**ИНФОРМАЦИЯ**

**о работе Центра предоставления**

**Государственных услуг города Москвы**

**«Мои Документы» района Ломоносовский**

**за период**

**с 01 января по 31 декабря 2023 года**

**ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ЦЕНТРЕ**

Центр госуслуг «Мои документы» района Ломоносовский **расположен** по адресу: г. Москва, ул. Гарибальди, д. 6, к. 1, общая **площадь** занимаемых помещений **1180,5** кв.м.

**Открыт 10 декабря 2012** г.

В центре **44 окна**,в которыхведут прием **31** универсальный специалист МФЦ и **9** сотрудников ОМВД.

Центр работает **с 8:00 до 20:00**

**7 дней в неделю без выходных и перерывов на обед**.

На первом этаже центра оборудован кабинет для приема маломобильных групп граждан.

Представители ОМВД работают по отдельному графику.

В июле 2023 г. изменился график приема граждан сотрудниками ОВМ, а с 17 октября 2023 г. территориальные подразделения по вопросам миграции осуществляют прием только по предварительной записи на официальном портале Мэра и Правительства Москвы mos.ru.

Кроме того, в центре осуществляет прием нотариус, который работает в будни с 9:00 до 18:00

**ИНФОРМАЦИЯ ПО УСЛУГАМ**

В настоящее время в центрах «Мои Документы» предоставляются более 280 госуслуг.

**По экстерриториальному принципу предоставляется 99 % услуг.**

В 2023 г. в центр обратились за гос. услугами

– **более 150 000 чел**.

**Специалистами центра оказано более 150 000 услуг**.

Из них:

- по **социальному** направлению принято **около 32 000;**

- по **ведомственному** направлению **около 57 000;**

- по **универсальному** **– более 32 000.**

**Принято документов на оформление**

**общегражданского паспорта гражданина РФ -1807,**

**Загранпаспорта на 5 лет -1657,**

**Загранпаспорта нового образца (биометрического) – 263 (с использованием**

**криптобиокабины).**

Представителями **ОМВД** оказано **около 29 000** услуг.

Специалисты МФЦ района Ломоносовский осуществляли выездное обслуживание в роддом ГБУЗ «ЦПСиР ДЗМ» на Севастопольском проспекте.

В рамках выездного обслуживания в роддомах, одновременно со свидетельством о рождении иногородним семьям, организована выдача сертификата на посещение ребенком первого года жизни врачей специалистов (педиатр, невролог, детский хирург, травматолог, офтальмолог).

**В 2023 году было выдано 45 таких сертификатов.**

В 2023 году в МФЦ района Ломоносовский зарегистрировано:

* **930** рождений, из них **675** в роддоме**;**
* **97** установлений отцовства, из них **84** в роддоме;
* **257** смертей;

**Произведена регистрация:**

* **155** заключений брака;
* **228** расторжений брака;

**Выдано:**

* **2995** повторных свидетельств ЗАГС ;
* **1463** различных справок ЗАГС.

В **зоне электронных услуг** наши специалисты помогли оформить посетителям **4985** запросов, что на **1073** больше по сравнению с 2022 годом. Это связано с тем, что оформление ряда услуг переведено в электронный вид, для возможности получения которых, наши специалисты оформили более 4050 доступов в личный кабинет на портале госуслуг.

Самыми востребованными услугами в зоне электронных услуг стали:

«Получение субсидии на оплату ЖКУ»

«Меры социальной поддержки по оплате ЖКУ и услуг связи»

«Назначение региональной социальной доплаты к пенсии неработающим пенсионерам», «Постановка отдельных льготных категорий граждан, нуждающихся в санаторно-курортном лечении, на учет для получения бесплатной санаторно-курортной путевки в соответствии с нормативными правовыми актами города Москвы»,

«Постановка федеральных льготных категорий граждан, нуждающихся в санаторно-курортном лечении, на учет для получения бесплатной санаторно-курортной путевки», «Оформление и выдача социальной карты»,

«Назначение ежемесячного пособия на ребенка от 0 до 3 лет, от 3 до 7 лет, от 7 до 18 лет», «Предоставление документов о зарегистрированных до 31.01.1998 правах на объекты жилищного фонда»,

«Предоставление информации об очередности граждан, состоящих на жилищном учете».

**УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ**

Каждый день в центр обращаются 500-600 посетителей**.**

Еженедельно к нам обращаются около 4000 граждан.

В центре госуслуг района Ломоносовский, среднее время ожидания составляет **около 5 минут**.

**КОМФОРТНАЯ СРЕДА**

В каждом центре доступен **единый набор дружелюбных сервисов**. Центры усовершенствованы для более комфортного пребывания и передвижения маломобильных граждан, а для удобства родителей с детьми есть детская игровая зона. 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. Так же в нашем центре есть кофе - аппарат, снек-аппарат и кулер с водой.

Для удобного использования гражданами, терминалы для передачи показаний приборов учета воды размещены на первом и втором этажах. Терминал Мосэнергосбыт с возможностью связи с оператором. А также установлен аппарат с зарядными устройствами для мобильных телефонов.

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.

**НОВЫЕ УСЛУГИ в 2023 году**

**-С 1 февраля 2023 г.** во всех центрах госуслуг города Москвы предоставляется сервис по оформлению персонифицированной «Карты болельщика» по полному циклу.

Принято **980** обращений по услуге.

**- С 7 марта 2023 г.** В центрах госуслуг доступна услуга ДТСЗН «Назначение дополнительных ежемесячных выплат героям советского союза, героям Российской Федерации, героям социалистического труда, героям труда Российской Федерации, полным кавалерам ордена славы и ордена трудовой славы, их вдовам (вдовцам)) не вступившим повторно в брак и одному из родителей погибших (умерших) героев советского союза, героев Российской Федерации».

**- С 14 марта 2023 г.** Было внесено изменение в постановление № 369-ПП «О внесении изменений в постановление правительства Москвы от 23 апреля 2014 г. № 219-ПП», теперь **выездное обслуживание** при предоставлении государственной услуги «Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество» **может** осуществляться сотрудниками МФЦ не только в отношении объектов недвижимости, расположенных на территории города Москвы, но и в отношении объектов недвижимости, расположенных **на всей территории Российской Федерации**.

**- С 20 марта 2023 г.** в МФЦ организован прием поуслуге Социального фонда России «Информирование граждан о сведениях, содержащихся о них в федеральной государственной информационной системе «Единая государственная информационная система социального обеспечения». Выписка из ЕГИССО содержит информацию о выплатах и льготах, назначенных как федеральными, так и региональными ведомствами.

Оформлено **239** таких обращений.

**- С 3 июня 2023 г.** в центрах госуслуг реализован сервис по предоставлению услуги «Отказ от сбора и размещения биометрических персональных данных и отзыва такого отказа»

В нашем центре было принято более **1500** таких обращений граждан.

**- С 1 июня 2023 г**. в МФЦ стала доступной услуга – «Справка об отсутствии факта государственной регистрации заключения брака». Теперь граждане могут обратиться в центр и получить справку в день обращения. В 2023 году выдано более **200** справок.

**- С 21 июня 2023 г.** на всех площадках МФЦ города Москвы заявителям предоставлен доступ к сервису подачи документов в суды общей юрисдикции города Москвы в электронном виде посредством официального портала «Мосгорсуд».

**- С 23 октября 2023 г.** для удобства жителей услуга «Предоставление гражданам субсидий на оплату ЖКУ» была переведена в электронный вид.

**- С 23 октября 2023 г.** в МФЦ можно сделать цифровые дубликаты 19 видов документов. Они будут храниться бессрочно в личном кабинете на портале [**gosuslugi.ru**](https://www.gosuslugi.ru/).

