

## **Информация о развитии центров госуслуг города Москвы «Мои Документы» для отчета муниципальным депутатам за 2021 год.**

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

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 центра госуслуг, в том числе 6 флагманских офисов ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ЮВАО, ВАО, САО и Дворец госуслуг на ВДНХ.**

В 2022 году планируется открытие флагманского офиса СЗАО (ТРЦ «Калейдокоп», Сходненская ул., д. 56).

На сегодняшний день в центрах госуслуг открыто более 7000 окон приема (в центре госуслуг района Сокол - **39 окон приема**), работает более 10 500 сотрудников (в центре госуслуг района Сокол - **45 человек**). Ежедневно в офисы «Мои Документы» обращается около 70 000 человек (в центр 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**).

В настоящее время в центрах «Мои Документы» предоставляют более 280 госуслуг. **По экстерриториальному принципу предоставляется 98 % услуг.**

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

### **Новые услуги 2021 года**

- Консульская легализация документов (в МФЦ окружного значения ЮВАО, ВАО, ЦАО, ЮАО, ЮЗАО, САО и городского значения ВДНХ);
- Удостоверение подлинности подписи нотариуса и оттиска его печати при легализации документов, представляемых физическими и юридическими лицами в компетентные органы иностранных государств (в МФЦ окружного значения ЮВАО, ВАО, ЦАО, ЮАО, ЮЗАО, САО и городского значения ВДНХ);
- Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым (во всех МФЦ Москвы, в МФЦ расположенных на территории ТиНАО по предварительной записи);
- Проставление апостиля на российских официальных документах, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации (в МФЦ окружного значения ЮВАО, ВАО, ЦАО, ЮАО, ЮЗАО, САО и городского значения ВДНХ).

### ***Пенсионный фонд РФ:***

- 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) (в центре госуслуг района Сокол принято 363 обращения);
- 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) (в центре госуслуг района Сокол принято 5 обращений).

### **Услуги социальной защиты:**

- Назначение ежемесячной денежной выплаты на ребенка в возрасте от 3 до 7 лет включительно (в центре госуслуг района Сокол принято 38 обращений);
- Назначение и выплата 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 (в центре госуслуг района Сокол принято 5 обращений).

### **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 (в центре госуслуг района Сокол оказываются видеоконсультации по услугам универсального направления: Росреестра, ДГИ г. Москвы, АМПП, БТИ и др.).

### **Услуги ЗАГС**

С 31 мая 2021 г. в центрах госуслуг доступны:

- Регистрация рождения и смерти по заявлениям юридических лиц и решению суда;
- Регистрация заключения брака граждан Российской Федерации в неторжественной обстановке (в центре госуслуг района Сокол принято 135 обращений);
- Регистрация расторжения брака граждан Российской Федерации (в центре госуслуг района Сокол принято 256 обращений);
- Выдача повторных документов об актах гражданского состояния гражданам Российской Федерации (в центре госуслуг района Сокол принято 974 обращений);
- Прием заявлений о внесении исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния (в центре госуслуг района Сокол принято 17 обращений);
- Проставление апостиля на официальных документах органов ЗАГС, составленных в Москве, в подтверждение фактов государственной регистрации актов гражданского состояния или их отсутствия, подлежащих вывозу за пределы Российской Федерации (в центре госуслуг района Сокол принято 112 обращений).

### **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 (в центре госуслуг района Сокол принято 277 обращений).

С 16 ноября 2021 г. такой сертификат выдается через «окно» специалиста посредством АРМ «Генерация сертификата COVID-19» (в центре госуслуг района Сокол принято 292 обращения).

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

*Центры госуслуг производят начисления более чем по 4 млн лицевых счетов.  
В МФЦ района Сокол начисления ЖКХ производятся на 17489 лицевых счета.*

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

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

### **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, Восточном и Северном 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:

- **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;

- **получение водительского удостоверения в день обращения и оформление загранпаспорта детям до 14 лет за сутки;**

- **приобретение гражданства несовершеннолетними детьми** (иностранным гражданам и лицам без гражданства);

- **торжественное вручения первого паспорта** гражданина РФ 14-летним детям (во Дворце госуслуг);

- **прием заявления о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке;**

- **регистрация права собственности на объекты недвижимости, расположенные на территории других субъектов Российской Федерации (во Дворце госуслуг) и др.**

- **«государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств»** (во флагманских офисах «Мои Документы» и МФЦ городского значения (Дворец госуслуг))

- **во флагманских офисах «Мои Документы»** ведется прием заявлений на некоторые услуги **Фонда социального страхования РФ** и др.

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).

### **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.

#### ***Сопровождаемое трудоустройство воспитанников ПНИ***

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 инструментом 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.

Старт проекта — март 2021 года.

Сейчас уже 69 воспитанников психоневрологических интернатов работают в 40 офисах «Мои Документы».

*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 28 офисах «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](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 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 26,5 тыс. обращений, в том числе оказано более 4,5 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, (специалистами центра госуслуг района Сокол осуществлено более 30 выходов на дом).

*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»**. 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 поставили «лайк» на пульте оценки качества в окнах приема.

### **«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 **69 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 260 тыс. посетителей центров госуслуг «Мои Документы». Москвичи чаще всего хотят узнать свой рост, проверить пульс и уровень насыщения крови кислородом (в центре госуслуг района Сокол прошли обследование более 1000 человек).

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

Результаты обследования в современном диагностическом комплексе можно распечатать, направить по электронной почте или в **электронную медкарту**, оформить которую, при необходимости, помогут специалисты центров госуслуг.

### **«Спортивные выходные»**

В августе 2020 года был запущен проект Департамента спорта города Москвы и центров госуслуг **«Спортивные выходные»** — 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. Аудитория проекта — более 700 тыс. участников.

Сделать электрокардиограмму всего за 1 минуту можно в 25 центрах госуслуг. Уже больше 26 тысяч человек сняли ЭКГ в офисах «Мои Документы». Пилотный проект по кардиомониторингу реализуется Московским центром инновационных технологий в здравоохранении совместно с российской компанией «CardioQVARK».

### ***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.