**Отчет о работе**

**межрайонного МФЦ районов Останкинский и Марьина роща**

**за 2020 год.**

По итогам исследований Москва - в тройке мировых лидеров по развитию госуслуг по таким показателям, как Доступность, Комфортность и Управление очередями, а также оказалась абсолютным лидером по Установлению диалога с посетителями. При этом системе центров госуслуг в Москве всего 9 лет.

**Доступнось услуг**

За этот период открыто **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).

Количество госуслуг в 2020 году увеличилось до 270. Причем 98% из них без привязки к месту жительства. Исключение из этого правила сегодня составляют только 3 услуги МВД: регистрация по месту пребывания и по месту жительства, постановка на миграционный учет, оформление приглашения на въезд в РФ иностранных граждан и лиц без гражданства.

Так, по результатам 2020 года общее количество посетителей, обратившихся за государственными услугами в межрайонный МФЦ районов Останкинский и Марьина роща, составило – 112375 человек, оказанных услуг 140390. В центре госуслуг районов Останкинский и Марьина роща размещаются следующие службы: отдел по вопросам миграции, ОМВД РФ по району Марьина роща, Отдел трудоустройства «Марьина роща», Центр занятости населения. Площадь центра – 3150 кв.м., количество окон приема -43 окна. В межрайонный МФЦ районов Останкинский и Марьина роща Вы можете обратиться в любое удобное время по адресу: 17-й проезд Марьиной рощи, д.4, стр.1. Мы работаем без выходных 7 дней в неделю с 8.00 до 20.00. В работе по обслуживанию населения задействовано 76 сотрудников. Ежедневно, в среднем, в МФЦ обращается 300-320 посетителей в день.

**Единый набор дружелюбных сервисов**

В межрайонном МФЦ районов Останкинский и Марьина роща для комфорта жителей имеются: детский уголок, кофе/снэк-аппараты, кулер с водой, зона обмена книгами, стойка с газетами.

Для доступности в центрах: доступная среда, сервис сурдоперевода, велопарковка.

Для экономии времени: фотокабины, оплата пошлин в терминале, оплата госпошлин в окне, терминал передачи показаний, копирование документов.

Для удобства: администратор зала, бесплатный WiFi.

**Управление очередями.**

Сделать процесс получения необходимых государственных услуг максимально комфортным нам помогает рациональное управление очередями: **возможность оформления услуг онлайн через портал mos.ru или в мобильном приложении, 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).

Среднее время ожидания составляет от 3-7 минут. При этом более 15 минут ждет 1 % посетителей. Посетителей, которые ожидают приема более 15 минут, в качестве приятного извинения бесплатно угощают кофе.

У посетителей есть возможность заранее записываться на прием по услугам, выбирая правильный день и час для посещения центров на основе графиков средней загрузки, а также получать уведомления о готовности документов.

**Статистика за 2020 год.**

**Ключевые услуги**

Проанализировав данные информационных систем в 2020 году в межрайонном МФЦ районов Останкинский и Марьина роща обратилось более 140000 посетителей. Оказанных услуг – 140390, из них:

-предоставление информации жилищного учета – 16078 шт.

- регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства – 6424 шт.

- Выдача, замена паспортов граждан РФ – 1876 шт.

- оформление соцкарты –7091 шт.

- предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН) – 1957 шт.

- услуги ЗАГС (рождение, установление отцовства, смерть) -782 шт.

-обращения жителей -750 шт.

- поручения УО – 678 шт.

**Новые услуги в центрах**

-**внесение сведений о транспортном средстве инвалида в ФГИС ФРИ**

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.

**-Сведения о трудовой деятельности гражданина**

С 21 июля 2020 г. на всех площадках центров госуслуг города Москвы запущена новая услуга Пенсионного фонда Российской Федерации в электронном виде «Предоставление сведений о трудовой деятельности зарегистрированного лица, содержащихся в его индивидуальном лицевом счете».

**- СЗИ-6 в день обращения**

**-подача заявлений о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке**

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.

**–информирование граждан об отнесении к категории граждан предпенсионного возраста**

С 21 июля 2020 г. на всех площадках центров госуслуг города Москвы запущена новая услуга Пенсионного фонда Российской Федерации в электронном виде «Информирование граждан об отнесении к категории граждан предпенсионного возраста».

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

***Центры госуслуг производят начисления более чем по 42542 лицевых счетов.***

***- по району Марьина роща – 19759***

***- по району Останкинский - 22783***

***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 года 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.

**Новые проекты и полезные нововведения**

**Криптокабины**

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.

