

Выступление руководителя МФЦ района Капотня  
Н.Н.Скороспеловой  
на муниципальном собрании внутригородского муниципального образования  
Капотня в городе Москве  
16.02.2023 года

Уважаемые депутаты!  
Уважаемые приглашенные!

**Общая информация**

С 2011 г. центры госуслуг «Мои Документы» города Москвы пришли на смену **1,2 тыс. приемных** различных органов власти. Уже к 2017 г. офисы были доступны для жителей 125 районов столицы. С расширением центров «Мои Документы» в Москве наиболее востребованные услуги федеральных органов власти стали доступнее, так как увеличилось количество точек и окон приема заявителей.

МФЦ района Капотня функционирует с февраля 2013 года, занимаемая площадь центра 1053,9 кв.м., штатная численность сотрудников в центре составляет 30 человек. Ежедневно в центр госуслуг района Капотня обращаются около 150 человек, это примерно 4500 заявителей в месяц. В течении 2022 года в центр госуслуг района Капотня обратилось 49922 жителя города Москвы.

В МФЦ района Капотня имеется 29 окон приема, из них в 25 окнах ведут прием сотрудники МФЦ:

- в 12 окнах – прием по ведомственному направлению
- в 6 окнах – прием по универсальному направлению
- в 6 окнах – прием по социальному направлению
- в 1 окне – прием эксперта по всем трём направлениям

Для удобства заявителей 13 окон приема оснащены эквайрингом для оплаты государственной пошлины в окне, при получении государственной услуги. Также выделено, организовано и оснащено эквайрингом отдельное окно для оплаты госпошлины.

В 4-х окнах приема работают специалисты ОВМ – приглашенной организации, расположенной в помещении МФЦ.

Для маломобильных граждан выделен отдельный кабинет.

Мы стремимся свести время ожидания в очереди к минимальному. Среднее время ожидания в МФЦ района Капотня составляет 00:00:41 минуты.

Жалоб и нареканий на работу МФЦ района Капотня в 2022 году не поступало.

В целях предотвращения распространения коронавирусной инфекции и обеспечения безопасности жителей столицы, получение государственных услуг организовано с соблюдением всех требований санитарно-эпидемиологической безопасности: разработан новый стандарт работы центров госуслуг, помещения офиса оборудованы рециркуляторами и дезинфицируются в соответствии с рекомендациями Роспотребнадзора, в окна приема установлены стекла-экраны, специалисты МФЦ обеспечены медицинскими масками и дезинфицирующими средствами. На входной группе имеются в свободном доступе маски для заявителей.

За последние годы количество предоставляемых услуг увеличилось на 63 % (с порядка 180, до более 280 услуг). По экстерриториальному принципу на данный момент предоставляется 99 % услуг, тогда как доля услуг по экстерриториальному принципу в 2013 г. составляла только 4 %.

В каждом центре доступен **единый набор дружелюбных сервисов**. Центры усовершенствованы для более комфортного пребывания и передвижения маломобильных граждан, а для удобства родителей с детьми есть детская игровая зона, а также комната матери и ребенка. В центрах можно сделать фото на документы, распечатать или снять копию с документов, оплатить госпошлины и иные платежи с помощью платежных терминалов в зале или в окне приема. В зоне обмена книгами каждый желающий может оставить свою книгу и взять другую понравившуюся, почитать в комфортной обстановке, а также посмотреть афишу городских мероприятий на ближайшее время. Здесь же можно бесплатно отсканировать QR-коды со ссылками на аудиокниги или электронные тексты известных взрослых и детских произведений. Книги периодически обновляются, что позволяет регулярно знакомиться с новыми авторами.

В 2022 году МФЦ района Капотня был оснащен дополнительным сервисом «удобная зарядка гаджетов».

Центры госуслуг «Мои Документы» 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** («Рождение ребенка», «Многодетная семья», «Оформление наследства», «Перемена имени», «Приобретение жилья», «Смена места жительства», «Я — автомобилист», «Я потерял документы», «Я оплачиваю налоги») или подать **комплексный запрос**. В 2022 году в МФЦ района Капотня в рамках комплексного запроса было принято более 100 запросов. «Мои Документы» поддерживают различные городские проекты и информируют о них горожан.

