**Информация о деятельности центра госуслуг**

**«Мои Документы» района Преображенское за 2023 год**

Слайд 1

Центр госуслуг района Преображенское функционирует с 05.02.2016 года. Центр расположен по адресу Малая Черкизовская д. 14.

В течение прошедшего года в нашем центре менялся руководитель, в связи с моим временным прикомандированием в межрайонный МФЦ Богородское и Метрогородок (с февраля по апрель 2023).

Слайд 2 и слайд 3

Для наших посетителей у нас имеется: копировальный аппарат; Фотокабина; Терминал по оплате госпошлин, банкомат ВТБ, эквайринг-терминалы в окнах приема; имеется велопарковка; бесплатный Wi-Fi; Более того, центр оборудован и для приема маломобильных групп населения (пандус, кнопка вызова, специализированная туалетная комната, сервис сурдоперевода); Администраторы-помощники всегда помогают и консультируют наших посетителей.

Слайд 4

Количество окон приема в нашем Центре – 56, из которых сотрудники МФЦ занимают 45 окон, 7 окон занимают специалисты ЦЗН, и 4 окна занимают специалисты ОВМ. На конец 2023 года количество сотрудников по штатному расписанию с учетом руководящего состава составляет 54 человека, 5 из которых вакантны. Центр работает ежедневно с 8:00 до 20:00. Более 270 услуг предоставляется нашим посетителям в окнах приема, 98% из них предоставляются без привязки к месту жительства. **За период с 01.01.2023 по 31.12.2023 общее количество обратившихся посетителей в Центр госуслуг района Преображенское составило 154 903 посетителя, при этом количество услуг составило 172 302.**

Слайд 5

Среднее время ожидания за указанный период составило **5 минут 7 секунд.** При длительном ожидании свыше 15 минут, наши посетители могут обратиться к администраторам для получения чашки кофе в подарок.

Слайд 6

**Что касается наиболее востребованных услуг, так за 2023 год, было оформлено и выдано:**

|  |  |
| --- | --- |
| Выдача социальной карты | 12493 |
| Предоставление информации жилищного учета | 11698 |
| Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации (в части приема и выдачи документов о регистрации и снятии граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации) | 9676 |
| Кадастровый учет и (или) регистрация прав | 8075 |
| Расчет (перерасчет) жилищно-коммунальных платежей | 7953 |
| Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости | 5892 |

Слайд 7

**МФЦ Преображенское также является органом ЗАГС №102 г. Москвы.** За период с 01.01 по 31.12 было зарегистрировано: 595 актовых записей о смерти; 1451 актовая запись о рождении; 194 актовых записей о рождении с одновременным установлением отцовства; 252 актовые записи о заключении брака; 337 актовых записей о расторжении брака; и выдано 4539 повторных свидетельств\справок

Слайд 8

**Центр госуслуг района Преображенское производит начисления по 25 752 лицевым счетм.**

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.

Слайд 9

**Новые услуги за 2023 год**

**- Услуги ЗАГС**

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

- Услуги мин. Цифры

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.

Слайд 10

- Услуги органов опеки и попечительства

* Выдача разрешения на сделки
с имуществом (купля-продажа, обмен);
* Распоряжение деньгами на счетах несовершеннолетних, недееспособных
или ограниченно дееспособных граждан.

Подать заявление о предоставлении государственных услуг можно во все флагманские офисы и центр госуслуг поселения Сосенское (доп. офис), в том числе по предварительной записи через портал mos.ru.

Центр госуслуг для органов исполнительной власти города Москвы уполномочен на рассмотрение заявлений с выдачей предварительных разрешений. На базе МФЦ для ОИВ создан специализированный Отдел по предоставлению услуг органов опеки
и попечительства.

- 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. Ранее эта услуга предоставлялась только во флагманских центрах.

- C 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.

Слайд 11

**Флагманы**

**Сегодня в Москве работают 136 центров госуслуг «Мои Документы», в том числе 7 флагманских офисов ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ВАО, ЮВАО, САО, СЗАО.**

Флагман ВАО был открыт в нашем округе в конце 2020 года в ТЦ Щелковский по адресу: Щелковское шоссе д. 75. Здесь доступен расширенный перечень услуг. Во всех флагманах доступны уникальные услуги, например, государственная регистрация ТС, выдача водительского удостоверения в день обращения, прием заявления о признании гражданина банкротом и торжественное вручение первых паспортов гражданам РФ, достигшим 14 лет и пр. В данных офисах могут получить услуги в том числе юридические лица и индивидуальные предприниматели.

А на Слайде 12 и 13 можно увидеть уникальные услуги флагманских офисов.

**Проекты центров «Мои Документы»**

Слайд 14-15

**«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.

Слайд 16

**«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 различных видов спорта. В летнем сезоне в офлайн-тренировках приняли участие более 27 тыс. человек, а количество локаций впервые достигло 20.

Слайд 17

**«Сопровождаемое трудоустройство воспитанников ПНИ»**

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».

Слайд 18

**Проект «Москва — с заботой о ветеранах»** был запущен в мае 2019 года. Его целью стало обеспечение ветеранов наиболее востребованными государственными услугами на дому. За 2022 год поступило свыше 60 обращений, в том числе оказано более 35 государственных услуг. Среди наиболее популярных — оформление и выдача социальной карты москвича, а также выдача документов жилищного учета.

Слайд 19

**«Москва — с заботой об истории»**

Проект стартовал 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».

Слайд 20

**Современный диагностический комплекс**

В 74 центрах госуслуг размещены современные диагностические комплексы. Они помогают провести быстрое бесплатное обследование организма. 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.

Слайд 21

**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.

Слайд 22

**Учебный центр и Академия искреннего сервиса**

Также у нас успешно функционирует Учебный центр и Академия искреннего сервиса. 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

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.**

Слайд 23

**Статистика обращений и обратной связи от жителей:**

За 2023 год в адрес МФЦ района Преображенское поступило 517 обращений. Из них более 350 обращений связано с вопросами ЖКУ и регистрационного учета. Более 75% обращений носят уточняющий и консультативный характер. Порядка 20% благодарность в адрес Центра и сотрудников и менее 1% носит негативный характер жалоб, который детально и тщательно прорабатывается руководителем Центра.

**Мы и дальше продолжим работать с заботой о наших посетителях и сохраняя высокие показатели нашей работы.**

Слайд 24

**Спасибо за внимание!**