

Отчет о работе МФЦ района Северное Измайлово в 2022г.

С 2011 центры госуслуг «Мои Документы» города Москвы пришли на смену 1,2 тыс. приемных различных органов власти. Уже к 2017 офисы были доступны для жителей 125 районов столицы. С расширением центров «Мои Документы» в Москве наиболее востребованные услуги исполнительной и федеральных органов власти стали доступнее, так как увеличилось количество точек и окон приема заявителей.

В 2011 был открыт первый центр «Мои Документы» в районе Лефортово. В центре работали 48 сотрудников и предоставлялось 100 услуг. В настоящее время в центрах госуслуг открыто более 7 тыс. окон приема, работает более 11 тыс. сотрудников.

Сегодня в Москве работают 136 центров государственных услуг «Мои документы», в том числе 7 флагманских офисов ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ВАО, ЮВАО, САО, СЗАО (был открыт 13.07.2022 в ТРЦ «Калейдоскоп») и Дворец на ВДНХ.

Ежедневно в офисы «Мои Документы» обращается около 70 тыс. человек.

За последние годы количество предоставляемых услуг увеличилось на 63%. Сейчас в центрах предоставляется более 280 услуг. По экстерриториальному принципу предоставляется 99% услуг (для сравнения, в 2013 предоставлялось только 4% услуг).

Центры усовершенствованы для более комфортного пребывания и передвижения маломобильных граждан, а для удобства родителей с детьми есть детская игровая зона, а также комната матери и ребенка. В центрах можно сделать фото на документы, распечатать или снять копию с документов, оплатить госпошлины и иные платежи с помощью платежных терминалов в зале или в окне приема. В зоне обмена книгами каждый желающий может оставить свою книгу и взять другую понравившуюся, почитать в комфортной обстановке, а также посмотреть афишу городских мероприятий на ближайшее время. Здесь же можно бесплатно отсканировать QR-коды со ссылками на аудиокниги или электронные тексты известных взрослых и детских произведений. Книги периодически обновляются, что позволяет регулярно знакомиться с новыми авторами.

Центры госуслуг «Мои Документы» 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 («Рождение ребенка», «Многодетная семья», «Оформление наследства», «Перемена имени», «Приобретение жилья», «Смена места жительства», «Я - автомобилист», «Я потерял документы», «Я оплачиваю налоги») или подать комплексный запрос в центре госуслуг. «Мои Документы» поддерживают различные городские проекты и информируют о них горожан.

В 2022 в центрах государственных услуг оказано более 27 млн услуг (для сравнения: в 2021 - почти 26 млн услуг, в 2020 - 20 млн услуг).

Самые популярные услуги 2022: предоставление информации жилищного учета - более 2,1 обращения, второе место делят услуги по регистрационному учету граждан РФ и по расчету (перерасчету) жилищно-коммунальных платежей - более 1,7 млн обращений за каждой из услуг, на третьем - оформление и выдача

социальной карты получателя социальных льгот - более 1,4 млн раз, на четвертом - кадастровый учет и (или) регистрация прав - более 1,1 млн раз, на пятом - предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН) - более 1 млн раз.

Центры государственных услуг производят начисления за ЖКУ по более 4 млн. лицевым счетам. С 28 апреля 2022, в случае если расчет начислений осуществляется через центры госуслуг, граждане могут получать в личном кабинете на портале mos.ru справку о наличии/отсутствии задолженности или переплаты за жилищно-коммунальные и иные услуги. Ранее при получении информации о задолженности в центрах госуслуг «Мои Документы» официальные сведения о переплате не предоставлялись.

