

## **Информация о работе центра госуслуг района Старое Крюково для отчета муниципальным депутатам за 2021 год.**

С 2011 года начали открываться центры госуслуг «Мои Документы» города Москвы, которые пришли на смену более тысячи приемным различных органов власти.

С расширением центров госуслуг на территории города Москвы удалось повысить доступность наиболее востребованных услуг федеральных органов власти за счет увеличения точек приема заявителей и количества окон приема.

Сегодня в Москве работает **134 районных центра, 6 флагманских офисов (ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ЮВАО, ВАО, САО) и Дворец госуслуг на ВДНХ.**

На сегодняшний день в центре госуслуг района Старое Крюково открыто 37 окон приема, работает 48 сотрудников. Ежедневно к нам приходит более 300 человек.

В настоящее время в центрах «Мои Документы» предоставляют более 280 госуслуг. **По экстерриториальному принципу предоставляется 98 % услуг.**

**За 2021 год центром госуслуг района Старое Крюково оказано более 96 тыс. услуг (96167).**

Самыми востребованными услугами в нашем районе являются: получение документов жилищного учета (8522 обращений), государственная регистрация объектов недвижимости и сделки с ним (физ.лица – 2897, юр.лица – 3239), оформление социальной карты москвича (7987), регистрационный учет по месту жительства и месту пребывания (6309), оформление паспортов РФ (2828), оформление личного кабинета на mos.ru (5834) на gosuslugi.ru (811), расчет /перерасчет по жилищно-коммунальным услугам (3695), оформление выписки из ЕГРН (4928), первичный миграционный учет (1947), получение национальных водительских удостоверений (644), оформление субсидии на оплату ЖКУ (5810), выдача медицинских полисов (3492).

Центры госуслуг «Мои Документы» постоянно 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** или направить **комплексный запрос** на получение различных услуг). «Мои Документы» иницируют, поддерживают различные городские проекты и информируют о них горожан.

### **Новые услуги 2021 года:**

- Консульская легализация документов (во флагманах);
- Удостоверение подлинности подписи нотариуса и оттиска его печати при легализации документов, представляемых физическими и юридическими лицами в компетентные органы иностранных государств (во флагманах);
- Прием заявления о гибели или уничтожении объекта налогообложения по транспортному налогу;
- Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым;
- Проставление апостиля на российских официальных документах, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации.

### **Пенсионный фонд РФ:**

- выдача справки (дубликата справки), подтверждающей размер назначенной ежемесячной денежной выплаты, право на государственную социальную помощь в виде набора социальных услуг (выдается в день обращения заявителя, ранее срок ее выдачи составлял 14 дней);

- выдача выписки из федерального регистра лиц, имеющих право на дополнительные меры социальной поддержки, о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал (выдается в день обращения).

#### **Услуги социальной защиты:**

- назначение ежемесячной денежной выплаты на ребенка в возрасте от 3 до 7 лет включительно;
- назначение и выплата дополнительного единовременного пособия в связи с рождением ребенка семьям, в которых возраст супругов не достигает 36 лет, но один из супругов или оба супруга достигли возраста 30 лет, или единственный родитель достиг возраста 30 лет и не достиг возраста 36 лет.

#### **Видеоконсультации**

С 15 февраля 2021 г. на портале mos.ru появилась возможность записаться на видеоконсультацию со специалистами центров «Мои Документы». Темы онлайн-консультаций связаны с востребованными услугами.

#### **Услуги ЗАГС**

С 31 мая 2021 г. в центрах госуслуг доступны:

- регистрация рождения и смерти по заявлениям юридических лиц и решению суда;
- регистрация заключения брака граждан Российской Федерации в неторжественной обстановке;
- регистрация расторжения брака граждан Российской Федерации;
- выдача повторных документов об актах гражданского состояния гражданам Российской Федерации;
- прием заявлений о внесении исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния,
- проставление апостиля на официальных документах органов ЗАГС, составленных в Москве, в подтверждение фактов государственной регистрации актов гражданского состояния или их отсутствия, подлежащих вывозу за пределы Российской Федерации.

**За 2021г. сотрудниками МФЦ района Старое Крюково было оформлено: 3485 свидетельств о рождении, 786 – свидетельств о смерти, 115 – свидетельств о расторжении брака, 55 – свидетельств о заключении брака, 215 – свидетельств об установлении отцовства, выдано 375 повторных свидетельств и 134 повторные справки об актах гражданского состояния, принято 70 комплектов документов на проставление апостиля.**

#### **Услуги ФСС**

Обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации и (или) услугами и отдельных категорий граждан из числа ветеранов протезами (кроме зубных протезов), протезно-ортопедическими изделиями, а также выплата компенсации за самостоятельно приобретенные инвалидами технические средства реабилитации (ветеранами протезы (кроме зубных протезов), протезно-ортопедические изделия) и (или) оплаченные услуги и ежегодная денежная компенсация расходов инвалидов на содержание и ветеринарное обслуживание собак-проводников (для иногородних инвалидов).

