**ИНФОРМАЦИЯ**

**о работе Центра предоставления**

**Государственных услуг города Москвы**

**«Мои Документы» района Ломоносовский**

**за период**

**с 01 января по 31 декабря 2024 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 **34** универсальных специалиста МФЦ и **7** 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 ведут прием населения по предварительной записи, по отдельному графику.

**ИНФОРМАЦИЯ ПО УСЛУГАМ**

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

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

В 2024 г. в центр обратились за гос. услугами

– **более 110 000 чел**.

**Специалистами центра оказано более 103 000 услуг**.

Из них:

- по **социальному** направлению принято около **30 000;**

- по **ведомственному** направлению **около 49 000;**

- по **универсальному** **– более 24 000.**

**Принято документов на оформление**

**общегражданского паспорта гражданина РФ -2169,**

**Загранпаспорта на 5 лет -1152,**

**Загранпаспорта нового образца (биометрического) – 1328 (с использованием**

 **криптобиокабины).**

Представителями **ОМВД** оказано **около 20 000** услуг.

Специалисты МФЦ района Ломоносовский осуществляли выездное обслуживание в роддоме 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 2024 году в МФЦ района Ломоносовский зарегистрировано:

* **389** рождений ( из них 132 в роддоме)
* **44** установлений отцовства ( из них 15 в роддоме)
* **138** смертей;

**Произведена регистрация:**

* **129** заключений брака;
* **204** расторжений брака;

**Выдано:**

* **1436** повторных свидетельств ЗАГС ;
* **1384** различных справок ЗАГС.

В **зоне электронных услуг** наши специалисты помогли оформить посетителям **7792** запросов, что на **2807** больше по сравнению с 2023 годом. Это связано с тем, что оформление ряда услуг переведено в электронный вид, для возможности получения которых, наши специалисты оформили более 5123 доступов в личный кабинет на портале mos.ru и 5242 на портал госуслуг.

В 2024 году специалисты центра принимали участие в рамках проекта **« Цифровая грамотность»** в обучении компьютерной грамотности жителей для самостоятельного получения услуг в электронном виде.

В прошлом году для удобства получения услуг в электронном виде расширена зона электронных услуг и увеличено количество компьютеров до 9.

 Самыми востребованными услугами в зоне электронных услуг стали:

«Получение субсидии на оплату ЖКУ»

«Предоставление информации жилищного учета»

«Предоставление сведений из реестра недвижимости ЕГРН»

«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», «Передача сведений в органы социальной защиты населения города Москвы»,

«Прикрепление к поликлинике».

**УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ**

Еженедельно в центр обращается около 3000 граждан, это около 300-400 человек в день.

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

**КОМФОРТНАЯ СРЕДА**

В каждом центре доступен **единый набор дружелюбных сервисов**. Центр усовершенствован для более комфортного пребывания и передвижения маломобильных граждан, а для удобства родителей с детьми есть детская игровая зона. В центре 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. 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.

 **Новые услуги за 2024 год**

В перечень услуг, по вопросам которых жители могут получить видеоконсультации от специалистов «Мои Документы», в 2024 году добавились **услуги по подтверждению документов об образовании и (или) о квалификации, об ученых степенях, ученых званиях, а также две услуги в сфере опеки и попечительства.**

**-С июня 2024** года в центре можно получить услуги по воинскому учету, выдаче удостоверений, справок и оформлению выплат, пенсий — всего стало доступно **40 услуг военного комиссариата**. Было принято 244 запроса.

**- С 23 августа 2024 года** в центре предоставляется **услуга «Оформление наличия гражданства Российской Федерации»** в части приема заявлений и выдачи результата для получения свидетельства о приобретении гражданства Российской Федерации или проставления отметки о наличии гражданства Российской Федерации на свидетельствах о рождении

**- С 12 сентября** в центре **жители Московской области** могут подать заявления на получение 22 электронных услуг воспользовавшись компьютерами в зоне электронных услуг.

**- С 1 ноября 2024 года** в центре можно получить **справку об участии в специальной военной операции**. Сделать это могут граждане РФ — участники СВО, члены их семей, а также родители (законные представители) несовершеннолетнего ребенка участника СВО.

**- С 1 ноября 2024 года** в центре организован прием заявителей для подачи и направления **жалоб в призывную комиссию г. Москвы** для обжалования отдельных решений, принимаемых в соответствии с Федеральным законом от 28 марта 1998 г. № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе».

**-** **С 16 декабря 2024 года** в центреосуществляется информирование заявителей о проекте «Медиация» в рамках предоставления государственной услуги «Государственная регистрация **расторжения брака лицами, не имеющими общих несовершеннолетних детей**, на основании **совместного заявления** супругов в случае, если запись акта о заключении брака, который расторгается, содержится в ЕГР ЗАГС». Пары, которые подали заявление, имеют возможность в течение месяца получить консультацию специалистов по урегулированию семейных конфликтов.

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

В МФЦ района Ломоносовский ведутся расчеты услуг в сфере ЖКХ для 6 управляющих компаний, а так же для 9 управляющих компаний ведется регистрационный учет граждан.

