**ОТЧЕТ**

**Межрайонного центра госуслуг районов Левобережный, Молжаниновский и Ховрино города Москвы:**

**итоги работы за 2021 год**

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 **134 районных центров, 6 флагманских офиса ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ВАО, ЮВАО, САО и Дворец госуслуг на ВДНХ**.

**Планируется** в **2022 году** открытие флагманских офисов СЗАО (ул. Сходненская, д.56) и ЗАО (ул. Ярцевская, д.19).

На сегодняшний день в центрах госуслуг открыто более 7000 окон приема, работает более 10 500 сотрудников. Ежедневно в офисы «Мои Документы» обращается около 70 000 человек, это порядка около 2 млн заявителей в месяц.

За три года количество предоставляемых услуг увеличилось на 56 % (было более 180, сейчас более **280).** **По экстерриториальному принципу предоставляется 98 % услуг.**

Площадь межрайонного центра госуслуг районов Левобережный, Молжаниновский и Ховрино - 2 200 кв.м.

Количество оказанных в центре услуг за 2021 год – 227 514 (за 2020 год оказано 242 741 услуг). Незначительное уменьшение количество оказанных услуг в 2021 году по сравнению с 2020 на 5 % связано с переводом отдельных услуг в электронный вид, с соблюдением режима самоизоляции отдельными категориями граждан в период пандемии, а также закрытию центров на пике распространения заболеваний.

В межрайонном центре госуслуг районов Левобережный, Молжаниновский и Ховрино размещается Отделение по Вопросам Миграции ОМВД по району Ховрино, сотрудники которого оказывают государственные услуги ГУ МВД России по г. Москве (за 2021 год – 19662 услуги).

В пятерку востребованности межрайонного центра госуслуг районов Левобережный, Молжаниновский и Ховрино вошли услуги предоставления информации жилищного учета, оформления и выдачи социальных карт, регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства, регистрации права собственности на недвижимое имущество, а также оформление выписок из ЕГРН.

В центре размещен уголок здоровья, в котором москвичи могут пройти доврачебную диагностику: измерить рост, вес, артериальное давление, рассчитать индекс массы тела, уровень насыщения крови кислородом, провести анализ выдыхаемого воздуха.

Выставка Главархива в рамках проекта «Москва с заботой об истории», размещенная в МФЦ районов Левобережный, Молжаниновский и Ховрино, является символом Победы советского народа над немецко-фашистскими захватчиками, погружает нас в атмосферу военного времени, сохраняет на века память великого Подвига нашего народа. Посетители центра с интересом рассматривают экспозиции, познавательно участвуют в представленной на панели монитора интерактивной викторине. Для маленьких посетителей предложена детская тематическая игра.

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.

Мы стремимся свести среднее время ожидания в очереди к минимальному (в межрайонном центре госуслуг районов Левобережный, Молжаниновский и Ховрино около 4 мин.). Менее 1 процента посетителей ждет приема у специалиста более 15 предусмотренных законодательством минут по всей сети центров госуслуг. Чтобы сделать его продолжительное ожидание комфортным, мы дарим ему чашечку кофе.

**Реализованные проекты и полезные нововведения в 2021 г.:**

**Пенсионный фонд Российской Федерации:**

* 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 населения:**

* назначение ежемесячной денежной выплаты на ребенка в возрасте от 3 до 7 лет включительно;
* назначение 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. во всех 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 исправления или изменения в запись акта гражданского состояния.

**Услуга Фонда социального страхования России:**

* Обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации и (или) услугамии 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 федеральной налоговой службы Российской Федерации по городу Москве:**

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

**Работа с управляющими компаниями и поставщиками услуг в сфере ЖКХ**

***Центры госуслуг производят начисления более чем по 4 млн лицевых счетов. В районе Левобережный 20582 лицевых счетов.***

***В целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 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;

- в период с 1 марта 2020 по 1 марта 2022 в автоматическом режиме продлены меры социальной поддержки на оплату за жилищно-коммунальные услуги лицам, признанными инвалидами путем автоматического продления ранее установленной группы инвалидности на срок 6 месяцев и устанавливается с даты, до которой была установлена инвалидность при предыдущем освидетельствовании.

**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 уникальная услуга торжественного вручения первого паспорта гражданина РФ 14-летним.

Мероприятие проходит ежемесячно при участии руководящего состава центров госуслуг, сотрудников МВД России и почетных гостей. Юные горожане получают паспорт в исторически значимом здании Дворца в окружении друзей и родственников. Со сцены звучат слова напутствия и теплые пожелания, вручаются памятные подарки. Такой важный день получения первого документа гражданина запомнится молодым людям на долгие годы.

После церемонии вручения для всех желающих проходит экскурсия по музейно-выставочному комплексу истории государственной службы и мастер-класс по письму пером.

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. В ходе проекта «Субботы московского школьника» здесь проходят лекции, мастер-классы и экскурсии, а в рамках «Дня в музее» – уроки по обществознанию, истории, иностранным языкам, математике и информатике для учеников 6, 8 и 9 классов (временно приостановлено в связи с эпидемиологической ситуацией).

**Флагманские офисы**

С 2018 года в Москве стали открываться флагманские офисы «Мои Документы» – в **Центральном, Юго-Западном, Южном, Восточном, Юго-Восточном и Северном административных округах города Москвы**.

