**Информация о деятельности центра государственных услуг**

**«Мои Документы» района Соколиная гора за 2020 год**

Центр государственныхуслуг района Соколиная гора функционирует с декабря 2012 года. Центр размещен непосредственно в районе и расположен по адресу ул. Большая Семеновская, д. 23А, общая площадь занимаемых помещений 912 кв.м.

Количество окон приема нашего центра 38. На начало 2021 года фактическое количество сотрудников с учетом руководящего состава составляет 64 человека. Центр работает ежедневно с 8:00 до 20:00. Более 270 услуг предоставляется нашим посетителям в окнах приема, 98% из них предоставляются без привязки к месту жительства. За 2020 год общее количество обратившихся посетителей в Центр госуслуг района Соколиная гора составило 120769 посетителя, при этом количество услуг составило 141257.

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).

Помимо удобства в получении услуг нашими посетителями, мы также заботимся об их комфортном пребывании в нашем Центре. Для наших посетителей у нас имеется: копировальный аппарат; Фотокабина; Терминал по оплате госпошлин, банкомат ВТБ, эквайринг-терминалы в окнах приема; Аппарат горячих напитков и перекусов; бесплатный Wi-Fi; имеется велопарковка у входа; игровой уголок; Более того, центр оборудован и для приема маломобильных групп населения (кнопка вызова, специализированная туалетная комната); Имеется зона электронных услуг с двумя компьютерами общего доступа; Администраторы-помощники всегда помогают и консультируют наших посетителей.

**Предоставление услуг через межведомственное электронное взаимодействие с ОИВ**

1. С 29 мая 2020 г. в центрахгосуслуг 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 завершенном переустройстве и (или) перепланировке помещений в многоквартирном доме» предоставляется в электронном виде. В настоящее время в центрахгосуслуг 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 заявление 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.

**Реализованные проекты в Центрегосуслуг района Соколиная гора в 2020 г.**

1. 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.х для приема государственных услуг «Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество» и «Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости».

2. 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, включая Центр госуслуг района Соколиная гора. Наши сотрудники оказывают данные услуги в Роддоме ГКБ имени Н.Э.Баумана на ежедневной основе.

3. 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.

4. 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.

5. 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».

**Информация о социальных городских проектах в центре госуслуг района Соколиная гора**

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

**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 2020 год в МФЦ Соколиная гора поступило 29 обращений и оказано около 20 государственных услуг. Среди наиболее популярных – оформление и выдача социальной карты москвича, выдача справок о городских и федеральных выплатах, а также прием документов для предоставления государственной услуги «Изменение сведений для получения мер социальной поддержки».

**Проект «Искренний сервис»** 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.

**«Здоровая Москва»** В августе был запущен проект Департамента спорта города Москвы и центров госуслуг «Спортивные выходные» (переведен с 10 октября в формат онлайн) – серия бесплатных занятий под руководством квалифицированных наставников уличными видами спорта для всех желающих старше 18 лет. Всего в МФЦ Соколиная гора за 2020 год принято 609 анкет на участие в проекте.

В нашем Центре госуслуг установлен тонометр, где посетители могут измерить своё давление, а также наши сотрудники консультируют и помогают оформлять доступ к электронной медицинской карте.

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

Ввиду непростой ситуации, сложившейся в стране, вызванной мерами профилактики против коронавирусной инфекции, а также на основании Приложения 7 к указу Мэра Москвы от 05 марта 2020 г. №12-УМ, мы стараемся сделать все возможное, чтобы получение государственных услуг было не только комфортным и доступным, но и максимально безопасным.

Со своей стороны, мы предпринимаем максимум усилий, чтобы сделать посещение нашего центра полностью безопасным для граждан (четкое соблюдение всех требований санитарно-эпидемиологической безопасности: разработан новый стандарт работы центров госуслуг в условиях пандемии, помещения офисов оборудованы рециркуляторами и дезинфицируются в соответствии с рекомендациями Роспотребнадзора, в окнах приема установлены стекла-экраны, нанесена разметка социальной дистанции).

При предоставлении государственных и иных услуг в помещениях МФЦ работники МФЦ, должностные лица, а также заявители обязаны использовать индивидуальные средства защиты органов дыхания (маски, респираторы) и рук (перчатки), соблюдать социальноедистанцирование. Контроль осуществляется с нашей стороны постоянно. К работе не допускаются сотрудники с повышенной температурой тела (ее измеряют ежедневно перед началом приема заявителей и затем – каждые 4 часа). Температура тела также измеряется и всем нашим посетителям при входе.

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 государственных услуг, 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 кол-центрах и стационарах, помогая жителям в трудную минуту сориентироваться в ситуации и получить квалифицированную медицинскую помощь, поддержку психологов и волонтеров.

Так от МФЦ района Соколиная гора с весны прошлого года было задействовано 35 сотрудников в помощь медицинским учреждениям и горячей линии по вопросам COVID-19; на конец года количество наших сотрудников, участвующих в помощи медицинским работникам составляет 4 человека.