

Информация о деятельности центра государственных услуг «Мои Документы» района Соколиная гора за 2023 год

Общая информация

Центр госуслуг района Соколиная гора функционирует с декабря 2012 года и расположен по адресу: Большая Семеновская, дом 23 А на площади 912 кв.м.

Количество окон приема нашего центра 52. На конец 2023 года фактическое количество сотрудников с учетом руководящего состава составляет 61 человек. Более 280 услуг предоставляется нашим посетителям в окнах приема, 99 % из них предоставляются без привязки к месту жительства.

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).

Динамика по заявителям:

С начала 2023 года оказано **более 21 млн услуг** (*период с 01.01.2023 по 15.11.2023*)

Так, по результатам 2023 года общее количество посетителей в МФЦ района Соколиная гора составило – 158 376. Среднее время ожидания заявителей в очереди составило 4:46 мин.

Мы работаем без выходных 7 дней в неделю с 8.00 до 20.00.

Самые популярные услуги в МФЦ района Соколиная гора в 2023 году.

В 2023 году в **МФЦ района Соколиная гора** обратились за получением услуг Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии более **22 000 раз**, за предоставлением доступа к подсистемам «Личный кабинет» Портала государственных услуг города Москвы **mos.ru** и Единого (федерального) портала государственных и муниципальных услуг **gosuslugi.ru** более **13 000 раз**, за предоставлением информации жилищного учета москвичи обратились более **14 000 раз**, за услугой по регистрационному учету граждан РФ — **10 988 раз**, за расчетом (перерасчетом) жилищно-коммунальных платежей более **8 000 раз**, за получением государственных услуг Управления ЗАГС города Москвы **более 6 945 раз**, за оформлением паспорта гражданина РФ и загранпаспорта без электронного носителя – **7 368 раз**.

В МФЦ района Соколиная гора Вы можете обратиться в любое удобное время по адресу: ул.Большая Семеновская, д.23А. Мы работаем без выходных 7 дней в неделю с 8.00 до 20.00.

Основные новые услуги за 2023 год

- **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.

- **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 и на распоряжение доходами несовершеннолетних, недееспособных, ограниченно дееспособных.

- **С 1 июня 2023 года** во всех центрах госуслуг граждане РФ 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 24 октября 2023 года** во всех центрах госуслуг Москвы можно получить документ на бумажном носителе, подтверждающий содержание электронного документа.

- **С 23 октября 2023 года** государственная услуга **«Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»**, а с **07.11.2023 года** государственная услуга **«Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи»** переведены исключительно в «электронный вид».

● **Уникальные услуги флагманских офисов**

- Здесь доступен расширенный перечень услуг. Во флагманах можно оформить услуги:
 - - «Консульская легализация документов»
 - - услуги Министерства юстиции РФ (Проставление апостиля на российских официальных документах, подлежащих вывозу за пределы территории РФ; Удостоверение подлинности подписи нотариуса и оттиска его печати при легализации документов, представляемых физическими и юридическими лицами в компетентные органы иностранных государств)

- - «Включение в Единый государственный реестр ЗАГС 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»
- - услуги по регистрации транспортного средства, получение водительского удостоверения в день обращения
- В 8 флагманах в настоящее время предоставляется услуга **«Прием заявления о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке»**.
- **Ежедневно в офисы «Мои Документы» обращаются почти 70 тыс. человек.**
- **По экстерриториальному принципу предоставляется 99 % услуг** (доля услуг по экстерриториальному принципу на 2013 г. составляла 4 %).
- Центры госуслуг «Мои Документы» развиваются, улучшают инфраструктуру сети офисов, расширяют перечень услуг и делают их получение удобнее.
- Ряд услуг можно получить «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.
- **В каждом центре доступен единый набор дружелюбных сервисов.**
- Так в МФЦ района Соколиная гора для удобства родителей с детьми функционирует полностью оборудованный детский уголок. Также есть возможность 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.

Направление «Мой администратор»

В 2020 году запустилось направление **«Мой администратор»**. Ряд **функций администраторов поликлиник стали выполнять сотрудники центров госуслуг**. 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.

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».**

Корпоративная культура. Проект «Искренний сервис»

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.

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».

13 профессиональных тренеров обучают принятых сотрудников, а также помогают повышать квалификацию уже опытным специалистам. Ежегодно в Учебном центре проходят обучение более 4 000 сотрудников.

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 метанавыков, 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.

Кроме того, **более 380 администраторов были подготовлены для скорпомощных стационарных комплексов ГKB №15 им. В.В. Вересаева, НИИ им. Н.В. Склифосовского, ГKB им. О.М. Филатова.**

Проекты центров «Мои Документы»

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.

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.

«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».**

Например, новички сортируют и сшивают документы, ставят на них штампы, заполняют журналы приема/передачи документов, работают с архивом, следят за наличием канцелярских принадлежностей.

На Премии HR-бренд-2021 «Мои Документы» стали победителями в **номинации «Равные возможности».** Премию получают работодатели, которые обеспечивают лучшие проекты по управлению персоналом.

«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.

За 2023 год 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».

«Москва — с заботой об истории»

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

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.

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. **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.

Достижения 2023 года

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

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»

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».