

Выступление руководителя МФЦ района Капотня
Н.Н. Скороспеловой
на заседании Совета депутатов муниципального округа Капотня
15.02.2024 года

Уважаемые депутаты!
Уважаемые приглашенные!

Общая информация

С 2011 года центры госуслуг «Мои Документы» города Москвы пришли на смену **1,2 тыс. приемных** различных органов власти. Уже к пятилетию центров госуслуг, 22 августа 2016 года, 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.

МФЦ района Капотня функционирует с февраля 2013 года, занимаемая площадь центра 1053,9 кв.м., штатная численность сотрудников в центре составляет 30 человек. Ежедневно в центр госуслуг района Капотня обращаются около 150 человек, это примерно 4500 заявителей в месяц. В течении 2023 года в центр госуслуг района Капотня обратились 52321 жителя города Москвы, что на 2399 больше по сравнению с предыдущем 2022 годом.

В МФЦ района Капотня имеется 29 окон приема, из них в 25 окнах ведут прием сотрудники МФЦ:

- в 12 окнах – прием по ведомственному направлению
- в 12 окнах – прием по универсальному и социальному направлению
- в 1 окне – прием эксперта по всем трём направлениям

Тогда как в 2022 году прием по универсальному и социальному направлениям осуществлялся узкопрофильно в 6 окнах каждого направления. Подобных результатов удалось добиться за счет универсализации специалистов, которая составляет в целом по МФЦ примерно 89%.

Для удобства заявителей 13 окон приема оснащены эквайрингом для оплаты государственной пошлины в окне, при получении государственной услуги. Также выделено, организовано и оснащено эквайрингом отдельное окно для оплаты госпошлины.

В 4-х окнах приема работают специалисты ОВМ – приглашенной организации, расположенной в помещении МФЦ.

Для маломобильных граждан выделен отдельный кабинет.

Мы стремимся свести время ожидания в очереди к минимальному. Среднее время ожидания в МФЦ района Капотня составляет 00:00:51 минуты.

Жалоб и нареканий на работу сотрудников МФЦ района Капотня в 2023 году не поступало. 99% населения довольны работой МФЦ района Капотня, о чем свидетельствуют отзывы жителей в книге отзывов и предложений, соцсетях и т.д.

Количество предоставляемых услуг в МФЦ составляет ~ 280. По экстерриториальному принципу на данный момент предоставляется 99 % услуг, тогда как доля услуг по экстерриториальному принципу в 2013 г. составляла только 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 **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 каждом центре доступен **единый набор дружелюбных сервисов**. Центры усовершенствованы для более комфортного пребывания и передвижения маломобильных граждан. В 2023 году в МФЦ района Капотня проведена реконструкция помещения, с целью улучшения условий обслуживания маломобильных граждан. В соответствии со стандартами, расширены проемы для дверей входной группы МФЦ и произведена установка и замена новых дверей входной группы, переоборудована, расширена и капитально отремонтирована туалетная комната для маломобильных граждан, в зоне входной группы, ресепшн и на ступенях лестниц выложена напольная тактильная плитка.

Для удобства родителей с детьми есть комната матери и ребенка с игровой зоной. 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, зарядить электронное устройство. 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.

В центре госуслуг района Капотня размещён **современный диагностический комплекс**. Он помогают провести быстрое бесплатное

обследование организма, получить персональные рекомендации по питанию и физическим нагрузкам и, при необходимости, записаться к врачу.

Динамика по заявителям МФЦ района Капотня:

- В 2020 году оказано **54692** услуг;
- В 2021 году оказано **61590** услуг;
- В 2022 году оказано **61949** услуг.
- **В 2023 году оказано более 65291 услуг, что на 10599 услуг больше по сравнению с 2020 годом.**

Самые популярные услуги 2023г.

С начала 2023 г. москвичи обращались в МФЦ района Капотня за предоставлением информации жилищного учета — **5384** раз, на втором месте — оформление и выдача социальной карты получателя социальных льгот — **4851** раз, на третьем — услуги по регистрационному учету граждан РФ — **4194** обращений, на четвертом — кадастровый учет и (или) регистрация прав — **2946** раз, на пятом — предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН) — **1371** раз.

Работа с управляющими компаниями и поставщиками услуг в сфере ЖКХ

С **28 апреля 2022г.**, 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.