В 2022 году были введены новые проекты и полезные нововведения:

- с 2022 года в центре госуслуг района Красносельский появилась возможность зарегистрировать ТС, внести изменения в регистрационные данные, а также снять ТС с учета. Ранее специалисты Госавтоинспекции оформляли документы только во флагманских офисах;

- в начале 2022 года появилась возможность получать услуги ЗАГС по экстерриториальному принципу. В частности, нововведения коснулись услуг по регистрации рождения, расторжения брака, а также подачи заявлений о внесении изменений или исправлений в записи актов гражданского состояния. Ранее за некоторыми услугами ЗАГС нужно было обращаться по месту проживания или наступления события. Сейчас зарегистрировать ребенка или получить повторные свидетельства и справки можно в любом подходящем центре госуслуг;

- с января 2022 года во флагманских офисах и Дворце госуслуг на ВДНХ предоставляется услуга «Включение в Единый государственный реестр записей актов гражданского состояния сведений о документах, выданных компетентными органами иностранных государств, в удостоверение актов гражданского состояния, совершенных по законам соответствующих иностранных государств вне пределов территории РФ в отношении граждан РФ».

Справочно: В 2021 году в центрах госуслуг стали доступны большинство услуг ЗАГС: регистрация рождения и смерти по заявлениям юридических лиц и решению суда; регистрация заключения брака граждан РФ, достигших совершеннолетия, в неторжественной обстановке; регистрация расторжения брака; выдача повторных документов о государственной регистрации актов гражданского состояния; прием заявлений о внесении исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния; прием заявления на проставление апостиля на официальных документах, выданных органами ЗАГС г. Москвы, в подтверждение фактов государственной регистрации актов гражданского состояния или их отсутствия, подлежащих вывозу за пределы Российской Федерации. В январе 2021 года специалисты центров госуслуг начали принимать заявления для регистрации заключения брака в торжественной обстановке во Дворцах бракосочетания, отделах ЗАГС Москвы и на выездных площадках Управления ЗАГС Москвы на конкретные дату и время.

С 31 января 2022 года в 11 офисах «Мои Документы» начали работать сотрудники ЗАГС, которые предоставляют узкоспециализированные услуги;

- с 1 марта 2022 г. в центрах госуслуг доступна услуга ДТСЗН города Москвы по оказанию адресной социальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации;

- с 25 апреля 2022 г. малообеспеченные москвичи могут обратиться в Центры госуслуг для подачи заявлений и документов, необходимых для назначения ежемесячных пособий на детей соответствующего возраста (опекуны и попечители подают заявление в окне специалиста, а родители и усыновители представляют дополнительные документы в случае приостановления предоставления услуги на mos.ru): *ежемесячное пособие на детей от 0 до 3 лет* (с начала 2022 года за услугой обратились более 19 тыс. раз); *ежемесячное пособие на детей от 3 до 7 лет включительно* (с начала 2022 года за услугой обратились более 27 тыс. раз); *ежемесячное пособие на детей от 8 до 18 лет (в рамках данной выплаты назначается президентская выплата на ребенка в возрасте от 8 до 17 лет)* (с начала 2022 года за услугой обратились более 25 тыс. раз);

- с 2022 г. организован прием документов сотрудниками Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Московское городское бюро технической инвентаризации» (далее — ГБУ МосгорБТИ) в МФЦ окружного значения ЦАО, САО, ЮЗАО и ЮВАО. Сотрудниками ГБУ МосгорБТИ предоставляются следующие государственные услуги: проведение инвентаризации и предоставление информации технического учета (физ.лицам в отношении объектов нежилого фонда города Москвы, а также в отношении жилого фонда в части проведения первичной технической инвентаризации; индивидуальным предпринимателям, юр. лицам в отношении объектов жилого и нежилого фонда города Москвы) и предоставление копий архивной документации (физ.лицам, индивидуальным предпринимателям, юр. лицам в отношении жилого и нежилого фонда города Москвы);

