

## **Информация о развитии центров госуслуг города Москвы «Мои Документы» для отчета муниципальным депутатам**

С 2011 года центры госуслуг «Мои Документы» города Москвы пришли на смену **1,2 тыс. приемным** различных органов власти. Уже к 2017 году были открыты центры в 125 районах столицы.

С расширением центров госуслуг на территории города Москвы удалось повысить доступность наиболее востребованных услуг федеральных органов власти за счет увеличения точек приема заявителей и количества окон приема.

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

**Планируется** в первом полугодии **2021** года открытие флагманских офисов ЮВАО (Рязанский пр-т, д. 2, к. 2 / к. 3) и САО (ТЦ Метрополис, Ленинградское шоссе, 16А, стр. 1).

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.

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. С использованием криптобиокабины можно сделать фотографию, а также отсканировать отпечатки пальцев и необходимые документы, которые затем автоматически передаются в Управление МВД. Всего за весь период с момента запуска более 660 заявлений было подано на получение данной услуги. В первом квартале 2021 года предоставление услуг с использованием криптобиокабины будет обеспечено в 102 центрах госуслуг.

2. 8 июля 2020 г. ГБУ МФЦ города Москвы перешли на работу в ФГИС ЕГРН (Федеральная государственная информационная система ведения Единого государственного реестра недвижимости) и на новый программный комплекс ПК ПВД 3.x для приема государственных услуг «Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество» и «Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости».

3. В 46 центрах госуслуг ЗАО, ЮЗАО, ЮАО и ЮВАО города Москвы 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.

4. 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

5. 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. По результатам оказания услуги гражданин признается банкротом, а сведения о завершении процедуры публикуются в Едином федеральном реестре сведений о банкротстве.

6. 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.

7. 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».

8. 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.

Сотрудниками МФЦ района Дорогомилово также осуществляется выездное обслуживание в Федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования Первый Московский государственный медицинский университет имени И.М. Сеченова Министерства здравоохранения РФ.

#### **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 через АИС МФЦ (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 (– далее СМЭВ) (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. В текущем году предоставление услуги ЗИЦ ГУ МВД России «Выдача справок о том, является или не является лицо подвергнутым административному наказанию за потребление наркотических средств или психотропных веществ без назначения врача либо новых потенциально опасных психоактивных веществ» реализовано посредством СМЭВ.

4. 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.

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

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

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

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

7. С 8 сентября 2020 г. на всех площадках «Мои Документы» города Москвы запущены две новые услуги ГБУ города Москвы Ресурсный центр по вопросам опеки и попечительства «Содействие» (ранее ГБУ «Детство») в связи с вступлением в силу Постановления Правительства Москвы от 1 сентября 2020 г. № 1412-ПП:

7.1. Включение в список детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, подлежащих обеспечению жилыми помещениями из специализированного жилищного фонда города Москвы по договорам найма специализированных жилых помещений.

7.2. Исключение детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, по прежнему месту жительства и включение в список детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, подлежащих обеспечению жилыми помещениями из специализированного жилищного фонда города Москвы по договорам найма специализированных жилых помещений.

Взаимодействие с ГБУ Центр «Содействие» осуществляется по СМЭВ. Дополнительно все принятые документы и заявления направляются с использованием курьерской службы (документы на бумажном носителе необходимы для формирования «Дела» заявителя). Предоставление услуг в МФЦ осуществляется по экстерриториальному принципу.

8. Запущена услуга по оформлению и выдаче социальной карты двум льготным категориям в АИС МФЦ:

8.1. Получатели субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

8.2. Граждане, награжденные нагрудным знаком «Почетный донор Москвы».

9. 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.

10. С 20 января 2020 г. предоставление госуслуги по оформлению СНИЛС («Первичная регистрация граждан в системе обязательного пенсионного страхования» (СНИЛС Онлайн), «Заявление об обмене страхового свидетельства», «Заявление о выдаче дубликата страхового свидетельства») осуществляется во всех МФЦ с использованием СМЭВ 3.0. Все три подуслуги предоставляются работниками МФЦ в режиме онлайн.

### **Работа с управляющими компаниями и поставщиками услуг в сфере ЖКХ**

Центры госуслуг производят начисления более чем по 4 млн лицевого счетов.

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.

### Услуги ЦЗН

В 2019 году территориальные отделы службы занятости переехали в офисы «Мои Документы». Сейчас в 50 центрах госуслуг специалисты ЦЗН помогают горожанам подобрать вакансию из базы данных, составить резюме, получить направление на бесплатное профессиональное обучение и переквалификацию, оформить временное трудоустройство. Для работодателей есть возможность поиска подходящих сотрудников. Также специалистами МФЦ осуществляется прием заявлений с выдачей результата в день обращения в режиме онлайн через АИС МФЦ по услуге ЦЗН «Выдача гражданам документов (справок) о регистрации их в качестве безработных и размере выплачиваемого пособия по безработице».

### Дворец госуслуг на ВДНХ

В 2018 году в Москве открылся центр госуслуг городского значения. Он разместился в историческом здании 71 павильона на ВДНХ рядом с фонтаном «Дружба народов».

Там жителям доступна в том числе возможность зарегистрировать право собственности на объекты недвижимости, расположенные на территории других субъектов Российской Федерации.

