**Отчет о работе**

**межрайонного МФЦ районов Останкинский и Марьина роща**

**за 2021 год.**

С 2011 года центры госуслуг «Мои Документы» города Москвы пришли на смену **1,2 тыс. приемным** различных органов власти. В 2021 году центры госуслуг «Мои Документы» отметили свое 10-летие.

С расширением центров госуслуг на территории города Москвы удалось повысить доступность наиболее востребованных услуг федеральных органов власти за счет увеличения точек приема заявителей и количества окон приема.

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

На сегодняшний день в центрах госуслуг открыто более 7000 окон приема, работает более 10,5 тыс. сотрудников. Ежедневно в офисы «Мои Документы» обращается около 70 000 человек.

В настоящее время в центрах «Мои Документы» предоставляют более 280 госуслуг. **По экстерриториальному принципу предоставляется 98 % услуг.**

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). «Мои Документы» инициируют, поддерживают различные городские проекты и информируют о них горожан.

**Доступность услуг**

Так, по результатам 2021 года общее количество посетителей, обратившихся за государственными услугами в межрайонный МФЦ районов Останкинский и Марьина роща, составило – 171808 человек, оказано услуг- 166804. В центре госуслуг районов Останкинский и Марьина роща размещаются следующие службы: отдел по вопросам миграции, ОМВД РФ по району Марьина роща, Отдел трудоустройства «Марьина роща», Центр занятости населения. Площадь центра – 3150 кв.м., количество окон приема -43 окна. В межрайонный МФЦ районов Останкинский и Марьина роща Вы можете обратиться в любое удобное время по адресу: 17-й проезд Марьиной рощи, д.4, стр.1. Мы работаем без выходных 7 дней в неделю с 8.00 до 20.00. В работе по обслуживанию населения задействовано 76 сотрудников. Ежедневно, в среднем, в МФЦ обращается 300-350 посетителей в день.

**Единый набор дружелюбных сервисов**

В межрайонном МФЦ районов Останкинский и Марьина роща для комфорта жителей имеются: детский уголок, кофе/снэк-аппараты, кулер с водой, зона обмена книгами, стойка с газетами.

Для доступности в центрах: доступная среда, сервис сурдоперевода, велопарковка, автопарковка.

Для экономии времени: фотокабины, оплата пошлин в терминале, оплата госпошлин в окне, терминал передачи показаний, копирование документов.

Для удобства: администратор зала, бесплатный WiFi.

**Управление очередями.**

Сделать процесс получения необходимых государственных услуг максимально комфортным нам помогает рациональное управление очередями: **возможность оформления услуг онлайн через портал mos.ru или в мобильном приложении, онлайн-мониторинг загруженности центров**, **предварительная запись для оформления ряда распространенных услуг** (биометрический загранпаспорт, услуги Росреестра) и **уведомление о готовности документов** (тем способом, который указан в заявлении – по электронной почте или СМС-оповещение).

Среднее время ожидания составляет от 3-7 минут. При этом более 15 минут ждет 1 % посетителей. Посетителей, которые ожидают приема более 15 минут, в качестве приятного извинения бесплатно угощают кофе.

У посетителей есть возможность заранее записываться на прием по услугам, выбирая правильный день и час для посещения центров на основе графиков средней загрузки, а также получать уведомления о готовности документов.

**Жизненные ситуации (услуги «одним пакетом»)**

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). «Мои Документы» инициируют, поддерживают различные городские проекты и информируют о них горожан.

-Приобретение жилья

-Я потерял документы

-Перемена имени

-Сиена места жительства

-Я оплачиваю налоги

-Рождение ребенка

-Оформление наследства

-Я-автомобилист

-Многодетная семья

**Статистика за 2021 год.**

**Ключевые услуги**

Проанализировав данные информационных систем в 2021 году в межрайонном МФЦ районов Останкинский и Марьина роща обратилось более 171808 посетителей. Оказанных услуг – 166804, некоторые из них:

-предоставление информации жилищного учета – 18722 шт.

- регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства – 11545 шт.

-предоставление доступа к подсистеме «Личный кабинет» на mos.ru -9656 шт.

- предоставление доступа «Личный кабинет» на gosuslugi – 3401 шт.

-расчет-перерасчет по ЖКУ – 7706 шт.

- Выдача, замена паспортов граждан РФ – 5754 шт.

- оформление соцкарты –5969 шт.

Оформление первичного СНИЛС – 3539 шт.

- предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН) – 4435шт.

- Регистрация права (дарение, купля-продажа и т.д) – 4683 шт.

- предоставление гражданам субсидий – 4356 шт.

- услуги ЗАГС (рождение, установление отцовства, смерть) -3258 шт.

-прием заявлений о страховом медицинском обслуживании – 3048 шт.

-миграционный учет граждан – 2318 шт.

**Новые услуги в центрах**

**Новые услуги 2021 года:**

•Консульская легализация документов;

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

•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.

