

## **Справка о деятельности Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Многофункциональные центры предоставления государственных услуг города Москвы»**

### **Общая информация**

22 августа 2011 года открылся первый центр госуслуг в районе Лефортово. Уже к пятилетию центров госуслуг офисы были доступны для жителей всех 125 районов столицы. С расширением центров «Мои Документы» в Москве наиболее востребованные услуги федеральных органов власти стали доступнее, так как увеличилось количество точек и окон приема заявителей.

Сегодня в Москве работают **139 центров госуслуг «Мои Документы»**, в том числе **8 флагманских офисов** — ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ВАО, ЮВАО, САО, СЗАО, ЗАО — и Дворец госуслуг на ВДНХ.

В 2023 году открылся восьмой флагманский офис «Мои Документы» ЗАО. После капремонта начал работу центр госуслуг района Москворечье-Сабурово.

В 2024 году открылся центр госуслуг района Нагорный, в новые здания переехали центры госуслуг районов Вешняки, Лианозово и Южнопортовый, после капитального ремонта возобновили работу центры госуслуг районов Хамовники и Южное Тушино.

**В настоящее время в центрах госуслуг открыто более 7,4 тыс. окон приема, работают более 12 тыс. сотрудников.**

*В МФЦ района Отрадное 88 окон приема, штат центра составляет 104 сотрудника.*

**По экстерриториальному принципу предоставляется 99 % услуг** (доля услуг по экстерриториальному принципу на 2013 год 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 **7 жизненных ситуаций** («Рождение ребенка», «Оформление наследства», «Перемена имени», «Приобретение жилья», «Смена места жительства», «Я потерял документы», «Я оплачиваю налоги»).

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 совершить 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.

#### **Статистика ключевых услуг (за 11 месяцев 2024 года)**

- Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество (**более 1,5 млн обращений**).
- Оформление и выдача социальной карты (**более 1,4 млн обращений**).
- Регистрационный учет граждан РФ (**более 1,2 млн обращений**).
- Предоставление доступа к личному кабинету на ЕПГУ (**более 850 тыс. обращений**).
- Предоставление доступа к личному кабинету на портале mos.ru (**более 750 тыс. обращений**).
- Выдача и замена паспортов гражданина Российской Федерации (**более 750 тыс. обращений**).

*В 2024 году в МФЦ района Отрадное всего обратилось более 323.000 посетителей, в окна приема к сотрудникам МФЦ обратилось более 245.000 посетителей. В окна приема было оказано более 238.000 услуг. В среднем ежедневно в окна приема к сотрудникам МФЦ района Отрадное обращается более 750 посетителей.*

*В органы исполнительной власти, которые осуществляют прием на территории МФЦ района Отрадное обратилось, соответственно: к сотрудникам ГКУ Соцказначейство более 14.545 посетителей, к сотрудникам ОВМ района Отрадное более 20.667 посетителей.*

#### **Статистика ключевых услуг МФЦ района Отрадное за 2024 год:**

- Оформление и выдача социальной карты (**более 20.000 обращений**).
- Предоставление доступа к личному кабинету на ЕПГУ (**более 15.800 обращений**).
- Предоставление доступа к личному кабинету на портале mos.ru (**более 14.000 обращений**).
- Регистрационный учет граждан РФ (**более 9.900 обращений**).
- Получение результата предоставления услуги на ЕПГУ в МФЦ на бумажном носителе (**более 9.600 обращений**).

*В 2024 году в МФЦ района Отрадное было зарегистрировано 3.726 актов гражданского состояния, выдано 2.831 повторное свидетельство о государственной регистрации актов гражданского состояния и 4.138 справок о государственной регистрации актов гражданского состояния.*

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

В рамках 6 тыс. заключенных договоров/дополнительных соглашений с УК и поставщиками услуг (более 300 договоров заключено в

2023 году) центры государственных услуг производят начисления по более чем 4,5 млн. лицевым счетам.

