЗАГС Москвы на конкретные дату и время.*

***МФЦ Сокольники на 4-м месте по количеству оказанных услуг ЗАГС по ВАО.***

**- С 31 января 2022 года в 11 офисах «Мои Документы» начали работать сотрудники ЗАГС, которые предоставляют узкоспециализированные услуги (в ВАО такой сотрудник ведет прием в МФЦ района Новогиреево).**

**- С 1 марта 2022 г. во всех 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 (в том числе и в Сокольниках).** 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. Во всех 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 (в ВАО эту услугу предоставляет МФЦ окружного значения ВАО в ТРЦ «Щелковский»).

- 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».

### **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.**

В задачи администраторов входит решение различных вопросов пациентов: помочь записаться к специалисту, сориентировать по месторасположению нужного кабинета, уточнить графики приема врачей и пр. **Сотрудники центров госуслуг освободили время медицинских работников для выполнения их непосредственной работы — оказания медицинской помощи пациентам.**

Все администраторы поликлиник проходят специальную подготовку и обучение в образовательном центре «Академия искреннего сервиса», а также изучают функционал, специфику работы в поликлинике, развивают навыки проактивного поведения и работы в нестандартных ситуациях с сохранением ориентации на интересы пациента. Перед выходом в поликлинику сотрудник работает в центре госуслуг — это позволяет приобрести практику уверенного и доброжелательного общения с жителями района.

**28 администраторов прошли обучение в МФЦ района Сокольники, после чего были перераспределены в поликлиники.**

### **«Москва — с заботой о ветеранах»**

Проект «Москва — с заботой о ветеранах» был запущен в мае 2019 г. Его цель — обеспечение ветеранов наиболее востребованными государственными услугами на дому. **Более 60 тыс. ветеранов получили сертификат участника с указанием телефона руководителя районного центра госуслуг, который стал их личным консультантом.** Ветеран может в любой момент обратиться с вопросом к своему персональному помощнику или попросить специалиста приехать на дом для оформления услуги.

За все время работы проекта в МФЦ Сокольники поступило **свыше 200 обращений, оказано более 100 государственных услуг.** Среди

наиболее популярных — оформление и выдача социальной карты москвича, выдача справок о городских и федеральных выплатах, оформление субсидий. а также прием документов для предоставления льгот на ЖКХ

### **«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».

К 9 Мая 2020 г. был открыт **виртуальный музей Главархива и центров госуслуг «Москва — с заботой об истории»**. На сайте [vov.mos.ru](http://vov.mos.ru) размещены оцифрованные копии писем, фотографий, фото предметов быта и гардероба, также в музее можно найти документальные видеоролики, интерактивные карты, военные новости и многое другое.

С 17 мая 2021 г. запущен второй этап проекта «Москва — с заботой об истории» — **«Московская фотолетонись»**. В рамках проекта горожане могут сдать через центры госуслуг на вечное хранение в Главархив фото пленки из семейных архивов, отображающие историю Москвы и жизнь москвичей в XX веке.

Сотрудник центра бережно упакует реликвии в специальные пакеты и направит в Главархив. Там, при необходимости, материалы отреставрируют и обеспечат им вечное хранение в надлежащих условиях. С согласия заявителя эти документы и предметы будут использованы в образовательных проектах и выставках. В читальных залах архива любой желающий может обратиться к семейным артефактам. Жители района Сокольники активно принимают участие в этом проекте.

### **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.

А проект «Спортивные выходные» стал победителем Премии KudaGo 2022 в номинации «Развлекательный проект года». Одной из площадок проекта «Спортивные выходные» является парк Сокольники.

### **Проект «Павильоны здоровья».**

С 11 мая по 14 сентября работали павильоны «Здоровая Москва». Один из таких павильонов работал в парке «Сокольники». Сотрудники МФЦ Сокольники принимали участие в проекте, работая администраторами.

### **Работа с обращениями граждан.**

За 2022 год нам поступило 549 обращений граждан (за 2021 год - 465, увеличение на 15,4 %):

- 258 обращений (47%) которые содержат просьбы письменных разъяснений по вопросам ЖКХ (перерасчет начислений);
- 181 обращение (32%) с благодарностью за работу сотрудников;
- 79 обращений (15%) - жалобы на ОИВ: качество подготовленных и нарушение сроков исполнения документов;

- 31 обращение (6%) - качество оказания услуг сотрудниками МФЦ (включая клиентоориентированный сервис);

Все поступившие обращения рассмотрены в установленном порядке, даны письменные ответы. Жалобы на работу ОИВ направлены по принадлежности.

В течение 2022 года совместно с **Советом депутатов и Главой муниципального округа Сокольники** постоянно велась совместная работа, а именно по вопросам:

- перерасчета и начислений;
- поиску архивной документации для оказания услуг ЗАГС;
- по вопросам взаимодействия жителей с Департаментом здравоохранения города Москвы.

Благодарим Вас за совместную работу и надеемся на дальнейшее сотрудничество.

Каждого посетителя мы встречаем с улыбкой. И делаем все, чтобы с улыбкой клиент выходил из нашего центра. Мы добились того, что нашим сотрудникам доверяют, и москвичи довольны теми изменениями, которые произошли. Мы работаем для москвичей, и их оценка работы центров – наш главный критерий успеха.