**Информационная справка за 2021 год**

**МФЦ района Аэропорт**

**на заседание Совета депутатов муниципального округа Аэропорт**

С 2011 года центры госуслуг «Мои Документы» города Москвы пришли на смену **1,2 тыс. приемным** различных органов власти. Наш Центр образован **05.11.2013** года. С этого времени мы прошли сложный этап становления и теперь полностью соответствуем стандартам предоставления государственных услуг, определенных Правительством города Москвы.

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 работают **134 центра госуслуг, в том числе 6 флагманских офисов ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ЮВАО, ВАО, САО и Дворец госуслуг на ВДНХ**.

В центрах госуслуг открыты свыше 7000 окон приема, работают более 10,5 тыс. сотрудников. Ежедневно в офисы «Мои Документы» обращается около 70 000 человек. В нашем Центре открыто **46 окон**, работают **47 сотрудников**, за получением госуслуг еженедельно обращаются более **2300 человек. Всего** в 2021 годумы приняли **123515 заявителей,** которым было предоставлено **139367 государственных услуг**.

В настоящее время в центрах «Мои Документы» предоставляют более 280 госуслуг. **По экстерриториальному принципу предоставляется 98 % услуг.** Причем **98 %** из них житель может получить вне зависимости от места регистрации.

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** таких как: «приобретение жилья», «смена места жительства», «оформление наследства», «я потерял документы», «я оплачиваю налоги»,
«я-автомобилист», «перемена имени», «рождение ребенка», «многодетная семья»
или направить **комплексный запрос** на получение различных услуг).

**Новые услуги 2021 года:**

• Консульская легализация документов;

• Удостоверение подлинности подписи нотариуса и оттиска его печати при легализации документов, представляемых физическими и юридическими лицами
в компетентные органы иностранных государств;

• Прием заявления о гибели или уничтожении объекта налогообложения
по транспортному налогу;

• Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым;

• Проставление апостиля на российских официальных документах, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации.

**Услуги Пенсионного фонда 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);

• 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 ДСЗН Москвы:**

• Назначение ежемесячной денежной выплаты на ребенка в возрасте от 3 до 7 лет включительно;

• 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.

**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 Управления 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;

•   Регистрация расторжения брака граждан Российской Федерации;

•   Выдача повторных документов об актах гражданского состояния гражданам Российской Федерации;

•   Прием заявлений о внесении исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния,

•   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.

**Услуги ФСС**

Обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации и (или) услугами и 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 года такой сертификат выдается через «окно» специалиста посредством АРМ «Генерация сертификата COVID-19». За период с 16.11.2021 по 31.12.2021 сотрудниками нашего Центра было выдано 315 сертификатов.

**Управление ФНС по Москве**

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

**Работа с управляющими организациями и поставщиками услуг в сфере ЖКХ.**

***Центры госуслуг производят начисления более чем по 4 млн лицевых счетов.*** Наш Центр обслуживает 28 000 лицевых счетов в части расчетов платы за жилищно-коммунальные и прочие услуги и регистрационному учету граждан

***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.

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

**Флагманские офисы**

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

Во всех флагманах доступны такие уникальные услуги как: государственная регистрация ТС, выдача водительского удостоверения в день обращения, прием заявления о признании гражданина банкротом и торжественное вручение первых паспортов гражданам РФ, достигшим 14 лет.

С 22 декабря 2020 года во флагманских офисах «Мои Документы» и МФЦ городского значения (Дворец госуслуг) предоставляется по экстерриториальному принципу уникальная услуга «Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств».

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». Для удобства посетителей с детьми во флагманских офисах есть просторные детские игровые уголки и комфортные комнаты матери и ребенка.

Для нашего Центра самыми востребованными по-прежнему остаются услуги, связанные с расчетами платы за ЖКУ, регистрационным учетом граждан (по месту жительства, по месту пребывания), получением паспорта гражданина РФ и социальных карт, а также получением пособий и других социальных выплат, услуги ЗАГС.

Далее по степени востребованности следуют услуги *Управления Росреестра по Москве* (государственная регистрация права на недвижимое имущество), *Департамента городского имущества* (приватизация, социальный найм), *Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы* (бесплатные санаторно-курортные путевки, внесение изменений в лицевой счет в связи с открытием карты «Мир», оказание единовременной материальной помощи, определение статуса предпенсионера), *Пенсионный фонд РФ по Москве и МО* (доставка пенсии, установление пенсии, размещение сведений о транспортном средстве в ФГИС ФРИ (федеральная государственная информационная система федеральный реестр инвалидов).

Кроме того, многие посетители обращаются за такими услугами,
как «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг», «Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости», «Предоставление **полного доступа** гражданам к подсистеме «Личный кабинет» Портала государственных и муниципальных услуг г. Москвы» (mos.ru), Предоставление гражданам доступа к федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (госуслуги).

**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 Москвы 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 Москвы. 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»**. Выставку можно посетить в МФЦ района Войковский. 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 Москвы и центров госуслуг «Москва — с заботой об истории»**. В его основе — предметы и документы, переданные горожанами на хранение в Главархив Москвы. 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.

**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. 395 сертификатов получили ветераны нашего района. 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**. По нашему району поступило более 1000 обращений, было предоставлено более 450 государственных услуг. Среди наиболее популярных — оформление и выдача социальной карты москвича, выдача справок о городских и федеральных выплатах, выдача документов жилищного учета, а также прием документов для предоставления льгот на пользование телефонной связью.

**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 % прошедших опрос заявителей поставили «лайк» на пульте оценки качества в окнах приема.

**Проект «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.

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.

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 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.

**Кардиокресла**

Сделать электрокардиограмму всего за 1 минуту можно в 25 центрах госуслуг, в том числе и в нашем Центре. Уже больше 26 тысяч человек сняли ЭКГ в офисах «Мои Документы», в том числе более 5 тыс. – в МФЦ района Аэропорт. 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 направлений работы центров «Мои Документы» в 2021 году стали мобильные пункты вакцинации против COVID-19 и пункты экспресс-тестирования. Специалисты офисов, в том числе и специалисты нашего Центра, 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, а также пройти экспресс-тестирование в 38 центрах «Мои Документы». Все пункты открыты ежедневно по графику работы 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.

Мы стараемся ценить время посетителей, и прилагаем все усилия, чтобы в нашем Центре время на ожидание в очереди не превышало 15 минут. Нам это удается, и среднее время ожидания в центре госуслуг Аэропорт по данным отчетности МФЦ составляет чуть более 3 (трех) минут.

Сегодня около **96% посетителей довольны** работой Центра. И это не просто слова: оценки, выставленные посетителями с помощью специальных пультов в окнах приема, транслируются на экранах МФЦ в онлайн-режиме и учитываются специальной программой. За 2021 год в МФЦ района Аэропорт поступило 508 письменных обращений жителей по разным вопросам, в том числе 236 обращений – это слова благодарности сотрудникам нашего Центра.

**Обратная связь с жителями позволяет нам совершенствоваться и постоянно повышать качество обслуживания населения по предоставлению государственных услуг.**