

## **Информация о развитии центров госуслуг города Москвы «Мои Документы» для отчета муниципальным депутатам за 2023 год.**

### **1**

В 2011 году был открыт первый центр «Мои Документы» 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.**

### **2**

С расширением центров госуслуг на территории города Москвы удалось повысить доступность наиболее востребованных услуг федеральных органов власти за счет увеличения точек приема заявителей и количества окон приема. Сегодня мы открыты для жителей 7 дней в неделю.

В настоящее время в центрах «Мои Документы» предоставляют более 280 госуслуг **99 % из которых, предоставляются по экстерриториальному принципу.**

На территории, центра госуслуг Лефортово располагаются **72** окна, включая окна служб **ЦЗН** и **МВД**, число сотрудников превышает **70** человек. Ежедневно в наш центр обращаются более **500** заявителей, а количество оказанных в центре услуг за 2023 год составляет более **126 000**.

### **3**

**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. 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.

### **4-6**

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.

## 6

### **Самые популярные услуги 2023 г.**

С начала 2023 года москвичи обратились:

- за расчетом (перерасчетом) жилищно-коммунальных платежей — более 9 000 раз,
- за предоставлением информации жилищного учета — более 13 000 раз,
- за услугой по регистрационному учету граждан РФ — почти 14 000 раз,
- за получением готовой социальной карты — почти 14 000 раз,
- за услугой по кадастровому учету и (или) регистрации прав — 26 000 раз,
- за предоставлением сведений из реестра недвижимости (ЕГРН) — более 8000 тыс. раз.

## 7

### **Работа с УК и поставщиками услуг в сфере ЖКХ**

**Центр госуслуг района Лефортово производит начисления по более 30 000 лицевых счетов.**

**С 28 марта 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/переплаты за жилищно-коммунальные и иные услуги.**

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).

## 8

### **Новые услуги за 2023 год**

Основные новые услуги за 2022–23 год

- С начала 2022 года по экстерриториальному принципу стали предоставляться услуги ЗАГС: услуги 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..

- С 1 февраля 2023 года во всех центрах госуслуг города Москвы предоставляется сервис по оформлению персонализированной «Карты болельщика» по полному циклу. В среднем за услугой обращаются более 1 тыс. заявителей в день.

## 9

- 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 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.

- 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.

## 10

Учебный центр и образовательный центр «Академия искреннего сервиса»

С 2015 года открылся первый в стране Учебный центр, который готовит сотрудников для столичных центров «Мои Документы».

## 11

В августе 2021 года открыл двери образовательный центр «Академия искреннего сервиса», располагающийся на территории МФЦ района Лефортово.

Команда Академии помогает в формировании лидерского потенциала, создает дружелюбную и комфортную атмосферу.

Руководители центров госуслуг прошли обучение по темам: «Включенность и самооосознанность», «Работа с собственным настроением», «Коучинговый подход в работе с командой».

## 12

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»**, в том числе в МФЦ района Лефортово.

**13**

В 2023 году на VII Всероссийском форуме центров госуслуг «Мои Документы» в Рязани подвели итоги Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России». Центр госуслуг района Лефортово победил в номинации конкурса — «Крупная региональная сеть МФЦ».

**Спасибо за внимание,**

**Руководитель  
МФЦ района Лефортово**

**А.В.Киреева**