### **Основные новые услуги за 2023–2024 годы**

· С 1 февраля 2023 года во всех центрах госуслуг города Москвы предоставляется услуга по оформлению персонифицированной карты болельщика в части приема первичных заявлений, в том числе осуществляется фотографирование заявителей, а также идентификация личности по ранее поданному заявлению на портале Госуслуг. В среднем за услугой обращаются **более 1 тыс. заявителей в день**.

· С 17 марта 2023 года выездное обслуживание на территории г. Москвы по услуге Росреестра (кадастровый учет и (или) регистрация прав) **осуществляется в отношении объектов недвижимости, расположенных на территории РФ** (ранее только в отношении объектов Москвы).

· В апреле 2023 года в МФЦ перешли полномочия по предоставлению двух наиболее востребованных услуг **органов опеки и попечительства**. Это услуги, связанные с **выдачей предварительного разрешения на совершение сделок с имуществом** (купля-продажа, обмен и др.) и на **распоряжение доходами несовершеннолетних, недееспособных, ограниченно дееспособных**. Прием документов организован **в 8 флагманских офисах и дополнительном офисе центра госуслуг района Коммунарка**.

· 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 1 февраля 2024 года в ГБУ МФЦ города Москвы переданы полномочия по предоставлению государственных услуг по подтверждению документов об образовании и (или) квалификации, об ученых степенях, ученых званиях под ключ.

· С июня 2024 года во всех центрах госуслуг города Москвы можно получить услуги по воинскому учету, выдаче удостоверений, справок и оформлению выплат, пенсий — всего стало доступно **40 услуг военного комиссариата**.

· 7 мая 2024 года в 11 центрах «Мои Документы» появилась возможность **зарегистрировать недвижимость на новых территориях России** (ДНР, ЛНР, Запорожская обл.) и получить выписки из ЕГРН на объекты, расположенные на территориях ДНР, ЛНР и Запорожской области, а с 18 ноября 2024 года услуги распространились и на объекты недвижимости, расположенные на территории Херсонской области.

· 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 23 августа 2024 года в центрах «Мои Документы» 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 столичных центрах «Мои Документы» **жители Московской области** могут подать заявления на получение 22 электронных услуг. А москвичи теперь пользуются **центрами госуслуг в Подмосковье** — там они могут получить 20 онлайн-услуг.

· С 1 ноября 2024 года во всех центрах госуслуг «Мои Документы» 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 во всех центрах госуслуг «Мои Документы» 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».

### **Уникальные офисы «Мои Документы»**

#### **Флагманские офисы**

С 2018 года в Москве стали открываться флагманские офисы «Мои Документы». Сейчас флагманы открыты в **Центральном, Юго-Западном, Южном, Восточном, Северном, Юго-Восточном, Северо-Западном и Западном административных округах**. Здесь доступен расширенный перечень услуг. Например, во всех флагманских офисах предоставляются услуги по регистрации транспортного средства, получению водительского удостоверения в день обращения; оформлению загранпаспорта детям до 14 лет за сутки (доступна во флагманах ЮАО, ЮВАО, СЗАО и ЗАО), а также проводятся мероприятия по торжественному вручению первого паспорта гражданина РФ гражданам, достигшим 14-летнего возраста.

Кроме того, во флагманских офисах ведут прием специалисты ГБУ **«Малый бизнес Москвы»**. Они готовы предоставить услуги предпринимателям, дать консультацию или проверить комплектность документов. Также во флагманах ведется прием заявлений по услугам **страхования Социального фонда России** (от юридических лиц, ИП, физических лиц).

**Полезные дополнительные сервисы:** туристическое бюро «Мои путешествия», фотоателье «Мое фото», во флагманах ЮВАО и ЮЗАО – «Мой нотариус».

Уже несколько лет во всех флагманских офисах «Мои Документы» проводятся **выставки о выдающихся деятелях культуры нашей страны**. В 2022 году героем экспозиции был писатель Корней Чуковский, в 2023 году — Владимир Маяковский, а в 2024 году в офисах открыта выставка, посвященная Аркадию Гайдару.

