



Государственное бюджетное учреждение города Москвы  
«Многофункциональные центры предоставления  
государственных услуг города Москвы»  
Вознесенский пер., д. 22, г. Москва, 125009  
Тел. 8 (499) 940-10-60, Факс 8 (499) 940-10-50  
Эл. почта: [md@mfc.mos.ru](mailto:md@mfc.mos.ru), Сайт: [www.md.mos.ru](http://www.md.mos.ru)  
ОКПО 37308721, ОГРН 5117746050989, ИНН/КПП 7731419456/771001001

Дата 19.02 2021

№ МФЦ 13-1-5-0316/21

На № \_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_

**Главе муниципального округа Сокол  
Председателю Совета депутатов  
муниципального округа Сокол**

**Н.В. Степанову**

**Уважаемый Николай Валерьевич!**

Направляем в Ваш адрес отчет МФЦ района Сокол о проделанной работе за 2020 год.

Приложение: отчет за 2020год на 7-ми листах.

**Руководитель МФЦ  
района Сокол**

**О.Н. Фурцева**

Исполнитель:  
Е.А.Самборская  
8-495-777-77-77 (доб. 60224)

## **Информация о развитии центров госуслуг города Москвы «Мои Документы» для отчета муниципальным депутатам**

С 2011 г. центры госуслуг «Мои Документы» города Москвы пришли на смену **1,2 тыс. приемным** различных органов власти.

Сегодня в Москве работает **128 районных центров, 5 флагманских офисов: ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ЮВАО, ВАО и Дворец госуслуг на ВДНХ.**

**В первом полугодии 2021 г. планируется** открытие флагманского офиса САО (ТЦ Метрополис, Ленинградское шоссе, 16А, стр. 1).

На сегодняшний день в центрах госуслуг открыто более 7000 окон приема (в центре госуслуг района Сокол - **39 окон приема**), работает более 10 000 сотрудников (в центре госуслуг района Сокол - **44 человека**). Ежедневно в офисы «Мои Документы» обращается около 70 000 человек (в центре госуслуг района Сокол - **более 300 человек в день**), это порядка около 1,6 млн заявителей в месяц (в центре госуслуг района Сокол - **более 7000 человек в месяц**).

Сейчас количество предоставляемых услуг **более 270. По экстерриториальному принципу предоставляется 98 % услуг.**

### **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 г. предоставление услуг с использованием криптобиокабины будет обеспечено в 102 центрах госуслуг.

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.x** для приема государственных услуг «Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество» (в центре госуслуг района Сокол принято 2113 услуг) и «Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости» (в центре госуслуг района Сокол принята 1431 услуга).

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 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 результатам оказания услуги



гражданин признается банкротом, а сведения о завершении процедуры публикуются в Едином федеральном реестре сведений о банкротстве.

6. Также в текущем г. 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 на бумажном носителе и справки об обучении ребенка, достигшего возраста 16 лет, в образовательной организации, реализующей общеобразовательные программы.

7. В 2020 г. 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» (в центре госуслуг района Сокол принято 722 услуг).

8. С 19 февраля 2020 г. во всех МФЦ, а также в рамках выездного обслуживания в домах **одновременно со свидетельством о рождении иногородним семьям организована выдача сертификата на посещение ребенком первого г. 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) (в центре госуслуг района Сокол принято 718 услуг).

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

2.1. «Предоставление заинтересованным лицам сведений, содержащихся в реестре дисквалифицированных лиц» (в центре госуслуг района Сокол принято 8 услуг).

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)» (в центре госуслуг района Сокол принята 1 услуга).

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» (в центре госуслуг района Сокол принято 6 услуг).

3. В 2020 г. 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 (в центре госуслуг района Сокол принято 60 услуг).



4. С 14 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 центре госуслуг района Сокол принято 183 услуги).

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» (в центре госуслуг района Сокол принято 3 услуги).

5.2. «Предоставление сведений о трудовой деятельности зарегистрированного лица, содержащихся в его индивидуальном лицевом счете» (в центре госуслуг района Сокол принято 2 услуги).