**Динамика по заявителям:**

- В 2020 году оказано **54692** услуг;

- В 2021 году оказано **61590** услуг;
- В 2022 году оказано более **61949** услуг.

### Самые популярные услуги 2022г.

С начала 2022 г. москвичи обращались в МФЦ района Капотня за предоставлением информации жилищного учета — **6239** раз, на втором месте — оформление и выдача социальной карты получателя социальных льгот — **5510** раз, на третьем — услуги по регистрационному учету граждан РФ — **4234** обращений, на четвертом — предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН) — **2214** раз, на пятом — кадастровый учет и (или) регистрация прав — **1839** раз.

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

Центр госуслуг района Капотня производит начисления по 8884 лицевым счетам (68 МКД и 7 домам малоэтажного жилого фонда).

ГБУ МФЦ города Москвы является организацией-посредником между жителями и Управляющей организацией, в обязанности которой входит производство расчетов и начислений за жилищно-коммунальные услуги.

Расчет начислений платы за жилищно-коммунальные и прочие услуги производится строго в соответствии с нормативными и правовыми актами, а также нормами действующего законодательства, с учетом занимаемой площади, вида собственности жилого помещения, количества проживающих, наличия льгот и объема потребленных услуг по тарифам и ценам, утвержденным постановлением Правительства Москвы от 14.12.2018г. № 1497-ПП «Об утверждении цен, ставок и тарифов на жилищно-коммунальные услуги для населения».

Согласно Договору МФЦ района Капотня осуществляет корректировки начислений за жилое помещение и коммунальные услуги по письменному поручению Управляющей компании (УК). Поручения, оформленные по 14 число текущего месяца, служат основанием для расчета начислений в текущем месяце, после 15 числа текущего месяца – в следующем за расчетным.

С **28 апреля 2022г.**, в случае если расчет начислений осуществляется через центры госуслуг, граждане могут получать в личном кабинете на портале mos.ru справку о наличии/отсутствии задолженности или переплаты за жилищно-коммунальные и иные услуги. Ранее при получении информации о задолженности в центрах госуслуг «Мои Документы» официальные сведения о переплате не предоставлялись вовсе (переплата просто

учитывалась в едином платежном документе). Жители по-прежнему могут выбрать — получить справку в МФЦ или онлайн на портале mos.ru.

### Новые услуги за 2022 год

- В начале 2022 года появилась возможность получать услуги ЗАГС по **экстерриториальному принципу**. В частности, нововведения коснулись услуг по регистрации рождения, расторжения брака, а также подачи заявлений о внесении изменений или исправлений в записи актов гражданского состояния. Раньше за некоторыми услугами ЗАГС нужно было обращаться по месту проживания или наступления события. Сейчас зарегистрировать ребенка или получить повторные свидетельства и справки можно в любом подходящем центре госуслуг.

В 2022 году сотрудниками МФЦ района Капотня было предоставлено **2663** услуга ЗАГС, что на **2029** услуг больше чем в предыдущем периоде.

В том числе:

- Регистрация рождения - **166** обращений;
- Регистрация смерти - **132** обращений;
- Регистрация заключения брака - **221** обращений;
- Регистрация расторжения брака - **281** обращений;
- Выдача повторных документов о государственной регистрации актов гражданского состояния **1292** обращений;
- Прием заявлений о внесении исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния - **103** обращения;
- Прием заявления на проставление апостиля на официальных документах, выданных органами ЗАГС г. Москвы - **468** обращений.

- **С 1 марта 2022г.** в центрах госуслуг доступна услуга ДТСЗН города Москвы по оказанию адресной социальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации- принято **180** документов.

- **С 28 апреля 2022г.** жители Москвы могут **поставить на кадастровый учет недвижимость и зарегистрировать права на нее, не выходя из дома**. Специалист центра госуслуг примет документы и доставит результат оказания услуги в выбранное место по указанному заявителем адресу в пределах города Москвы.