Новые услуги за 2022-23 год

- С **начала 2022 года** по экстерриториальному принципу стали предоставляться **услуги ЗАГС.**

В 2023 году сотрудниками МФЦ района Капотня было предоставлено **3710** услуг ЗАГС, что на **1047** услуг больше чем в предыдущем периоде 2022г.

В том числе:

- Регистрация рождения - **168** обращений;

- Регистрация смерти - **117** обращений;
- Регистрация заключения брака - **187** обращений;
- Регистрация расторжения брака - **448** обращений;
- Выдача повторных документов о государственной регистрации актов гражданского состояния **2536** обращений;
- Прием заявлений о внесении исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния - **68** обращения;
- Прием заявления на проставление апостиля на официальных документах, выданных органами ЗАГС г. Москвы - **186** обращений.

- **С 1 июля 2022 года** — услуги по регистрационному учету граждан РФ стали предоставляться по экстерриториальному принципу. 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. В 2023 году в МФЦ района Капотня предоставлено 4234 услуг регистрационного учета.
- **С 29 июня 2022 года** физическим лицам доступна услуга по регистрации права собственности на объекты недвижимости, находящиеся на территории Российской Федерации, в любом центре госуслуг Москвы.
- - **С 24 октября 2022г.** во всех центрах госуслуг реализована возможность получения документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, являющегося результатом предоставления услуги посредством портала gosuslugi.ru.
- **С 1 февраля 2023 года** во всех центрах госуслуг города Москвы предоставляется сервис по оформлению персонифицированной «Карты болельщика» по полному циклу.
- **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.

Проекты центров «Мои Документы»

«Видеоконсультации»

На портале mos.ru имеется возможность записаться на видеоконсультацию со специалистами центров «Мои документы». Темы онлайн-консультаций связаны с востребованными услугами ведомственного, социального, универсального направлений и услугам ЗАГС. В данном проекте принимают участие 3 сотрудника МФЦ района Капотня.

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 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. 15 человек прошли стажировку в МФЦ района Капотня и в настоящее время трудятся в поликлиниках столицы.

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.

Сейчас более 1,7 тыс. специалистов работают администраторами в медицинских организациях столицы. Сотрудники центров госуслуг освободили время медицинских работников для выполнения их непосредственной работы — оказания медицинской помощи пациентам.

Сегодня экскурсионное направление активно развивается в самых современных объектах здравоохранения столицы. На базе флагманских центров больниц № 15 имени О.М. Филатова и имени С.П. Боткина, а также инфекционной клинической больницы № 1 сотрудники центров госуслуг совместно с врачами провели почти 1000 экскурсий, которые посетили больше 23 тысяч человек. Врачи рассказывают о современных методах диагностики и лечения, а сотрудники центров госуслуг — встречают и координируют участников экскурсии, рассказывают историю медорганизаций и особенности их работы. У посетителей есть уникальная возможность увидеть, как работают суперсовременные медицинские комплексы.

Все специалисты направления «Мой администратор» перед выходом в столичные медицинские учреждения проходят обучение, посвященное

развитию навыков проактивного поведения и общения с посетителями, погружению в ценности культуры искреннего сервиса для дальнейшей трансляции в медицинские организации. Кроме того, более 380 администраторов были подготовлены для скоропомощных стационарных комплексов ГКБ №15 им. В.В. Вересаева, НИИ им. Н.В. Склифосовского, ГКБ им. О.М. Филатова.

Все администраторы проходят специальную подготовку и обучение в образовательном центре «Академия искреннего сервиса».

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. 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 2023 года проект отметил 6-летие. За 6 лет на базе внутрикорпоративной социальной сети «Мои добрые дела» было собрано более 40 тысяч примеров искреннего сервиса сотрудников центров госуслуг. На протяжении всего 2023 года коллектив МФЦ района Капотня удерживал первое место среди МФЦ ЮВАО в марафоне «Добрые дела» и был награжден кубком «Искра ЮВАО».

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.

Учебный центр и 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». В 2018-м начал работу филиал Учебного центра во Дворце госуслуг на ВДНХ.

13 профессиональных тренеров обучают принятых сотрудников, а также помогают повышать квалификацию уже опытным специалистам. За все время Учебным центром разработано **более 120 очных программ и вебинаров**. Также создано **свыше 250 курсов дистанционного обучения**, из них 30 новых курсов запустили в 2022 году. Ежегодно в Учебном центре проходят обучение более 4 000 сотрудников, в том числе сотрудники МФЦ района Капотня на постоянной основе повышают свою квалификацию и уровень знаний.

