

**СОВЕТ ДЕПУТАТОВ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА БАСМАННЫЙ
РЕШЕНИЕ**

24 января 2023 года № 1/2

**Об информации руководителя
Многофункционального центра
района Басманный о работе по
обслуживанию населения в 2022
году**

Заслушав в соответствии с пунктом 4 части 1 статьи 1 Закона города Москвы от 11 июля 2012 года № 39 «О наделении органов местного самоуправления муниципальных округов в города Москве отдельными полномочиями города Москвы» ежегодную информацию руководителя Многофункционального центра (МФЦ) района Басманный о работе по обслуживанию населения в 2022 году, **Совет депутатов муниципального округа Басманный решил:**

1. Принять к сведению информацию руководителя МФЦ района Басманного о работе по обслуживанию населения и развитии центров госуслуг города Москвы «Мои Документы» в 2022 году (приложение).
3. Направить настоящее решение в Департамент территориальных органов исполнительной власти города Москвы и МФЦ района Басманный.
4. Опубликовать настоящее решение в бюллетене «Московский муниципальный вестник» и разместить на официальном сайте муниципального округа Басманный.
5. Настоящее решение вступает в силу с даты его принятия.
6. Контроль за выполнением настоящего решения возложить на главу муниципального округа Басманный Мейера В.В.

**Глава муниципального
округа Басманный**

В.В. Мейер

Приложение
к решению Совета депутатов
муниципального округа Басманный
от 24 января 2023 года № 1/2

Информация о работе МФЦ района Басманный по обслуживанию населения и развитии центров госуслуг города Москвы «Мои Документы» в 2022 году

Общая информация

С 2011 г. центры госуслуг «Мои Документы» города Москвы пришли на смену 1,2 тыс. приемных различных органов власти. Уже к 2017 г. офисы были доступны для жителей 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.

МФЦ района Басманный открыт с 3 марта 2014 г., расположен по адресу: г. Москва, Центросоюзный переулок, д. 13, стр. 3 нежилого здания и работает с 8:00 до 20:00 каждый день.

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.

Планируется открытие флагманского офиса в ЗАО (ТРЦ «Кунцево Плаза», ул. Ярцевская, д. 19). Флагман объединит в себе функции окружного офиса ЗАО и центра госуслуг района Кунцево.

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 %.

В каждом центре доступен единый набор дружелюбных сервисов. Центры усовершенствованы, для удобства родителей с детьми детскими игровыми зонами, а также комната матери и ребенка. В центрах можно сделать фото на документы, 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. Здесь же можно бесплатно отсканировать QR-коды со ссылками на аудиокниги или электронные тексты известных взрослых и детских произведений. Книги периодически обновляются, что позволяет регулярно знакомиться с новыми авторами.

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 предоставлению услуг

В 2020 году оказано более 20 млн услуг, из них в МФЦ района Басманный оказано более 112 тыс. услуг.

В 2021 году оказано почти 26 млн услуг, из них в МФЦ района Басманный оказано более 130 тыс.

В 2022 году (01.01.22 — 22.12.22) оказано более 27 млн услуг, из них в МФЦ района Басманный оказано более 131 тыс., что по сравнению с 2020 г. на 15 % больше.

Самые популярные услуги 2022

С начала 2022 г. москвичи обращались в центры госуслуг за предоставлением информации жилищного учета — более 2,1 млн раз, в МФЦ района Басманный 12631, 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, в МФЦ района Басманный более 8 тыс., на третьем — оформление и выдача социальной карты получателя социальных льгот — более 1,4 млн раз, в МФЦ района Басманный более 6 тыс., на четвертом — кадастровый учет и (или) регистрация прав — более 1,1 млн раз, в МФЦ района Басманный 5589 услуг, на пятом — предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН) — более 1 млн раз, в МФЦ района Басманный более 4 тыс. раз,

Работа с управляющими компаниями и поставщиками услуг в сфере ЖКХ

Центр госуслуг района Басманный производят начисления по более 4 млн. лицевых счетов.

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

- В начале 2022 года появилась возможность получать услуги ЗАГС по экстерриториальному принципу. 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. В МФЦ района Басманный обратились за регистрацией рождения — 241 раз, а подали заявление и заключили брак — 257 раз.

- С января 2022 года во флагманских офисах и Дворце госуслуг на ВДНХ 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 РФ в отношении граждан РФ».

- С 1 марта 2022 г. в 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):

- С 28 апреля 2022 г. 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 г. физическим лицам доступна услуга по регистрации права собственности на объекты недвижимости, находящиеся за пределами столицы, в любом центре госуслуг Москвы. 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. в 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.

- 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».

Кроме того, во флагманских офисах «Мои документы» или Дворце госуслуг на ВДНХ можно пройти идентификацию личности для оформления карты болельщика. С 4 июля можно оформить персонализированные электронные карты через портал gosuslugi.ru. Заявления принимают исключительно в электронном виде, но подтвердить данные нужно лично в центре «Мои Документы».

Проекты центров «Мои Документы»

«Спортивные выходные»

В августе 2020 г. был 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, чемпионов Европы и мира горожане могут освоить азы йоги, северной ходьбы, функциональных тренировок и других популярных видов спорта. Участниками тренировок стали популярные спортсмены, актеры, телеведущие. «Спортивные выходные» также проходят в онлайн-формате на канале проекта. В летнем сезоне в онлайн-тренировках приняли участие более 27 тыс. человек, а количество локаций впервые достигло 20.

«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».

«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 время работы проекта поступило **свыше 30 тыс. звонков**, в том числе было оказано около 6 тыс. государственных услуг. Среди наиболее популярных — оформление и выдача социальной карты москвича, выдача справок о городских и федеральных выплатах, а также прием документов для предоставления льгот на пользование телефонной связью.

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. 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.

Учебный центр и Академия искреннего сервиса

Учебный центр

В 2015 году в центре госуслуг района Строгино открылся первый уникальный Учебный центр для сотрудников «Мои Документы». В 2018 начал работу филиал Учебного центра во Дворце госуслуг на ВДНХ. Он стал первым в стране учебным заведением, которое готовит сотрудников для работы в столичных центрах «Мои Документы».

17 профессиональных тренеров обучают вновь принятых сотрудников, а также помогают повышать квалификацию уже опытным специалистам. Обучение проводится по двум направлениям: функциональное и сервисное. Специалистов обучают порядку предоставления услуг и искусству общения с людьми, стрессоустойчивости, другим навыкам, которые помогают проявить индивидуальный подход в общении с каждым жителем. За все время Учебным центром было разработано более 330 курсов и программ обучения.

Академия искреннего сервиса

В августе 2021 года открыл двери образовательный центр «Академия искреннего сервиса», реализующий свою деятельность на базе центров госуслуг Москвы.

В данный момент обучение в нем проводится для сотрудников центров госуслуг. В нем приняли участие около 3000 сотрудников. В дальнейшем обучение по программам, направленным на развитие клиентоцентричности, смогут проходить сотрудники столичных социальных учреждений.

Именно в «Академии искреннего сервиса» обучаются специалисты направления «Мой администратор» перед выходом на работу в поликлиники.

В 2022 году тренеры из Учебного центра и образовательного центра «Академия искреннего сервиса» приняли участие в VI Всероссийском конкурсе «Мастер бизнес-тренинга» и заняли первые три призовых места.

Достижения 2022 года

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».

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.

Проект «Спортивные выходные» стал победителем Премии KudaGo 2022 в номинации «Развлекательный проект года».