

Информация о развитии центров госуслуг города Москвы

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 госуслуг района Лианозово

- Наш центр открылся в 2013 г.
- Площадь помещения составляет 889 кв.м.
- В штате центра сейчас 51 сотрудник. Число окон приема 43, пять из них прием ОВМ.
- В офисе 1 детская игровая зона, банкомат ВТБ, 2 терминала Мосэнергосбыта, копировальный аппарат и фотокабина.
- В нашем офисе для заявителей имеется зона электронных услуг, которая включает в себя 6 компьютеров. Здесь можно заполнить и распечатать заявления, записаться на прием или оформить электронную услугу.

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.

За 2023 год в центр госуслуг района Лианозово обратилось более 120 тысяч человек. В среднем ежедневно центр госуслуг района Лианозово посещает более 250 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)

В МФЦ района Лианозово за 2023г. оказано более 160 тыс. услуг.

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.

Центр госуслуг района Лианозово обслуживает более ²⁷⁰⁰⁰47000 лицевых счетов.

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.

Основные новые услуги за 2022–23 год

- С **начала 2022 года** по экстерриториальному принципу стали предоставляться **услуги ЗАГС.**

За 2023 год в МФЦ района Лианозово зарегистрировано:

213 актов гражданского состояния о расторжении брака;

184 акта гражданского состояния о рождении;

155 актов гражданского состояния о заключении брака;

304 акта гражданского состояния о смерти;

25 актов гражданского состояния об установлении отцовства

и выдано повторных свидетельств, справок о государственной регистрации актов гражданского состояния более 2500.

- **С 1 июля 2022 года** — услуги по регистрационному учету граждан РФ по экстерриториальному принципу.
- **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 скорпомощных 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.

«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».