**Регистрационный учет для жителей ТиНАО**

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.

**Федеральная налоговая служба**

Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств производится во флагманских офисах, а также во Дворце госуслуг экстерриториально.

**Пенсионный фонд Российской Федерации**

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

Информирование об отнесении к категории граждан предпенсионного возраста.

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

Первичная регистрация граждан в с системе обязательного пенсионного страхования, обмен страхового свидетельства, выдача дубликата страхового свидетельства в режиме онлайн.

**Проект департамента здравоохранения г. Москвы**

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).

Во всех МФЦ расположен в общем доступе аппарат для измерения артериального давления.

Консультация москвичей по вопросам образа жизни в рамках проекта «Здоровая Москва».

Кабинеты «Мое здоровье» во флагманах.

**Услуги социальной защиты населения**

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.

**ГБУ Центр «Содействие»**

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.

**Полезные нововведения**

**Электронная медицинская карта**

На портале mos.ru горожане могут оформить доступ к электронной медицинской карте. Москвичиполучат информацию о своем здоровье, диагностике, лечении в поликлиниках, выписанных рецептах и другие данные без посещения медучреждения. Главное преимущество электронной медкарты – доступность с любого устройства, ее невозможно потерять.

**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.

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, иностранным гражданам и лицам без гражданства – жители ЦАО и ЮЗАО –приобретение гражданства несовершеннолетними детьми.

**«Москва – с заботой о ветеранах**

**Проект «Москва – с заботой о ветеранах»** был запущен в мае 2019 года. Его целью стало обеспечение ветеранов наиболее востребованными государственными услугами на дому. Более 650 ветеранов получили сертификат участника проекта с указанием номера телефона руководителя районного центра госуслуг, который стал их персональным помощником. 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. звонков руководителям центров госуслуг, 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.

По межрайонному МФЦ районов Останкинский и Марьина роща количество ветеранов Великой Отечественной войны составляет более 650 человек. За 2019-2020 год поступило свыше 700 звонков от ветеранов и их родственников и оказано более 300 государственных услуг на дому и более 450 консультаций по телефону. В рамках данного проекта помимо государственных услуг ветеранам оказывается поддержка по вопросам иным вопросам, не относящимся к прямым полномочиям ГБУ МФЦ города Москвы в тесном взаимодействии с управами районов, ГБУ «Жилищник», отделением по вопросам миграции и районными учреждениями здравоохранения.

**«Москва – с заботой об истории»**

**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»**. 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.

В ходе проекта собрано 8600 документов и вещественных источников, более 7400 документов изучено про ВОВ, опубликовано более 6840 документов и предметов.

**Современный медицинский диагностический комплекс**

Основная цель – проведение экспресс-анализа ключевых показателей организма.

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 2021 году в межрайонном МФЦ районов Останкинский и Марьина роща также планируется разместить такой «Уголок здоровья»

**Принципы работы центра**

С 2018 года в центрах «Мои документы» стартовал проект «Искренний сервис», которому в конце 2017 года дал старт Мэр Москвы Сергей Собянин.

Искренний сервис – это умение смотреть на ситуацию с позиции жителя и решать задачи с точки зрения его интересов. Специалисты центров всегда помогают посетителям с улыбкой и заботой. 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).

**Учебный центр**

Качественное корпоративное обучение – основа профессионального предоставления государственных услуг в наших центрах.

Тренеры Учебного центра – это ранее работавшие в окнах специалисты, которые успешно освоили услуги различных направлений и на основе своего опыта и знаний готовы обучать слушателей, а также профессиональные психологи-тренеры, которые готовы научить новичков и руководителей навыкам эффективной коммуникации, техникам развития стрессоустойчивости и алгоритмам работы в нестандартных ситуациях.

**Диалог с гражданами.**

Сегодня 97% посетителей довольны работой центров. Обратная связь с жителями – фундамент развития любой сервисной структуры (Пульт оценки качества, Горячая линия, Е-mail / Почта, Мобильное приложение, Соцсети, Анкетирование и краудсорсинг, Книга отзывов и предложение, Вопрос-ответ на сайте md.mos.ru). Главное – слышать клиента! В течении 2020 года мы получили 355 обращений в книге отзывов и предложений, из них более 300 благодарности сотрудникам, 20-предложений на техническое дооснащение центра, негативных обращений, в отношении ОИВ, - 2-3шт. Узнать мнение заявителей очень просто – оценки, выставленные посетителями с помощью специальных пультов в окнах приема, транслируются на экран в онлайн режиме.

**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.