

Выступление руководителя МФЦ района Капотня
Н.Н.Скороспеловой
на муниципальном собрании внутригородского муниципального образования
Капотня в городе Москве
24 февраля 2022 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 134 центра, в том числе 6 флагманских офисов в ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ЮВАО, ВАО, САО и Дворец госуслуг на ВДНХ.

Центры «Мои документы» открыты для жителей без выходных 7 дней в неделю. Горожане могут обратиться за всеми самыми востребованными услугами в центры, расположенные 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 около 250 человек, это примерно 7000 заявителей в месяц.

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

- в 10 окнах – прием по ведомственному направлению;
- в 8 окнах – прием по социальному направлению;
- в 7 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.

Центр «Мои документы» района Капотня оказывает более 280 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.

Мы стремимся свести среднее время ожидания в очереди к минимальному. Среднее время ожидания в МФЦ района Капотня составляет 1,32 минуты.

За отчетный период в МФЦ района Капотня превышений времени ожидания приема более 15 минут установлено не было.

Жалоб и нареканий на работу МФЦ района Капотня в 2021 году не поступало.

В целях предотвращения распространения коронавирусной инфекции и обеспечения безопасности жителей столицы, 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 и дезинфицирующими средствами. На входной группе МФЦ имеются в свободном доступе маски для заявителей.

Общее количество заявителей, обратившихся за госуслугами в МФЦ района Капотня за период 2021 года составило около 50 тыс. человек из них:

- ведомственное направление – свыше 25тыс. обращений ;
- социальное направление – около 12 тыс. обращений ;
- универсальное направление – около 11тыс. обращений ;
- за консультациями по государственным услугам- около 2,5 тыс. заявителей.

В 2021 году наиболее востребованными услугами были:

- Выдача документов жилищного учёта – **8284** обращения;
- Оформление и выдача социальной карты льготной категории жителей – **4924** обращений;
- Услуги Росреестра по городу Москве - **2000** обращений;
- Предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН)- **2175** обращений;
- Оформление паспорта РФ – 2635 обращения ;
- Услуги Департамента городского имущества - **927** обращений;
- Предоставление доступа гражданам к подсистеме «Личный кабинет» государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы» - **4654** обращения.
- Оказание единовременной материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации- **1271** обращения;
- Назначение ежемесячной выплаты в связи с рождением (усыновлением) первого ребенка- **1463** обращения;
- Подготовка и выдача решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании (в стационарной форме, в форме социального обслуживания на дому) — **164** обращения;
- Выдача справки (дубликат справки), подтверждающий размер назначенной ЕДВ, право на государственную социальную помощь в виде набора социальных услуг – **1097** обращений;

Центры госуслуг «Мои Документы» постоянно развиваются, расширяют перечень услуг и делают их получение удобнее (есть возможность оформить ряд услуг «одним пакетом» в рамках **9 жизненных ситуаций** («Рождение ребёнка»,» Перемена Имени», « Многодетная семья» и т.д.) или направить **комплексный запрос** на получение различных услуг). Эти пакеты услуг позволяют сократить число визитов заявителей до двух: сначала подать заявление, а потом прийти за готовыми документами.

Новые услуги 2021 года:

- Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым;

Пенсионный фонд 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 социальной защиты:

- 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 ведомственного, социального, универсального направлений и услугам ЗАГС. В данном проекте принимают участия 3 сотрудника МФЦ района Капотня.

Услуги ЗАГС:

С 26 октября 2021 г. в МФЦ района Капотня осуществляется предоставление новых услуг:

- 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.

По состоянию на **01.01.2022** года населению оказано **634** услуги.

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 г. такой сертификат выдается через «окно» специалиста посредством АРМ «Генерация сертификата COVID-19».

Управление ФНС по Москве:

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

В 2021 году большое количество услуг перешло в электронный вид, что делает получение государственных услуг более доступным и удобным. Для комфорта жителей МФЦ района Капотня имеется зона электронных услуг, где наши администраторы всегда готовы помочь в их оформлении. Сделать процесс получения необходимых государственных услуг максимально комфортным нам помогает онлайн-мониторинг загруженности центров, предварительная запись и уведомление о готовности документов.

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 800 пакетов жилищных документов.

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.

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;
- 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.

Информация о проектах центра «Мои Документы» района Капотня:

«Мои Документы» — активные участники социальных городских проектов. Из года в год центры госуслуг продолжают развивать и поддерживать городские проекты.

Проект «Москва — с заботой о ветеранах» был запущен в мае 2019 года. Его целью стало обеспечение ветеранов наиболее востребованными государственными услугами на дому. Ветераны получили сертификат участника проекта с указанием номера телефона руководителя районного центра госуслуг, который стал их личным консультантом. Участник проекта может в любой момент обратиться с вопросом к своему персональному помощнику или попросить специалиста приехать на дом для оформления услуги. В 2021 году было оказано более 30 государственных услуг у ветеранов 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.

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 **самообучающаяся среда**, в которой люди ежедневно хотят совершать как можно больше добрых дел. По итогам 2021 года центр госуслуг района Капотня был награждён дипломом за победу в номинации «Добрые сердца» юбилейной конкурсной программы 2021.

«Здоровая Москва»

В июне 2021 года в рамках проекта «Здоровая Москва» у горожан появилось сразу несколько возможностей для поддержания здоровья и активного образа жизни. В **центре госуслуг района Капотня** был размещён **современный диагностический комплекс**. 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, за время работы диагностического комплекса обследование прошли более 830 посетителей центра госуслуг района Капотня. 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 центра 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. В рамках популяризации проекта сотрудники МФЦ района Капотня принимали активное участие в информировании населения о здоровом образе жизни.

Работа сотрудников центров госуслуг в период COVID-19:

Одним из важнейших фронтов работы центров «Мои Документы» в 2021 году стали мобильные пункты вакцинации против COVID-19 и пункты экспресс-тестирования. Специалисты МФЦ района Капотня были задействованы в точках вакцинации в торговом комплексе Л-153 в районе Марьино, а так же в октябре в помещении МФЦ начал свою работу пункт экспресс-тестирования, где работают сотрудники московской поликлиники совместно с сотрудниками МФЦ района Капотня. Москвичи и гости столицы могут пройти экспресс-тестирование в центре «Мои Документы» по графику центра с 8:00-20:00

В 2021 году сотрудники МФЦ района Капотня продолжили свою работу на горячей линии 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.

Специалисты центра госуслуг района Капотня 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.

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 положительный «лайк» на пульте оценки качества в окнах приема МФЦ.

**С уважением,
Руководитель
МФЦ района Капотня**



Н.Н. Скороспелова