

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

Сегодня в Москве работает 134 центра госуслуг, в том числе 6 флагманских офисов ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ЮВАО, ВАО, САО и Дворец госуслуг на ВДНХ.

В настоящее время в центрах «Мои Документы» предоставляют более 280 госуслуг. По экстерриториальному принципу предоставляется 98 % услуг.

Флагманы (окружные) МФЦ с 10-22,

Районный МФЦ 8-20

7 дней в неделю

штат 150 сотрудника

87 окон приёма, из них

МФЦ-74

МВД-6

Центр занятости-7

Больше 1000 посетителей в день принимает центр ежедневно.

За 2021 год в МФЦ района Южное Бутово было обслужено 414235 посетителя

Новые услуги 2021 года:

- Консульская легализация документов (ФЛАГМАН, ДВОРЕЦ ВДНХ)
 - Удостоверение подлинности подписи нотариуса (ФЛАГМАН, ДВОРЕЦ ВДНХ)
- Прием заявления о гибели или уничтожении объекта налогообложения по транспортному налогу

Орган власти/Организация

Управление Федеральной налоговой службы по городу Москве

Срок предоставления услуги

30 календарных дней (без учета доставки документов).

Заявитель в МФЦ

1. Физические лица – налогоплательщики.
2. Представитель заявителя.

Принцип оказания услуги

Экстерриториальный принцип в пределах города Москвы вне зависимости от регистрации по месту жительства, по месту пребывания заявителя на территории Российской Федерации, а также

вне зависимости от места постановки транспортного средства на государственный учет.

Способ подачи документов

1. Лично в МФЦ.
2. В электронном виде через Личный кабинет налогоплательщика на сайте ФНС: <https://lkfl2.nalog.ru/lkfl/login>
3. ФОИВ (лично).

Госпошлина/плата

Отсутствует.

- **Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым**

Орган власти/Организация

Префектура административного округа города Москвы

Срок предоставления услуги

31 рабочий день.

Заявитель в МФЦ

1. Физические лица - граждане, являющиеся собственниками садовых домов или жилых домов, расположенных на территории города Москвы, а также их законные представители или иные лица, уполномоченные заявителем.

Принцип оказания услуги

По экстерриториальному принципу вне зависимости от места нахождения садового дома или жилого дома в городе Москве.

Способ подачи документов

1. Лично в МФЦ.
2. Префектура АО (лично, почтовое отправление).

Госпошлина/плата

Отсутствует.

- **Проставление апостиля на российских официальных документах, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации (94 документа)**

Орган власти/Организация

Управление записи актов гражданского состояния города Москвы

Срок предоставления услуги

5 рабочих дней.

Заявитель в МФЦ

Физические лица, за исключением индивидуальных предпринимателей.

Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, достигшие возраста 18 лет.

Принцип оказания услуги

Экстерриториальный (по Москве).

Госпошлина/плата

Размер государственной пошлины составляет **2500 рублей за каждый документ** (статья 333.33 НК 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)**

- **назначение ежемесячной денежной выплаты на ребенка в возрасте от 3 до 7 лет включительно (малоимущие)**

Орган власти/Организация

Департамент труда и социальной защиты населения города Москвы

Срок предоставления услуги

10 рабочих дней.

Принцип оказания услуги

По экстерриториальному принципу вне зависимости от места жительства заявителя в городе Москве.

Способ подачи документов

1. Лично в МФЦ (при обращении опекуна).
2. «Личный кабинет» заявителя Портале www.mos.ru
3. МФЦ (ЦОД).

- **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.

в МФЦ района Южное Бутово установлена и запущена Криптобиокабина, для

• **Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронный носитель информации (89 паспортов)**

Орган власти/Организация

Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по городу Москве (ГУ МВД России по г. Москве)

Срок предоставления услуги

1 месяц - при подаче документов по месту жительства заявителя в городе Москве.

3 месяца - при подаче документов по месту пребывания, месту фактического проживания в городе Москве заявителя (+степень секретности)

Заявитель может сделать до трёх качественных фотографий, выбрав затем из миниатюр нужную фотографию.

Далее, он сканирует отпечатки пальцев. Эта процедура обязательна для всех граждан старше 12 лет.

В КБК есть голосовой помощник, который помогает в навигации и координации действий. Однако, помощь всегда будет оказана сотрудниками ресепшен.

С 27 сентября 2021 г. в центре доступны:

- регистрация рождения и смерти по заявлениям юридических лиц и решению суда-8
- регистрация заключения брака граждан Российской Федерации в неторжественной обстановке - 82
- регистрация расторжения брака граждан Российской Федерации - 340
- выдача повторных документов об актах гражданского состояния гражданам Российской Федерации-581
- прием заявлений о внесении исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния-12

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». Более 1500 тысяч обращений.

РАБОТА С УПРАВЛЯЮЩИМИ КОМПАНИЯМИ И ПОСТАВЩИКАМИ УСЛУГ В СФЕРЕ ЖКХ.

В целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения COVID-19 еще в 2020 году были реализованы следующие меры по снижению необходимости личного обращения граждан в МФЦ районов, часть которых продлила период действия на 2021 год:

- 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.

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.

Экспозиция «**Москва — с заботой об истории**» перешла в онлайн накануне празднования годовщины со дня Великой Победы. Выставка размещена на портале комплекса социального развития «Я дома».

К 9 мая 2021 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 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.

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 наиболее востребованными услугами. Один специалист центра оказывает информационную консультацию.

Проект «искренний сервис»

Искренний сервис стал для центров госуслуг настоящим мировоззрением. Создана **самообучающаяся среда**, в которой люди ежедневно хотят совершать как можно больше добрых дел.

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 «лайк» на пульте оценки качества в окнах приема.

«Здоровая Москва»

В августе 2020 года в рамках проекта «Здоровая Москва» у горожан появилось сразу несколько возможностей для поддержания здоровья и активного образа жизни. Нововведение помогает провести быстрое бесплатное обследование организма (определить состав тела, измерить уровень насыщения крови кислородом, артериальное давление и пульс, провести анализ выдыхаемого воздуха). **Всего на данный момент обследование прошли более 14 тыс. Посетителей (МФЦ Южное Бутово-6776)**. Москвичи чаще всего хотят проверить пульс, уровень насыщения крови кислородом и давление.

Результаты обследования в современном диагностическом комплексе можно распечатать, направить по электронной почте или в **электронную медкарту**, оформить которую, при необходимости, помогут специалисты центров госуслуг. Посещать поликлинику для того, чтобы узнать результаты анализов, теперь не требуется.

Кардиокресла

Сделать электрокардиограмму всего за 1 минуту можно в 25 центрах госуслуг. Уже больше 26 тысяч человек сняли ЭКГ в офисах «Мои Документы». Данное кресло установлено, в т.ч в МФЦ района Южное Бутово(5404)

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. Аудитория проекта — более 700 тыс. участников.

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 офисов были задействованы в точках вакцинации по всему городу. (Павильон здоровья - перепрофилировали под вакцинацию. Сначала работали с 8 до 20. Потом с 7 до 22).

В 2021 году продолжила свою работу горячая линия комплекса социального развития. Первое направление обслуживают операторы колл-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.

3 специалиста центра 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, а также решают другие вопросы, не связанные с оказанием медицинской помощи.

Спасибо за внимание.