**Информация о развитии центров госуслуг города Москвы**

**Общая информация**

Первый центр «Мои Документы»был открыт в 2011 году в районе Лефортово. В центре работали 48 сотрудников и предоставлялось 100 услуг.

Сегодня в Москве работают **136 центров госуслуг «Мои Документы», в том числе 7 флагманских офисов и Дворец госуслуг на ВДНХ**.**В настоящее время в центрах госуслуг открыто более 7 тыс. окон приема, работают более 11 тыс. сотрудников.**

С расширением центров «Мои Документы» в Москве наиболее востребованные услуги федеральных органов власти стали доступнее, так как увеличилось количество точек и окон приема заявителей.

В 2022 году открылись 13 центров госуслуг, включая переезды в более удобные помещения, создание новых офисов и открытия после капремонтов. Также в 2022 году открыт еще один дополнительный офис.

*Справочно: Для жителей стали доступны центры госуслуг районовСвиблово, Южное Медведково, Проспект Вернадского, Мещанский, Хорошёво-Мнёвники, Бирюлёво Западное, Ивановское, Печатники, а для жителей районов Отрадное, Марьино и Коньково центры государственных услуг были открыты в новых помещениях. Флагман СЗАО и центр района Ховрино— новые офисы, появившиеся в 2022 году.*

**Ежедневно в офисы «Мои Документы» обращается около 70 тыс. человек.**

За последние годы количество предоставляемых услуг увеличилось на 63 % **(с порядка 180, до более 280 услуг)**. **По экстерриториальному принципу на данный момент предоставляется 99 % услуг.** Доля услуг по экстерриториальному принципу на 2013 г. составляла 4 %.

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, а также комната матери и ребенка. 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.

**Динамика по заявителям**

Количество услуг, оказываемых населению неизменно растет, так:

В 2020 году оказано**более 20 млн услуг**;

В 2021 году оказано **почти 26млн услуг**;

**В 2022 году (01.01.22 — 22.12.22) оказано более 27 млн услуг.**

**Самые популярные услуги 2022**

*- за предоставлением информации жилищного учета — более 2,1 млн раз,*

*- второе место делят услуги по регистрационному учету граждан РФ и по расчету (перерасчету) жилищно-коммунальных платежей — более 1,7 млн обращений за каждой из услуг,*

*- на третьем — оформление и выдача социальной карты получателя социальных льгот — более 1,4 млн раз,*

*- на четвертом — кадастровый учет и (или) регистрация прав — более 1,1 млн раз,*

*- на пятом — предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН) — более 1 млн раз.*

**Новые услуги за 2022 год**

**Справочно:***В 2021 году в центрах госуслуг стали доступны* ***большинство услуг ЗАГС****: регистрация рождения и смерти по заявлениям юридических лиц и решению суда; регистрация заключения брака граждан РФ, достигших совершеннолетия, в неторжественной обстановке; регистрация расторжения брака; выдача повторных документов о государственной регистрации актов гражданского состояния; прием заявлений о внесении исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния; прием заявления на проставление апостиля на официальных документах, выданных органами ЗАГС г. Москвы, в подтверждение фактов государственной регистрации актов гражданского состояния или их отсутствия, подлежащих вывозу за пределы Российской Федерации.*

- В начале 2022 года появилась возможность получать услуги **ЗАГС по экстерриториальному принципу**. В частности, нововведения коснулись услуг 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. Сейчас зарегистрировать ребенка или получить повторные свидетельства и справки можно в любом подходящем центре госуслуг.

- **С января 2022 года** во флагманских офисах и Дворце госуслуг на ВДНХ 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 РФ в отношении граждан РФ»**.

