

Выступление руководителя МФЦ района Капотня  
Н.Н.Скороспеловой  
на муниципальном собрании внутригородского муниципального образования  
Капотня в городе Москве  
25 февраля 2021 года

Уважаемые депутаты!  
Уважаемые приглашенные!

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

Сегодня в Москве работает 128 районных центров, 4 флагманских офисов в ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ВАО и Дворец госуслуг на ВДНХ.

Пятый Флагманский офис открылся в ЮВАО (Рязанский пр-т, д. 2, к. 2 / к. 3) 29.01.2021г. В первом полугодии 2021 года планируется открытие еще одного Флагманского офиса в САО ( ТЦ Метрополис, Ленинградское шоссе, 16А, стр.1.)

Центры «Мои документы» открыты для жителей без выходных 7 дней в неделю. Горожане могут обратиться за всеми самыми востребованными услугами в 128 центров, расположенных вблизи транспортных потоков с 8:00 до 20:00 и с 10:00 до 22:00 – во флагманские офисы и Дворец госуслуг на ВДНХ.

МФЦ района Капотня функционирует с февраля 2013 года , занимаемая площадь центра 1053,9 кв.м., штатная численность сотрудников в центре составляет 33 человека. Ежедневно в центр госуслуг района Капотня обращаются более 250 человек, это около 7000 заявителей в месяц.

Центр «Мои документы» района Капотня оказывает более 270 государственных услуг, 98% из них предоставляются без привязки к месту жительства. Исключение составляют 3 услуги МВД: регистрация по месту пребывания и по месту жительства, постановка на миграционный учет, оформление приглашения на въезд в РФ иностранных граждан и лиц без гражданства.

Все сотрудники МФЦ района Капотня обладают необходимой квалификацией в пределах своей компетенции, прошли обязательное обучение теоретической и практической части, и готовы предоставить заявителю необходимую консультацию и исчерпывающие разъяснения относительно порядка предоставления государственных услуг в рамках соответствующих нормативных и правовых актов.

В МФЦ района Капотня имеется 29 окон приема, из них в 25 окнах ведут прием сотрудники МФЦ:

- в 8 окнах – прием по ведомственному направлению;
- в 7 окнах – прием по социальному направлению;
- в 6 окнах – прием по универсальному направлению;

В 4-х окнах приема работают специалисты МВД – приглашенной организации, расположенной в помещении МФЦ.

Для маломобильных групп граждан выделен отдельный кабинет.



Мы стремимся свести среднее время ожидания в очереди к минимальному. Среднее время ожидания в МФЦ района Капотня составляет примерно 1 минуту.

В МФЦ города Москвы посетителей, которые ожидают приема более 15 минут, в качестве приятного извинения бесплатно угощают кофе. За отчетный период в МФЦ Капотня превышений времени ожидания приема более 15 минут установлено не было.

Жалоб и нареканий на работу МФЦ района Капотня в 2020 году не поступало.

Предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг организовано в соответствии с нормами действующего законодательства:

- постановлением Правительства Москвы от 23.04.2014 г. № 219-ПП «Об организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных услуг на территории города Москвы»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 г. №1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Порядок оказания государственной услуги, стандарт ее предоставления (в том числе порядок и сроки передачи принятых документов и информации, полученной от заявителя), определяются Соглашениями о взаимодействии, заключенными между ГБУ МФЦ города Москвы и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти города Москвы, предоставляющие данные государственные услуги (в соответствии с требованиями вышеуказанного Постановления № 219).

На основании Указов Президента Российской Федерации от 25.03.2020 № 206 «Об объявлении в Российской Федерации нерабочих дней» и от 28.04.2020 № 294 «О продлении действия мер по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории Российской Федерации в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19)», а также во исполнение Указа Мэра Москвы от 05.03.2020 № 12-УМ «О введении режима повышенной готовности», граждане должны были соблюдать режим самоизоляции.

