**Отчет о работе**

**МФЦ района Марфино**

**за 2022 год.**

**Общая информация**

Первый центр «Мои Документы» был открыт в 2011 году в районе Лефортово. В центре работали 48 сотрудников и предоставлялось 100 услуг. **В настоящее время в центрах госуслуг открыто более 7 тыс. окон приема, работают более 11 тыс. сотрудников.**

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.

(В нашем центре рабочих окон 22 и по штатному расписанию работают 32 сотрудника).

**Доступность услуг**

Центр госуслуг района Марфино был открыт 22 августа 2013 года. За первый год работы количество посетителей, обратившихся за государственными услугами, составило можно сказать «всего» 27777 человек. По результатам 2022 года общее количество посетителей, составило – 87710 человек, в три раза больше, чем в год открытия.

В центре госуслуг района Марфино размещаются следующие службы: отдел по вопросам миграции района Марфино, Центр занятости населения. Обратиться в МФЦ района Марфино заявители могут в любое удобное время по адресу: Гостиничный проезд, дом 6А. Мы работаем без выходных 7 дней в неделю с 8.00 до 20.00. Ежедневно, в среднем, в МФЦ обращается 250-300 посетителей в день.

**А в офисы «Мои Документы» ежедневно 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.**

В МФЦ есть возможность оформить ряд услуг «одним пакетом» в рамках **9 жизненных ситуаций**:

-Приобретение жилья

-Я потерял документы

-Перемена имени

-Смена места жительства

-Я оплачиваю налоги

-Рождение ребенка

-Оформление наследства

-Я-автомобилист

-Многодетная семья

или подать **комплексный запрос** в центре госуслуг.

**Статистика за 2022 год.**

**Ключевые услуги**

На основании данных информационных систем в 2022 году в МФЦ района Марфино обратилось более 87710 посетителей:

- 30789 человек – по услугам универсального направления;

- 7997 человек – по услугам социального направления;

- 19558 человек – по услугам ведомственного направления;

- 17012 человек – по услугам ОМВД;

- 9317 человек – по услугам Центра занятости.

Для сравнения за первый 2014-й год работы распределение посетителей выглядело следующим образом: всего обратилось 27777 человек:

- 6598 человек – по услугам универсального направления;

- 12796 человек – по услугам социального направления;

- 1669 человек – по услугам ведомственного направления.

**Услуги, которые перешли в электронный вид в 2022 году.**

В 2022 году ряд услуг были переведены исключительно в электронный вид:

1. **С 1 декабря 2022 г.**подать заявление о выдаче **социальной карты** **москвича** можно только в электронной форме с использованием **mos.ru.**
2. В связи с принятием постановления Правительства Москвы от 12 апреля 2022 г. № 553-ПП «О ежемесячных пособиях на детей в городе Москве», в соответствии с которым **в городе Москве с 01 мая 2022 года назначаются и выплачиваются следующие ежемесячные пособия на детей для соответствующего возраста (малообеспеченным москвичам):**

  Ежемесячное пособие на ребенка в форме ежемесячной денежной выплаты на ребенка для категории детей**от 0 до 3 лет**;

  Ежемесячное пособие на ребенка в форме ежемесячной денежной выплаты на ребенка для категории детей**от 3 до 7 лет включительно**;

  Ежемесячное пособие на ребенка в форме ежемесячной денежной выплаты на ребенка для категории детей**от 8 до 18 лет**.

Порядок подачи заявления **с 1 мая 2022 г.:**

**  исключительно в электронной форме с использованием mos.ru заявителями из числа родителей и усыновителей** ребенка (в МФЦ будет предусмотрен прием дополнительных документов с использованием АИС МФЦ, в случае приостановления);

  **в МФЦ заявителями из числа опекунов и попечителей** ребенка (с использованием ИС «РУСЗН-Жизненные ситуации»).

**3)** **с 7 декабря 2022 года** в соответствии с **постановлением Правительства Москвы** (далее - ППМ) некоторые **услуги АМПП переведены исключительно в электронный вид. Прием обращений по услугам**:

- «Внесение **в реестр парковочных разрешений многодетных семей** города Москвы записи о парковочном разрешении многодетной семьи, сведений об изменении записи о парковочном разрешении многодетной семьи, о продлении срока действия парковочного разрешения многодетной семьи и об аннулировании парковочного разрешения многодетной семьи»;

- «Внесение **в реестр резидентных парковочных разрешений** города Москвы записи о резидентном парковочном разрешении, сведений об изменении записи о резидентном парковочном разрешении, о продлении срока действия резидентного парковочного разрешения и об аннулировании резидентного парковочного разрешения».

