



ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ

2023

мои
документы

С пользой, заботой, улыбкой!
МОСКВА

НАШИ ЦЕНТРЫ



136 центров
госуслуг

в том числе

7 флагманских офисов
ЦАО, ЮЗАО, ЮАО,
ВАО, ЮВАО, САО, СЗАО

1 Дворец
на ВДНХ

с 08:00
до 20:00

с 10:00
до 22:00

ЦЕНТРЫ

ФЛАГМАНЫ
И ДВОРЕЦ
ГОСУСЛУГ



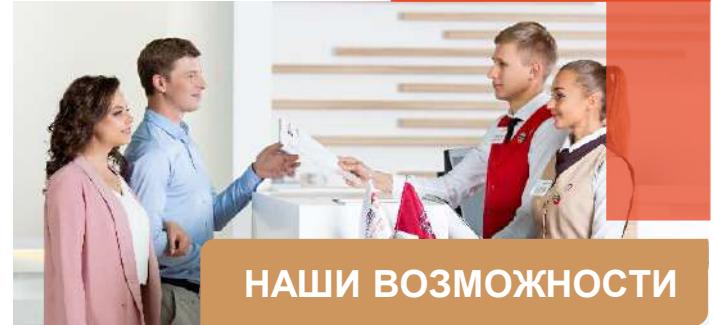
7 дней
в неделю



>11 000
сотрудников



>7 000
окон приема



НАШИ ВОЗМОЖНОСТИ



>280 услуг



услуг без привязки
к месту жительства



~70 000
посетителей в день

ЕДИНЫЙ НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ

для комфорта



Детский
уголок



Комната
матери
и ребенка



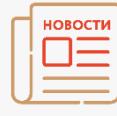
Кофе/
снэки



Кулер
с водой



Зона
обмена
книгами



Стойка
с газетами

для доступности



Доступная
среда



Сервис
сурдоперевода



Велопарковка



Автопарковка



ЕДИНЫЙ НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ

для экономии времени



Фотокабины



Оплата
пошлин
в терминале



Оплата
госпошлин
в окне приема



Терминал
передачи
показаний



Копирование
документов

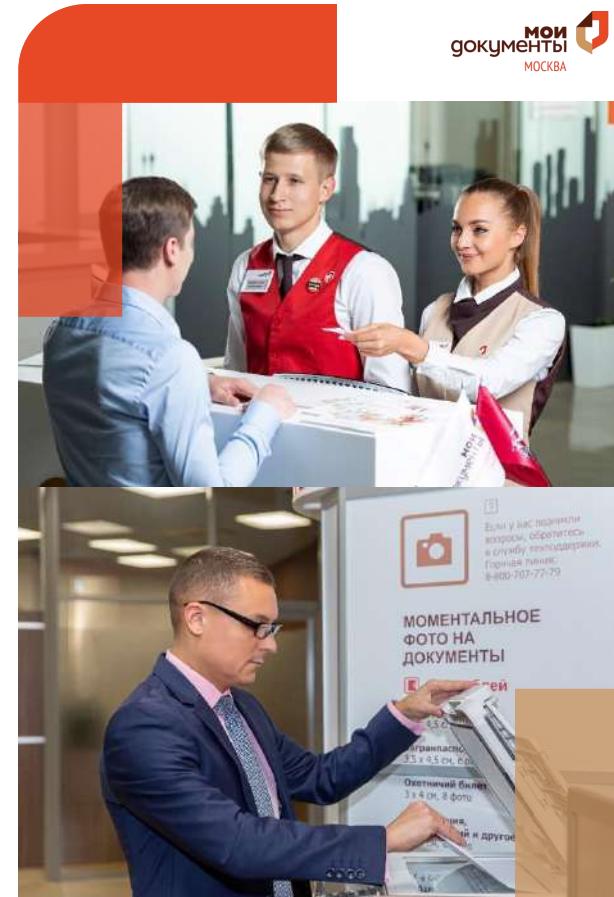
для удобства



Администратор
зала



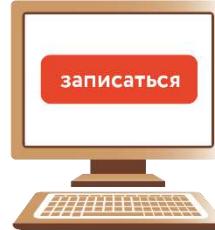
Бесплатный
WiFi



УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ



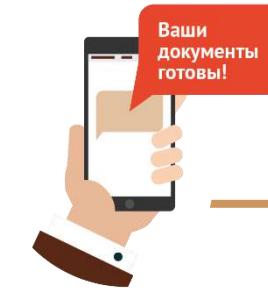
Возможность оформления
услуг **онлайн** через
портал **mos.ru** или
в **мобильном приложении**