В целях предотвращения распространения коронавирусной инфекции и обеспечения безопасности жителей столицы, прием граждан в МФЦ города Москвы был временно ограничен: такие меры были необходимы, чтобы обезопасить здоровье граждан.

Работа МФЦ района Капотня была возобновлена 25 июня 2020 года.

Получение государственных услуг организовано с соблюдением всех требований санитарно-эпидемиологической безопасности: разработан новый стандарт работы центров госуслуг в условиях пандемии, помещения офиса оборудованы рециркуляторами и дезинфицируются в соответствии с рекомендациями Роспотребнадзора, в окна приема установлены стекла-экраны, для дополнительной защиты нанесена разметка социальной



дистанции.

В свою очередь, специалисты МФЦ обеспечены медицинскими масками, перчатками и дезинфицирующими средствами. На входной группе МФЦ имеются в свободном доступе маски и перчатки для заявителей.

Общее количество заявителей, обратившихся за госуслугами в МФЦ района Капотня за период 2020 года составило свыше 57,0 тыс. человек из них:

- ведомственное направление – свыше 20 тыс. обращений
- социальное направление – около 17 тыс. обращений
- универсальное направление – около 7 тыс. обращений
- ОМВД – около 10 тыс. обращений;
- за консультациями по государственным услугам- около 3 тыс. заявителей.

В 2020 году наиболее востребованными услугами были:

- Выдача документов жилищного учёта - более 8 тыс. обращений;
- Оформление и выдача социальной карты льготной категории жителей – более 1600 обращений;
- Услуги Росреестра по городу Москве - 2400 , в том числе 1500 обращений – предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН);
- Оформление паспорта РФ – 824 обращений ;
- Услуги Департамента городского имущества - 400 обращений;
- Услуги ЗАГС – более 100 обращений;

Предоставление доступа гражданам к подсистеме «Личный кабинет» государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы» - 3271 обращение.

Услуги социальной защиты населения:

- Назначение ежемесячного пособия на ребенка — 1800 обращений;
- Оказание единовременной материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации- 760 обращений;
- Назначение ежемесячной выплаты в связи с рождением (усыновлением) первого ребенка- 300 обращений;
- Определение статуса жителям города Москвы, достигшим возраста 55 лет для женщин или 60 лет для мужчин в целях предоставления им мер социальной поддержки — 250 обращений;
- Подготовка и выдача решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании (в стационарной форме, в форме социального обслуживания на дому) — 75 обращений;

Центр госуслуг района Капотня в рамках договорных отношений взаимодействует с управляющей компанией ГБУ «Жилищник» района Капотня и поставщиками услуг в сфере ЖКХ. В базе данных АСУ ЕРЦ производится расчет начислений по услугам и поставщикам по 8895 лицевым счетам (67 МКД и 7 домам малоэтажного жилого фонда).

ГБУ МФЦ города Москвы является организацией-посредником между жителями и Управляющей организацией, в обязанности которой входит производство расчетов и начислений за жилищно-коммунальные услуги в соответствии с дополнительным Соглашением к Договору об информационном обеспечении расчетов населения за жилищно-коммунальные и связанные с ними услуги на основании единого платёжного документа №31-002/14/489-14 от 16.05.2014г.



Расчет начислений платы за жилищно-коммунальные и прочие услуги производится строго в соответствии с нормативными и правовыми актами, а также нормами действующего законодательства, с учетом занимаемой площади, вида собственности жилого помещения, количества проживающих, наличия льгот и объема потребленных услуг по тарифам и ценам, утвержденным постановлением Правительства Москвы от 04.12.2018г. № 1497-ПП «Об утверждении цен, ставок и тарифов на жилищно-коммунальные услуги для населения».

Согласно Договору МФЦ района Капотня осуществляет корректировки начислений за жилое помещение и коммунальные услуги по письменному поручению Управляющей компании (УК). Поручения, оформленные по 15 число текущего месяца, служат основанием для расчета начислений в текущем месяце, после 15 числа текущего месяца - в следующем за расчетным.