Таких как:

-документ воинского учета (военный билет),

- свидетельства о государственной регистрации актов гражданского состояния, выданные компетентными органами иностранного государства, и их нотариально удостоверенные

переводы на русский язык,

- свидетельство об усыновлении, выданное органами записи актов гражданского состояния или

консульскими учреждениями,

-документы о трудовой деятельности, трудовом стаже гражданина, а также документы,

оформленные по результатам расследования несчастного случая на производстве либо профессионального заболевания, сведения в соответствии с которыми отсутствуют в распоряжении Пенсионного фонда Российской Федерации Российской Федерации,

- документы об образовании и (или) о квалификации, об ученых степенях и ученых званиях и документы, связанные с прохождением обучения, выданные в том числе на территории иностранного государства, и их нотариально удостоверенные переводы на русский язык и др.

Ранее эта услуга предоставлялась только во флагманских центрах.

В нашем центре эта услуга в прошлом году была не востребована.

**- C 24 октября 2023 г.** в МФЦ можно получить документ на бумажном носителе, подтверждающий содержание электронного документа. Услуга доступна для физических лиц, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

С начала оказания услуги до конца 23 года было выдано **888** таких документов.

**- С 7 ноября 2023 г.** Услуга «Предоставление мер социальной поддержки по оплате ЖКУ и услуг связи, также переведена в электронный вид. (онлайн на портале mos.ru.)

В центре в прошлом году зона электронных услуг была увеличена на два компьютера. Теперь их 6. Наш специалист по работе с электронными сервисами всегда готов помочь и подскажет, в случае затруднений, алгоритм получения услуг в электронном виде.

**РАБОТА С УПРАВЛЯЮЩИМИ КОМПАНИЯМИ И ПОСТАВЩИКАМИ УСЛУГ В СФЕРЕ ЖКХ**

В МФЦ района Ломоносовский ведутся расчеты услуг в сфере ЖКХ для 6 управляющих организаций.

По регистрационному учету граждан в МФЦ района Ломоносовский осуществляется прием по экстерриториальному принципу, жилое помещение должно находиться на территории г. Москвы. По территориальному принципу осуществляется снятие с регистрационного учета по месту жительства.

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.

**ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЕКТАХ ЦЕНТРОВ «МОИ ДОКУМЕНТЫ»**

«Мои Документы» – активные участники социальных городских проектов. Из года в год центры госуслуг продолжают развивать и поддерживать городские проекты.

**Проект «Мой администратор»** в 2021 г. был включен в основную деятельность центров госуслуг. Администраторы первыми встречают пациентов, помогают записаться к специалисту, сориентировать по местоположению нужного кабинета, уточнить графики приема врачей и пр. С 2022 года администраторы работают не только во входной группе, но и на этажах. Для организации работы по данному направлению сформировано отдельное структурное подразделение, отвечающее за работу администраторов в амбулаторном звене и в стационарах города. **В 2023 году** сотрудники центров госуслуг стали администраторами флагманских центров **ГКБ им. В.В. Вересаева, НИИ скорой помощи им. Н.В. Склифосовского, ГКБ № 15 им. О.М. Филатова, ГКБ имени С.П. Боткина.** 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.

Прежде, чем приступить к работе в поликлиниках и стационарах будущие администраторы проходят обязательную стажировку в МФЦ.

В 2023 г. в МФЦ района Ломоносовский прошли стажировку 6 таких специалистов.

**Проект «Москва – с заботой о ветеранах»** был запущен в мае 2019 года. Его целью стало обеспечение ветеранов наиболее востребованными государственными услугами на дому.

Ветераны получили сертификат участника проекта с указанием номера телефона руководителя районного центра госуслуг, который стал их личным консультантом. Участник проекта может в любой момент обратиться с вопросом к своему персональному помощнику или попросить специалиста приехать на дом для оформления услуги.