Предварительная
запись



Онлайн-мониторинг
загруженности
центров



Уведомление
о готовности
документов



ожидание в очереди
>15 минут



кофе
в подарок

ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ (УСЛУГИ «ОДНИМ ПАКЕТОМ»)



Приобретение жилья



Смена места жительства



Оформление наследства



Я потерял документы



Я оплачиваю налоги



Я – автомобилист



Перемена имени



Рождение ребёнка



Многодетная семья

СТАТИСТИКА ЗА 2022 год

Ключевые услуги



>2,1 млн обращений

Предоставление информации
жилищного учета



>1,7 млн обращений

Расчет (перерасчет) жилищно-
коммунальных платежей



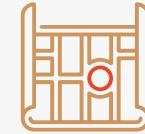
>1,7 млн обращений

Регистрационный учет граждан РФ
по месту пребывания и по месту
жительства в пределах РФ



>1,4 млн обращений

Оформление и выдача соцкарты



>1,1 млн обращений

Кадастровый учет и (или)
регистрация прав



>1 млн обращений

Предоставление сведений
из реестра недвижимости (ЕГРН)

РАБОТА С УПРАВЛЯЮЩИМИ КОМПАНИЯМИ И ПОСТАВЩИКАМИ УСЛУГ В СФЕРЕ ЖКХ

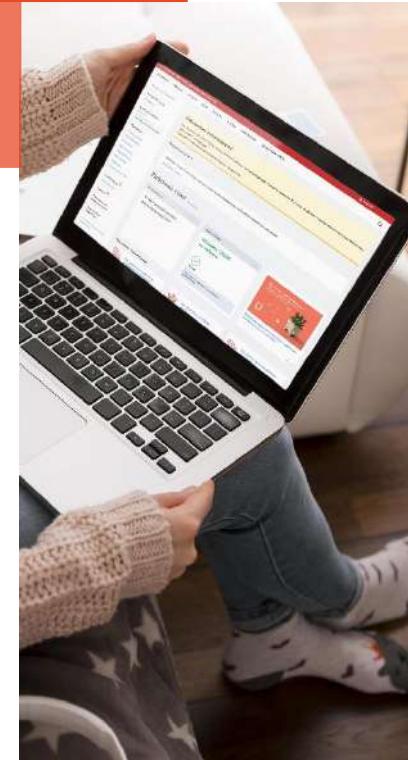
ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ ПРОИЗВОДЯТ НАЧИСЛЕНИЯ ПО

>4 МЛН лицевых счетов

С 28 АПРЕЛЯ 2022 г.

при расчете начислений через центры госуслуг граждане могут получать в личном кабинете на портале mos.ru справку о наличии/отсутствии задолженности/переплаты за жилищно-коммунальные и иные услуги.

Ранее при получении информации о задолженности в центрах госуслуг «Мои Документы» официальные сведения о переплате не предоставлялись (переплата просто учитывалась в едином платежном документе). Жители по-прежнему могут выбрать — получить справку в центрах госуслуг или онлайн на портале mos.ru.



НОВЫЕ УСЛУГИ ЦЕНТРОВ «МОИ ДОКУМЕНТЫ»

УСЛУГИ ЗАГС

- **Услуги ЗАГС стали доступны по экстерриториальному принципу.** В частности, нововведения коснулись услуг по регистрации рождения, расторжения брака, а также подаче 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;
- **Включение в Единый государственный реестр** записей актов гражданского состояния сведений о документах, выданных компетентными органами иностранных государств, в удостоверение актов гражданского состояния, совершенных по законам соответствующих иностранных государств вне пределов территории РФ в отношении граждан РФ;
- **Видеоконсультации** на mos.ru с сотрудниками центров госуслуг по темам ЗАГС.

УСЛУГИ РОСРЕЕСТРА

С 29 ИЮНЯ 2022 года 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. Юридическим лица услуга доступна в центре госуслуг для органов исполнительной власти города Москвы.