При тесном взаимодействии с управляющей компанией вопросы решаются в оперативном порядке.

Формирование ЕПД и отправка на печать осуществляется в соответствии с графиком. В соответствии с поручением УК долговые ЕПД выставляются должникам от 0 месяцев. О наличии задолженности информация размещена в текущих ЕПД.

Для проведения претензионно-исковой работы по поручениям управляющей компании подготовлены и переданы более 600 пакетов жилищных документов.

Отработка реестров принудительно взысканных денежных средств осуществляется опытными сотрудниками своевременно.

Информация по изменениям тарифов размещена на информационных стендах в залах приема МФЦ района Капотня. Также вся необходимая информация о тарифах размещена на сайте mos.ru.

Памятки о способах передачи показаний приборов учета воды выдаются жителям на ресепшн и в окнах приема.

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.



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

### **Реализованные проекты в 2020 г.:**

- 8 июля 2020 г. ГБУ МФЦ города Москвы перешли на работу в новом программном комплексе для приема государственных услуг «Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество» и «Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости».
- С 3 августа 2020 г. запущен пилотный проект по приему документов по регистрационному учету граждан РФ по предварительной записи через официальный портал Мэра и Правительства Москвы mos.ru в ТиНАО города Москвы.
- В связи со вступлением в силу с 1 сентября 2020 г. изменений в Федеральный закон от 26 октября 2002г. №127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» на МФЦ возложена функция по осуществлению процедуры внесудебного банкротства гражданина. Услуга предоставляется в МФЦ городского значения (с 1 сентября 2020г.), 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. По результатам оказания услуги гражданин признается банкротом, а сведения о завершении процедуры публикуются в Едином федеральном реестре сведений о банкротстве.
- 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» (размер пособия -7725 руб в месяц).
- 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, 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.
- Предоставление услуг через межведомственное электронное взаимодействие с ОИВ:
  1. С 29 мая 2020 г. в центрах госуслуг запущено предоставление государственной услуги ПФР «Выдача гражданам справок о размере пенсий (иных выплат)» в режиме онлайн (результат предоставления услуг выдается в день обращения заявителя).



2. Предоставление следующих услуг УФНС России по г. Москве в текущем году реализовано посредством системы межведомственного электронного взаимодействия (с 15 июля 2020 г.):

2.1. «Предоставление заинтересованным лицам сведений, содержащихся в реестре дисквалифицированных лиц».

2.2. «Предоставление сведений и документов, содержащихся в Едином государственном реестре юридических лиц и Едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей (в части предоставления по запросам физических лиц выписок из указанных реестров, за исключением выписок, содержащих сведения ограниченного доступа)».

2.3. «Прием запроса и выдача справки об исполнении налогоплательщиком (плательщиком сборов, плательщиком страховых взносов, налоговым агентом) обязанности по уплате налогов, сборов, страховых взносов, пеней, штрафов, процентов».

3. С 1 июля 2020 г. во всех центрах госуслуг организовано предоставление услуги «Прием заявлений для размещения сведений о транспортном средстве, управляемом инвалидом, или транспортном средстве, перевозящем инвалида и (или) ребенка-инвалида, в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр инвалидов»» в зоне ЦОД – подача заявления для размещения сведений о ТС через «Личный кабинет» на портале госуслуг (<https://www.gosuslugi.ru>) и через «Личный кабинет инвалида» на сайте <https://sfri.ru>. С 14 июля 2020 г. услуга предоставляется на всех площадках МФЦ (кол-во обращений за 2020 год — 102).

4. С 21 июля 2020 г. на всех площадках центров госуслуг города Москвы запущены две новые услуги Пенсионного фонда Российской Федерации в электронном виде:

4.1. «Информирование граждан об отнесении к категории граждан предпенсионного возраста».