6. С 21 августа 2020 г. услуга «**Согласование переустройства и (или) перепланировки** помещений в многоквартирном доме и оформление приемочной комиссией акта о завершеном 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**» 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 (в центре госуслуг района Сокол принята 1 услуга).

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 (в центре госуслуг района Сокол принято 426 услуг).

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 (в центре госуслуг района Сокол принято 1461 услуга).



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

### **Флагманские офисы и Дворец госуслуг на ВДНХ**

С 2018 г. в Москве стали открываться флагманские офисы «Мои Документы» – в **Центральном, Юго-Западном, Южном, Юго-Восточном и Восточном административных округах города Москвы**, а также открылся центр госуслуг городского значения (в историческом здании 71 павильона на ВДНХ рядом с фонтаном «Дружба народов»).

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**.

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 г. предоставляется во флагманских офисах «Мои Документы» и МФЦ городского значения (Дворец госуслуг) по экстерриториальному принципу. Также во флагманских офисах «Мои Документы» ведется прием заявлений на некоторые услуги **Фонда социального страхования Российской Федерации**.

Также 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).

Во Дворце госуслуг в том числе есть 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 также предоставляется **уникальная услуга торжественного вручения первого паспорта** гражданина РФ 14-летним детям (**временно приостановлена в связи с эпидемиологической ситуацией**).

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.

### **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 г., 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»**.

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

К 9 мая 2020 г. 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 г. Его целью стало обеспечение ветеранов наиболее востребованными государственными услугами на дому. Участник проекта может в любой момент обратиться с вопросом к своему персональному помощнику – руководителю районного МФЦ 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**. (Сотрудники центра госуслуг района Сокол в 2020г более 20 раз выходили на адреса к ветеранам для оказания консультационной помощи и оформления государственных услуг)

### ***Проект «Искренний сервис»***

В 2014 г. 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.



В 2015 г. 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. Обучение позволяет непрерывно повышать квалификацию и расширять компетенции специалистов.

В 2017 г. С.С. 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»**. Искренний сервис стал для центров госуслуг настоящим мировоззрением. Создана **самообучающаяся 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 г.).

### **«Здоровая Москва»**

В августе 2020 г. 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. (Установка уголка здоровья центре госуслуг района Сокол запланирована на 2021г).

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) (по состоянию на декабрь 2020 г.).

Результаты обследования в современном диагностическом комплексе можно распечатать, направить по электронной почте или в **электронную медицинскую карту**, оформить которую **на портале mos.ru**, при необходимости, помогут специалисты центров госуслуг. В электронной медкарте горожане, в том числе получают информацию о своем здоровье, диагностике, лечении в поликлиниках, выписанных рецептах и другие данные без посещения медучреждения. Главное преимущество электронной медкарты – доступность с любого устройства, её невозможно потерять (с 23.01.2020 года сотрудники центра госуслуг Сокол помогли оформить доступ к электронной медкарте 1889 жителю).

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 необыч-



ном формате узнать много нового о столице (в центре госуслуг района Сокол было принято более 500 анкет-заявок на участие в проекте).

### **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. (В работе горячей линии по вопросам COVID-19 были задействованы 5 сотрудников центра госуслуг района Сокол)

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. (в работе по выявлению контактных лиц в 2020 были задействованы 3 сотрудника центра госуслуг района Сокол)

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 (ГБУЗ ГКБ №52, ГБУЗ ГКБ № 24 помогали 10 сотрудников центра госуслуг).

Более 70 тысяч жителей, которые были вынуждены соблюдать домашний режим, получили **листки нетрудоспособности благодаря работе курьеров – сотрудников офисов «Мои Документы»**. (в работе по доставке больничных листов были задействованы 3 сотрудника центра госуслуг района Сокол)

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 колл-центрах и стационарах, помогая жителям в трудную минуту сориентироваться в ситуации и получить квалифицированную медицинскую помощь, поддержку психологов и волонтеров.