**Важные услуги**

**Регистрация прав на объекты недвижимости по России** (во Дворце госуслуг и в центре госуслуг по работе с крупными застройщиками и госструктурами).

**Регистрация рождения, рождения с установлением отцовства, регистрация смерти, заключение и расторжение брака, выдача повторных свидетельств (справок) об актах гражданского состояния**

**Регистрация транспортных средств** (во флагманских офисах).

**Замена и выдача российских национальных водительских удостоверений и международных водительских удостоверений** (в том числе в день обращения во флагманских офисах).

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

***Центр госуслуг ОиМР производит начисления более чем по 43089 лицевых счетов.***

***- по району Марьина роща – 19877***

***- по району Останкинский - 23212***

***В 2021 году поступило:***

***- 920 поручений УК***

***- 100 поручений от поставщика услуги «Антенна»***

***- 189 поручения от ФКР***

***- 84 поручения от поставщика слуги «Радио»***

***- 47 поручений от поставщика «Межрегионгаз»***

***- 61 поручений от поставщика «МОЭК»***

***- 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.

***Новые проекты и полезные нововведения***

**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 ЗАГС**

С 31 мая 2021 г. в центрах госуслуг доступны:

•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.

**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.

**Уникальные услуги Флагманы**

**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**.

Их появление ознаменовало революцию в сфере предоставления государственных услуг. Здесь доступен расширенный перечень услуг. Например, с открытием флагманов началось предоставление **услуги по регистрации транспортного средства.** По предварительной записи можно поставить на учет автомобильные средства и прицепы к ним, внести изменения в данные о собственнике ТС, а также снять с учета транспортные средства. Для этого в офисах предусмотрены окна приема сотрудников ГИБДД, а также специально оборудована площадка для осмотра автомобилей.

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** — уникальная услуга «Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств» с 22 декабря 2020 года предоставляется во флагманских офисах «Мои Документы» и МФЦ городского значения (Дворец госуслуг) по экстерриториальному принципу. Также во флагманских офисах «Мои Документы» ведется прием заявлений на некоторые услуги Фонда социального страхования Российской Федерации.

Также граждане могут воспользоваться **полезными дополнительными сервисами**: медицинским кабинетом «Мое здоровье», туристическим бюро «Мои путешествия», фотоателье «Мое фото», консультацией нотариуса «Мой нотариус», зоной общественного питания «Мое кафе», а также есть «Мой банк». Для удобства посетителей с детьми во флагманских офисах есть просторные детские игровые уголки и комфортные комнаты матери и ребенка.

**Сопровождаемое трудоустройство воспитанников ПНИ**

Суть проекта — в сопровождаемом трудоустройстве 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 заработать деньги, но и реализовать личностный потенциал, обрести независимость и уверенность в собственных силах.

Старт проекта — март 2021 года.

Сейчас уже 69 воспитанников психоневрологических интернатов работают в 40 офисах «Мои Документы».

**«Москва – с заботой о ветеранах**

**Проект «Москва – с заботой о ветеранах»** был запущен в мае 2019 года. Его целью стало обеспечение ветеранов наиболее востребованными государственными услугами на дому. Более 650 в районах Останкинский и Марьина роща ветеранов получили сертификат участника проекта с указанием номера телефона руководителя районного центра госуслуг, который стал их персональным помощником. Участник проекта может в любой момент обратиться с вопросом к своему персональному помощнику или попросить специалиста приехать на дом для оформления услуги.

По Останкинскому району сертификаты получили 307 ветеранов.

По району Марьина роща сертификаты получили 310 ветеранов.

За 2019-2021 годы поступило свыше 700 звонков от ветеранов и их родственников и оказано более 300 государственных услуг на дому и более 400 консультаций по телефону. В рамках данного проекта помимо государственных услуг, ветеранам оказывается поддержка по иным вопросам, не относящимся к прямым полномочиям ГБУ МФЦ города Москвы, в тесном взаимодействии с управами районов, ГБУ «Жилищник», отделением по вопросам миграции и районными учреждениями здравоохранения.

За все время работы проекта поступило **свыше 26,5 тыс. обращений, в том числе оказано более 4,5 тыс. 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.

**Спортивные выходные**

**Проект «Спортивные выходные» -** возможность бесплатно заниматься спортом под руководством профессиональных тренеров. Это совместный проект центров госуслуг «Мои документы» города Москвы и Москомспорта.

более 380 онлайн-тренировок на YouTube-канале

более 28 тыс. подписчиков

700 тыс. участников (аудитория проекта)

В конкурсе MarSpo Awards-2021 получил серебро в номинациях «**Лучший маркетинг проекта в области популяризации спорта и здорового образа жизни. Неигровые виды спорта»** и **«Лучший рекламный, имиджевый проморолик бренда».**

В конце 2021 года стартовал первый закрытый онлайн-марафон **«Сядь на шпагат со Спортивными выходными»,** где приняли участие более 1000 человек.