НОВЫЕ УСЛУГИ ЦЕНТРОВ «МОИ ДОКУМЕНТЫ»

ПОМОЩЬ СЕМЬЯМ МОБИЛИЗОВАННЫХ



- С 13 октября 2022 г. во флагманских офисах принимают заявления на выплату единовременной материальной помощи в рамках адресной социальной помощи семьям мобилизованных граждан
- С 1 ноября 2022 г. упрощен порядок назначения ежемесячных пособий на детей малообеспеченных семей и единовременного пособия молодым родителям для граждан, призванных военными комиссариатами на военную службу в рамках частичной мобилизации

УСЛУГИ ДЕПАРТАМЕНТА ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА МОСКВЫ



- «Подтверждение документов об образовании и (или) о квалификации»
- «Подтверждение документов об ученых степенях и ученых званиях»

- В центрах госуслуг застрахованные лица, имеющие полис ОМС, выданный в другом субъекте РФ, желающие прикрепиться к московской страховой медицинской организации, могут подать заявление о замене территории страхования.
- Во флагманских офисах и Дворце госуслуг появилась возможность создания заверенных усиленной квалифицированной подписью электронных дубликатов бумажных документов
- Во флагманах и Дворце госуслуг можно подтвердить личность для оформления персонифицированной электронной карты болельщика

ФЛАГМАНСКИЕ ОФИСЫ «МОИ ДОКУМЕНТЫ»



Расширенная зона
электронных услуг



Большая площадь
помещения



Просторный
детский уголок



Комфортная зона
ожидания

Флагманский офис «Мои Документы» –
это главный окружной центр предоставления госуслуг,
который обеспечивает революционно новый уровень сервиса

Главная особенность –
расширенный перечень услуг
и дополнительных сервисов



моё кафе



мой нотариус



моё здоровье



моё фото



мои путешествия



регистрация ТС



услуги ФСС



оформление гражданства РФ
детям в упрощенном порядке

СУПЕРСЕРВИСЫ ФЛАГМАНОВ:



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

**Прием заявления о признании
гражданина банкротом во внесудебном
порядке (во флагманских офисах
и Дворце госуслуг на ВДНХ)**

**Выдача паспортов 14-летним гражданам
в торжественной обстановке
сотрудниками МВД**
(флагманские офисы и Дворец госуслуг
на ВДНХ)



**Выдача водительского
удостоверения в день обращения
(во флагманских офисах)**



**Оформление загранпаспорта детям
до 14 лет, зарегистрированным в Москве,
за сутки – ЮАО и ЮВАО**



**Приобретение гражданства
несовершеннолетними детьми
(иностранным гражданам и лицам
без гражданства) – ЦАО и ЮЗАО**

ДВОРЕЦ ГОСУСЛУГ НА ВДНХ



Дворец госуслуг находится в одном из самых любимых мест горожан – на ВДНХ: москвичи могут не только отдохнуть и провести время с семьей, но и получить государственные услуги

Во Дворце госуслуг жители могут получить более **280 государственных услуг** и воспользоваться дополнительными сервисами в новом формате

- ✓ возможность безналичной оплаты госпошлин в окнах приема
- ✓ торжественное вручение паспортов 14-летним
- ✓ Учебный центр для сотрудников
- ✓ зона отдыха и детский уголок
- ✓ Музейно-выставочный комплекс истории государственной службы
- ✓ просторный конференц-зал
- ✓ кафетерий

СПОРТИВНЫЕ ВЫХОДНЫЕ

Проект «Спортивные выходные» – возможность бесплатно заниматься спортом под руководством профессиональных тренеров. Это совместный проект центров госуслуг «Мои Документы» и Департамента спорта

>550 онлайн-тренировок

>31 тыс. участников оффлайн-сезона

20 локаций в летнем
для тренировок сезоне

1 октября 2022 г. проект стартовал в новом формате

Впервые занятия в холодное время года проходят на 8 уникальных закрытых локациях столицы — в студиях Smstretching, Доме культуры «ГЭС-2», здании Северного речного вокзала и Доме культуры на ВДНХ.

