**Справка о деятельности Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Многофункциональные центры предоставления государственных услуг города Москвы»**

**СЛАЙД 2**

**Общая информация**

22 августа 2011 года открылся первый центр госуслуг в районе Лефортово. Нацш центр был открыт 18.03.2013. Уже к пятилетию центров госуслуг 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 **139 центров госуслуг «Мои Документы», в том числе 8 флагманских офисов — ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ВАО, ЮВАО, САО, СЗАО, ЗАО — и Дворец госуслуг на ВДНХ.**

**В настоящее время в центрах госуслуг открыто более 7,4 тыс. окон приема, работают более 12 тыс. сотрудников** (в центре госуслуг района Восточное Измайлово - 51 человек)**.**

**По экстерриториальному принципу предоставляется 99 % услуг** (доля услуг по экстерриториальному принципу на 2013 год составляла 4 %).

**СЛАЙД 3**

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 **7 жизненных ситуаций** *(«Рождение ребенка», «Оформление наследства», «Перемена имени», «Приобретение жилья», «Смена места жительства», «Я потерял документы», «Я оплачиваю налоги»)*.

**СЛАЙД 4**

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 совершить 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.

**СЛАЙД 5**

**Статистика ключевых услуг (за 2024 год)**

* Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество **(более 1,5 млн** обращений). В центре госуслуг района Восточное Измайлово - 13779 из них 6752 по новым территориям.
* Оформление и выдача социальной карты (**более 1,4 млн** обращений). В центре госуслуг района Восточное Измайлово – 7625.
* Регистрационный учет граждан РФ (**более 1,2 млн** обращений). В центре госуслуг района Восточное Измайлово – 3822.
* Предоставление доступа к личному кабинету на ЕПГУ (**более 850 тыс.** обращений). В центре госуслуг района Восточное Измайлово – 5346.
* Предоставление доступа к личному кабинету на портале mos.ru (**более 750 тыс.** обращений). В центре госуслуг района Восточное Измайлово – 6458.
* Выдача и замена паспортов гражданина Российской Федерации (**более 750 тыс.** обращений). В центре госуслуг района Восточное Измайлово – 3853.

Всего за 2024 год предоставлено более 96 173 госуслуг.

**СЛАЙД 6**

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

В рамках 6 тыс. заключенных договоров/дополнительных соглашений с УК и поставщиками услуг (более 300 договоров заключено в 2023 году) центры государственных услуг **производят начисления по более чем 4,5 млн. лицевым счетам. *По району Восточное Измайлово около 24000 тыс***

**СЛАЙД 7-8**

**Основные новые услуги за 2024 год**

· С 1 февраля 2024 года в ГБУ МФЦ города Москвы переданы полномочия по предоставлению государственных услуг по подтверждению документов об образовании и (или) квалификации, об ученых степенях, ученых званиях под ключ.

· С июня 2024 года во всех центрах госуслуг города Москвы можно получить услуги по воинскому учету, выдаче удостоверений, справок и оформлению выплат, пенсий — всего стало доступно **40 услуг военного комиссариата**.

· 7 мая 2024 года в 11 центрах «Мои Документы» появилась возможность **зарегистрировать недвижимость на новых территориях России** (ДНР, ЛНР, Запорожская обл.) и получить выписки из ЕГРН на объекты, расположенные на территориях ДНР, ЛНР и Запорожской области, а с 18 ноября 2024 года услуги распространились и на объекты недвижимости, расположенные на территории Херсонской области.

· В перечень услуг, по вопросам которых жители могут получить видеоконсультации от специалистов «Мои Документы», в 2024 году добавились **услуги по подтверждению документов об образовании и (или) о квалификации, об ученых степенях, ученых званиях, а также две услуги в сфере опеки и попечительства**.

**СЛАЙД 9**

· С 23 августа 2024 года в центрах «Мои Документы» предоставляется **услуга «Оформление наличия гражданства Российской Федерации»** в части приема заявлений и выдачи результата для получения свидетельства о приобретении гражданства Российской Федерации или проставления отметки о наличии гражданства Российской Федерации на свидетельствах о рождении.

· С 12 сентября в столичных центрах «Мои Документы» **жители Московской области** могут подать заявления на получение 22 электронных услуг. А москвичи теперь пользуются **центрами госуслуг в Подмосковье** — там они могут получить 20 онлайн-услуг.

· С 1 ноября 2024 года во всех центрах госуслуг «Мои Документы» можно получить **справку об участии в специальной военной операции**. Сделать это могут граждане РФ — участники СВО, члены их семей, а также родители (законные представители) несовершеннолетнего ребенка участника СВО.

· С 1 ноября 2024 года во всех центрах госуслуг «Мои Документы» организован прием заявителей для подачи и направления **жалоб в призывную комиссию г. Москвы** для обжалования отдельных решений, принимаемых в соответствии с Федеральным законом от 28 марта 1998 г. № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе».