- с 28 апреля 2022 года жители Москвы могут поставить на кадастровый учет недвижимость и зарегистрировать права на нее, не выходя из дома. Специалист центра госуслуг примет документы и доставит результат оказания услуги в выбранное место по указанному заявителем адресу в пределах города Москвы (создан специальный отдел). Онлайн-заявку на выезд сотрудника «Мои Документы» на регистрацию недвижимости можно подать на портале mos.ru. При оформлении документов заявитель может выбрать курьерскую доставку в качестве способа получения результата услуги. Льготным категориям граждан услуга предоставляется бесплатно: ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны, участникам обороны Москвы, детям-инвалидам, инвалидам I группы, инвалидам с детства I группы;

- с 29 июня 2022 года физическим лицам доступна услуга по регистрации права собственности на объекты недвижимости, находящиеся за пределами столицы, в любом центре госуслуг Москвы. Услуга предоставляется по предварительной записи. Юр. лица теперь могут зарегистрировать недвижимость по экстерриториальному принципу, вне зависимости от места нахождения объекта в России, в центре госуслуг для органов исполнительной власти города Москвы, находящемся по адресу: пр-д завода Серп и Молот, д. 10, по предварительной записи;

- с июня 2022 офисы «Мои документы» начали принимать заявления по ковидной амнистии. Граждане могли оформить компенсации по уплаченным штрафам за несоблюдение коронавирусных ограничений. Деньги возвращают горожанам, индивидуальным предпринимателям и юридическим лицам. Главное - штраф должен быть выписан органом исполнительной власти города Москвы, ГКУ «Организатор перевозок» или судами на основании протоколов, составленных органами исполнительной власти города Москвы. Амнистия действовала до конца 2022 года и охватывала все ограничения, кроме нарушений режима самоизоляции и штрафов, выписанных по постановлениям Роспотребнадзора и МВД.

- с 1 июля 2022 две услуги стали доступнее. Теперь зарегистрироваться по месту жительства или по месту пребывания в Москве можно в любом центре госуслуг. Ранее услугу по регистрации оказывали в центрах госуслуг территориально, то есть в пределах района проживания. Российский паспорт теперь оформляется 5 рабочих дней с момента поступления документов из центра госуслуг в отдел миграции. Ранее срок составлял для жителей города Москвы - 10 дней, для обратившихся по экстерриториальному принципу жителей других регионов - 30 дней.

- с 10 августа 2022 г. во всех центрах госуслуг осуществляется прием запросов на обеспечение жилыми помещениями и денежными выплатами жителей города Москвы, состоящих на жилищном учете, в части предоставления компенсационной выплаты для приобретения или строительства жилых помещений;

- 28 сентября 2022 в центрах госуслуг организован прием заявлений о замене территории страхования от застрахованных лиц, имеющих полис ОМС, выданный в другом субъекте РФ, и желающих прикрепиться к московской страховой медицинской организации;

- с 13 октября 2022 г. во флагманских офисах организован прием заявлений на выплату единовременной материальной помощи в рамках адресной социальной помощи семьям мобилизованных граждан в размере 50 тысяч руб.;

- с 24 октября 2022 г. во всех центрах госуслуг реализована возможность получения документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, являющегося результатом предоставления услуги посредством портала gosuslugi.ru;

- с 1 ноября 2022 года упрощен порядок назначения ежемесячных пособий на детей малообеспеченных семей и единовременного пособия молодым родителям (их возраст на дату рождения ребенка не должен превышать 36 лет) для граждан, призванных военными комиссариатами на военную службу в рамках частичной мобилизации. Подать заявление на выплату детских пособий в упрощенном порядке семьи мобилизованных могут в любом из семи флагманских офисов «Мои Документы».

«Мои Документы» активные участники социальных городских проектов. Из года в год центры госуслуг продолжают развивать и поддерживать городские проекты («Спортивные выходные», «Мой администратор», «Сопровождаемое трудоустройство воспитанников ПНИ», «Москва - с заботой о ветеранах», «Москва - с заботой об истории», Проект «Искренний сервис»).