Онлайн-заявку на выезд сотрудника «Мои Документы» на регистрацию недвижимости можно подать на портале mos.ru. При оформлении документов заявитель может выбрать курьерскую доставку в качестве способа получения результата услуги.

Льготным категориям граждан услуга предоставляется бесплатно: ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны, участникам обороны

Москвы, детям-инвалидам, инвалидам I группы, инвалидам с детства I группы.

- **С 29 июня 2022г.** физическим лицам доступна **услуга по регистрации права собственности на объекты недвижимости, находящиеся за пределами столицы, в любом центре госуслуг Москвы.** Услуга предоставляется по предварительной записи. Жители теперь могут зарегистрировать недвижимость по экстерриториальному принципу, вне зависимости от места нахождения объекта в России.

- **С 1 июля 2022г.** две услуги стали доступнее:

- Теперь зарегистрироваться по месту жительства или по месту пребывания в Москве можно в любом центре госуслуг. Ранее услугу по регистрации оказывали в центрах госуслуг территориально, то есть в пределах района проживания. В 2022 году в МФЦ района Капотня предоставлено 4234 услуг регистрационного учета.

- Российский паспорт теперь оформляется пять рабочих дней с момента поступления документов из центра госуслуг в отдел миграции. Ранее срок составлял для жителей города Москвы — 10 дней, для обратившихся по экстерриториальному принципу жителей других регионов — 30 дней. В 2022 году в МФЦ района Капотня предоставлено 2904 услуг.

- **С 10 августа 2022 г.** во всех центрах госуслуг осуществляется прием запросов на обеспечение жилыми помещениями и денежными выплатами жителей города Москвы, состоящих на жилищном учете, в части предоставления компенсационной выплаты для приобретения или строительства жилых помещений.

- **С 28 сентября 2022г.** в центрах госуслуг организован прием заявлений о замене территории страхования от застрахованных лиц, имеющих полис ОМС, выданный в другом субъекте РФ, и желающих прикрепиться к московской страховой медицинской организации. В МФЦ района Капотня подано 77 заявлений.

- **С 24 октября 2022г.** во всех центрах госуслуг реализована возможность **получения документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, являющегося результатом предоставления услуги посредством портала gosuslugi.ru.**

### **Проекты центров «Мои Документы»**

#### **«Видеоконсультации»**

С 15 февраля 2021г. на портале mos.ru появилась возможность записаться на видеоконсультацию со специалистами центров «Мои документы». Темы онлайн-консультаций связаны с востребованными услугами ведомственного, социального, универсального направлений и

услугам ЗАГС. В данном проекте принимают 3 сотрудника МФЦ района Капотня.

### **«Спортивные выходные»**

В августе 2020 г. был запущен проект центров госуслуг и Департамента спорта города Москвы **«Спортивные выходные»** — серия бесплатных занятий уличными видами спорта для всех желающих старше 18 лет в парках столицы. Под руководством **квалифицированных наставников**, чемпионов Европы и мира горожане могут освоить азы йоги, северной ходьбы, функциональных тренировок и других популярных видов спорта. Участниками тренировок стали популярные спортсмены, актеры, телеведущие. «Спортивные выходные» также проходят в онлайн-формате на канале проекта.

В летнем сезоне в офлайн-тренировках приняли участие более 27 тыс. человек, а количество локаций впервые достигло 20.

1 октября 2022 года проект стартовал в новом формате. Впервые занятия в холодное время года проходят на уникальных закрытых локациях столицы — в студиях растяжки и фитнеса Smstretching, Доме культуры «ГЭС-2», здании Северного речного вокзала и Доме культуры на ВДНХ. Появились новые направления тренировок: barre — балетная тренировка с элементами пилатеса, йоги и танцев, fitboxing — интенсивная кардиотренировка с элементами бокса, pilates, TRX — функциональная тренировка с петлями для развития координации и выносливости, а также hot 36° stretching и hot 36° yoga — тренировки в горячем зале для развития гибкости и укрепления мышц всего тела.

