

ИНФОРМАЦИЯ

О работе Центра предоставления
государственных услуг города Москвы
«МОИ ДОКУМЕНТЫ» района Ясенево
ЗА ПЕРИОД
С 01 января по 31 декабря 2020 года

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).

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.

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ЦЕНТРЕ

Центр в районе Ясенево открылся 01.06.2016г. и занимает два этажа жилого дома по адресу: Новоясеневский проспект, д. 9. Вход в центр госуслуг оборудован пандусом для маломобильных посетителей и кнопкой вызова специалиста. Общая площадь занимаемого помещения 2021 кв.м. Для маломобильных граждан прием ведется на первом этаже в специально выделенном окне № 4 рядом с входом. Для посетителей здесь работает 74 окна приема. Из них: 5 окон приема службы ОМВД, 8 окон ЦЗН.

Центр работает с 8 до 20

7 дней в неделю без выходных и перерывов на обед.

Представители ОМВД и ЦЗН работают по отдельному графику.

ИНФОРМАЦИЯ ПО УСЛУГАМ

В центре госуслуг района Ясенево, в среднем, время ожидания составляет **около 3 минут.**

В 2020 г. в центр обратились за гос. услугами
– **244 968 чел.**

Из них:

- по **универсальному** направлению принято **46 901** услуга;
- по **ведомственному** направлению – **96 508** услуг;
- по **социальному** направлению – **61 984** услуги;

Представителями ОМВД оказано около **23 748** услуг.

Представителями Центра занятости населения оказано около **15 827** услуг.

За 2020 год зарегистрировано актовых записей:

- **651** рождений;
- **1768** смерти;
- **82** установления отцовства.

Количество зарегистрированных по месту жительства населения на территории района Ясенево составляет **143 664** человека. Начисление за ЖКУ в МФЦ района производится по **50 732** лицевым счетам ежемесячно. МФЦ района Ясенево осуществляет работу по заключённым договорам по организации расчётов и информационному обеспечению расчётов населения **с 41 ЖСК, с 13 поставщиками услуг (ЗУ, Антенна, Радио...), а так же осуществляет своевременную регистрацию учёта граждан по 53 ЖСК.**

В МФЦ района ведётся «Книга жалоб и предложений».

За отчетный период поступило в «Книгу жалоб и предложений» **359** обращений из них:

- положительные отзывы на качественное обслуживание - **338** обращений;
- предложений по организации работы ЦГУ – **21** обращение.

За отчетный период работы МФЦ жалобы на некачественное обслуживание населения специалистами района поступили в незначительном количестве. По каждому факту отрицательного отзыва, проводится служебное расследование, разбирается ошибка специалиста, результаты доводятся до сведения всех специалистов с целью недопущения повторения.

Всех посетителей встречает «администратор», который помогает заявителям взять талон электронной очереди и направляет к нужному окну приёма. Все сотрудники соблюдают корпоративный стиль в одежде – единый дресс-код, шарфики/галстуки и бейджи.

В МФЦ района оказываются дополнительные услуги:

- фотоуслуги;
- услуги ксерокопирования;
- установлен платомат для оплаты услуг населения, а также эквайринг в окне приема;
- установлен банкомат -2 шт.;
- кофе-аппарат;
- **«Мое кафе»;**
- «Уголок Здоровья»;
- раздевалка для посетителей

В МФЦ района Ясенево жителям предоставлена возможность на портале

государственных услуг города Москвы оформить услуги в электронной виде , а также в онлайн режиме посмотреть загруженность любого МФЦ района и увидеть количество человек в очереди за той или иной услугой, а также посмотреть кадры с камер видеонаблюдения в режиме реального времени. Этот сервис себя зарекомендовал. В день им пользуются уже 8 тысяч москвичей и делают правильный выбор.

В зоне электронных услуг наши специалисты помогли оформить посетителям более 13000 запросов. Связано с тем, что оформление ряда услуг переведено в электронный вид.

Москва является абсолютным лидером по установлению обратной связи с посетителями, и у нас больше всех способов установления диалога с жителями. Мы понимаем, что главное в нашей работе – слышать клиента. Для этого мы проводим анкетирования и опросы, активно общаемся с москвичами в соцсетях, в окнах установлены пульта оценки качества. Горожане могут также рассказать нам о своих пожеланиях или замечаниях с помощью книги отзывов и предложений, по номеру телефона «горячей линии», направив письмо по электронной почте или задав вопрос на сайте md.mos.ru. Еще один способ взаимосвязи – мобильное приложение.

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.

ПРОЕКТЫ 2020 года

ТиНАО

С 03 августа 2020 запущена новая услуга «Регистрационный учет для жителей ТиНАО по приему документов по регистрационному учету граждан РФ по предварительной записи через портал mos.ru. За данный период в МФЦ района Ясенево принято – **1 300** пакетов документов.

Родильные дома

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.

Сертификат на посещение ребенком первого года жизни

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), 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.

Выдано - **7** сертификатов.

«Здоровая Москва» (Уголок Здоровья)

В конце ноября 2020 в МФЦ района Ясенево установлен современный медицинский диагностический комплекс-проведение экспресс-анализа

ключевых показателей организма, где при помощи специалиста по здоровому образу жизни можно измерить температуру тела, уровень кислорода в крови, давление, пульс, объем легких человека. За данный период экспресс-диагностику прошли 372 человека.

Во флагманских офисах появились Кабинеты «Мое здоровье».

«Спортивные выходные»

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.

«Бессмертный полк-Москва»

Вот уже шестой год центры госуслуг принимают участие в данном проекте и создании электронной книги памяти.