- С 31 января 2022 года в 11 офисах в том числе в МФЦ района Новогиреево начали работать сотрудники ЗАГС, которые предоставляют **узкоспециализированные услуги.**

*- рождение и смерть, произошедшие за пределами РФ*

*- установление отцовства (отдельно от регистрации рождения)*

*-регистрация расторжения, если расторгаемый брак был зарегистрирован компетентными органами иностранных государств*

*- регистрация перемены имени*

*- истребование личных документов с территории иностранных государств*

*- регистрация усыновления (удочерения)*

*-восстановление/аннулирование записи акта гражданского состояния*

- С 2022 года в центре госуслуг района Красносельский появилась возможность зарегистрировать ТС, внести изменения в регистрационные данные, а также снять ТС с учета. **Раньше специалисты Госавтоинспекции оформляли документы только во флагманских офисах.**

- С 2022 г. организован прием документовсотрудникамиГосударственного бюджетного учреждения города Москвы «Московское городское бюро технической инвентаризации» (далее — ГБУ МосгорБТИ) **в МФЦ окружного значения ЦАО, САО, ЮЗАО и ЮВАО**. Сотрудниками ГБУ МосгорБТИ предоставляются государственные услуги Физическим лицам, индивидуальным предпринимателям и юридическим лицам в отношении объектов жилого и нежилого фонда города Москвы, а также предоставляются копим архивной документации:

- **С апреля 2022** года жители Москвы **могут поставить на кадастровый учет недвижимость и зарегистрировать права на нее, не выходя из дома**. Специалист центра госуслуг примет документы и доставит результат оказания услуги в выбранное место по указанному заявителем адресу в пределах города Москвы.

Онлайн-заявку на выезд сотрудника «Мои Документы» на регистрацию недвижимости можно подать на портале mos.ru. При оформлении документов заявитель может выбрать курьерскую доставку в качестве способа получения результата услуги.

Льготным категориям граждан услуга предоставляется бесплатно: ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны, участникам обороны Москвы, детям-инвалидам, инвалидам I группы, инвалидам с детства I группы.

# - **С июня 2022 года** физическим лицам доступна **услуга по регистрации права собственности на объекты недвижимости, находящиеся за пределами столицы, в любом центре госуслуг Москвы.** Услуга предоставляется по предварительной записи. Юридические лица теперь могут зарегистрировать недвижимость по экстерриториальному принципу, вне зависимости от места нахождения объекта в России, в центре госуслугдля органов исполнительной власти города Москвы,находящемся по адресу: пр-д завода Серп и Молот, д. 10, по предварительной записи.

- С июня по 31 декабря 2022 офисы «Мои документы» принимали**заявления по ковидной амнистии**.

- С 1 июля две услуги стали доступнее:

·Теперь зарегистрироваться по месту жительства или по месту пребывания в Москве можно в любом центре госуслуг. Ранее услугу по регистрации оказывали в центрах госуслуг территориально, то есть в пределах района проживания.

·Российский паспорт теперь оформляется пять рабочих дней с момента поступления документов из центра госуслуг в отдел миграции. Ранее срок составлял для жителей города Москвы —10 дней, для обратившихся по экстерриториальному принципу жителей других регионов — 30 дней.

- С 28 сентября 2022 г. в центрах госуслуг организован прием заявлений о замене территории страхования от застрахованных лиц, имеющих полис ОМС, выданный в другом субъекте РФ, и желающих прикрепиться к московской страховой медицинской организации.

- **С 13 октября 2022 г.** во флагманских офисах организован прием заявлений на выплату единовременной материальной помощи в рамках адресной социальной помощи **семьям мобилизованных граждан** в размере 50 тысяч рублей.

- С 1 ноября 2022 года **упрощен порядок назначения ежемесячных пособий на детей малообеспеченных семей и единовременного пособия молодым родителям** (их возраст на дату рождения ребенка не должен превышать 36 лет) для граждан, призванных военными комиссариатами на военную службу **в рамках частичной мобилизации**. Подать заявление на выплату детских пособий в упрощенном порядке семьи мобилизованных могут в любом из семи флагманских офисов «Мои Документы».

**Флагманские офисы**

С 2018 г. в Москве стали открываться флагманские офисы «Мои Документы». Сейчас флагманы открыты в **Центральном, Юго-Западном, Южном, Восточном, Северном, Юго-Восточном и Северо-Западном административных округах.** Здесь доступен расширенный перечень услуг. Например, во всех флагманских офисах предоставляется

**услуга по регистрации транспортного средства,**

получению**водительского удостоверения в день обращения,**

**услуга пооформлению загранпаспорта детям до 14 лет за сутки (доступна во флагманах ЮАО, ЮВАО),**

**регистрации юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и крестьянско-фермерских хозяйств (доступна также в МФЦ городского значения).**

**«Консульская легализация документов»**.

«**Прием заявления о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке**» предоставляется в 7 флагманах и Дворце госуслуг.