**«Москва – с заботой об истории»**

**О проекте**

**Проект «Москва – с заботой об истории»** направлен на сохранение семейных реликвий и историй москвичей. В рамках акции через центры госуслуг в Главархив горожане могут передать свои материалы: фотографии, документы, письма, предметы быта и гардероба.

Основная цель – сберечь подлинные истории жителей, рассказать о них москвичам и поделиться со следующими поколениями.

**Выставки в центрах госуслуг.**

Фотографии и документы, письма с фронта, дневники солдат вошли в основу выставки. Среди множества уникальных историй были выбраны самые проникновенные истории и интересные факты, которые хранились в домашних архивах и ранее нигде не вставлялись.

В центрах расположены экспозиции, где представлены интересные факты, документы и фотографии, познавательная инфографика, а также видео- и аудиоконтент, интерактивные тач-экраны с викторинами и играми.

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. В читальных залах архива любой желающий может обратиться к семейным артефактам.

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.

Экспозиция «Москва — с заботой об истории» перешла в онлайн накануне празднования 75-й годовщины со дня Великой Победы. Выставка размещена **на портале комплекса социального развития «Я дома»**.

К 9 мая 2020 года был открыт **виртуальный музей Главархива и центров госуслуг «Москва — с заботой об истории»**. В его основе — предметы и документы, переданные горожанами на хранение в Главархив. На сайте vov.mos.ru размещены оцифрованные копии писем, фотографий, фото предметов быта и гардероба, переданные жителями, также в музее можно найти документальные видеоролики, интерактивные карты, военные новости и многое другое.

**Современный медицинский диагностический комплекс**

Основная цель – проведение экспресс-анализа ключевых показателей организма.

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.** 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 260 тыс. посетителей центров госуслуг «Мои Документы». Москвичи чаще всего хотят узнать свой рост, проверить пульс и уровень насыщения крови кислородом.

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.

**Кардиокресла**

В 25 центрах можно сделать электрокардиограмму всего за 1 минуту можно в 25 центрах госуслуг. Уже больше 26 тысяч человек сняли ЭКГ в офисах «Мои Документы». Пилотный проект по кардиомониторингу реализуется Московским центром инновационных технологий в здравоохранении совместно с российской компанией «CardioQVARK».

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

**Дворец госуслуг на ВДНХ**

Дворец госуслуг появился в одном из самых любимых мест горожан 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.

Мероприятие проходит ежемесячно при участии руководящего состава центров госуслуг, сотрудников МВД России и почетных гостей. Юные горожане получают паспорт в исторически значимом здании Дворца в окружении друзей и родственников. Со сцены звучат слова напутствия и теплые пожелания, вручаются памятные подарки. Такой важный день получения первого документа гражданина запомнится молодым людям на долгие годы.

После церемонии вручения для всех желающих проходит экскурсия по музейно-выставочному комплексу истории государственной службы и мастер-класс по письму пером.

В 2019 году в здании Дворца открылся первый в России музейно-выставочный комплекс истории государственной службы. Он посвящен истории чиновничества и делопроизводства в России, а также становлению и развитию письменности и письменных принадлежностей на Руси. Вход свободный для всех желающих, а экспозиция доступна на русском, английском и китайском языках.

**Принципы работы центра**

Искренний сервис – это умение смотреть на ситуацию с позиции жителя и решать задачи с точки зрения его интересов.

Московский центры «Мои документы» - лидеры в стране и мире по предоставлению госуслуг.

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 «лайк» на пульте оценки качества в окнах приема.

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.

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. Искренний сервис стал для центров госуслуг настоящим мировоззрением. Создана **самообучающая среда**, в которой люди ежедневно хотят совершать как можно больше добрых дел.

**Учебный центр**

Качественное корпоративное обучение – основа профессионального предоставления государственных услуг в наших центрах.

Тренеры Учебного центра – это ранее работавшие в окнах специалисты, которые успешно освоили услуги различных направлений и на основе своего опыта и знаний готовы обучать слушателей, а также профессиональные психологи-тренеры, которые готовы научить новичков и руководителей навыкам эффективной коммуникации, техникам развития стрессоустойчивости и алгоритмам работы в нестандартных ситуациях.

**Диалог с гражданами.**

Сегодня 97% посетителей довольны работой центров. 8 способов Обратной связи с жителями – фундамент развития любой сервисной структуры (Пульт оценки качества, Горячая линия, Е-mail / Почта, Мобильное приложение, Соцсети, Анкетирование и краудсорсинг, Книга отзывов и предложений, Вопрос-ответ на сайте md.mos.ru). Главное – слышать клиента! В течение 2021 года мы получили менее 750 обращений от заявителей по разным тематикам. Кроме того, из них 355 обращений в книге отзывов и предложений, среди которых 97% благодарности сотрудникам МФЦ. Узнать мнение заявителей очень просто – оценки, выставленные посетителями с помощью специальных пультов в окнах приема, транслируются на экран в онлайн режиме.

**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.

Москвичи и гости столицы и сегодня могут сделать прививку в шести флагманских офисах и центре госуслуг района Ясенево, 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 — сотрудники социального блока, которые 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.