4.2. «Предоставление сведений о трудовой деятельности зарегистрированного лица, содержащихся в его индивидуальном лицевом счете».

5. С 21 августа 2020 г. услуга «Согласование переустройства и (или) перепланировки помещений в многоквартирном доме и оформление приемочной комиссией акта о завершеном переустройстве и (или) перепланировке помещений в многоквартирном доме» предоставляется в электронном виде. В настоящее время в центрах госуслуг заявитель может получить только готовые документы.

6. Также в текущем году запущена госуслуга ПФР «Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) М(С)К» в части подачи заявления на ежемесячную выплату в связи с рождением (усыновлением) второго ребенка в АИС МФЦ размер выплаты — 15450 рублей в месяц.

7. С 20 января 2020 г. предоставление госуслуги по оформлению СНИЛС осуществляются работниками МФЦ в режиме онлайн (кол-во обращений — 989).

В рамках реализации проекта «Москва – с заботой о ветеранах» сотрудники предоставляют государственные услуги ветеранам Великой Отечественной войны на дому.



В районе Капотня 125 ветеранам были вручены личные сертификаты на надомное обслуживание с номером телефона личного помощника - руководителя центра. В 2020 году оказано ветеранам свыше 25 услуг на дому, в основном по услуге «оказание материальной помощи, оформление и выдача СКМ». В рамках выездного обслуживания ветеранам предоставлялись не только государственные услуги, но оказывалась помощь социального и бытового характера при взаимодействии с Управой района Капотня.

С целью сохранения памяти о подвигах героев Великой Отечественной войны запущен проект «Москва – с заботой об истории». «Мои Документы» и Главный архив Москвы предложили горожанам передать на вечное хранение городу семейные реликвии военных лет через центры госуслуг. В 2020 г. заявителем были переданы документы, фотографии, ордена.

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.

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.

В целях реализации проекта «Московское долголетие» продолжается прием анкет-заявок от граждан, имеющих место жительства в городе Москве, достигших возраста женщины 55 лет и мужчины 60 лет, либо являющихся получателями досрочной страховой пенсии по старости или пенсии по выслуге лет независимо от их возраста для участия в проекте. В связи со сложной эпидемиологической обстановкой в 2020г. подано 19 анкет, в 2019-91 анкета.

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 и других популярных видов спорта, а также посетить пешеходную, беговую или велосипедную экскурсию по Москве и в необычном формате узнать много нового о столице.

Мы стараемся сделать центр госуслуг доступным и удобным для любой категории граждан. Имеется автопарковка, организована велопарковка, в помещении центра есть бесплатный Wi-Fi. Среди дополнительных сервисов существует возможность оплаты госпошлин и других платежей непосредственно в окне приема через терминал оплаты эквайринг.

### **Работа сотрудников центров госуслуг в период COVID-19**

В период распространения короновирусной инфекции 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».

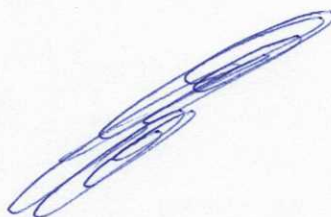
Кроме того, «Мои Документы» помогали коллегам из Центра занятости населения. Специалисты обрабатывали заявки на портале «Моя работа» и подбирали медицинский персонал для открывающихся стационаров. В кратчайшие сроки было отработано более 18 тысяч заявок на портале и подобрано свыше 500 помощников медицинских сестер для госпиталя на ВДНХ.

Сотрудники офисов «Мои Документы» и сейчас продолжают свою работу в колл-центрах и стационарах, помогая жителям в трудную минуту сориентироваться в ситуации, а также получить квалифицированную медицинскую помощь, поддержку психологов и волонтеров.

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. 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.

Центры госуслуг – места притяжения, приходя в которые жители могут рассчитывать на искреннюю помощь сотрудников.

**С уважением,  
Руководитель  
МФЦ района Капотня**



**Н.Н. Скорospelова**