### **«Мой администратор»**

В 2020 году запустился проект «Мой администратор». Ряд функций администраторов поликлиник стали выполнять сотрудники центров госуслуг. В 2021 году проект был включен в основную деятельность центров госуслуг. **Сейчас почти 1,5 тыс. специалистов работают администраторами в поликлиниках столицы.**

В задачи администраторов входит решение различных вопросов пациентов: помочь записаться к специалисту, сориентировать по месторасположению нужного кабинета, уточнить графики приема врачей и пр. **Сотрудники центров госуслуг освободили время медицинских работников для выполнения их непосредственной работы — оказания медицинской помощи пациентам.**

Все администраторы поликлиник **проходят специальную подготовку и обучение в образовательном центре «Академия искреннего сервиса», а**

также изучают функционал, специфику работы в поликлинике, развивают навыки проактивного поведения и работы в нестандартных ситуациях с сохранением ориентации на интересы пациента. Перед выходом в поликлинику сотрудник работает в центре госуслуг — это позволяет приобрести практику уверенного и доброжелательного общения с жителями района.

Работая в медицинских учреждениях, администраторы продолжают на ежедневной основе развивать свой профессионализм — разбирают варианты решения возникающих ситуаций, изучают нововведения в медицинских учреждениях.

### **«Сопровождаемое трудоустройство воспитанников ПНИ»**

В марте 2021 года стартовал проект по трудоустройству воспитанников городских психоневрологических домов-интернатов. На каждом этапе — от приема на работу до самого рабочего процесса — подопечным помогают кураторы со стороны домов-интернатов и центров «Мои Документы». Проект по трудоустройству проживающих в психоневрологических интернатах **направлен на создание беспрепятственного пространства для жизни людей с ментальными особенностями**. Ключевым инструментом в адаптации и социализации становится трудовая занятость: работа помогает проживающим не только зарабатывать деньги, но и реализовать личностный потенциал, обрести независимость и уверенность в собственных силах.

Сейчас уже **88 воспитанников** психоневрологических интернатов работают в **51 офисе «Мои Документы»**, в том числе 2 воспитанника в МФЦ района Капотня

На Премии HR-бренд-2021 «Мои Документы» стали победителями в номинации «Равные возможности». Ее получают только те работодатели, которые обеспечивают лучшие условия труда людям с инвалидностью. Многим людям с ментальными особенностями проект по сопровождаемому трудоустройству помог лучше адаптироваться, научиться организовывать свой день, взаимодействовать с другими людьми.

### **«Москва — с заботой о ветеранах»**

Проект «Москва — с заботой о ветеранах» был запущен в мае 2019 г. Его цель — обеспечение ветеранов наиболее востребованными государственными услугами на дому. **Более 100 ветеранов получили сертификат участника с указанием телефона руководителя районного центра госуслуг, который стал их личным консультантом**. Ветеран может в любой момент обратиться с вопросом к своему персональному помощнику или попросить специалиста приехать на дом для оформления услуги.

За время работы проекта поступило **свыше 70 телефонных звонков**, в том числе было оказано около 30 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.

### **«Москва — с заботой об истории»**

Проект стартовал 9 апреля 2019 г. Цель — сохранить память о героях Великой Отечественной войны. Передать семейные реликвии в Главархив через центры госуслуг может каждый желающий.

Истории и материалы, собранные в ходе проекта, легли в основу **выставки, которая размещена в 29 центрах госуслуг и в онлайн-формате на сайте Главархива Москвы в разделе «Проекты».**

К 9 Мая 2020 г. был открыт **виртуальный музей Главархива и центров госуслуг «Москва — с заботой об истории».** На сайте [vov.mos.ru](http://vov.mos.ru) размещены оцифрованные копии писем, фотографий, фото предметов быта и гардероба, также в музее можно найти документальные видеоролики, интерактивные карты, военные новости и многое другое.

С 17 мая 2021 г. запущен второй этап проекта «Москва — с заботой об истории» — **«Московская фотолетопись».** В рамках проекта горожане могут сдать через центры госуслуг на вечное хранение в Главархив фото пленки из семейных архивов, отображающие историю Москвы и жизнь москвичей в XX веке.