По регистрационному учету граждан МФЦ района Ломоносовский ведет прием по экстерриториальному принципу на территории города Москвы (жилое помещение должно находится на территории г. Москвы).

**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.

**Московский урбанистический форум — 2023 и форум-фестиваль «Территория будущего. Москва 2030»**

Два года подряд центры госуслуг «Мои Документы» принимали участие в форумах в Гостином Дворе: Московский урбанистический форум в 2023 году и форум-фестиваль «Территория будущего. Москва 2030» в 2024 году.

Специалисты центров госуслуг проводили участникам **экскурсии 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.

**Проект «Мой администратор»** был включен в основную деятельность центров госуслуг. 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, маршрутизацию пациентов и бригад скорой помощи, консультирование сопровождающих и организацию их встреч с врачами, помощь посетителям в решении нестандартных ситуаций.

В 2024 году **более 2 тыс. специалистов** работают администраторами в 377 зданиях медицинских организаций столицы. 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»**.

Прежде, чем приступить к работе в поликлиниках и стационарах будущие администраторы проходят обязательную стажировку в МФЦ. За 2024 г. в МФЦ Ломоносовский стажировались 3 специалиста из них 1 принял решение присоединиться к команде центра госуслуг района Ломоносовский.

**Проект «Визоры»**

Специалисты центра госуслуг принимали участие в проекте «Визоры» в качестве наблюдателей за проведением диагностик учащихся школ.

 **Проект «Москва – с заботой об истории»**

Проектстартовал 9 апреля 2019 года. Цель — сохранить память о героях Великой Отечественной войны. Передать семейные реликвии в Главархив через центры госуслуг может каждый желающий. В мае 2021 года начался второй этап проекта — «Московская фотолетопись». Горожане могут сдать через центры госуслуг на вечное хранение в Главархив фотопленки из семейных архивов, отображающие историю Москвы и жизнь москвичей в ХХ в.

**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 2024 году от ветеранов, проживающих в Ломоносовском районе, поступило более 25 звонков, а также на дому было оказано более 11 услуг.**

**Уголок «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 2024 году в нашем центре комплекс «Здоровая Москва» прошли более 200 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 специалисты центра госуслуг.

**Проект «Спортивные выходные»**

В августе 2020 года запущен проект центров госуслуг и Департамента спорта города Москвы **«Спортивные выходные»** — бесплатные спортивные занятия для всех желающих старше 18 лет на уникальных площадках города Москвы. Под руководством опытных тренеров жители города могут заниматься йогой, растяжкой, танцевальной и функциональной тренировкой и другими популярными видами спорта. «Спортивные выходные» также проходят в онлайн-формате на платформах Вконтакте, Телеграм и RuTube.

В летнем сезоне 2024 года **количество площадок для тренировок увеличилось втрое — до 72**. Участникам впервые были доступны тренировки на свежем воздухе в Парке Победы, на территории «Три вокзала. Депо», «Депо. Москва», Центрального рынка и Культурного центра ЗИЛ. Впервые этим летом тренировки проводились на причалах Москвы: Нагатинского Затона, Братеевской и Краснопресненской набережных, набережных Марка Шагала и в парке Печатники. А в июне в первый раз прошла танцевальная тренировка на теплоходе по Москве-реке, в спецпроекте приняло участие 60 человек. За три месяца **более 25 тысяч москвичей посетили спортивные активности**, включающие в себя йогу, растяжку, барре, пилатес, танцевальные и функциональные тренировки.

Осенью 2024 года стартовал очередной сезон проекта. Добавились новые дисциплины, такие как фитрок и джампинг. Сейчас жителям столицы доступно **15 разных дисциплин, которые проходят на 17 популярных локациях города**. Среди них Центральный детский магазин, культурный центр «Строгино», торгово-развлекательные центры «Европейский», «Ривьера», «Щелковский», технопарк «Сколково», Северный и Южный речные вокзалы, ВДНХ, студии SMSTRETCHING и другие.

Кроме офлайн-тренировок, по будням в 07:00 проходит **онлайн-зарядка**, присоединиться к ней можно на RuTube, в ВК и [в телеграм-канале проекта](https://t.me/sweekend_online). Там же можно найти занятия по медитации и тренировки по различным видам спорта. Все эфиры сохраняются и доступны для просмотра в любой удобный момент. **За время реализации проекта их посмотрели более 1,7 млн раз**

Центр участвует в **проекте по сопровождаемому трудоустройству воспитанников психоневрологических интернатов**. С марта 2021 года наш центр трудоустроен воспитанник такого интерната и работает по настоящее время.

В его функционал входит сортировка документов, проставление штампов, заполнение журналов приема/передачи документов, работа с архивом, следит за наличием канцелярских принадлежностей. Это помогает снимать нагрузку со специалистов, у которых появляется больше времени, чтобы вести прием.

В книге отзывов и предложений в 2024 году посетители оставили **76 отрицательных и 215 положительных отзыва**.

 «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 – Большая говорящая книга, Набор игровое пособие обучения ПДД, Мозаика, Пазлы липучки, Плед детский Корги получил воспитанник центра Парушкин Николай.