#### **Сертификат COVID-19**

С 8 ноября 2021 г. в центрах госуслуг в зоне электронных услуг организована выдача гражданам сертификата о профилактических прививках против новой коронавирусной инфекции или медицинских противопоказаниях к вакцинации и (или) перенесенном заболевании, вызванном COVID-19 на бумажном носителе в виде выписки из Портала gosuslugi.ru.

С 16 ноября 2021 г. такой сертификат выдается через «окно» специалиста посредством АРМ «Генерация сертификата COVID-19».

#### **Управление ФНС по Москве**

С 4 июня 2021 г. прием заявления о гибели или уничтожении объекта налогообложения по транспортному налогу.

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

*Центр госуслуг производит начисления по 12 тыс. лицевых счетов.*

*Принят на обслуживание новый дом - 934 корпус.*

*В целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 в 2020 году были реализованы следующие меры по снижению необходимости личного обращения граждан в МФЦ районов:*

- в период с 1 апреля 2020 по 1 апреля 2021 субсидия предоставляется на новый 6-месячный срок в том же размере в беззаявительном порядке, с последующим перерасчетом;

- в период с 1 марта 2020 по 1 октября 2021 в автоматическом режиме продлены меры социальной поддержки на оплату за жилищно-коммунальные услуги лицам, признанным инвалидами путем автоматического продления ранее установленной группы инвалидности.

#### **Дворец госуслуг на ВДНХ**

В 2018 году в Москве открылся центр госуслуг городского значения. Он разместился в историческом здании 71 павильона на ВДНХ рядом с фонтаном «Дружба народов».

Там жителям доступна в том числе возможность зарегистрировать право собственности на объекты недвижимости, расположенные на территории других субъектов Российской Федерации.

В других центрах госуслуг зарегистрировать право собственности можно только на объекты недвижимости, расположенные в Москве.

Во Дворце предоставляется услуга торжественного вручения первого паспорта гражданина РФ 14-летним детям.

В 2019 году в здании Дворца открылся первый в России музейно-выставочный комплекс истории государственной службы. Он посвящен истории чиновничества и делопроизводства в России, а также становлению и развитию письменности и письменных принадлежностей на Руси. Вход свободный для всех желающих, а экспозиция доступна на русском, английском и китайском языках.

#### **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.

**Проект «Москва — с заботой об истории»** стартовал в апреле 2019 года, его целью стало сохранение памяти о героях Великой Отечественной войны. Оставить след в истории города и передать семейные реликвии, хранящиеся в личных архивах, в Главархив может каждый желающий. Для участия в проекте жителям необходимо прийти в любой столичный центр госуслуг, иметь при себе паспорт и материалы.

Сотрудник центра бережно упакует реликвии в специальные пакеты и направит в Главархив. Там, при необходимости, материалы отреставрируют и обеспечат им вечное хранение в надлежащих условиях. С согласия заявителя эти документы и предметы будут использованы в образовательных проектах и выставках. В читальных залах архива любой желающий может обратиться к семейным артефактам.

Трогательные истории и материалы, собранные в ходе проекта, легли в основу **выставки, которая размещена в 28 офисах «Мои Документы» (МФЦ района**

**Матушкино**). Документы и предметы, представленные на выставках, позволяют прикоснуться к подлинной истории из семейных архивов.

Экспозиция «Москва — с заботой об истории» перешла в онлайн накануне празднования 75-й годовщины со дня Великой Победы. Выставка размещена **на портале комплекса социального развития «Я дома»**.

К 9 мая 2020 года был открыт **виртуальный музей Главархива и центров госуслуг «Москва — с заботой об истории»**. В его основе — предметы и документы, переданные горожанами на хранение в Главархив. На сайте [vov.mos.ru](http://vov.mos.ru) размещены оцифрованные копии писем, фотографий, фото предметов быта и гардероба, переданные жителями, также в музее можно найти документальные видеоролики, интерактивные карты, военные новости и многое другое.

**Проект «Москва — с заботой о ветеранах»** был запущен в мае 2019 года. Его целью стало обеспечение ветеранов наиболее востребованными государственными услугами на дому. Более 60 тыс. ветеранов получили сертификат участника проекта с указанием номера телефона руководителя районного центра госуслуг. Участник проекта может в любой момент обратиться с вопросом или попросить специалиста приехать на дом для оформления услуги.

Среди наиболее популярных услуг — оформление и выдача социальной карты москвича, выдача справок о городских и федеральных выплатах, а также прием документов для предоставления льгот на пользование телефонной связью.

#### **Проект «Искренний сервис»**

В 2014 году в центрах «Мои Документы» Мэром Москвы был принят и утвержден **московский стандарт госуслуг**, включающий 8 простых, но важных принципов работы сотрудников во благо жителей города. Тогда сотрудники центров «Мои Документы» приняли на себя обязательство быть клиентоориентированными, дружелюбными и коммуникабельными.

