***Отчет о работе МФЦ района Восточное Измайлово***

***за период с 01.01.2020 по 31.12.2020***

С 2011 года центры госуслуг «Мои Документы» города Москвы пришли на смену **1,2 тыс. приемным** различных органов власти. Уже к 2017 году были открыты центры в 125 районах столицы.

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 **128 районных центров, 4 флагманских офиса ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ВАО и Дворец госуслуг на ВДНХ**.

**Планируется** в первом полугодии **2021 года** открытие флагманских офисов ЮВАО (Рязанский пр-т, д. 2, к. 2 / к. 3) и САО (ТЦ Метрополис, Ленинградское шоссе, 16А, стр. 1).

На сегодняшний день в центрах госуслуг открыто более 7000 окон приема, работает более 10 000 сотрудников. Ежедневно в офисы «Мои Документы» обращается около 70 000 человек (в центре госуслуг района Восточное Измайлово - 56 окон, из них: 8 окон прием Центр занятости населения; 5 окон прием Миграционной службы), число сотрудников превышает **8,5 тыс.** (в центре госуслуг района Восточное Измайлово - 55 человек). В день к нам приходят более **70 тыс. человек** (в центре госуслуг района Восточное Измайлово - более 500).

Мы стараемся сделать центры госуслуг доступными и удобными для любой категории граждан. В каждом центре организован единый набор дружелюбных сервисов: в помещениях центров есть бесплатный Wi-Fi, зона обмена книгами, кулер с водой, стойка с газетами, детский уголок, кофе/снеки, комната матери и ребенка; для доступновсти: доступная среда, сервис сурдоперевода, велопарковки; для экономии времени: фотокабины, копирование документов, терминал передачи показаний. Среди дополнительных сервисов появилась возможность оплаты госпошлин и других платежей непосредственно в окне приема через POS-терминалы. Способ оплаты позволяет осуществить платеж в одно касание и не требует ручного ввода реквизитов, что помогает избежать ошибок при заполнении.

За три года количество предоставляемых услуг увеличилось на 63 % (было более 180, сейчас более **270).** **По экстерриториальному принципу предоставляется 98 % услуг.**

Сделать процесс получения необходимых государственных услуг максимально комфортным нам помогает рациональное управление очередями: **онлайн-мониторинг загруженности центров**, **предварительная запись для оформления ряда распространенных услуг** (биометрический загранпаспорт, услуги Росреестра) и **уведомление о готовности документов** (тем способом, который указан в заявлении – по электронной почте или СМС-оповещение).

Мы стремимся свести среднее время ожидания в очереди к минимальному (в центре госуслуг района Восточное Измайлово неизменно в сравнении с 2019 годом не более 1,5 минут). **Менее 1 процента посетителей** ждет приема у специалиста более **15 предусмотренных законодательством минут**. Чтобы сделать его продолжительное ожидание комфортным, мы дарим ему **чашечку кофе**.

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» инициируют, поддерживают различные городские проекты и информируют о них горожан.

**Реализованные проекты в 2020 г.:**

1. Во флагманских центрах окружного значения ЦАО (с 7 февраля 2020 г.) и ВАО (с 22 декабря 2020 г.), а также в центре госуслуг района Донской (с 14 февраля 2020 г.) организовано предоставление государственной услуги по оформлению заграничного паспорта с электронным носителем информации посредством криптобиокабины. Услуга предоставляется в том числе по предварительной записи на портале mos.ru. С использованием криптобиокабины можно сделать фотографию, а также отсканировать отпечатки пальцев и необходимые документы, которые затем автоматически передаются в Управление МВД. Всего за весь период с момента запуска более 660 заявлений было подано на получение данной услуги. В первом квартале 2021 года предоставление услуг с использованием криптобиокабины будет обеспечено в 102 центрах госуслуг, в том числе и в нашем Центре.

2. 8 июля 2020 г. ГБУ МФЦ города Москвы перешли на работу в ФГИС ЕГРН (Федеральная государственная информационная система ведения Единого государственного реестра недвижимости) и на новый программный комплекс ПК ПВД 3.х для приема государственных услуг «Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество» и «Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости».

3. В 46 центрах госуслуг ЗАО, ЮЗАО, ЮАО и ЮВАО города Москвы с 3 августа 2020 г. запущен пилотный проект по приему документов по регистрационному учету граждан РФ по предварительной записи через официальный портал Мэра и Правительства Москвы mos.ru в ТиНАО города Москвы.

