

Информация о развитии центра госуслуг района Крюково за 2024 год

Общая информация

В настоящее время в центре госуслуг открыто 38 окон приема.

Ежедневно в офис «Мои Документы» обращается более 500 человек.

По экстерриториальному принципу предоставляется 99 % услуг (доля услуг по экстерриториальному принципу на 2013 г. составляла 4 %).

1. 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 иные платежи с помощью платежных терминалов в зале или в окне приема. В зоне обмена книгами каждый желающий может посмотреть афишу городских мероприятий на ближайшее время.

2. Для получения обратной связи у нас есть 8 способов, которые жители успешно освоили и активно используют. По итогам 2024 года, 96% посетителей центров госуслуг остались довольны обслуживанием.

3. Центры госуслуг «Мои Документы» 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»*).

4. Статистика ключевых услуг в МФЦ района Крюково

- Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество – более 11 тыс. обращений
- Оформление и выдача социальной карты – более 13 тыс. обращений
- Регистрационный учет граждан РФ – более 13 тыс. обращений
- Предоставление доступа к личному кабинету на ЕПГУ – более 9 тыс. обращений

- Предоставление доступа к личному кабинету на портале mos.ru – более 9 тыс. обращений

- Выдача и замена паспортов гражданина Российской Федерации – более 8 тыс. обращений

Услуги ЗАГС:

Регистрация рождения - 472,

Регистрация заключения брака - 322,

Регистрация расторжения брака – 1022,

Регистрация смерти - 1004,

Регистрация установления отцовства - 58,

Выдача повторных документов - 1506 свидетельств, более 1000 справок.

5. В рамках заключенных договоров и дополнительных соглашений с УК и поставщиками коммунальных услуг МФЦ района Крюково производит начисления по 40 000 лицевого счетов.

6. Основные новые услуги за 2024 год

- 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».

7. Уникальные офисы «Мои Документы»

Уникальные услуги флагманских офисов.

Во флагманах и Дворце госуслуг можно оформить услугу «Консульская легализация документов».

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».

8. 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.

С 2022 года администраторы работают не только во входной группе, но и на этажах.

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» и стажировку в центре госуслуг. В МФЦ района Крюково стажировку прошло 10 человек.

9. 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 IMD, 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 настроем. 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.

10. «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».

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.

11. Спортивные выходные

В летнем сезоне 2024 года количество площадок для тренировок увеличилось втрое - до 72. Впервые 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.

12. Современный диагностический комплекс

В 81 центре госуслуг, в том числе, в МФЦ района Крюково, 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.

13. Корпоративная культура. Проект «Искренний сервис»

В 2014 году мэр Москвы Сергей Собянин подписал «Московский стандарт госуслуг», критерии которого предложили сами жители. 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.

Спасибо за внимание!