В августе 2020 г. был запущен проект центров госуслуг и Департамента спорта города Москвы «Спортивные выходные» - серия бесплатных занятий уличными видами спорта для всех желающих старше 18 лет в парках столицы. Под руководством квалифицированных наставников, чемпионов Европы и мира горожане освоили азы йоги, северной ходьбы, функциональных тренировок и других популярных видов спорта. Участниками тренировок стали популярные спортсмены, актеры, телеведущие. «Спортивные выходные» также проходят в онлайн-формате на канале проекта. В летнем сезоне в офлайн-тренировках приняли участие более 27 тыс. человек, а количество локаций впервые достигло 20 мест. 1 октября 2022 года проект стартовал в новом формате. Впервые занятия в холодное время года проходят на уникальных закрытых локациях столицы в студиях растяжки и фитнеса Smstretching, Доме культуры «ГЭС-2», в здании Северного речного вокзала и Доме культуры на ВДНХ. Появились новые направления тренировок: barre - балетная тренировка с элементами пилатеса, йоги и танцев, fitboxing - интенсивная кардиотренировка с элементами бокса, pilates, TRX - функциональная тренировка с петлями для развития координации и выносливости, а также hot 36 stretching и hot 36 yoga - тренировки в горячем зале для развития гибкости и укрепления мышц всего тела.

В 2020 году запустился проект «Мой администратор». Ряд функций администраторов поликлиник стали выполнять сотрудники центров госуслуг. В 2021 году проект был включен в основную деятельность центров госуслуг. В 2022 почти 1,5 тыс. специалистов работают администраторами в поликлиниках столицы. В задачи администраторов входит решение различных вопросов пациентов: помочь записаться к специалисту, сориентировать по месторасположению нужного кабинета, уточнить графики приема врачей и пр. Сотрудники центров госуслуг освободили время медицинских работников для выполнения их непосредственной работы - оказания медицинской помощи пациентам. Все администраторы поликлиник проходят специальную подготовку и обучение в образовательном центре «Академия искреннего сервиса», а также изучают функционал, специфику работы в поликлинике, развивают навыки проактивного поведения и работы в нестандартных ситуациях с сохранением ориентации на интересы пациента. Перед выходом в поликлинику сотрудник работает в центре госуслуг - это позволяет приобрести практику уверенного и доброжелательного общения с жителями района. Работая в медицинских учреждениях, администраторы продолжают на ежедневной основе развивать свой профессионализм - разбирают варианты решения возникающих ситуаций, изучают нововведения в медицинских учреждениях.

В марте 2021 года стартовал проект по трудоустройству воспитанников городских психоневрологических домов-интернатов. На каждом этапе - от приема на работу до самого рабочего процесса - подопечным помогают кураторы со стороны домов-интернатов и центров «Мои Документы». Проект по трудоустройству проживающих в психоневрологических интернатах направлен на создание беспрепятственного пространства для жизни людей с ментальными особенностями. Ключевым инструментом в адаптации и социализации становится трудовая занятость: работа помогает проживающим не только зарабатывать деньги, но и реализовать личностный потенциал, обрести независимость и

уверенность в собственных силах. Сейчас уже 88 воспитанников психоневрологических интернатов работают в 51 офисе «Мои Документы».

Проект «Москва - с заботой о ветеранах» был запущен в мае 2019. Его цель - обеспечение ветеранов наиболее востребованными государственными услугами на дому. Более 60 тыс. ветеранов получили сертификат участника с указанием телефона руководителя районного центра госуслуг, который стал их личным консультантом. Ветеран может в любой момент обратиться с вопросом к своему персональному помощнику или попросить специалиста приехать на дом для оформления услуги. За время работы проекта поступило свыше 30 тыс. звонков, в том числе было оказано около 6 тыс. государственных услуг. 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 «Москва - с заботой об истории» стартовал 9 апреля 2019 г. Цель - сохранить память о героях Великой Отечественной войны. Передать семейные реликвии в Главархив через центры госуслуг может каждый желающий. Истории и материалы, собранные в ходе проекта, легли в основу выставки, которая размещена в 29 центрах госуслуг и в онлайн-формате на сайте Главархива Москвы в разделе «Проекты». К 9 Мая 2020 г. был открыт виртуальный музей Главархива и центров госуслуг «Москва - с заботой об истории». На сайте vov.mos.ru размещены оцифрованные копии писем, фотографий, фото предметов быта и гардероба, также в музее можно найти документальные видеоролики, интерактивные карты, военные новости и многое другое. С 17 мая 2021 запущен второй этап проекта «Москва - с заботой об истории» - «Московская фотолетопись». В рамках проекта горожане могут сдать через центры госуслуг на вечное хранение в Главархив фото пленки из семейных архивов, отображающие историю Москвы и жизнь москвичей в XX веке.

