

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, это порядка около 1,6 млн заявителей в месяц. В МФЦ района Проспект Вернадского ежедневно обращается порядка 500 заявителей, ежемесячно – около 10500 человек.

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

#### **Реализованные проекты в 2020 г.:**

1. Во флагманских центрах окружного значения организовано предоставление государственной услуги по оформлению заграничного паспорта с электронным носителем информации посредством криптобиокабины. В ближайшее время данная услуга будет доступна заявителем и в МФЦ района Проспект Вернадского.

2. 8 июля 2020 г. ГБУ МФЦ города Москвы перешли на работу в ФГИС ЕГРН и на новый программный комплекс ПК ПВД 3.x для приема государственных услуг «Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество» и «Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости». На работу сотрудников МФЦ района Проспект Вернадского в части оказания упомянутых государственных услуг переходный период не оказал никакого влияния.

3. В 48 центрах госуслуг города Москвы с 3 августа 2020 г. запущен пилотный проект по приему документов по регистрационному учету граждан РФ по предварительной записи через mos.ru в ТиНАО города Москвы. МФЦ района Проспект Вернадского входит в этот проект, что удобно для жителей г. Московский и п. Коммунарка. По мнению заявителей, возможность подать заявление на регистрационный учет через МФЦ значительно сократило время ожидания в очереди и упростило сам процесс получения услуги.

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. 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](http://mos.ru). Сотрудники МФЦ района Проспект Вернадского ознакомлены с данной услугой, производят информирование посетителей о возможности ее получить.

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. Теперь не требуется предоставлять Удостоверение многодетной семьи на бумажном носителе, достаточно предъявить документ, удостоверяющий личность.

7. 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, 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.

**Реализовано предоставление услуг через межведомственное электронное взаимодействие с ОИВ. Например** «Выдача гражданам справок о размере пенсий (иных выплат)», «Предоставление заинтересованным лицам сведений, содержащихся в реестре дисквалифицированных лиц», «Информирование граждан об отнесении к категории граждан предпенсионного возраста», «Заявление об обмене страхового свидетельства», «Заявление о выдаче дубликата страхового свидетельства». (Все три подуслуги предоставляются работниками МФЦ в режиме онлайн.) Заявителями отмечается скорость и качество предоставления данных услуг.

**Центры госуслуг производят начисления более чем по 4 млн лицевых счетов. МФЦ района Проспект Вернадского производят начисления более чем по 20000 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:

- субсидия предоставляется на новый 6-ти месячный срок в том же размере в беззаявительном порядке, с последующим перерасчетом;

- перенесена дата плановой поверки ИПУ (до 01.01.2021 г.)

- 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» (с 01.04.2020 по 30.06.2020 г.);

- отменено начисление пени на задолженность (до 01.11.2020 г. – по услуге «Взнос на капитальный ремонт», до 01.01.2021 г. – на остальные услуги).

**Флагманские офисы**

С 2018 года в Москве стали открываться флагманские офисы «Мои Документы» – в Центральном, Юго-Западном, Южном и Восточном 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. 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».

## **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.

Трогательные истории и материалы, собранные в ходе проекта, легли в основу выставки, которая размещена в 21 офисе «Мои Документы». Документы и предметы, представленные на выставках, позволяют прикоснуться к подлинной истории из семейных архивов. Одним из центров, на территории которого расположилась выставка, стал МФЦ района Проспект Вернадского. Регулярно производятся обновления экспонатов.

К 9 мая 2020 года был открыт виртуальный музей Главархива и центров госуслуг «Москва – с заботой об истории».

**Проект «Москва – с заботой о ветеранах»** был запущен в мае 2019 года. Его целью стало обеспечение ветеранов наиболее востребованными государственными услугами на дому. 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. Сотрудники МФЦ района Проспект Вернадского консультируют ветеранов по телефону, а в случае необходимости – выезжают к ветерану для оказания государственных услуг. Всего за 2020 год ветеранам было оказано свыше 500 услуг

**Проект «Искренний сервис».** 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. 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.

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. Сотрудники МФЦ района Проспект Вернадского информируют о таком проекте и предлагают посетителям присоединиться к онлайн тренировкам. С момента запуска проекта и до конца 2020 года свыше 1000 человек присоединились к проекту благодаря активному информированию сотрудниками МФЦ района Проспект Вернадского.

### **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. .

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.