4. 20 августа 2020 г. стартовал совместный проект ГБУ МФЦ города Москвы и Департамента здравоохранения города Москвы по оформлению и выдаче свидетельств о рождении и об установлении отцовства непосредственно в родильных домах. В данном проекте задействовано 18 роддомов и 38 центров госуслуг

5. В связи со вступлением в силу с 1 сентября 2020 г. изменений в Федеральный закон от 26 октября 2002 г. № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» на МФЦ возложена функция по осуществлению процедуры внесудебного банкротства гражданина. Услуга предоставляется в МФЦ городского значения (с 1 сентября 2020 г.), а также на площадках флагманских офисов «Мои Документы» (с 1 октября 2020 г.) по предварительной записи через официальный портал Мэра и Правительства Москвы mos.ru. По результатам оказания услуги гражданин признается банкротом, а сведения о завершении процедуры публикуются в Едином федеральном реестре сведений о банкротстве.

6. Также в текущем году онлайн-сервис ИС «Социум» применен на всю сеть центров госуслуг. С его использованием осуществляется прием заявлений о выпуске социальной карты родителю и детям многодетной семьи. Специалисты офисов «Мои Документы» имеют возможность проверять льготную категорию заявителя («Родитель многодетной семьи», «Ребенок многодетной семьи») без истребования Удостоверения многодетной семьи города Москвы в форме документа на бумажном носителе и справки об обучении ребенка, достигшего возраста 16 лет, в образовательной организации, реализующей общеобразовательные программы.

7. В 2020 году организован запуск новой ежемесячной денежной выплаты на детей в возрасте от 3 до 7 лет включительно в рамках предоставления государственной услуги «Назначение ежемесячного пособия на ребенка».

8. С 19 февраля 2020 г. во всех МФЦ, а также в рамках выездного обслуживания в роддомах одновременно со свидетельством о рождении иногородним семьям организована выдача сертификата на посещение ребенком первого года жизни врачей-специалистов (педиатр, невролог, детский хирург, травматолог-ортопед, офтальмолог), а также запущена дополнительная услуга иногородним семьям с новорожденными детьми по приему заявлений и документов, необходимых для назначения компенсационной выплаты на приобретение предметов и средств, предназначенных для ухода за новорожденными детьми.

**Предоставление услуг через межведомственное
электронное взаимодействие с ОИВ**

1. С 29 мая 2020 г. в центрах госуслуг запущено предоставление государственной услуги ПФР «Выдача гражданам справок о размере пенсий (иных выплат)» в режиме онлайн через АИС МФЦ (результат предоставления услуг выдается в день обращения заявителя).

2. Предоставление следующих услуг УФНС России по г. Москве в текущем году реализовано посредством системы межведомственного электронного взаимодействия (– далее СМЭВ) (с 15 июля 2020 г.):

2.1. «Предоставление заинтересованным лицам сведений, содержащихся в реестре дисквалифицированных лиц».

2.2. «Предоставление сведений и документов, содержащихся в Едином государственном реестре юридических лиц и Едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей (в части предоставления по запросам физических лиц выписок из указанных реестров, за исключением выписок, содержащих сведения ограниченного доступа)».

2.3. «Прием запроса и выдача справки об исполнении налогоплательщиком (плательщиком сборов, плательщиком страховых взносов, налоговым агентом) обязанности по уплате налогов, сборов, страховых взносов, пеней, штрафов, процентов».

3. В текущем году предоставление услуги ЗИЦ ГУ МВД России «Выдача справок о том, является или не является лицо подвергнутым административному наказанию за потребление наркотических средств или психотропных веществ без назначения врача либо новых потенциально опасных психоактивных веществ» реализовано посредством СМЭВ.

4. С 1 июля 2020 г. во всех центрах госуслуг организовано предоставление услуги «Прием заявлений для размещения сведений о транспортном средстве, управляемом инвалидом, или транспортном средстве, перевозящем инвалида и (или) ребенка-инвалида, в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр инвалидов»» в зоне ЦОД – подача заявления для размещения сведений о ТС через «Личный кабинет» на портале госуслуг (https://www.gosuslugi.ru) и через «Личный кабинет инвалида» на сайте https://sfri.ru. С 14 июля 2020 г. услуга предоставляется на всех площадках МФЦ.

5. С 21 июля 2020 г. на всех площадках центров госуслуг города Москвы запущены две новые услуги Пенсионного фонда Российской Федерации в электронном виде:

5.1. «Информирование граждан об отнесении к категории граждан предпенсионного возраста».

5.2. «Предоставление сведений о трудовой деятельности зарегистрированного лица, содержащихся в его индивидуальном лицевом счете».

6. С 21 августа 2020 г. услуга «Согласование переустройства и (или) перепланировки помещений в многоквартирном доме и оформление приемочной комиссией акта о завершенном переустройстве и (или) перепланировке помещений в многоквартирном доме» предоставляется в электронном виде. В настоящее время в центрах госуслуг заявитель может получить только готовые документы.