В 74 центрах госуслуг размещены современные диагностические комплексы. Они помогают провести быстрое бесплатное обследование организма (определить состав тела, измерить уровень насыщения крови кислородом, артериальное давление и пульс, провести анализ выдыхаемого воздуха). Комплекс позволяет записаться к врачу, для этого понадобится ввести полис ОМС и дату рождения. Горожане активно пользуются новинкой, на данный момент более 450 тыс. обследований прошли посетители центров. Москвичи чаще всего хотят узнать свой рост, проверить пульс и уровень насыщения крови кислородом. Результаты можно распечатать, направить по электронной почте или в электронную медкарту, оформить которую при необходимости помогут специалисты центров госуслуг. Жители могут получить индивидуальные рекомендации по сбалансированному питанию после обследования. Рацион разрабатывается на семь дней и включает в себя подробное меню. В 7 флагманских офисах есть роботы-диагносты. Они измеряют температуру тела, уровень сахара и кислорода в крови, давление и пульс, объем легких человека. Сделать электрокардиограмму всего за 1 минуту можно в 25 центрах госуслуг. Уже более 46 тыс. человек сняли ЭКГ в офисах «Мои Документы». Пилотный проект по кардиомониторингу реализуется Московским центром инновационных

технологий в здравоохранении совместно с российской компанией «CardioQVARK».

Проект «Искренний сервис». В 2014 году Мэр Москвы Сергей Собянин подписал «Московский стандарт госуслуг», критерии которого предложили сами жители. С тех пор столичные офисы «Мои Документы» задали высокую планку в сфере предоставления услуг, которую успешно держат и сегодня. В 2021 году Сергей Собянин утвердил главный принцип московского стандарта госуслуг - «Человек на первом месте». В 2017 году появился проект «Искренний сервис». Сотрудники офисов ежедневно не просто решают вопросы жителей столицы, а находят к ним индивидуальный подход. Они стараются сделать больше, чем определено регламентами, оставаясь при этом в правовом поле. Делают все возможное, чтобы житель ушел с решенным вопросом и хорошим настроением. Сейчас искренний сервис - отличительная черта офисов «Мои Документы», и на сегодняшний день это уже не проект, а корпоративная культура, философия, которой придерживаются центры госуслуг.

В 2015 году в центре госуслуг района Строгино открылся первый уникальный Учебный центр для сотрудников «Мои Документы». В 2018 начал работу филиал Учебного центра во Дворце госуслуг на ВДНХ. Он стал первым в стране учебным заведением, которое готовит сотрудников для работы в столичных центрах «Мои Документы». 17 профессиональных тренеров обучают вновь принятых сотрудников, а также помогают повышать квалификацию уже опытным специалистам. Обучение проводится по двум направлениям: функциональное и сервисное. Специалистов обучают порядку предоставления услуг и искусству общения с людьми, стрессоустойчивости, другим навыкам, которые помогают проявить индивидуальный подход в общении с каждым жителем. За все время Учебным центром было разработано более 330 курсов и программ обучения.

