**Информация о развитии центров госуслуг города Москвы. Центр госуслуг района Марьино.**

**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). 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. Центр госуслуг района Марьино был открыт 17.09.2012 года. С 07.06.2022 года для жителей района Марьино центр госуслуг района Марьино открыт в новом помещении по адресу: ул. Люблинская, д.100. В настоящее время в МФЦ Марьино *—* 108 окон приема, работает 121 сотрудник.

Ежедневно в офисы «Мои Документы» обращаются почти 70 тыс. человек, в центр госуслуг района Марьино *—* около 1100 человек.

По экстерриториальному принципу предоставляется 99 % услуг.

В каждом центре доступен единый набор дружелюбных сервисов. Центры усовершенствованы для более комфортного пребывания маломобильных граждан. 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.

**Самые популярные услуги 2023 г.**

С начала 2023 года москвичи обратились в центр госуслуг района Марьино:

* Социальный фонд России – 66350 услуг.
* ГБУ МФЦ города Москвы. Управление Записи актов гражданского состояния города Москвы - 20994 услуги.
* Услуги ЖКХ - 83288 услуг.
* ГБУ МФЦ города Москвы. Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по городу Москве – 95062 услуги.
* ГБУ МФЦ города Москвы. Кадастровая палата. Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии по Москве -43683 услуги.
* ГБУ МФЦ города Москвы. Государственное унитарное предприятие города Москвы "Московский социальный регистр" – 43407 услуг.

**Работа с УК и поставщиками услуг в сфере ЖКХ**

Центры госуслуг района Марьино производят начисления по более 83582 лицевых счетов.

Перевод государственной услуги «Предоставление гражданам субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» в исключительно электронный вид, внесены и вступили в законную силу изменения в Приложение № 1 к постановлению Правительства Москвы от 27 марта 2012 г. № 111-ПП «Об утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг города Москвы в сфере жилищно-коммунального хозяйства и внесении изменений в правовые акты правительства Москвы» с 23 октября 2023 г.

Вступили в законную силу изменения в Приложение № 3 к постановлению Правительства Москвы от 27 марта 2012 г. № 111-ПП «Об утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг города Москвы в сфере жилищно-коммунального хозяйства и внесении изменений в правовые акты правительства Москвы» с 7 ноября 2023 г. Государственная услуга «Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи» (далее – МСП) предоставляется исключительно в электронном виде (далее – ИЭВ) на портале mos.ru (далее – Портал).

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.

**Основные новые услуги за 2022–23 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.
* 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 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 по предварительной записи по средствам портала mos.ru.
* 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. 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.
* 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.

**Уникальные офисы «Мои Документы»**

**Флагманские офисы**

С 2018 г. в Москве стали открываться флагманские офисы «Мои Документы». 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.

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).

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».

**КУЛЬТУРНО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИЕ ПРОЕКТЫ**

Во всех центрах госуслуг столицы есть зона обмена книгами. Здесь доступны произведения в электронном формате. Жители могут отсканировать QR-коды
со ссылками на тексты известных произведений, которые регулярно обновляются. Для тех, кто привык к традиционному формату литературы, в центрах можно оставить свою книгу и взять любую понравившуюся. Кроме этого, жители столицы смогут ознакомиться с афишей ближайших городских мероприятий.

**«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 ХХ 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](https://cgamos.ru/mfc-moscow/archive.html) «[Проекты](https://cgamos.ru/mfc-moscow/archive.html)». 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.

**«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». В центре госуслуг района Марьино таких воспитанников — два, которым здесь помогают адаптироваться, учим организовывать свой рабочий день, взаимодействовать с людьми.

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.

**«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.

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».

**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.

**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 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».

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 .

**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 навыков, 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 скоропомощных стационарных комплексов ГКБ №15 им. В.В. Вересаева, НИИ им. Н.В. Склифосовского, ГКБ им. О.М. Филатова.

**Достижения 2023 г.**

Центры госуслуг регулярно участвуют во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России».

Центр госуслуг района Марьино в 2023 году стал победителем смотра-конкурса Департамента социальной защиты населения города Москвы «Город для всех» за лучшие условия доступности маломобильным гражданам‎.