### **«Современный диагностический комплекс»**

В центре госуслуг района Капотня размещён **современный диагностический комплекс.** Он помогает провести быстрое бесплатное обследование организма (определить состав тела, измерить уровень насыщения крови кислородом, артериальное давление и пульс, провести анализ выдыхаемого воздуха). Комплекс позволяет записаться к врачу, для этого понадобится ввести полис ОМС и дату рождения. Горожане активно пользуются новинкой. Жители чаще всего хотят узнать свой рост, проверить пульс и уровень насыщения крови кислородом. Результаты можно распечатать, направить по электронной почте или в электронную медкарту, оформить которую при необходимости помогут специалисты центров госуслуг. Жители могут получить индивидуальные рекомендации по сбалансированному питанию после обследования. Рацион разрабатывается на семь дней и включает в себя подробное меню.

### **Проект «Искренний сервис»**

В 2014 году Мэр Москвы Сергей Собянин подписал «Московский стандарт госуслуг», критерии которого предложили сами жители. С тех пор столичные офисы «Мои Документы» задали высокую планку в сфере предоставления услуг, которую успешно держат и сегодня. В 2021 году



Сергей Собянин утвердил главный принцип московского стандарта госуслуг — «Человек на первом месте».

В 2017 году появился проект «Искренний сервис». С тех пор сотрудники офисов ежедневно не просто решают вопросы жителей столицы, а находят к ним индивидуальный подход. Они стараются сделать больше, чем определено регламентами, оставаясь при этом в правовом поле. Делают все возможное, чтобы житель ушел с решенным вопросом и хорошим настроением. Сейчас искренний сервис — отличительная черта офисов «Мои Документы», и на сегодняшний день это уже не проект, а корпоративная культура, философия, которой придерживаются центры госуслуг. По итогам 2021 года, в 2022 году МФЦ района Капотня заняло первое место в номинации «Добрые сердца» среди центров госуслуг г. Москвы.

### **Учебный центр**

В 2015 году в центре госуслуг района Строгино открылся первый уникальный Учебный центр для сотрудников «Мои Документы». В 2018 начал работу филиал Учебного центра во Дворце госуслуг на ВДНХ. **Он стал первым в стране учебным заведением**, которое готовит сотрудников для работы в столичных центрах «Мои Документы».

17 профессиональных тренеров обучают вновь принятых сотрудников, а также помогают повышать квалификацию уже опытным специалистам. Обучение проводится по двум направлениям: функциональное и сервисное.

Специалистов обучают порядку предоставления услуг и искусству общения с людьми, стрессоустойчивости, другим навыкам, которые помогают проявить индивидуальный подход в общении с каждым жителем.

За все время Учебным центром было разработано **более 330 курсов и программ обучения**.

### **Академия искреннего сервиса**

В августе 2021 года открыл двери образовательный центр «Академия искреннего сервиса», реализующий свою деятельность на базе центров госуслуг Москвы.

В данный момент обучение в нем проводится для сотрудников центров госуслуг. В нем приняли участие около 3000 сотрудников, в том числе было обучено 87% штата сотрудников МФЦ района Капотня. В дальнейшем обучение по программам, направленным на развитие клиентоцентричности, смогут проходить сотрудники столичных социальных учреждений.

Тренеры образовательного центра помогают сотрудникам в формировании лидерского потенциала, развитии эмоционального интеллекта — всё это с целью освоения новых моделей поведения на уровне лучших сервисных практик.

Именно в «Академии искреннего сервиса» обучаются специалисты направления «Мой администратор» перед выходом на работу в поликлиники.

В 2022 году тренеры из Учебного центра и образовательного центра «Академия искреннего сервиса» приняли участие в VI Всероссийском конкурсе «Мастер бизнес-тренинга» и заняли первые три призовых места.

### **Достижения 2022 года**

В 2022 году центры госуслуг «Мои Документы» стали лауреатами в номинациях «Лучший проект МФЦ» (торжественное вручение первого паспорта) и «Лучшая региональная сеть МФЦ».

Проект «Спортивные выходные» стал победителем Премии KudaGo 2022 в номинации «Развлекательный проект года».

С уважением,

Руководитель МФЦ района Капотня



Н.Н.Скороспелова