**Самые популярные услуги 2022**

*Это :*

*1) предоставление информации жилищного учета — более 2,1 млн раз,*

*2) регистрационный учет граждан РФ и по расчету (перерасчету) жилищно-коммунальных платежей — более 1,7 млн обращений за каждой из услуг,*

*3) оформление и выдача социальной карты получателя социальных льгот — более 1,4 млн раз,*

*4) кадастровый учет и (или) регистрация прав — более 1,1 млн раз, на пятом — предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН) — более 1 млн раз.*

**Новые услуги за 2022 год**

*В 2021 году в центрах госуслуг стали доступны* ***большинство услуг ЗАГС****: регистрация рождения и смерти по заявлениям юридических лиц и решению суда; регистрация заключения брака граждан РФ, достигших совершеннолетия, в неторжественной обстановке; регистрация расторжения брака; выдача повторных документов о государственной регистрации актов гражданского состояния; прием заявлений о внесении исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния; прием заявления на проставление апостиля на официальных документах, выданных органами ЗАГС г. Москвы, в подтверждение фактов государственной регистрации актов гражданского состояния или их отсутствия, подлежащих вывозу за пределы Российской Федерации. В январе 2021 года специалисты центров госуслуг начали принимать заявления для* ***регистрации заключения брака в торжественной обстановке во Дворцах бракосочетания, отделах ЗАГС Москвы и на выездных площадках Управления ЗАГС Москвы*** *на конкретные дату и время.*

- С 31 января 2022 года в 11 офисах «Мои Документы» начали работать сотрудники ЗАГС, которые предоставляют **узкоспециализированные услуги.**

- В начале 2022 года в центрах госуслуг города Москвы 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.

- **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 ЦОД Центров 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):

**- Ежемесячное пособие на детей от 0 до 3 лет** (*с начала 2022 года за услугой обратились более 19 тыс. раз*);

**- Ежемесячное пособие на детей от 3 до 7 лет включительно** *(с начала 2022 года за услугой обратились более 27 тыс. раз)***;**

**- Ежемесячное пособие на детей от 8 до 18 лет (в рамках данной выплаты назначается президентская выплата на ребенка в возрасте от 8 до 17 лет)** *(с начала 2022 года за услугой обратились более 25 тыс. Раз).*

- С 2022 г. организован прием документов сотрудниками Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Московское городское бюро технической инвентаризации» (далее — ГБУ МосгорБТИ) **в МФЦ окружного значения ЦАО, САО, ЮЗАО и ЮВАО**. Сотрудниками ГБУ МосгорБТИ предоставляются следующие государственные услуги:

С 28 апреля 2022 года 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 года 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».

**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 и Северо-Западном административных округах.** Здесь доступен расширенный перечень услуг. Например, во всех флагманских офисах предоставляется **услуга по регистрации транспортного средства,** получению **водительского удостоверения в день обращения, услуга по** **оформлению загранпаспорта детям до 14 лет за сутки (доступна во флагманах ЮАО, ЮВАО), регистрации юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и крестьянско-фермерских хозяйств (доступна также в МФЦ городского значения).**

Во флагманских офисах ведется прием заявлений на некоторые услуги **Фонда социального страхования**.

Во флагманах и Дворце госуслуг можно оформить услугу МИД **«Консульская легализация документов»**. Государственная услуга предоставляется Консульским департаментом МИД России в пределах города Москвы вне зависимости от регистрации заявителя по месту жительства, пребывания в РФ. Услугу могут получить физические лица как российского, так и иностранного гражданства, проживающие на территории РФ.

В настоящее время услуга «**Прием заявления о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке**» предоставляется в 7 флагманах и Дворце госуслуг.

Во флагманских офисах и Дворце госуслуг на ВДНХ 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.

С 29 сентября 2022 г. во флагманских офисах и Дворце госуслуг на ВДНХ 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»**.

С 1 июля 2022 года во флагманских офисах и Дворце госуслуг на ВДНХ появилась возможность создания заверенных **усиленной квалифицированной подписью** **электронных дубликатов** **бумажных** **документов,** которые обычно хранят дома, например, документы о прохождении военной службы, образовании и квалификации, трудовой деятельности, государственных и ведомственных наградах, доходе, прохождении лечения и др. Электронные дубликаты направляются в личный кабинет заявителя на портале gosuslugi.ru, где хранятся бессрочно*.*

С июня офисы «Мои документы» начали принимать **заявления по ковидной амнистии**. До конца 2022 года граждане могли оформить компенсации по уплаченным штрафам за несоблюдение коронавирусных ограничений. Деньги возвращлись горожанам, индивидуальным предпринимателям и юридическим лицам. Главное — штраф должен быть выписан органом исполнительной власти города Москвы, ГКУ «Организатор перевозок» или судами на основании протоколов, составленных органами исполнительной власти города Москвы. Амнистия действовала до конца года и охватывала все ограничения, кроме нарушений режима самоизоляции и штрафов, выписанных по постановлениям Роспотребнадзора и МВД.

