

## О Т Ч Е Т

**МФЦ района Северное Измайлово открылся 26.12.2013г.**

**С начала открытия центр посетило 1 017 536 заявителей,  
предоставлено услуг – 1 004 432**

В 2020 году МФЦ района Северное Измайлово посетило **122 837** заявителей.

Специалистами центра предоставлено **120 911** услуг.

Наиболее востребованы услуги ведомственного направления: обратилось **56 375** заявителей, предоставлено услуг – **55 564**.

Наиболее востребованы услуги абонентского отдела, паспортного стола, ЗАГС, ФНС (ИНН и 3-НДФЛ).

На втором месте услуги социального направления и универсального направлений: обратилось **50 566** заявителей, предоставлено услуг - **49 895**.

В 2019 году добавилось **73** услуги в сфере социальной защиты населения. Это услуги важные для семей с детьми, ветеранов труда, пенсионеров, людей с инвалидностью: оформление и выдача социальной карты москвича; оформление и выдача Удостоверения многодетной семьи; назначение региональной социальной доплаты неработающим пенсионерам; назначение ежемесячного пособия на ребенка; оказание единовременной материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации; постановка отдельных льготных категорий граждан, нуждающихся в санаторно-курортном лечении, на учет для получения бесплатной санаторно-курортной путевки и т.д.

Особенно востребованные услуги универсального направления: переоформление водительских удостоверений и получение международных. Услуга оказывается по экстерну, 9 рабочих дней. Предоставление сведений из ЕГРН, государственная регистрация прав собственности, оформление социального найма, договора передачи прав собственности (приватизация), оформление парковочного разрешения и др.

В МФЦ также предоставляются услуги **«Одним пакетом» по основным жизненным ситуациям:** «Рождение ребенка», «Оформление наследства», «Оформление пенсии», «Смена места жительства», «Приобретение жилья»,

«Смена имени/фамилии», «Многодетная семья». В 2019г. прибавилось еще «3 пакета» - «Я автомобилист», «Я оплачиваю налоги», «Я потерял документы».

Можно оформить и получить документы по **Комплексному запросу**.

Более **270** услуг можно оформить в МФЦ (в январе 2019г. -180 услуг), **98%** без привязки к месту жительства. И **только 3** – «регистрационный учет», «миграционный учет» и «оформление разрешения на въезд в РФ иностранным гражданам и лицам без гражданства» предоставляются территориально.

Кроме того, с 2019г. в МФЦ можно обратиться и по вопросам трудоустройства. В нашем центре оказывают услуги по трудоустройству специалисты двух отделов Центра занятости населения – **«Северное Измайлово»** и **«Гольяново»**.

Специалисты ЦЗН помогают подобрать вакансию из базы данных, составить резюме, получить направление на бесплатное профессиональное обучение и переквалификацию, оформить временное трудоустройство.

Специалистами МФЦ осуществляется прием заявлений с выдачей результата в день обращения в режиме онлайн по услуге ЦЗН **«Выдача гражданам документов (справок) о регистрации их в качестве безработных и размере выплачиваемого пособия по безработице»**.

В МФЦ района Северное Измайлово прием заявителей осуществляется в 65-ти окнах приема.

Всего в центре работает 52 сотрудника.

Из них: прием осуществляют **42** специалиста, 2 администратора-помощника по искреннему сервису, **1** специалист по ЗОЖ.

В день наш центр посещает **от 400 до 500 человек в день**. Сделать процесс получения необходимых государственных услуг максимально комфортным нам помогает рациональное управление очередями: **онлайн-мониторинг загруженности центра, предварительная запись для оформления ряда услуг (биометрический загранпаспорт, услуги Росреестра, ДСЗН), уведомление о готовности документов (тем способом, который указан в заявлении – по электронной почте или СМС-оповещением)**.

Мы стремимся свести время ожидания в очереди к минимальному (в центре госуслуг Северное Измайлово - среднее время ожидания составляет 3 мин., среднее время обслуживания – 5 мин).

Время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут, более 15 минут – «чашка кофе в подарок».

В центре работают специалисты, которые постоянно проходят обучения и повышают квалификацию – в Учебном центре, через систему дистанционного обучения и всевозможные вебинары. Вновь принятые сотрудники проходят обязательное двухнедельное обучение в Учебном центре, на рабочих местах прикрепляются к специалистам-наставникам.

Помимо вежливого и грамотного персонала, в принцип клиентоориентированности 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 центров 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.

Специалисты нашего центра принимают активное участие в реализации новых проектов и полезных нововведений, которые всегда ориентированы предвосхищать пожелания жителей о качестве сервиса:

1. **Родильные дома** – Совместный проект ГБУ МФЦ г. Москвы и Департамента здравоохранения города Москвы по оформлению и выдаче свидетельств о рождении и об установлении отцовства непосредственно в родильных домах.

**Реализация данного проекта осуществляется специалистами нашего центра в ГБУЗ «ГКБ им. Д.Д. Плетнева ДЗМ» Обособленное подразделение «Родильный дом» (родильный дом №20).**

2. Проекты Департамента здравоохранения г. Москвы:

- проект по выдаче одновременно со свидетельством о рождении сертификата на посещение ребенком первого года жизни врачей-специалистов в медицинских организациях государственной системы здравоохранения города Москвы;
- аппарат для измерения артериального давления в каждом центре госуслуг;
- консультация москвичей по вопросам здорового образа жизни в рамках проекта «Здоровая Москва»;
- кабинеты «Мое здоровье».

3. Услуги социальной защиты населения – предоставление компенсационной выплаты на приобретение предметов и средств, назначенных для ухода за новорожденными детьми (для иногородних родителей).

4. ГБУ Центр «Содействие» - две новые услуги ГБУ «Содействие» по обеспечению жилыми помещениями детей-сирот.

Мы также активные участники социальных городских проектов и общегородских мероприятий.

**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.

**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.

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. Ежедневно телефон руководителя поступают звонки от ветеранов не только по оформлению документов, но и с просьбой помочь им решить социальную, бытовую проблему или проблему личного характера.

### **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.

**«Искренний сервис»** – умение 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.

Центры госуслуг – места притяжения, приходя в которые жители могут рассчитывать на искреннюю помощь сотрудников.

### **«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.

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 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».

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.