В других центрах госуслуг зарегистрировать право собственности можно только на объекты недвижимости, расположенные в Москве.

Во Дворце предоставляется уникальная услуга торжественного вручения первого паспорта гражданина РФ 14-летним детям (запущена 19 декабря 2020 г., временно приостановлена в связи с эпидемиологической ситуацией).

Мероприятие проходит ежемесячно при участии руководящего состава центров госуслуг, сотрудников МВД России и почетных гостей. Юные горожане получают паспорт в исторически значимом здании Дворца в окружении друзей и родственников. Со сцены звучат слова напутствия и теплые пожелания, вручаются памятные подарки. Такой важный день получения первого документа гражданина запомнится молодым людям на долгие годы.

После церемонии вручения для всех желающих проходит экскурсия по музейно-выставочному комплексу истории государственной службы и мастер-класс по письму пером.

В 2019 году в здании Дворца открылся первый в России музейно-выставочный комплекс истории государственной службы. Он посвящен истории чиновничества и делопроизводства в России, а также становлению и развитию письменности и письменных принадлежностей на Руси. Вход свободный для всех желающих, а экспозиция доступна на русском, английском и китайском языках. В ходе проекта «Субботы московского школьника» здесь проходят лекции, мастер-классы и экскурсии, а в рамках «Дня в музее» – уроки по обществознанию, истории, иностранным языкам, математике и информатике для учеников 6, 8 и 9 классов (временно приостановлено в связи с эпидемиологической ситуацией).

## Флагманские офисы

С 2018 года в Москве стали открываться флагманские офисы «Мои Документы» – в Центральном, Юго-Западном, Южном и Восточном административных округах города Москвы.

Их появление ознаменовало революцию в сфере предоставления государственных услуг. Здесь доступен расширенный перечень услуг. Например, с открытием флагманов началось предоставление услуги по регистрации транспортного средства. По предварительной записи можно поставить на учет автомобильные средства и прицепы к ним, внести изменения в данные о собственнике ТС, а также снять с учета транспортные средства. Для этого в офисах предусмотрены окна приема сотрудников ГИБДД, а также специально оборудована площадка для осмотра автомобилей.

Кроме того, во флагмане запустили уникальные услуги для оформления личных документов горожан – получение водительского удостоверения в день обращения и оформление загранпаспорта детям до 14 лет за сутки.

В данных офисах могут получить услуги в том числе юридические лица и индивидуальные предприниматели – уникальная услуга «Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств» с 22 декабря 2020 года предоставляется во флагманских офисах «Мои Документы» и МФЦ городского значения (Дворец госуслуг) по экстерриториальному принципу. Также во флагманских офисах «Мои Документы» ведется прием заявлений на некоторые услуги Фонда социального страхования Российской Федерации.

Также граждане могут воспользоваться полезными дополнительными сервисами: медицинским кабинетом «Мое здоровье», туристическим бюро «Мои путешествия», фотоателье «Мое фото», консультацией нотариуса «Мой нотариус», зоной общественного питания «Мое кафе», а также есть «Мой банк» и «Мой нотариус» (кроме флагмана ЮАО). Для удобства посетителей с детьми во флагманских офисах есть просторные детские игровые уголки и комфортные комнаты матери и ребенка.

### 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.

Сотрудник центра бережно упакует реликвии в специальные пакеты и направит в Главархив. Там, при необходимости, материалы отреставрируют и обеспечат им вечное хранение в надлежащих условиях. С согласия заявителя эти документы и предметы будут использованы в образовательных проектах и выставках. В читальных залах архива любой желающий может обратиться к семейным артефактам.

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.

**Проект «Москва – с заботой о ветеранах»** был запущен в мае 2019 года. Его целью стало обеспечение ветеранов наиболее востребованными государственными услугами на дому. Более 60 тыс. ветеранов 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.

За все время работы проекта поступило **свыше 23 тыс. обращений**, в том числе **было проведено более 7,9 тыс. консультаций и оказано около 3,9 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 «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.

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 – более 3 миллионов – поставили «лайк» на пульте оценки качества в окнах приема (по данным на 22 августа 2020 года).

### **«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 28 тыс. посетителей центров госуслуг **«Мои Документы»**. Москвичи чаще всего хотят узнать свой рост, проверить пульс и уровень насыщения крови кислородом.

В четырех флагманских офисах появились **роботы-диагносты**. Искусственный интеллект может измерить температуру тела, уровень сахара и кислорода в крови, давление и пульс, объем легких человека.

Полную консультацию с помощью робота-диагноста прошли более 700 посетителей. Самыми популярными обследованиями оказались измерение артериального давления (более 1400 измерений) и определение уровня глюкозы (более 1300 измерений) *(данные по состоянию на декабрь 2020 года)*.

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. 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.

### **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».

Больничные листы также были доставлены в МФЦ района Дорогомилово. Поступило около 6 тысяч листков нетрудоспособности, которые были выданы жителям города Москвы.

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 и получить квалифицированную медицинскую помощь, поддержку психологов и волонтеров.

В Западном округе дежурным центром для оформления актов гражданского состояния стал МФЦ района Дорогомилово. Более 1900 актов гражданского состояния были зарегистрированы нашим центром.