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

1

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

2

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 мы открыты для жителей 7 дней в неделю.

В настоящее время в центрах «Мои Документы» предоставляют более 280 госуслуг **98 % из которых, предоставляются по экстерриториальному принципу.**

На территории, центра госуслуг Лефортово располагаются **72** окона, включая окна служб **ЦЗН** и **МВД**, число сотрудников превышает **70** человек. Ежедневно в наш центр обращаются более **500** заявителей, а количество оказанных в центре услуг за 2021 год составляет более **163 000**.

3

Центры госуслуг «Мои Документы» постоянно развиваются. В 2021 году большое количество услуг перешло в электронный вид, что делает получение услуг более доступным и удобным. А для комфорта жителей нашего района, мы организовали дополнительную зону электронных услуг, где наши администраторы всегда готовы помочь в оформлении. Сделать процесс получения необходимых государственных услуг максимально комфортным нам помогает онлайн-мониторинг загруженности центров, предварительная запись и уведомление о готовности документов, благодаря чему в центре госуслуг района Лефортово среднее время ожидания составляет менее 5 минут.

4

Для жителей столицы становится привычным, что «Мои Документы» помогут в самых разных ситуациях. Регистрация рождения или смерти, оформление полиса медицинского страхования или замена водительских прав. Мы сформировали комплекс услуг на основе часто встречающихся жизненных ситуаций таких как: «Рождение ребенка», «Перемена имени», «Многодетная семья» и других. Эти пакеты услуг позволяют получить необходимые услуги в рамках жизненной ситуации и сократить число визитов в центр госуслуг до двух: сначала подать заявления, а потом прийти за готовыми документами.

5

Самыми востребованными услугами по количеству обращений в 2021 году стали:

1. Предоставление информации жилищного учета (**20 152**);
2. Оформление и выдача социальной карты Москвича (**11 271**);
3. Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ (1**2 684**);
4. Выдача и замена паспортов граждан РФ (**6 550**);
5. Предоставление сведений из ЕГРН (**7 843**);
6. Услуги ЗАГС (**2 310**)

6

РАБОТА С УПРАВЛЯЮЩИМИ КОМПАНИЯМИ И ПОСТАВЩИКАМИ УСЛУГ В СФЕРЕ ЖКХ.

Центр госуслуг района Лефортово производит начисления более чем по 28 000 лицевым счетам.

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.

7

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.

- **Паспорт гражданина РФ удостоверяющий личность на территории РФ;**
- **Паспорт гражданина РФ удостоверяющий личность за пределами РФ;**
- **Миграционный учет иностранных граждан;**
- **Регистрационный учет граждан РФ по месту жительства или пребывания по г. Москве;**
- **Регистрация рождения и смерти;**
- **Регистрация расторжения брака;**
- **Прием заявлений о внесении исправлений или изменений.**

8

С 25 октября 2021 г. Центр госуслуг района Лефортово был расширен перечень услуг ЗАГС. Нам добавили новые услуги такие как:

• 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.

Всего мы оказали 4 896 услуг по компетенциям ЗАГС.

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, а уже с 16 ноября 2021 г. такой сертификат выдается через «окно» специалиста посредством АРМ «Генерация сертификата COVID-19». **Всего за пару месяцев сертификаты получили 300 жителей нашего района.**

9

«Здоровая Москва»

В августе 2020 года в МФЦ района Лефортово, в рамках проекта «Здоровая Москва» разместили **современный диагностический комплекс**. Нововведение помогает провести быстрое бесплатное обследование организма выявить риски и избежать осложнений, своевременно обратившись к врачу. Горожане активно пользуются новинкой, всего на данный момент обследование прошли более **7 000** тыс. посетителей нашего центра.

Работа сотрудников центров госуслуг в период COVID-19

Одной из важнейших задач в 2021 году стали мобильные пункты вакцинации против COVID-19 и пункты экспресс-тестирования. 20 специалистов нашего МФЦ были задействованы в точках вакцинации по всему городу.

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.

Еще 9 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.

Всего в 2021 году более 45 сотрудников нашего центра приняли участие в различных городских проектах.

- **ГП № 67 ф. 4 адрес. г.Москва, ул.Речников д.5**
- **ДГП №7 ф. 1 ул. ст. Гай дом 3**
- **ГБУЗ "ГП № 19 ДЗМ ул. Верхние поля, д. 34, корп. 4**
- **ГБУЗ "ГП № 19 ДЗМ" Филиал № 2 ул. Армавирская, д. 2/20**

Ежедневно мы стремимся внимательно услышать каждого посетителя, понять его настоящие потребности или беспокойства и помочь в решении его вопросов. «Мои документы» - это с пользой, заботой и улыбкой!

Спасибо за внимание,

Руководитель
МФЦ района Лефортово **А.В.Киреева**