

## **Информация о работе центра госуслуг района Крюково для отчета муниципальным депутатам за 2020 год**

На сегодняшний день в центрах госуслуг открыто более 7000 окон приема, работает более 10 000 сотрудников. Ежедневно в офисы «Мои Документы» обращается около 70 000 человек, это порядка около 1,6 млн заявителей в месяц.

За три года количество предоставляемых услуг увеличилось на 63 % (было более 180, сейчас более **270**). По экстерриториальному принципу предоставляется **98 %** услуг.

**За 2020 год центром госуслуг района Крюково оказано более 130 000 услуг.**

Самыми востребованными услугами в нашем районе являются: получение документов жилищного учета (8900 обращений), государственная регистрация объектов недвижимости и сделки с ним (физ.лица – 2200), оформление социальной карты москвича (более 10000), регистрационный учет по месту жительства и месту пребывания (10800), оформление паспортов РФ (3300), оформление личного кабинета на mos.ru(6500), расчет /перерасчет по жилищно-коммунальным услугам (более 9000), оформление выписки из ЕГРН (6500).

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.

### **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. В первом квартале 2021 года предоставление услуг с использованием криптобиокабины будет обеспечено в 102 центрах госуслуг.

2. 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

3. 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 предварительной записи через официальный портал Мэра и Правительства Москвы mos.ru.

4. 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.

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

## **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 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.

Трогательные истории и материалы, собранные в ходе проекта, легли в основу **выставки, которая размещена в 21 офисе «Мои Документы»**. Документы и предметы, представленные на выставках, позволяют прикоснуться к подлинной истории из семейных архивов.

К 9 мая 2020 года был открыт **виртуальный музей Главархива и центров госуслуг «Москва – с заботой об истории»**.

**Проект «Москва – с заботой о ветеранах»** был запущен в мае 2019 года. Его целью стало обеспечение ветеранов наиболее востребованными государственными услугами на дому.

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.

### **«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 **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 500 посетителей центра госуслуг «Мои Документы» района Крюково. Москвичи чаще всего хотят узнать свой рост, проверить пульс и уровень насыщения крови кислородом.

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 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.

### **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, помогая жителям в трудную минуту сориентироваться в ситуации и получить квалифицированную медицинскую помощь, поддержку психологов и волонтеров.