

Отчет МФЦ района Солнцево о работе за 2023 год

Центр госуслуг «Мои Документы» района Солнцево открыт 24 декабря 2012 года.

Сегодня в Москве работает 137 центров госуслуг «Мои Документы», в том числе 8 флагманских офисов и **Дворец госуслуг на ВДНХ (временно приостановил свою работу в связи со сменой выставочных экспозиций павильона)**. Открылся флагманский офис в ЗАО (ТРЦ «Кунцево Плаза», ул. Ярцевская, д. 19). Флагман объединил в себе функции окружного офиса ЗАО

В настоящее время в центрах госуслуг открыто более 7,5 тыс. окон приема, работают более 11 тыс. сотрудников.

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

В центре госуслуг района Солнцево - 42 окна приема заявителей для сотрудников МФЦ.

Работает – 59 сотрудников.

В среднем в день сотрудниками МФЦ предоставляется более - 500 услуг, общее количество услуг с учетом служб располагающихся в МФЦ - более 600.

Количество оказанных в центре услуг сотрудниками МФЦ за 2023 год – 173330, общее количество услуг с учетом служб располагающихся в МФЦ - 182605.

В центре госуслуг района Солнцево размещена служба ГУ МВД России по г. Москве по району Солнцево.

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.

Самые популярные услуги 2023 года

С начала 2023 г. жителям, обратившимся в МФЦ района Солнцево, были оказаны государственные услуги:

На первом месте: Регистрационный учет граждан РФ — **24 272** услуг.

На втором месте: Предоставление информации жилищного учета/ Расчет (перерасчет) жилищно-коммунальных платежей — **16 592** услуг.

На третьем месте: Выдача социальной карты – **7 833** услуга.

На четвертом месте: Оформление и выдача паспортов (Российской Федерации, удостоверяющих личность за пределами РФ) — **5 905** услуги.

Новые услуги за 2023 год

- **С 1 февраля 2023 года** во всех центрах госуслуг города Москвы предоставляется **сервис по оформлению персонифицированной «Карты болельщика»**.

С 1 февраля 2023 г. по 31.12.2023 г. жителям, обратившимся в МФЦ района Солнцево, по оформлению персонифицированной «Карты болельщика» было оказано **424** услуг.

С 1 июня 2023 г. по 31.12.2023 г. жителям, обратившимся в МФЦ района Солнцево, за оформление заграничных паспортов гражданам РФ, содержащих электронный носитель, через МФЦ посредством "Криптобиокабины" (загранпаспорт нового образца) оказано – **1214** услуг.

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.

Также 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.

Информация о проектах центров «Мои Документы»

«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 районного центра госуслуг**, по которому Ветеран может в любой момент обратиться с вопросом или попросить специалиста приехать на дом для оформления услуги.

С начала 2023 г. в МФЦ района Солнцево поступило более 95 звонков от Ветеранов, оказано более 55 услуг.

Среди наиболее популярных — выдача социальной карты москвича, выдача справок о городских и федеральных выплатах, справка о размере пенсии, получение бесплатной санаторно-курортной путевки.

Московский урбанфорум-2023

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. Также они встречали гостей и помогали им погрузиться в атмосферу комфорта и заботы, рассказывали о смыслах демонстрируемых композиций.

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 .

Один сотрудник МФЦ района Солнцево принял участие в данном проекте.

«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.

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**.

Все специалисты направления **«Мой администратор»** перед выходом в столичные медицинские учреждения проходят обучение, посвященное развитию навыков проактивного поведения и общения с посетителями. 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.

С начала 2023 г. в МФЦ района Солнцево было подготовлено 4 сотрудника для поликлиник.

«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 фотоленки 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.

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.

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.

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»**.

Достижения 2023 г.

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».