Их появление ознаменовало революцию в сфере предоставления государственных услуг. Здесь доступен расширенный перечень услуг. Например, с открытием флагманов началось предоставление **услуги по регистрации транспортного средства.** По предварительной записи можно поставить на учет автомобильные средства и прицепы к ним, внести изменения в данные о собственнике ТС, а также снять с учета транспортные средства. Для этого в офисах предусмотрены окна приема сотрудников ГИБДД, а также специально оборудована площадка для осмотра автомобилей.

Кроме того, во флагмане запустили уникальные услуги для оформления личных документов горожан – получение водительского удостоверения в день обращения и оформление загранпаспорта детям до 14 лет за сутки, а также выдача паспортов 14-летним гражданам в торжественной обстановке сотрудниками МВД (по предварительной записи на портале mos.ru)

В данных офисах могут **получить услуги в том числе юридические лица и индивидуальные предприниматели** – уникальная услуга «Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств» с 22 декабря 2020 года предоставляется во флагманских офисах «Мои Документы» и МФЦ городского значения (Дворец госуслуг) по экстерриториальному принципу. Также во флагманских офисах «Мои Документы» ведется прием заявлений о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке и о приобретении гражданства несовершеннолетним детям (иностранным гражданам и лицам без гражданства во Флагманах ЦАО и ЮЗАО).

Во Флагманских офисах граждане могут воспользоваться **полезными дополнительными сервисами**: медицинским кабинетом «Мое здоровье», туристическим бюро «Мои путешествия», фотоателье «Мое фото», консультацией нотариуса «Мой нотариус», зоной общественного питания «Мое кафе», а также есть «Мой банк» и «Мой нотариус» (кроме флагмана ЮАО). Для удобства посетителей с детьми во флагманских офисах есть просторные детские игровые уголки и комфортные комнаты матери и ребенка.

**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.

В марте 2021 года в центрах госуслуг стартовал проект по **сопровождаемому трудоустройству воспитанников ПНИ**. Сейчас уже 69 воспитанников психоневрологических интернатов работает в 40 офисах «Мои документы».

Суть проекта - в сопровождаемом трудоустройстве 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 инструментов
в адаптации и социализации становится трудовая занятость: работа помогает проживающим не только заработать деньги, но и реализовать личностный потенциал, обрести независимость и уверенность в собственных силах.

**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 26500 тыс. обращений, в том числе было проведено более 9 тыс. консультаций и оказано около 4,6 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. Специалисты межрайонного центра госуслуг районов Левобережный, Молжаниновский и Ховрино оказали более 350 услуг в рамках проекта.

**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.

Основная цель - сберечь подлинные истории жителей, рассказать о них москвичам и поделиться со следующими поколениями.

Трогательные истории и материалы, собранные в ходе проекта, легли в основу **выставок, которые размещены в 28 офисах «Мои Документы»**. Документы и предметы, представленные на выставках, позволяют прикоснуться к подлинной истории из семейных архивов.

За время проекта более 9500 документов Великой Отечественной войны переданы на хранение, около 7000 документов и предметов опубликовано.

В центрах расположены экспозиции, где представлены интересные факты, документы и фотографии, познавательная инфографика, а также видео – и аудио - контент, интерактивные тач-экраны с викторинами и играми.

Средняя оценка выставки москвичами – 4.6 из 5.

**Проект «Спортивные выходные»**

Проект «Спортивные выходные» - возможность бесплатно заниматься спортом под руководством профессиональных тренеров. Это совместный проект центров госуслуг «Мои документы» города Москвы и Москомспорта включает в себя более 700 тыс участников проекта, более 28 тыс. подписчиков и около 380 онлайн-тренировок на You Tube-канале.

В конкурсе MarSpo Awards 2021 получил серебро в номинациях «Лучший маркетинг проекта в области популяризации спорта и здорового образа жизни. Неигровые виды спорта» и «Лучший рекламный, имиджевый промо ролик бренда».

В конце 2021 года стартовал первый закрытый онлайн-марафон «Сядь на шпагат со Спортивными выходными», где приняли участие более 1000 человек.

**Современный медицинский диагностический комплекс**

Основная цель – проведение экспресс-анализа ключевых показателей организма. Комплексы расположены в 69 центрах «Мои документы», в том числе и в МФЦ районов Левобережный, Молжаниновский и Ховрино и включают 8 видов исследований. 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. Москвичи чаще всего хотят узнать свой рост, проверить пульс и уровень насыщения крови кислородом. 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 МФЦ районов Левобережный, Молжаниновский и Ховрино ежедневно более 20-ти посетителей изъявляют желание пройти такую диагностику. За 2021 год около 6000 горожан прошли обследование в нашем МФЦ на указанном оборудовании. 4.55 из 5 средняя оценка комплекса москвичами.

Во всех флагманских офисах появились роботы-диагносты. Искусственный интеллект может измерить температуру тела, уровень сахара и кислорода в крови, давление и пульс, объем легких человека. В 25 центрах размещены кардиокресла для электрокардиограммы за 1 минуту. Более 26 тыс. ЭКГ сделали жители.

**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 % которых довольны качеством оказания государственных услуг.

**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 и центре госуслуг района Ясенево, а также пройти экспресс-тестирование в 38 центрах «Мои Документы». 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. Операторы — сотрудники социального блока, которые фиксируют заявки на доставку продуктов питания, товаров первой необходимости и лекарственных препаратов, а социальные работники оперативно доставляют заказ по нужному адресу.

«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. Это позволяет человеку не оставаться один на один со своим диагнозом. 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.