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 персонифицированные электронные карты через портал gosuslugi.ru. Заявления принимают исключительно в электронном виде, но подтвердить данные нужно лично в центре «Мои Документы».

**Полезные дополнительные сервисы:** медицинский кабинет «Моё здоровье», туристическое бюро «Мои путешествия», фотоателье «Моё фото», «Мой нотариус» и зона общественного питания «Моё кафе» и (флагманы ЮВАО, ЮЗАО).

Во флагманских офисах ведут прием специалисты **ГБУ «Малый бизнес Москвы»**. Они готовы предоставить услуги предпринимателям, а также дать консультацию или проверить комплектность документов.

**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.

1 октября 2022 года проект стартовал в новом формате. Впервые занятия в холодное время года проходят на уникальных закрытых локациях столицы — в студиях растяжки и фитнеса Smstretching, Доме культуры «ГЭС-2», здании Северного речного вокзала и Доме культуры на ВДНХ. Появились новые направления тренировок: barre — балетная тренировка с элементами пилатеса, йоги и танцев, fitboxing — интенсивная кардиотренировка с элементами бокса, pilates, TRX — функциональная тренировка с петлями для развития координации и выносливости, а также hot 36° stretching и hot 36° yoga — тренировки в горячем зале для развития гибкости и укрепления мышц всего тела.

**«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.**

**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**

Работая в медицинских учреждениях, администраторы продолжают на ежедневной основе развивать свой профессионализм — разбирают варианты решения возникающих ситуаций, изучают нововведения в медицинских учреждениях.

**«Сопровождаемое трудоустройство воспитанников ПНИ»**

В марте 2021 года стартовал проект по трудоустройству воспитанников городских психоневрологических домов-интернатов. На каждом этапе — от приема на работу до самого рабочего процесса — подопечным помогают кураторы со стороны домов-интернатов и центров «Мои Документы». Проект по трудоустройству проживающих в психоневрологических интернатах **направлен на создание беспрепятственного пространства для жизни людей с ментальными особенностями**. Ключевым инструментом в адаптации и социализации становится трудовая занятость: работа помогает проживающим не только зарабатывать деньги, но и реализовать личностный потенциал, обрести независимость и уверенность в собственных силах.

Сейчас уже **88 воспитанников** психоневрологических интернатов работают в **51 офисе «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 200 ветеранов в районе Марфино 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.

В рамках данного проекта помимо государственных услуг, ветеранам оказывается поддержка по иным вопросам, не относящимся к прямым полномочиям ГБУ МФЦ города Москвы, в тесном взаимодействии с управой района, ГБУ «Жилищник», отделением по вопросам миграции и районными учреждениями здравоохранения. 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.

**«Москва — с заботой об истории»**

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

Истории и материалы, собранные в ходе проекта, легли в основу **выставки, которая размещена в 29 центрах госуслуг и в онлайн-формате на** [**сайте Главархива Москвы в разделе «Проекты».**](https://cgamos.ru/mfc-moscow/archive.html)

**Современный диагностический комплекс**

В **74 центрах госуслуг** размещены **современные диагностические комплексы.** Они помогают провести быстрое бесплатное обследование организма (определить состав тела, измерить уровень насыщения крови кислородом, артериальное давление и пульс, провести анализ выдыхаемого воздуха). Комплекс позволяет записаться к врачу, для этого понадобится ввести полис ОМС и дату рождения. Горожане активно пользуются новинкой, на данный момент более 450 тыс. обследований прошли посетители центров. Москвичи чаще всего хотят узнать свой рост, проверить пульс и уровень насыщения крови кислородом. Результаты можно распечатать, направить по электронной почте или в электронную медкарту, оформить которую при необходимости помогут специалисты центров госуслуг. Жители могут получить индивидуальные рекомендации по сбалансированному питанию после обследования. Рацион разрабатывается на семь дней и включает в себя подробное меню.

В семи флагманских офисах есть **роботы-диагносты**. Они измеряют температуру тела, уровень сахара и кислорода в крови, давление и пульс, объем легких человека.

Сделать электрокардиограмму всего за 1 минуту можно в **25 центрах** госуслуг.

**Корпоративная культура**

**Проект «Искренний сервис»**

В 2014 году Мэр Москвы Сергей Собянин подписал «Московский стандарт госуслуг. В 2021 году Сергей Собянин утвердил главный принцип московского стандарта госуслуг — «Человек на первом месте».

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.