Самые популярные дисциплины проекта — йога, стретчинг, функциональный и танцевальный тренинг.



МОЙ АДМИНИСТРАТОР

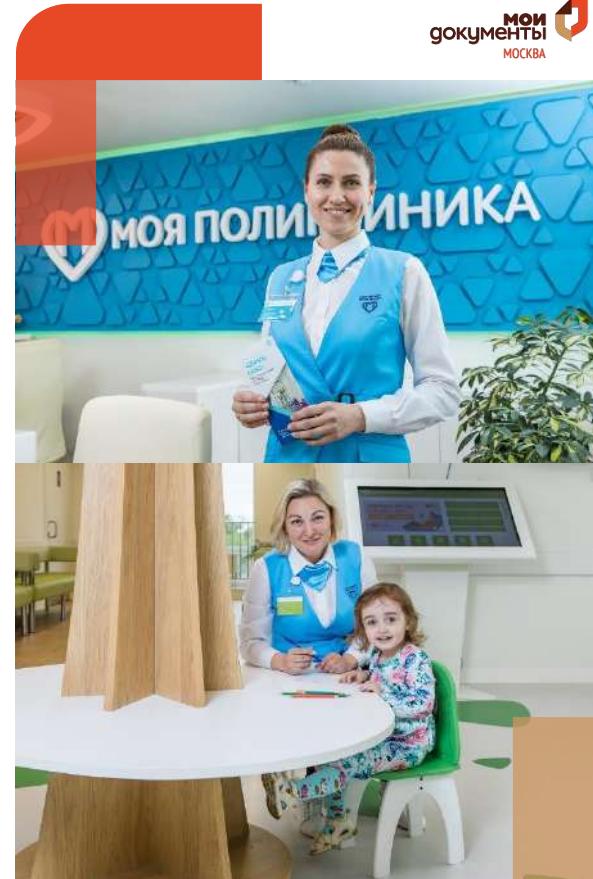
Сотрудники центров госуслуг **работают администраторами** в городских поликлиниках и ЦАОПах

В их задачи входит решение различных вопросов пациентов: помочь записаться к специалисту, сориентировать по местоположению нужного кабинета, уточнить графики приема врачей.

Сотрудники центров госуслуг освободили время медицинских работников для выполнения их непосредственной работы – оказания медицинской помощи пациентам. **С 2021 года проект «Мой администратор» включен в основную деятельность центров госуслуг.**

Старт – август 2020 года.

Сейчас почти 1,5 тыс. специалистов центров госуслуг
работают администраторами в поликлиниках столицы.



СОПРОВОЖДАЕМОЕ ТРУДОУСТРОЙСТВО ВОСПИТАННИКОВ ПНИ

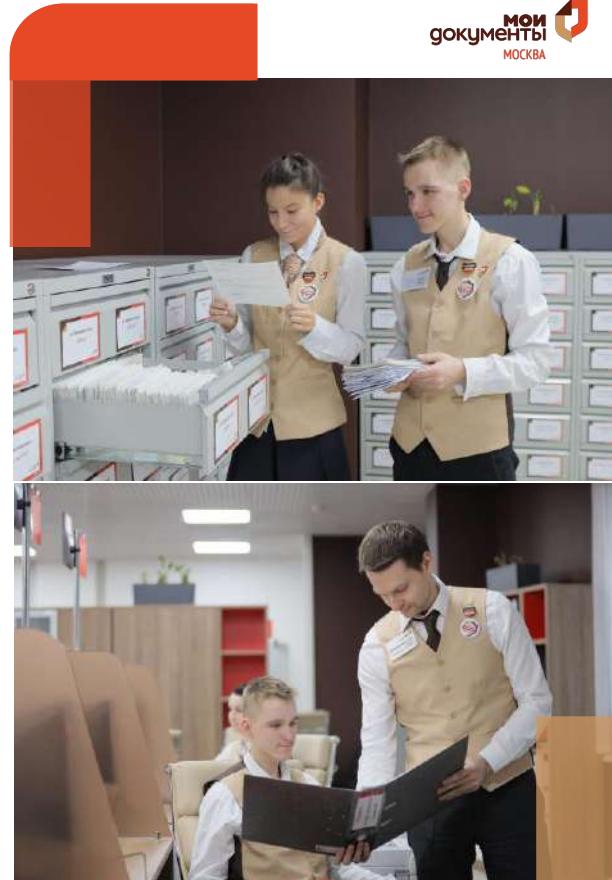
Проект по трудоустройству проживающих в психоневрологических интернатах направлен на создание беспрепятственного пространства для жизни людей с ментальными особенностями

Ключевым инструментом в адаптации и социализации становится трудовая занятость: работа помогает реализовать личностный потенциал, обрести независимость и уверенность в собственных силах.