В августе 2021 года открыл двери образовательный центр «Академия искреннего сервиса», реализующий свою деятельность на базе центров госуслуг Москвы. В данный момент обучение в нем проводится для сотрудников центров госуслуг. В нем приняли участие около 3000 сотрудников. В дальнейшем обучение по программам, направленным на развитие клиентоцентричности, смогут проходить сотрудники столичных социальных учреждений. Тренеры образовательного центра помогают сотрудникам в формировании лидерского потенциала, развитии эмоционального интеллекта. Цель - освоение новых моделей поведения на уровне лучших сервисных практик. Именно в «Академии искреннего сервиса» обучаются специалисты направления «Мой администратор» перед выходом на работу в поликлиники. В 2022 году тренеры из Учебного центра и образовательного центра «Академия искреннего сервиса» приняли участие в VI Всероссийском конкурсе «Мастер бизнес-тренинга» и заняли первые три призовых места.

Центры госуслуг регулярно участвуют во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России». В 2022 году сотрудник центра

госуслуг района Выхино-Жулебино победила в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ». В этом же году центры госуслуг «Мои Документы» стали лауреатами в номинациях «Лучший проект МФЦ» (торжественное вручение первого паспорта) и «Лучшая региональная сеть МФЦ». Центры госуслуг районов Отрадное и Выхино-Жулебино в 2022 году стали победителями смотра-конкурса Департамента социальной защиты населения города Москвы «Город для всех» за лучшие условия доступности маломобильным гражданам. Проект «Спортивные выходные» стал победителем Премии KudaGo 2022 в номинации «Развлекательный проект года».

Центр государственных услуг района Северное Измайлово является одним из филиалов центров государственных услуг «Мои Документы» в городе Москве. Дата открытия центра 26.12.2013 года. С момента открытия МФЦ района Северное Измайлово посетило 1 314 540 заявителей, оказано услуг – 1 291 540.

В 2022 году МФЦ района Северное Измайлово посетило 114 030 заявителей, оказано услуг 137 636. Из них: социального и универсального направления 51 087 услуг; ведомственного направления – 67 643 услуги.

В ноябре 2022 зоне ожидания Центра установлена зарядная станция для зарядки мобильных устройств.

Вместе с сотрудниками центра, предоставляют госуслуги и сотрудники ЦЗН. Специалистов отдела Центра занятости в 2022 году посетило 15 827 человек, сотрудниками ЦЗН предоставлено 15 668 услуг.

В Центре 63 окна, всего сотрудников, работающих в окнах 89 (среднее количество посетителей на одного сотрудника - 13 человек; среднее время ожидания в очереди составляет 00:04:03; среднее время обслуживания в окне – приема – 00:18:26), в 13 окнах осуществляют прием заявителей сотрудники отдела ЦЗН района Северное Измайлово.

Из 280 государственных услуг наиболее востребованы услуги универсального направления: государственные услуги Росреестра: в 2022 - было запрошено 4 612 сведений из ЕГРН (в 2021 – 5 776), подано на регистрацию прав и сделок с недвижимым имуществом заявлений 3 457 (в 2021 – 3 918).

В 2022 в нашем центре принято 627 заявлений на переоформление водительских удостоверений (в 2021 - 1048).

В 2022 году оформлено и выдано 14 269 социальных карт москвича (СКМ). (в 2021г. – 13 031). С 01 декабря 2022 оформление социальных карт переведено в электронный вид в соответствии с постановлением Правительства Москвы № 346-ПП от 09.03.2022 о внесении изменений в постановление Правительства Москвы от 18.11.2014 № 668 «О выпуске, выдаче и обслуживании социальных карт в городе Москве».

В 2022 за государственными услугами ДТиСЗН (Департамента труда и социальной защиты населения) г.Москвы в наш центр обратилось 8 964 заявителя (в 2021 – 14 652). Уменьшение предоставления государственных услуг ДТиСЗН г. Москвы связано с переводом многих услуг в электронный вид.

