

**Отчет**  
**о работе МФЦ окружного значения ЮАО**  
**с 01.01.2020 по 31.12.2020 г.**

Сегодня мы открыты для жителей 7 дней в неделю.

«Мои Документы» оказывают более 270 государственных услуг из которых 98 % без привязки к месту жительства.

На территории, флагманского центра госуслуг ЮАО располагаются **72** окон, включая окна служб **ЦЗН** и **МВД**, число сотрудников превышает **120** человек. Ежедневно в наш центр обращаются более **1000** заявителей, а количество оказанных в центре услуг за 2020 год составляет более **200 000**. **Дополнительно для удобства заявителей в МФЦ окружного значения ЮАО расположен Центр занятости населения**, куда с 2020 года можно обратиться за помощью в трудоустройстве.

Для жителей столицы становится привычным, что «Мои Документы» помогут в самых разных ситуациях. **Регистрация рождения или смерти, оформление полиса медицинского страхования или замена водительских прав.** Мы сформировали комплекс услуг на основе часто встречающихся жизненных ситуаций таких как: **«Рождение ребенка»**, **«Перемена имени»**, **«Многодетная семья»** и других. Эти пакеты услуг позволяют получить необходимые услуги в рамках жизненной ситуации и сократить число визитов в центр госуслуг до двух: сначала подать заявления, а потом прийти за готовыми документами.

Сделать процесс получения необходимых государственных услуг максимально комфортным нам помогает **онлайн-мониторинг загруженности центров, предварительная запись и уведомление о готовности документов**, благодаря чему во флагманском офисе госуслуг ЮАО среднее время ожидания составляет менее 10 минут.

**Самые востребованные** услуги во Флагманском центре ЮАО это:

1. Регистрация по месту жительства/пребывания;
2. Расчет и перерасчет коммунальных услуг;
3. Регистрация договора купли-продажи жилого помещения;
4. Оформление парковочного разрешения;
5. Регистрация рождения, отцовства и смерти;
6. Оформление социальной карты москвича;
7. Назначение региональной социальной оплаты к пенсии неработающим пенсионерам.
8. Замена водительского удостоверения
9. Регистрация ТС

Также активно ведётся работа с УПРАВЛЯЮЩИМИ КОМПАНИЯМИ И ПОСТАВЩИКАМИ УСЛУГ В СФЕРЕ ЖКХ.

*Флагманский офис госуслуг ЮАО производит начисления порядка 35 тысяч лицевых счетов.*

*В период пандемии были реализованы 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 индивидуальных приборов учёта воды, 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.

Также специалистами МФЦ осуществляется прием заявлений с выдачей результата в день обращения в режиме онлайн.

Из года в год центры госуслуг продолжают развивать и поддерживать городские проекты.

С целью сохранения памяти о подвигах героев Великой Отечественной войны в нашем Флагмане был запущен проект **«Москва – с заботой об истории»**. «Мои Документы» и Главный архив Москвы предложили горожанам передать на бессрочное хранение городу семейные реликвии военных лет через центры госуслуг. В результате в архивные фонды из нашего центра было передано **свыше 50** документов и вещественных свидетельств.

В канун 9 мая 2020 года в центрах госуслуг «Мои Документы» стартовал проект **«Москва – с заботой о ветеранах»**. Специалисты нашего центра оказали содействие в получении услуг более 40 (сорока) ветеранам. Основной целью стало предоставление наиболее востребованных государственных услуг ветеранам Великой Отечественной войны на дому.

**Особенностью центров госуслуг является проект «Искренний сервис»**, который был принят в 2014 году Мэром Москвы, а также утвержден **московский стандарт госуслуг**, включающий 8 простых, но важных принципов работы сотрудников, во благо жителей города. Специалисты центров «Мои Документы» всегда помогают посетителям с улыбкой и заботой.

#### **«Здоровая Москва и Спортивные выходные»**

Летом 2020 года центры госуслуг запустили серию проектов в рамках **«Здоровой Москвы»**. В **10 центрах, и в нашем в том числе, появились современные диагностические комплексы**, которые позволяют провести экспресс-анализ ключевых показателей организма: давление, пульс, вес и других. В нашем центре было проведено более 4 тысяч обследований на данном комплексе.

Проект **«Спортивные выходные»** дал возможность всем желающим тренироваться в городских парках столицы. Второй сезон запустился в **онлайн-формате на платформе YouTube**. МФЦ окружного значения ЮАО является лидером в округе по информированию и участию жителей в данном проекте.

Обратная связь с жителями – фундамент развития любой сервисной структуры. Главное – слышать клиента.

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

В период пандемии, специалисты центров госуслуг оперативно включились в борьбу за здоровье москвичей. За три дня была развернута горячая линия по вопросам COVID-19. На сегодняшний день операторы-сотрудники центров «Мои Документы» уже обработали более 1,5 миллиона звонков.

Сейчас сотрудники центров госуслуг выявляют контактных с заболевшими COVID-19.

Более 600 специалистов офисов «Мои Документы» помогли медицинским работникам в стационарах и лабораториях.

Более 70 тысяч жителей, которые были вынуждены соблюдать домашний режим, получили листки нетрудоспособности благодаря работе курьеров – сотрудников офисов «Мои Документы».

Кроме того, «Мои Документы» помогли коллегам из Центра занятости населения. Специалисты обрабатывали заявки на портале «Моя работа» и подбирали медицинский персонал для открывающихся стационаров.

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.

**Руководитель  
МФЦ окружного значения ЮАО**

**Н.В. Кудряшова**