В августе 2021 года открыл двери образовательный центр **«Академия искреннего сервиса»**, реализующий свою деятельность на базе центров госуслуг Москвы.

Команда Академии помогает в формировании лидерского потенциала, развитии таких метанавыков, как креативность, адаптивность, эмоциональный интеллект. Обучение создает дружелюбную и комфортную атмосферу, а также охватывает область эмоций и впечатлений – как через познание себя, анализ своих чувств и ценностей, управление собой и взаимоотношения с другими людьми способствовать соединению потребностей горожан с теми возможностями, которые открывает для него город. 87% штата сотрудников и руководящего состава МФЦ района Капотня прошли обучение по темам: «Включенность и самоосознанность», «Работа с собственным настроением. Позитивная самомотивация», «Коучинговый подход в работе с командой», «Инструменты мотивации и вдохновения для лидеров».

Проекты центров «Мои Документы»

Московский урбанфорум-2023

Сотрудники центров госуслуг уже давно являются амбассадорами искреннего сервиса в столице. 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.

Обращаясь к сотрудникам центров госуслуг, каждый уверен, что его вопрос будет решен. Специалисты находились в каждой зоне форума в узнаваемой форме центров госуслуг — красных жилетах, — поэтому

посетители легко могли увидеть их на площадке и обратиться за помощью, если потребуется.

Кроме того, на Московском урбанистическом форуме в Гостином Дворе проходили тренировки проекта «Спортивные выходные» центров госуслуг и Департамента спорта города Москвы.

«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 **84 воспитанника** психоневрологических интернатов работают в **49 офисах «Мои Документы»**, в том числе трое в МФЦ района Капотня.

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

На Премии HR-бренд-2021 «Мои Документы» стали победителями в номинации «Равные возможности». Премию получают работодатели, которые обеспечивают лучшие проекты по управлению персоналом.

«Спортивные выходные»

В августе 2020 г. 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** горожане могут освоить азы йоги, северной ходьбы, функциональных тренировок и других популярных видов спорта. «Спортивные выходные» также проходят в онлайн-формате на канале проекта.

С 16 сентября 2023 года стартовал новый сезон совместного проекта центров госуслуг и Департамента спорта города Москвы «Спортивные выходные». Тренировки проводятся на новых закрытых площадках.

В новом сезоне для жителей открыты 13 локаций — Культурный центр ЗИЛ, зал на ВДНХ, Северный речной вокзал, 5 студий СМСТРЕТЧИНГ, «Три вокзала. Депо», «Депо. Москва», Технопарк «Сколково», Южный речной

вокзал, Центральный Рынок. Сотрудник МФЦ района Капотня принимал участие в этом проекте на спортивной площадке СК «Лужники».

За этот год 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».

«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. В мае 2021 г. 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».**

Более 15 тыс. документов и предметов военного времени собрано в рамках проекта.

2 сентября 2021 г. 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.

Достижения 2022-2023 гг.

Центры госуслуг регулярно участвуют во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России».

В 2022 году сотрудник центра госуслуг района Выхино-Жулебино победила в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ». В этом же году центры госуслуг «Мои Документы» стали лауреатами в номинациях «Лучший проект МФЦ» (торжественное вручение первого паспорта) и «Лучшая региональная сеть МФЦ».

В 2023 году на VII Всероссийском форуме центров госуслуг «Мои Документы» в Рязани подвели итоги Всероссийского конкурса «Лучший

многофункциональный центр России». Центры госуслуг Москвы победили в двух номинациях конкурса — «Лучший универсальный специалист МФЦ» и «Крупная региональная сеть МФЦ».

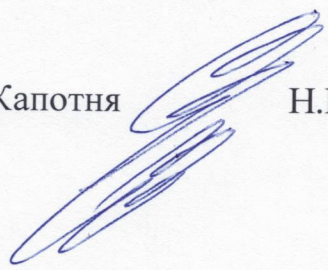
Центры госуслуг районов Отрадное и Выхино-Жулебино в 2022 году стали победителями смотра-конкурса Департамента социальной защиты населения города Москвы «Город для всех» за лучшие условия доступности маломобильным гражданам.

В 2022 году тренеры из Учебного центра и образовательного центра «Академия искреннего сервиса» стали победителями VI Всероссийского конкурса «Мастер бизнес-тренинга» и заняли первые три призовых места.

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».

С уважением,

Руководитель МФЦ района Капотня



Н.Н.Скороспелова