**СЛАЙД 10-11**

**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 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 ГКБ им. В. В. Вересаева, НИИ скорой помощи им. Н. В. Склифосовского, ГКБ им. О. М. Филатова, ММНКЦ им. С. П. Боткина, а в 2024 году приступили к работе в приемных отделениях экстренной помощи городских больниц.**

Там они взяли на себя регистрацию пациентов, маршрутизацию пациентов и бригад скорой помощи, консультирование сопровождающих и организацию их встреч с врачами, помощь посетителям в решении нестандартных ситуаций.

В 2024 году **более 2 тыс. специалистов** работают администраторами в 377 зданиях медицинских организаций 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»**.

**Проекты центров «Мои Документы»**

**Московский урбанистический форум — 2023 и форум-фестиваль «Территория будущего. Москва 2030»**

Два года подряд центры госуслуг «Мои Документы» принимали участие в форумах в Гостином Дворе: Московский урбанистический форум в 2023 году и форум-фестиваль «Территория будущего. Москва 2030» в 2024 году.

Специалисты центров госуслуг проводили участникам **экскурсии 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.

В 2023 году тренировки проекта «Спортивные выходные» центров госуслуг и Департамента спорта города Москвы проходили на Московском урбанистическом форуме в Гостином Дворе.

**СЛАЙД 12**

**«Спортивные выходные»**

В августе 2020 года запущен проект центров госуслуг и Департамента спорта города Москвы **«Спортивные выходные»** — бесплатные спортивные занятия для всех желающих старше 18 лет на уникальных площадках города Москвы. Под руководством опытных тренеров жители города могут заниматься йогой, растяжкой, танцевальной и функциональной тренировкой и другими популярными видами спорта. «Спортивные выходные» также проходят в онлайн-формате на платформах Вконтакте, Телеграм и RuTube.

В летнем сезоне 2024 года **количество площадок для тренировок увеличилось втрое — до 72**. Участникам впервые были доступны тренировки на свежем воздухе в Парке Победы, на территории «Три вокзала. Депо», «Депо. Москва», Центрального рынка и Культурного центра ЗИЛ. Впервые этим летом тренировки проводились на причалах Москвы: Нагатинского Затона, Братеевской и Краснопресненской набережных, набережных Марка Шагала и в парке Печатники. А в июне в первый раз прошла танцевальная тренировка на теплоходе по Москве-реке, в спецпроекте приняло участие 60 человек. За три месяца **более 25 тысяч москвичей посетили спортивные активности**, включающие в себя йогу, растяжку, барре, пилатес, танцевальные и функциональные тренировки.

Осенью 2024 года стартовал очередной сезон проекта. Добавились новые дисциплины, такие как фитрок и джампинг. Сейчас жителям столицы доступно **15 разных дисциплин, которые проходят на 17 популярных локациях города**. Среди них Центральный детский магазин, культурный центр «Строгино», торгово-развлекательные центры «Европейский», «Ривьера», «Щелковский», технопарк «Сколково», Северный и Южный речные вокзалы, ВДНХ, студии SMSTRETCHING и другие.

Кроме офлайн-тренировок, по будням в 07:00 проходит **онлайн-зарядка**, присоединиться к ней можно на RuTube, в ВК и [в телеграм-канале проекта](https://t.me/sweekend_online). Там же можно найти занятия по медитации и тренировки по различным видам спорта. Все эфиры сохраняются и доступны для просмотра в любой удобный момент. **За время реализации проекта их посмотрели более 1,7 млн раз**.

**СЛАЙД 13**

**«Москва — с заботой об истории»**

Проектстартовал 9 апреля 2019 года. Цель — сохранить память о героях Великой Отечественной войны. Передать семейные реликвии в Главархив через центры госуслуг может каждый желающий. В мае 2021 года 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. 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 года 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.

**СЛАЙД 14**

**Современный диагностический комплекс**

**В** **81 центре 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.**

**СЛАЙД 15**

**Диалог с гражданами**

Москва является абсолютным лидером по установлению обратной связи с посетителями, и у нас 8 способов установления обратной связи. Мы понимаем, что главное в нашей работе – слышать клиента. Для этого мы проводим анкетирования и опросы, активно общаемся с москвичами в соцсетях, в окнах установлены пульты оценки качества. Горожане могут также рассказать нам о своих пожеланиях или замечаниях с помощью книги отзывов и предложений, по номеру телефона «горячей линии», направить письмо по электронной почте или задать вопрос на сайте md.mos.ru или в мобильном приложеним.

В МФЦ района Восточное Измайловоза отчетный период поступило 269 обращений (в 2023: было 261 обращений) из них:

* положительные отзывы на качественное обслуживание 109 обращение – (в 2023: 101 обращений)