Кроме того, во флагманских офисах «Мои документы» или Дворце госуслуг на ВДНХ **можно пройти идентификацию личности для оформления карты болельщика**. С 4 июля можно оформить персонифицированные электронные карты через портал gosuslugi.ru. Заявления принимают исключительно в электронном виде, но подтвердить данные нужно лично в центре «Мои Документы».

**Проекты центров «Мои Документы»**

**«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.

**«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.**

В задачи администраторов входит решение различных вопросов пациентов: помочь записаться к специалисту, сориентировать по месторасположению нужного кабинета, уточнить графики приема врачей и пр. **Сотрудники центров госуслуг освободили время медицинских работников для выполнения их непосредственной работы —оказания медицинской помощи пациентам.**

Работая в медицинских учреждениях, администраторы продолжают на ежедневной основе развивать свой профессионализм — разбирают варианты решения возникающих ситуаций.

**«Сопровождаемое трудоустройство воспитанников ПНИ»**

В марте 2021 года стартовал проект по трудоустройству воспитанников городских психоневрологических домов-интернатов. На каждом этапе — от приема на работу до самого рабочего процесса — подопечным помогают кураторы со стороны домов-интернатов и центров «Мои Документы». 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»**. В том числе в МФЦ Новогиреево работают четверо воспитанников ПНИ.

На Премии HR-бренд-2021 «Мои Документы» стали победителями в номинации «Равные возможности». Ее получают только те работодатели, которые обеспечивают лучшие условия труда людям с инвалидностью. Многим людям с ментальными особенностями проект по сопровождаемому трудоустройству помог лучше адаптироваться, научиться организовывать свой день, взаимодействовать с другими людьми.

**«Москва — с заботой о ветеранах»**

**Проект «Москва — с заботой о ветеранах»** был запущен в мае 2019 г. Его цель — обеспечение ветеранов наиболее востребованными государственными услугами на дому. **Более 60 тыс. ветеранов получили сертификат участника с указанием телефона руководителя районного центра госуслуг, который стал их личным консультантом**. Ветеран может в любой момент обратиться с вопросом к своему персональному помощнику или попросить специалиста приехать на дом для оформления услуги.

За время работы проекта поступило **свыше 30 тыс. звонков**, в том числе было оказано около 6 тыс. государственных услуг. Среди наиболее популярных — оформление и выдача социальной карты москвича, выдача справок о городских и федеральных выплатах, а также прием документов для предоставления льгот на пользование телефонной связью.

**«Москва — с заботой об истории»**

Проектстартовал 9 апреля 2019 г. Цель — сохранить память о героях Великой Отечественной войны. Передать семейные реликвии в Главархив через центры госуслуг может каждый желающий.

**Современный диагностический комплекс**

В **74 центрах госуслуг**размещены **современные диагностические комплексы.** Они помогают провести быстрое бесплатное обследование организма (определить состав тела, измерить уровень насыщения крови кислородом, артериальное давление и пульс, провести анализ выдыхаемого воздуха). 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. Москвичи чаще всего хотят узнать свой рост, проверить пульс и уровень насыщения крови кислородом. Результаты можно распечатать, направить по электронной почте или в электронную медкарту, оформить которую при необходимости помогут специалисты центров госуслуг. Жители могут получить индивидуальные рекомендации по сбалансированному питанию после обследования. Рацион разрабатывается на семь дней и включает в себя подробное меню.

Сделать электрокардиограмму всего за 1 минуту можно в **25 центрах**госуслуг. Уже **более 46 тыс. человек** сняли ЭКГ в офисах «Мои Документы». Пилотный проект по кардиомониторингу реализуется Московским центром инновационных технологий в здравоохранении совместно с российской компанией «CardioQVARK».

**Достижения 2022 года**

Центры госуслуг регулярно участвуют во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России» и стабильно занимают первые места в разных номинациях.**В 2022 году** «Лучший универсальный специалист МФЦ». «Лучший проект МФЦ» (торжественное вручение первого паспорта) и «Лучшая региональная сеть МФЦ».

Проект «Спортивные выходные» стал победителем Премии KudaGo 2022 в номинации «Развлекательный проект года».