7. С 8 сентября 2020 г. на всех площадках «Мои Документы» города Москвы запущены две новые услуги ГБУ города Москвы Ресурсный центр по вопросам опеки и попечительства «Содействие» (ранее ГБУ «Детство») в связи с вступлением в силу Постановления Правительства Москвы от 1 сентября 2020 г. № 1412-ПП:

7.1. Включение в список детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, подлежащих обеспечению жилыми помещениями из специализированного жилищного фонда города Москвы по договорам найма специализированных жилых помещений.

7.2. Исключение детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, по прежнему месту жительства и включение в список детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, подлежащих обеспечению жилыми помещениями из специализированного жилищного фонда города Москвы по договорам найма специализированных жилых помещений.

Взаимодействие с ГБУ Центр «Содействие» осуществляется по СМЭВ. Дополнительно все принятые документы и заявление направляются с использованием курьерской службы (документы на бумажном носителе необходимы для формирования «Дела» заявителя). Предоставление услуг в МФЦ осуществляется по экстерриториальному принципу.

8. Запущена услуга по оформлению и выдаче социальной карты двум льготным категориям в АИС МФЦ:

8.1. Получатели субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

8.2. Граждане, награжденные нагрудным знаком «Почетный донор Москвы».

9. Также в текущем году запущена госуслуга ПФР «Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) М(С)К» в части подачи заявления на ежемесячную выплату в связи с рождением (усыновлением) второго ребенка в АИС МФЦ.

10. С 20 января 2020 г. предоставление госуслуги по оформлению СНИЛС («Первичная регистрация граждан в системе обязательного пенсионного страхования» (СНИЛС Онлайн), «Заявление об обмене страхового свидетельства», «Заявление о выдаче дубликата страхового свидетельства») осуществляется во всех МФЦ с использованием СМЭВ 3.0. Все три подуслуги предоставляются работниками МФЦ в режиме онлайн.

Немного СТАТИСТИКИ по ключевым услугам по Центру Восточное Измайлово:

- 12 489 обращений по услуге «Предоставление информации жилищного учета»

- 10 090 обращений по услуге «Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ»

- 7 310 обращений по услуге «Выдача, замена паспортов гражданина РФ»

- 12 662 обращений по услуге «Выдача социальной карты»

- 6 213 обращений по услуге «Предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН)»

- 1 316 обращений услуг ЗАГС (рождение 475, установление отцовства 61, смерть 780)

Всего за 2020 год предоставлено 149 825 госуслуг.

**Услуги ЦЗН**

В 2019 году территориальные отделы службы занятости переехали в офисы «Мои Документы». Сейчас в 50 центрах госуслуг, в том числе в МФЦ района Восточное Измайлово, специалисты ЦЗН помогают горожанам подобрать вакансию из базы данных, составить резюме, получить направление на бесплатное профессиональное обучение и переквалификацию, оформить временное трудоустройство. Для работодателей есть возможность поиска подходящих сотрудников. Также специалистами МФЦ осуществляется прием заявлений с выдачей результата в день обращения в режиме онлайн через АИС МФЦ по услуге ЦЗН «Выдача гражданам документов (справок) о регистрации их в качестве безработных и размере выплачиваемого пособия по безработице».

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

***Центры госуслуг производят начисления более чем по 4 млн лицевых счетов.***

***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-ти месячный срок в том же размере в беззаявительном порядке, с последующим перерасчетом;

- перенесена дата плановой поверки ИПУ, фактически наступившей в период с 06.04.2020 по 31.12.2020 включительно, на единую дату - 01.01.2021;

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

***Для снижения финансовой нагрузки на жителей города:***

- отменен расчет статьи «взнос на капитальный ремонт» за период с 1 апреля 2020 до 30 июня 2020;

- отменено начисление пени на задолженность за потребленные жилищно-коммунальные услуги и взносов на капитальный ремонт с апреля 2020 до 1 января 2021.

**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 21 офисе «Мои Документы», в том числе в Центре Восточное Измайлово**. 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 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, который стал их личным консультантом. Участник проекта может в любой момент обратиться с вопросом к своему персональному помощнику или попросить специалиста приехать на дом для оформления услуги.

За все время работы проекта поступило **свыше 23 тыс. обращений, в том числе было проведено более 7,9 тыс. консультаций и оказано около 3,9 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.

**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. Такой подход вывел сервис в центрах госуслуг на принципиально новый уровень.

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. Чтобы сервис был по-настоящему искренним всегда, важно превосходить ожидания посетителей.