Так постановлением Правительства Москвы от 6 апреля 2021 № 410-ПП «О переводе предоставления отдельных государственных услуг (социальных выплат, мер социальной поддержки) осуществлялся поэтапный перевод услуг ДТиСЗН г.Москвы в электронный вид:

- с 10 апреля 2021 (было переведено 8 госуслуг: назначение ежемесячного пособия на ребенка; назначение ежемесячной компенсационной выплаты на возмещение роста стоимости продуктов питания отдельным категориям граждан на детей в возрасте до трех лет; назначение ежемесячной компенсационной выплаты лицу, занятому уходом за ребенком-инвалидом или инвалидом с детства в возрасте до 23 лет; назначение ежемесячной компенсационной выплаты на возмещение расходов в связи с ростом стоимости жизни отдельным категориям семей с детьми; назначение ежемесячной компенсационной выплаты на ребенка в возрасте до 18 лет, проживающего в семье, в которой оба или единственный родитель не работают и являются инвалидами I или II группы; назначение ежемесячной компенсационной выплаты потерявшим кормильца детям-инвалидам и инвалидам с детства в возрасте до 23 лет; назначение единовременного пособия женщинам, вставшим на учет в медицинских организациях, осуществляющих медицинскую деятельность на территории города Москвы, в срок до 20 недель беременности; назначение компенсации на приобретение технического средства реабилитации инвалидам, нуждающимся в обеспечении техническими средствами реабилитации);

- с 30 апреля 2021 (было переведено 6 госуслуг: назначение региональной социальной доплаты к пенсии неработающим пенсионерам; предоставление ежемесячной городской денежной выплаты ветеранам труда (ветеранам военной службы); предоставление ежемесячной денежной компенсации на оплату услуг местной телефонной связи ветеранам труда (ветеранам военной службы) предоставление ежемесячной денежной компенсации на оплату услуг местной телефонной связи одиноким пенсионерам; предоставление мер социальной поддержки в денежном выражении либо в виде социальных услуг; назначение ежемесячной денежной выплаты на детей в возрасте от 3 до 7 лет включительно);

- с 01 ноября 2021 (было переведено 2 госуслуги: постановка отдельных льготных категорий граждан, нуждающихся в санаторно-курортном лечении, на учет для получения бесплатной санаторно-курортной путевки в соответствии с нормативными правовыми актами города Москвы; постановка федеральных льготных категорий граждан, нуждающихся в санаторно-курортном лечении, на учет для получения бесплатной санаторно-курортной путевки).

В 2022 было оформлено 7702 (в 2021 – 10016) доступов к личному кабинету. Из них 5061 (в 2021 – 6158) на mos.ru и 2641 (в 2021 - 3858) gosuslugi.ru.

В 2022 по социальному направлению также были востребованы услуги по оформлению СНИЛС и ФОМС.

Наиболее востребованные услуги ведомственного направления: миграционный учет, регистрационный учет граждан по месту жительства, регистрация актовых записей гражданского состояния, расчет/перерасчет оплаты ЖКУ, предоставление субсидий на оплату ЖКУ, предоставление информации жилищного учета.

По миграционному учету в 2022 принято 5 428 уведомлений – на 47% больше, чем в 2021 (в 2021 - 2540 уведомлений), при этом подать уведомление по миграционному учету возможно, в том числе и через gosuslugi.ru.

8 834 заявителя обратились за документами жилищного учета.

В 2022 сотрудниками нашего центра зарегистрировано 2308 актовых записей (в 2021 - 2275 актовых записей): из них о рождении 1359 (в 2021 -1322), об установлении отцовства 25 (в 2021 - 47), о смерти 518 (в 2021 -584), о заключении брака 205 (в 2021- 179), о расторжении брака 201(в 2021 - 143).