#### **Уникальные услуги флагманских офисов**

Во флагманах и Дворце госуслуг можно оформить услугу **«Консульская легализация документов»**. Государственная услуга предоставляется Консульским департаментом МИД России по экстерриториальному принципу в пределах города Москвы — вне зависимости от регистрации заявителя по месту жительства или пребывания в РФ. Услугу могут получить физические лица — граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, проживающие на территории РФ.

В 8 флагманах и Дворце госуслуг на ВДНХ в настоящее время можно подать заявление о признании гражданина **банкротом во внесудебном порядке** и воспользоваться услугой «Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств».

Кроме того, во флагманских офисах и Дворце госуслуг на ВДНХ предоставляются **услуги Министерства юстиции РФ:**

- Удостоверение подлинности подписи нотариуса и оттиска его печати при легализации документов, представляемых физическими и юридическими лицами в компетентные органы иностранных государств.
- Проставление апостиля на российских официальных документах, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации.

Во флагманских офисах предоставляется услуга «Включение в Единый государственный реестр записей актов гражданского состояния сведений о документах, выданных компетентными органами иностранных государств в удостоверение актов гражданского состояния, совершенных по законам соответствующих иностранных государств вне пределов территории Российской Федерации в отношении граждан Российской Федерации».

#### **Дворец госуслуг на ВДНХ**

**В 71 павильоне ВДНХ** расположен Дворец государственных услуг. Здесь горожане могут не только оформить необходимые документы, но и посетить **музейно-выставочный комплекс истории государственной**

**службы.** Экспозиция знакомит посетителей с историей делопроизводства в России, становлением и развитием письменности, а также с эволюцией письменных принадлежностей.

На выставке у горожан есть возможность сделать фото в историческом костюме госслужащего и поработать с пишущими машинками, счётами, а также изготовить именные сувенирные документы: старинную похвальную грамоту за честную царскую службу, аттестат об окончании Императорского лицея, почетную грамоту, ремесленное свидетельство и многое другое.

Посетители здесь могут воспользоваться удобными дополнительными сервисами, например, почитать книгу или сделать фото в фотокабине. Также в здании есть просторный конференц-зал для проведения совещаний, лекций и встреч с жителями.

### **Направление «Мой администратор»**

В 2020 году запустилось направление **«Мой администратор»**. Ряд функций администраторов поликлиник стали выполнять сотрудники центров госуслуг. В 2021 году направление было включено в основную деятельность центров госуслуг. Администраторы 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.

**В 2023 году сотрудники центров госуслуг стали администраторами флагманских центров ГКБ им. В. В. Вересаева, НИИ скорой помощи им. Н. В. Склифосовского, ГКБ им. О. М. Филатова, ММНКЦ им. С. П. Боткина, а в 2024 году приступили к работе в приемных отделениях экстренной помощи городских больниц.**

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».**

*В МФЦ района Отрадное за 2024 год прошли стажировку 16 новых сотрудников Управления администраторов амбулаторного звена.*

### **Корпоративная культура. Концепция «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. Стараются сделать больше, чем определено регламентами, при этом оставаясь в правовом поле. Делают все возможное, чтобы житель ушел с решенным вопросом и хорошим настроением.

В декабре 2024 года «Искренний сервис» отмечает 7-летие. **За это время на базе внутрикорпоративной социальной сети «Мои добрые дела» было собрано более 46 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.

### **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».

12 профессиональных тренеров обучают принятых сотрудников, а также помогают повышать квалификацию уже опытным специалистам. За все время Учебным центром разработано **более 145 очных программ и вебинаров.** Также создано **свыше 280 курсов дистанционного обучения**, 30 из которых новые, запущены в 2023 году. Ежегодно в Учебном центре проходят обучение более 4000 сотрудников. Тренеры Учебного центра участвуют в реализации ключевых городских проектов. Так, в 2023 году был обучен 651 участник проекта из числа специалистов центров госуслуг.

В августе 2021 года Учебный центр преобразовался в образовательный центр **«Академия искреннего сервиса».** Сотрудники команды Академии постоянно поддерживают и совершенствуют свой профессиональный уровень. В 2022 году тренеры Академии стали победителями VI всероссийского конкурса «Мастер бизнес-тренинга», заняв первые три призовых места. В составе Академии работают профессиональные бизнес-тренеры, в том числе сертифицированные по международному уровню IPMD, а также профессиональные психологи.