В 2015 году открылся первый в стране **Учебный центр «Мои Документы»**, где специалисты могут обучиться не только предоставлению услуг, но и **искусству общения с людьми, стрессоустойчивости, другим навыкам**, которые помогают проявить индивидуальный подход в общении с каждым жителем. Регулярно здесь разрабатываются и внедряются специализированные программы обучения, проводятся тренинги как для новых сотрудников, так и для тех, у кого есть опыт. Это позволяет непрерывно повышать квалификацию и расширять компетенции специалистов.

В 2017 году Сергей Собянин дал старт проекту **«Искренний сервис»** — умению смотреть на ситуацию с позиции жителя и решать задачи с точки зрения его интересов.

#### **«Здоровая Москва»**

В августе 2020 года в рамках проекта «Здоровая Москва» у горожан появилось сразу несколько возможностей для поддержания здоровья и активного образа жизни. В **69 центрах госуслуг «Мои Документы»** разместились **современные диагностические комплексы**. Нововведение помогает провести быстрое бесплатное обследование организма (определить состав тела, измерить уровень насыщения крови кислородом, артериальное давление и пульс, провести анализ выдыхаемого воздуха), выявить риски и избежать осложнений, своевременно обратившись к врачам. Горожане активно пользуются новинкой, всего на данный момент обследование прошли 6,5 тыс. посетителей центра госуслуг района Старое Крюково. Москвичи чаще всего хотят узнать свой рост, проверить пульс и уровень насыщения крови кислородом.

В всех флагманских офисах появились **роботы-диагносты**. Искусственный интеллект может измерить температуру тела, уровень сахара и кислорода в крови, давление и пульс, объем легких человека.

Результаты обследования в современном диагностическом комплексе можно распечатать, направить по электронной почте или в **электронную медкарту**, оформить которую, при необходимости, помогут специалисты центров госуслуг.

В августе 2020 года был запущен проект Департамента спорта города Москвы и центров госуслуг **«Спортивные выходные»** — серия бесплатных занятий уличными видами спорта для всех желающих старше 18 лет. Под руководством **квалифицированных наставников**, чемпионов Европы и мира горожане могут освоить азы скейтбординга, йоги, скандинавской ходьбы, воркаута и других популярных видов спорта, а также посетить пешеходную, беговую или велосипедную экскурсию по Москве и в необычном формате узнать много нового о столице. Аудитория проекта — более 700 тыс. участников.

### **Кардиокресла**

Сделать электрокардиограмму всего за 1 минуту можно в 25 центрах госуслуг (МФЦ района Крюково). Уже больше 26 тысяч человек сняли ЭКГ в офисах «Мои Документы». Пилотный проект по кардиомониторингу реализуется Московским центром инновационных технологий в здравоохранении совместно с российской компанией «CardioQVARK».

### **Работа сотрудников центров госуслуг в период COVID-19**

Одним из важнейших фронтов работы центров «Мои Документы» в 2021 году стали мобильные пункты вакцинации против COVID-19 и пункты экспресс-тестирования. Специалисты офисов были задействованы в точках вакцинации по всему городу, а флагманские офисы стали площадками для их размещения.

Москвичи и гости столицы и сегодня могут сделать прививку в шести флагманских офисах, а также пройти экспресс-тестирование в 38 центрах «Мои Документы» (МФЦ района Савелки). Все пункты открыты ежедневно по графику центров.

В 2021 году продолжила свою работу горячая линия комплекса социального развития. Первое направление обслуживают операторы кол-центра — сотрудники «Мои Документы», которые принимают входящие звонки с вопросами о коронавирусной инфекции, а также обзванивают жителей с симптомами ОРВИ, чтобы узнать об их самочувствии и удостовериться, что экстренная медицинская помощь не требуется.

Второе направление горячей линии комплекса социального развития — это прием заявок на адресную социальную помощь москвичам старше 60 лет и гражданам, имеющим хронические заболевания, которые остались на самоизоляции дома.

«Мои Документы» реализуют и другие проекты совместно с Департаментом здравоохранения города Москвы. В рамках проекта «Персональный помощник» 71 специалист офисов курирует москвичей с подозрением и подтвержденным онкологическим заболеванием. Специалисты помогают вовремя записываться к врачу и на обследования, напоминают о записи на прием, отслеживают сроки этапов лечения и отвечают на возникающие вопросы. Еще более 230 специалистов центров госуслуг сейчас работают администраторами в городских поликлиниках нового московского стандарта. Проект «Мой администратор» помогает создавать дружелюбную атмосферу в столичных медучреждениях: специалисты на входе подсказывают, как записаться на прием, помогают сориентироваться, где находится тот или иной кабинет, а также решают другие вопросы, не связанные непосредственно с оказанием медицинской помощи.

Спасибо за внимание!