Среди наиболее популярных – оформление и выдача социальной карты москвича, выдача справок о городских и федеральных выплатах, получение доступа гражданам к подсистеме «Личный кабинет», а также оформление полиса ОМС.

**В 2023 году от ветеранов, проживающих в Ломоносовском районе, поступило более 50 звонков, а также на дому было оказано более 10 услуг.**

**Проект «Искренний сервис»**

В 2017 году в центрах дан старт проекту «Искренний сервис» - умение смотреть на ситуацию с позиции жителя и решать задачи с точки зрения его интересов. Ежедневно каждый специалист, оказывая государственные услуги, вникает в проблемы жителей, старается решить вопрос заявителя, даже если он выходит за рамки его обязанностей.

Центры госуслуг – места притяжения, приходя в которые жители могут рассчитывать на искреннюю помощь специалистов.

Москвичи ценят работу наших специалистов – свыше 97% прошедших опрос заявителей поставили положительную оценку на пульте оценки качества в окнах приема.

**Проект павильоны «Здоровая Москва»**

Павильоны здоровья сохранили все полюбившиеся жителям города качества: удобство, скорость, отсутствие записи, комфортный график работы, уют, отзывчивость персонала и профессионализм врачей.

В Ломоносовском районе в павильоне в парке «Надежда», который был закреплен за нашим офисом «Мои документы» с 16 мая по 1 октября 2023 года, прошли обследование около **6000 человек.**

На входе в павильон жителей встречали специалисты нашего центра, которые на время проекта выполняли функционал администраторов.

**Проект «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 офлайн-тренировках приняли участие более 27 тыс. человек, а количество локаций впервые достигло 20.

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.

Специалист нашего центра, участвующий в проекте по итогу 23 года награжден Грамотой за победу в номинации «Капитан надежности» и отмечен Благодарностью за выдающийся вклад в развитие спортивного проекта и превосходные организаторские навыки при проведении тренировок в любых погодных условиях.

**Московский урбанфорум-2023**

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. Также они встречали гостей и помогали им погрузиться в атмосферу комфорта и заботы, рассказывали о смыслах демонстрируемых композиций.

Из нашего центра один сотрудник работал администратором на этом форуме.

Центры госуслуг участвуют в **проекте по сопровождаемому трудоустройству воспитанников психоневрологических интернатов**. С марта 2021 года наш центр трудоустроен воспитанник такого интерната, который работает по настоящее время.

**Современный диагностический комплекс «Здоровая Москва»**

В МФЦ района Ломоносовский расположен современный диагностический комплекс для быстрой проверки состояния организма. Он помогает измерить основные показатели здоровья и провести базовые исследования. Доступность и простота обследования позволяет горожанам предупредить заболевания, выявить риски и уязвимости на ранней стадии и не допустить осложнений.

В ходе короткого осмотра проводится подробный анализ основных параметров организма. Процесс обследования занимает около 5 минут, для его прохождения не нужно записываться на прием к врачу, результаты выдаются сразу же после проведения проверки состояния организма.

**В 2023 году в нашем центре на комплексе «Здоровая Москва» прошли обследование более 250 посетителей.**

Москвичи чаще всего хотят узнать свой рост, проверить пульс и уровень насыщения крови кислородом.

Результаты обследования в современном диагностическом комплексе можно распечатать, направить по электронной почте или в **электронную медкарту**, оформить которую, при необходимости, помогут наши специалисты.

В 2023 году книге отзывов и предложений посетители оставили 69 **отрицательных и 217 положительных отзыва** о работе специалистов центра.

«Мои документы» ежегодно принимают участие в традиционном новогоднем сотворении чуда для детей из **Центра социальной поддержки и реабилитации детей-инвалидов «Формула роста».** От нашего центра новогодний подарок – деревянные пазлы, шнуровку, развивающую игру, аудио колонку получил воспитанник центра Ариджанов Эльдар и воспитанница Соколова Елизавета получила умную колонку с Алисой.