**Информация о деятельности центра госуслуг**

**«Мои Документы» района Соколиная гора за 2021 год**

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

Количество окон приема нашего Центра 39. На конец 2021 года фактическое количество сотрудников с учетом руководящего состава составляет 64 человек. 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 2021 год общее количество обратившихся посетителей в Центр госуслуг района Соколиная гора составило 133283 посетителя.**

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; игровой уголок; Более того, центр оборудован и для приема маломобильных групп населения (кнопка вызова, специализированная туалетная комната); Имеется зона электронных услуг с тремя компьютерами общего доступа; Администраторы-помощники всегда помогают и консультируют наших посетителей.

**Что касается наиболее востребованных услуг, так за 2021 год, было оформлено и выдано:**

 Самые востребованные услуга – услуги ведомственного направления (вопросы жилищно-коммунальных платежей, регистрационный и миграционный учет граждан, оформление и выдача паспортов как РФ, так и загран на 5 лет)

 Очень востребованными оказались услуги социального направления (социальные карты, выплаты семьям с детьми, оформление и выдача путевок льготным категориям граждан и пр.)

 По услугам универсального направления (услуги Росреестра, ДГИ, Парковки и пр.)

 Не менее востребованы были в 2021 году также услуги по регистрации актовых записей (ЗАГС):

* Рождение
* Смерть
* Отцовство
* Регистрация брака в неторжественной обстановке
* Расторжение брака
* Выдача повторных свидетельств и справок

**Новые услуги 2021 года:**

• Консульская легализация документов (Флагман);

• Удостоверение подлинности подписи нотариуса и оттиска его печати при легализации документов, представляемых физическими и юридическими лицами в компетентные органы иностранных государств (Флагман);

• Прием заявления о гибели или уничтожении объекта налогообложения по транспортному налогу;

• Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым;

• Проставление апостиля на российских официальных документах, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации.

**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.

**Услуги ФСС**

Обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации и (или) услугами и отдельных категорий граждан из числа ветеранов протезами (кроме зубных протезов), протезно-ортопедическими изделиями, а также выплата компенсации за самостоятельно приобретенные инвалидами технические средства реабилитации (ветеранами протезы (кроме зубных протезов), протезно-ортопедические изделия) и (или) оплаченные услуги и ежегодная денежная компенсация расходов инвалидов на содержание и ветеринарное обслуживание собак-проводников (для иногородних инвалидов).

**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.

**Услуги ЗАГС**

С 25 октября 2021 г.в центре госуслуг Соколиная горадоступны новые услуги ЗАГС:

• 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.

**РАБОТА С УПРАВЛЯЮЩИМИ КОМПАНИЯМИ И ПОСТАВЩИКАМИ УСЛУГ В СФЕРЕ ЖКХ.**

*Центр госуслуг Соколиная горапроизводит начисления по33603****лицевымсчетам.***

***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-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.

**Реализованные проекты в Центре госуслуг района Соколиная гора в 2021 г.:**

«Мои Документы» — активные участники социальных городских проектов. Из года в год центры госуслуг продолжают развивать и поддерживать городские проекты, в том числе МФЦ района Соколиная гора.

**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.. Трогательные истории и материалы, собранные в ходе проекта, легли в основу **выставки, которая размещена в 28 офисах «Мои Документы»**. Документы и предметы, представленные на выставках, позволяют прикоснуться к подлинной истории из семейных архивов.

**Проект «Москва — с заботой о ветеранах»** был запущен в мае 2019 года. Его целью стало обеспечение ветеранов наиболее востребованными государственными услугами на дому. За 2021 год поступило **свыше 50 обращений, в том числе оказано более 25 государственных услуг**. Среди наиболее популярных — оформление и выдача социальной карты москвича, выдача справок о городских и федеральных выплатах, предоставление документов жилищного учета.

**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. 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»**. 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 высокую оценку 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. В **69 центрах госуслуг «Мои Документы»** разместились **современные диагностические комплексы.**

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

Результаты обследования в современном диагностическом комплексе можно распечатать, направить по электронной почте или в **электронную медкарту**, оформить которую, при необходимости, помогут специалисты центров госуслуг.

**Кардиокресла.** Сделать электрокардиограмму всего за 1 минуту можно в 25 центрах госуслуг, в том числе в МФЦ Соколиная гора. За 2021 год больше 1,5 тысяч человек сняли ЭКГ в Центре госуслуг Соколиная гора.

**«Спортивные выходные»**В августе 2020 года был запущен проект Департамента спорта города Москвы и центров госуслуг— 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. Через МФЦ района Соколиная гора было собрано свыше 1500 анкет на участие в проекте. Ближайшие парки нашего округа, где был реализован проект в 2021 году – Перовский, Измайловский, Сокольники. Также силами наших сотрудников была организована административная работа в парках во время проведения тренировок.

**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, а флагманские офисы стали площадками для их размещения. Так наши сотрудники МФЦ района Соколиная гора участвовали в организации административной работы в 2021 году в пунктах вакцинации в ТЦ Город, Флагман ВАО, павильоны здоровья и другие.Москвичи и гости столицы и сегодня могут сделать прививку в шести флагманских офисах, а также пройти экспресс-тестирование в 38 центрах «Мои Документы». Все пункты открыты ежедневно по графику центров.

В 2021 году продолжила свою работу **горячая линия 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.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. Операторы фиксируют заявки на доставку продуктов питания, товаров первой необходимости и лекарственных препаратов, а социальные работники оперативно доставляют заказ по нужному адресу.

«Мои Документы» реализуют и другие проекты совместно с Департаментом здравоохранения города Москвы. В рамках проекта **«Персональный помощник»** 71 специалист офисов курирует москвичей с подозрением и подтвержденным онкологическим заболеванием. Это позволяет человеку не оставаться один на один со своим диагнозом. Специалисты помогают вовремя записываться к врачу и на обследования, напоминают о записи на прием, отслеживают сроки этапов лечения и отвечают на возникающие вопросы.

Еще более 230 специалистов центров 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 непосредственно с оказанием медицинской помощи.

**Что касается общей информации по сети:**

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

**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 услуга торжественного вручения первого паспорта гражданина РФ 14-летним детям.В 2019 году в здании Дворца открылся первый в России музейно-выставочный комплекс истории государственной службы.

**Флагманские офисы.** С 2018 года в Москве стали открываться флагманские офисы «Мои Документы» — в Центральном, Юго-Западном, Южном, Юго-Восточном, Восточном и Северном административных округах города Москвы.Флагман ВАО был открыт в нашем округе 21.12.2020 в ТЦ Щелковский по адресу: Щелковское шоссе д. 75**.** Здесь доступен расширенный перечень услуг. Во всех флагманах доступны уникальные услуги, например, государственная регистрация ТС, выдача водительского удостоверения в день обращения, прием заявления о признании гражданина банкротом и торжественное вручение первых паспортов гражданам РФ, достигшим 14 лет.В данных офисах могут получить услуги в том числе юридические лица и индивидуальные предприниматели. Также во флагманских офисах «Мои Документы» ведется прием заявлений на некоторые услуги Фонда социального страхования Российской Федерации.

**Спасибо за внимание!**