Программы Академии помогают в формировании лидерского потенциала, развитии таких метанавыков, как осмысленность,

креативность, адаптивность, эмоциональный интеллект, критическое мышление, коммуникативность и коммуникабельность. Обучение охватывает область эмоций и впечатлений — как через познание себя, анализ своих чувств и ценностей, управление собой и взаимоотношениями с другими людьми способствовать соединению потребностей горожан с теми возможностями, которые создает для них город, и созданию дружелюбной и комфортной атмосферы.

**Более 8000 руководителей** и сотрудников прошли подготовку по программам Академии. А с апреля 2024 уже более 1200 слушателей получили удостоверения государственного образца о повышении квалификации по программам дополнительного профессионального образования: «Включенность и самоосознанность», «Работа с собственным настроением. Позитивная самомотивация», «Коучинговый подход в работе с командой», «Технология работы администратора: управление изменяющейся средой».

**Каждый специалист направления «Мой администратор» (более 2 тыс. специалистов)** перед выходом в столичные медицинские учреждения проходит обучение, посвященное развитию навыков проактивного поведения и общения с посетителями, погружению в ценности культуры искреннего сервиса для дальнейшей трансляции в медицинские организации. В их числе специалисты для работы во **флагманских центрах ГKB им. В. В. Вересаева, НИИ им. Н. В. Склифосовского, ГKB им. О. М. Филатова, ММНКЦ им. С.П. Боткина, а также 16 приемных отделений городских больниц.**

#### **Проекты центров «Мои Документы»**

**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.

*В 2024 году сотрудники МФЦ района Отрадное:*

*Зенченко Мария Владимировна – главный специалист по предоставлению услуг,*

*Дасаева Диана Раисовна – старший специалист по предоставлению услуг,*

*Павлов Дмитрий Александрович – ведущий специалист по предоставлению услуг, приняли участие в форуме-фестивале «Территория будущего. Москва 2030» в качестве администраторов форума.*

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.

В 2023 году тренировки проекта «Спортивные выходные» центров госуслуг и Департамента спорта города Москвы проходили на Московском урбанистическом форуме в Гостином Дворе.

#### **«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 **74 воспитанников** психоневрологических интернатов работают в **43 офисах «Мои Документы».**

Воспитанники снимают нагрузку со специалистов, у которых появляется больше времени, чтобы вести прием. Например, они сортируют и сшивают документы, ставят на них штампы, заполняют журналы приема/передачи документов, работают с архивом, следят за наличием канцелярских принадлежностей.

#### **«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 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». Кроме того, проект «Спортивные выходные» стал победителем премии KudaGo в номинации «Развлекательный проект года» (в 2022 году) и в номинации «Прокачай себя» (в 2023 году).

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. 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.**

*Сотрудник, МФЦ района Отрадное, администратор-помощник Солодовникова Юлия Вячеславовна является участником проекта Спортивные выходные с 2020 года, сотрудник является капитаном площадки на ВДНХ.*

### **«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 мае 2021 года начался второй этап проекта — «Московская фотолетопись». Горожане могут сдать через центры госуслуг на вечное хранение в Главархив фото пленки из семейных архивов, отображающие историю Москвы и жизнь москвичей в XX в.

Истории и материалы, собранные в ходе проекта, легли в основу **выставки, которая размещена в 30 центрах госуслуг и в онлайн-формате на сайте Главархива Москвы в разделе «Проекты».**

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 81 центре госуслуг размещены современные диагностические комплексы.** Они помогают провести быстрое бесплатное обследование организма, получить персональные рекомендации по питанию и физическим нагрузкам и при необходимости записаться к врачу. **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.

*Конкурс «Московские мастера», 18.07.2024 главный специалист по предоставлению услуг МФЦ района Отрадное – Бочковар Татьяна Алексеевна приняла участие в финале конкурса «Московские мастера».*