В рамках проекта проходит конкурс среди сотрудников центров госуслуг **«Мои добрые дела»**. Ежедневно каждый специалист, оказывая государственные услуги, вникает в проблемы жителей, старается решить вопрос заявителя, даже если он выходит за рамки его обязанностей. Искренний сервис стал для центров госуслуг настоящим мировоззрением. Создана **самообучающая среда**, в которой люди ежедневно хотят совершать как можно больше добрых дел.

Центры госуслуг – места притяжения, приходя в которые жители могут рассчитывать на искреннюю помощь сотрудников. Москвичи ценят работу офисов «Мои Документы» – свыше 97 % прошедших опрос заявителей – более 3 миллионов – поставили «лайк» на пульте оценки качества в окнах приема (по данным на 22 августа 2020 года).

 **«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 **32 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 более 28 тыс. посетителей центров госуслуг «Мои Документы». Москвичи чаще всего хотят узнать свой рост, проверить пульс и уровень насыщения крови кислородом.

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

Полную консультацию с помощью робота-диагноста прошли более 700 посетителей. Самыми популярными обследованиями оказались измерение артериального давления (более 1400 измерений) и определение уровня глюкозы (более 1300 измерений) *(данные по состоянию на декабрь 2020 года*).

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 был запущен проект Департамента спорта города Москвы и центров госуслуг **«Спортивные выходные»** **(переведен с 10 октября в формат онлайн)** – 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.

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

Когда коронавирусная инфекция начала распространяться в столице, специалисты центров госуслуг оперативно включились в борьбу за здоровье москвичей. За три дня была развернута горячая линия по вопросам COVID-19. В день около 400 человек принимали до 50 тысяч звонков. На сегодняшний день операторы-сотрудники центров «Мои Документы» уже обработали более 1,6 миллиона вызовов. Горячая линия стала первой входящей точкой оказания помощи москвичам. Благодаря совместным усилиям специалистов горячей линии и команды социальных работников москвичи получили уже более полумиллиона бесплатных социальных услуг. Это покупка и доставка лекарственных средств, продуктов питания, товаров первой необходимости, корма для домашних животных, твердого топлива для жилых и садовых домов, а также оформление пособия по безработице на период домашнего режима.

Сейчас сотрудники центров госуслуг выявляют контактных с заболевшими COVID-19 – только с октября операторы уже обзвонили почти 250 тысяч заболевших и выявили более 360 тысяч контактных лиц.

Еще 600 специалистов офисов «Мои Документы» помогали медицинским работникам в стационарах и лабораториях, снимая с них часть административной и бумажной работы. Свыше 200 тысяч направлений для взятия биоматериала были внесены в систему сотрудниками центров госуслуг, а у врачей оставалось больше времени на лечение пациентов.

Более 70 тысяч жителей, которые были вынуждены соблюдать домашний режим, получили листки нетрудоспособности благодаря работе курьеров – сотрудников офисов «Мои Документы».

Кроме того, «Мои Документы» помогали коллегам из Центра занятости населения. Специалисты обрабатывали заявки на портале «Моя работа» и подбирали медицинский персонал для открывающихся стационаров. В кратчайшие сроки было отработано более 18 тысяч заявок на портале и подобрано свыше 500 помощников медицинских сестер для госпиталя на ВДНХ.

Сотрудники офисов «Мои Документы» и сейчас продолжают свою работу в кол-центрах и стационарах, помогая жителям в трудную минуту сориентироваться в ситуации и получить квалифицированную медицинскую помощь, поддержку психологов и волонтеров.

**Диалог с гражданами**

Москва является абсолютным лидером по установлению обратной связи с посетителями, и у нас 8 способов установления обратной связи. Мы понимаем, что главное в нашей работе – слышать клиента. Для этого мы проводим анкетирования и опросы, активно общаемся с москвичами в соцсетях, в окнах установлены пульты оценки качества. Горожане могут также рассказать нам о своих пожеланиях или замечаниях с помощью книги отзывов и предложений, по номеру телефона «горячей линии», направить письмо по электронной почте или задать вопрос на сайте md.mos.ru или в мобильном приложеним.

В ЦГУ района Восточное Измайловоза отчетный период поступило в «Книгу отзывов и предложений» 196 обращений (в 2019: было 219 обращений) из них:

* положительные отзывы на качественное обслуживание – 134 (в 2019: 199 обращений);
* обращение на работу ОИВ (органы исполнительной власти) - 23 (в 2019: 10 обращений).

 За отчетный период работы МФЦ жалобы на некачественное обслуживание населения района поступили в количестве 39, 37 из которых в ходе служебных проверок признаны необоснованными (в 2019 году – 10 обращений, 8 из которых в ходе служебных проверок признаны необоснованными).