Также, как и в 2021, в 2022 наши сотрудники продолжали оформлять актовые записи и выдавать свидетельства «О рождении» новорожденным в родильном доме ГБУ здравоохранения города Москвы «Городская клиническая больница имени Д.Д. Плетнева Департамента здравоохранения города Москвы» (выездное обслуживание), который в ноябре 2022 переименован на «Обособленное подразделение Родильный дом №2 Государственного бюджетного учреждения здравоохранения города Москвы «Городская клиническая больница имени Ф.И.Иноземцева департамента здравоохранения города Москвы». При выездном обслуживании в роддоме было зарегистрировано 827 актовых записей о рождении. С 29 сентября 2022 в роддоме установлено автоматизированное рабочее место, на котором оформляется актовая запись, а также оформляются, печатаются свидетельства о рождении (об установлении отцовства) и выдаются в тот же день (оформлено и выдано в роддоме – 253 свидетельства).

В нашем центре также доступен набор необходимых сервисов (детский уголок, комната матери и ребенка, кулер с водой, зона обмена книгами, стойка с газетами. Для доступности - сервис сурдоперевода, доступная среда для ММГ (маломобильных граждан). Для экономии времени - фотокабины, оплата пошлин в терминале, оплата госпошлин в окне приема, терминал передачи показаний, копирование документов. Для удобства - администратор зала, бесплатный WiFi и зона электронных услуг с тремя компьютерами, где возможно оформить услуги онлайн через портал mos.ru или gosuslugi.ru и предварительно записаться в ОИВ/ФОИВ. В 2022 году зоной электронных услуг воспользовалось 8 458 человек и было оформлено и получено 4 372 услуги.

Свои впечатления о работе нашего центра заявители оставляют в «Книге отзывов и предложений». Всего направлено обращений **238**, из них **123** положительных отзывов.

Остальное количество включает в себя вопросы жителей о перерасчете, сроках оказания услуг ОИВ (органами исполнительной власти), отзывы о работе сотрудников органов исполнительной власти, о работе портала mos.ru, о работе программного обеспечения, о приеме документов по предварительной записи, есть отзывы - замечания о работе сотрудников. Каждое обращение о работе сотрудника Центра анализируется, при необходимости проводится коррекционная работа.

В центре работают специалисты, которые постоянно проходят обучения и повышают квалификацию – в Учебном центре, в Академии «Искреннего сервиса», через систему дистанционного обучения и всевозможные вебинары.

В 2022 году повысили квалификацию 6 сотрудников: старший специалист – 3 человека; ведущий специалист - 3 человека.

Вновь принятые сотрудники проходят обязательное двухнедельное обучение в Учебном центре, на рабочих местах прикрепляются к специалистам-наставникам.

Наши сотрудники активно участвуют в различных городских проектах и мероприятиях: «Спортивные выходные», «Мой администратор», «Павильон здоровья», «Помощь семьям мобилизованных».

В нашем центре 9 человек прошли стажировку для дальнейшей работы администраторами в поликлиниках.

Помимо вежливого и грамотного персонала, в принцип клиенто-ориентированности мы закладываем реальную заботу о потребностях посетителей. Нам важно, чтобы нашим посетителям было комфортно. Поэтому во всех центрах, и в нашем тоже, вы встретите единый набор дополнительных услуг и дружелюбных сервисов: распечатать документ с флешки, сделать фото на документы, сделать ксерокопию документов, оплатить пошлину, перекусить и выпить чашку чая или кофе, занять малыша в детском уголке или научиться получать услуги в электронном или в исключительно электронном виде через портал госуслуг на mos.ru с помощью администратора зала.

Мы стараемся сделать центры госуслуг доступными и удобными для любой категории граждан. Наряду с автопарковками, вблизи центра организованы велопарковки, в помещении центра есть доступный Wi-Fi, кулеры с водой. Среди дополнительных сервисов появилась возможность **оплаты госпошлин и других платежей непосредственно в окне приема через POS-терминалы**. Способ оплаты позволяет осуществить платеж в одно касание и не требует ручного ввода реквизитов, что помогает избежать ошибок при заполнении.

**Руководитель МФЦ
района Северное Измайлово**

Е.А. Булгакова