В 2020 году в нашем центре было принято 58 заявителей. Так же мы напечатали 25 фотографий к шествию 9 мая.

«Москва – с заботой о ветеранах»

Основная цель – обеспечение ветеранов Великой Отечественной войны государственными услугами на дому.

Руководитель центра является персональным помощником ветеранов.

В Москве более 60000 ветеранов. За 2020 год поступило 23 000 звонков руководителям центров от ветеранов Москвы, около трех тысяч услуг было оказано на дому.

В МФЦ района Ясенево на дому было оказано более 35 услуг, более 550 звонков поступило от ветеранов.

«Москва – с заботой об истории».

В рамках данной услуги горожане передают на вечное хранение в Главархив семейные реликвии времен Великой отечественной войны. Цель проекта – сохранить память о подвигах героев ВОВ. Фотографии и документы, письма с фронта, дневники солдат вошли в основу выставки, проходящей в некоторых центрах города. Среди множества уникальных историй были выбраны самые проникновенные истории и интересные факты, которые хранились в домашних архивах и ранее нигде не выставлялись. Уникальность выставки в том, что на ней можно увидеть экспонаты своих знакомых и друзей, а, передав материалы в Главархив, самому рассказать историю своей семьи и сделать ее частью общего прошлого нашей страны.

За время проекта **8 600** документов и вещественных источников собрано, более **7 400** документов по ВОВ изучено, более **6 840** документов и предметов опубликовано, организовано 21 выставка в МФЦ г. Москвы на

основе собранных материалов.

В МФЦ района Ясенево 12 посетителей передали фото и письма.

ВАЖНЫЕ УСЛУГИ

СФЕРА ЖКХ

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-ти месячный срок в том же размере в без заявительном 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.

ГИБДД.

В МФЦ района Ясенево можно заменить водительское удостоверение РФ и оформить международное.

Услуга по оформлению водительского удостоверения доступна во всех центрах госуслуг (в Ясенево за 2020 год – оформлено **2 555** удостоверений), во флагманских офисах предоставляется услуга по регистрации автотранспортных средств и прицепов к ним, кроме того также во флагманских офисах предоставляется услуга по регистрации ТС (более 120 тыс. обращений за 2020г.).

Росреестр. Услуга по регистрации прав предоставляется во Дворце

госуслуг по экстерриториальному принципу вне зависимости от места нахождения объекта недвижимости в РФ (за 2020 год подано около 11 тыс. комплектов документов).

ФГИС

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» и «Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости».

Федеральная налоговая служба. Услуга ФНС «Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств» предоставляется во флагманских офисах, Дворце госуслуг и центре госуслуг района Басманный.

Услуги социальной защиты населения.

В настоящее время в центрах госуслуг предоставляются 170 услуг в сфере социальной защиты населения города Москвы. В 2020 году заявителям предоставлена возможность оформления новой выплаты на приобретение предметов и средств, предназначенных для ухода за новорожденными детьми (для иногородних родителей). Также появилась возможность получения услуг пенсионного фонда РФ **в день обращения**. К таким услугам относятся:

- выдача справок о размере пенсии;
- информирование граждан об отнесении к категории предпенсионного возраста;
- предоставление сведений о трудовой деятельности зарегистрированного лица, содержащихся в его индивидуальном лицевом счете;
- первичная регистрация граждан в системе обязательного пенсионного страхования (СНИЛС), а также обмен и дубликат.

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. Специалисты офисов «Мои Документы» имеют возможность проверять льготную категорию заявителя («Родитель многодетной семьи», «Ребенок многодетной семьи») без истребования Удостоверения многодетной семьи города Москвы в форме документа на бумажном носителе и справки об обучении ребенка, достигшего возраста 16 лет, в образовательной организации, реализующей общеобразовательные программы.

В 2020 году 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».

Центры занятости населения. 48 территориальных отделов Центра занятости населения Москвы размещены в центрах госуслуг и оказывают посетителям базовые услуги по трудоустройству (поиск вакансий, составление резюме, получение направления на профобучение) (за 2020 год подано около 6 тыс. пакетов документов).

В МФЦ района Ясенево служба занятости населения занимает 8 окон приема и в 2020 году населению оказано около **15 827** услуг.

Жизненные ситуации. Во всех центрах госуслуг доступно оформление документов «одним пакетом» в рамках 9 ЖС: «Многодетная семья», «Оформление наследства», «Перемена имени», «Рождение ребенка», «Смена места жительства», «Приобретение жилья», «Я потерял документы», «Я – автомобилист» и «Я оплачиваю налоги».

ОБУЧЕНИЕ

Мы стремимся, чтобы все специалисты были высококвалифицированными, а также универсальными, то есть успешно предоставляющими услуги различных направлений.

Для этого специалисты постоянно повышают свои знания в Учебном центре, а также проходят обучение в системе дистанционного обучения. Дистанционное обучение позволяет каждому специалисту осваивать материал в удобное для него время с учетом индивидуальных особенностей усвоения материала. Вновь принятые работники начинают повышать квалификацию уже в течение первой недели, после ознакомления с нормативной базой. С персоналом центра предусмотрены и регулярно проводятся при участии представителей органов исполнительной власти очные занятия, целью которых является рассмотрение особенностей предоставления государственных услуг по отдельным направлениям.

Сегодня **большинство посетителей довольны** работой наших центров. Узнать мнение заявителей очень просто – **оценки**, выставленные посетителями с помощью специальных **пультов в окнах** приема, транслируются на экран в онлайн режиме.

С момента появления центров госуслуг в Москве прошло 9 лет. За это время сеть расширилась, а показатели ее развития вышли на мировой уровень, порой даже превосходя его.