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.

Старт проекта – **март 2021 года.**

Сейчас уже **88 воспитанников** психоневрологических интернатов работают **в 51 офисе «Мои Документы»**



«МОСКВА – С ЗАБОТОЙ О ВЕТЕРАНАХ»



ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ

Обеспечение ветеранов самыми востребованными государственными услугами на дому

ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ПОМОЩНИК

Руководитель центра госуслуг

>60 000

ветеранов Великой
Отечественной войны
посетили сотрудники
центров госуслуг

>30 000

звонков руководителям
центров госуслуг

>6 000

оказанных услуг



«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

На основе переданных материалов в центрах госуслуг организована одноименная выставка. В экспозициях представлены интересные факты, документы и фотографии, познавательная инфографика, а также видео- и аудиоконтент, интерактивные тач-экраны с викторинами и играми.



За время проекта

>13 500

документов времен
Великой Отечественной
войны, переданных
на хранение

4,6
из 5

средняя оценка
выставки москвичами

29 центров госуслуг Москвы,
где размещена выставка
на основе собранных
материалов

СОВРЕМЕННЫЙ ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ

Проведение экспресс-анализа ключевых показателей организма

Во всех флагманских офисах размещены **роботы-диагности**.

В 25 центрах – **кардиокресла** для электрокардиограммы за 1 минуту. **Более 46 тыс. ЭКГ** сделали жители.

в 74

центрах «Мои Документы»

>450 тыс.

обследований

8

видов исследований

4,55 из 5

средняя оценка комплекса москвичами



ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ ЦЕНТРОВ



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

**Московские центры
«Мои Документы» —
лидеры в стране и мире
по предоставлению госуслуг**

Специалисты центров всегда помогают посетителям с улыбкой и заботой. Каждый из более 11 тысяч сотрудников соблюдает **МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ** — свод правил работы, который утвердил Мэр Москвы С.С. Собянин

ЧЕЛОВЕК НА 1 МЕСТЕ!

Московский стандарт госуслуг



- ① КЛИЕНТ ВСЕГДА ПРАВ
- ② ГЛАВНОЕ – ПРОФЕССИОНАЛИЗМ
- ③ ЛИЧНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КАЧЕСТВО РАБОТЫ
- ④ ВЫСЛУШАТЬ, УСЛЫШАТЬ, ПОМОЧЬ
- ⑤ БЕРЕЧЬ ВРЕМЯ КЛИЕНТА
- ⑥ ПОМОЧЬ ЛЮДЯМ С УДОВОЛЬСТВИЕМ И ГОРДОСТЬЮ
- ⑦ ДРУЖЕЛЮБИЕ И ПРИВЕТЛИВОСТЬ
- ⑧ ДОСТУПНОСТЬ И УДОВОЛЬСТВО

Мы вас любим!

С. Собянин





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.



8 СПОСОБОВ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

96% довольных посетителей



Пульты
оценки качества



Горячая линия



E-mail / Почта



Мобильное
приложение



Соцсети



Анкетирование
и краудсорсинг



Книга отзывов
и предложений



Вопрос-ответ
на сайте md.mos.ru

ПЕРВОГО ПАСПОРТА В ОФИСАХ «МОИ ДОКУМЕНТЫ»

А вы знали?

В наших офисах «Мои Документы» можно получить свой первый паспорт в торжественной обстановке.

Кстати, с января 2020 года уже больше 1600 ребят получили свой главный документ в столичных центрах госуслуг.

Скорее смотрите актуальное расписание и записывайтесь!

Мои Документы Москва
5 701 подписывало

Подайте заявление на распоряжение МАТЕРИНСКИМ КАПИТАЛОМ в центрах госуслуг

Более 1000 семей получили материнский капитал

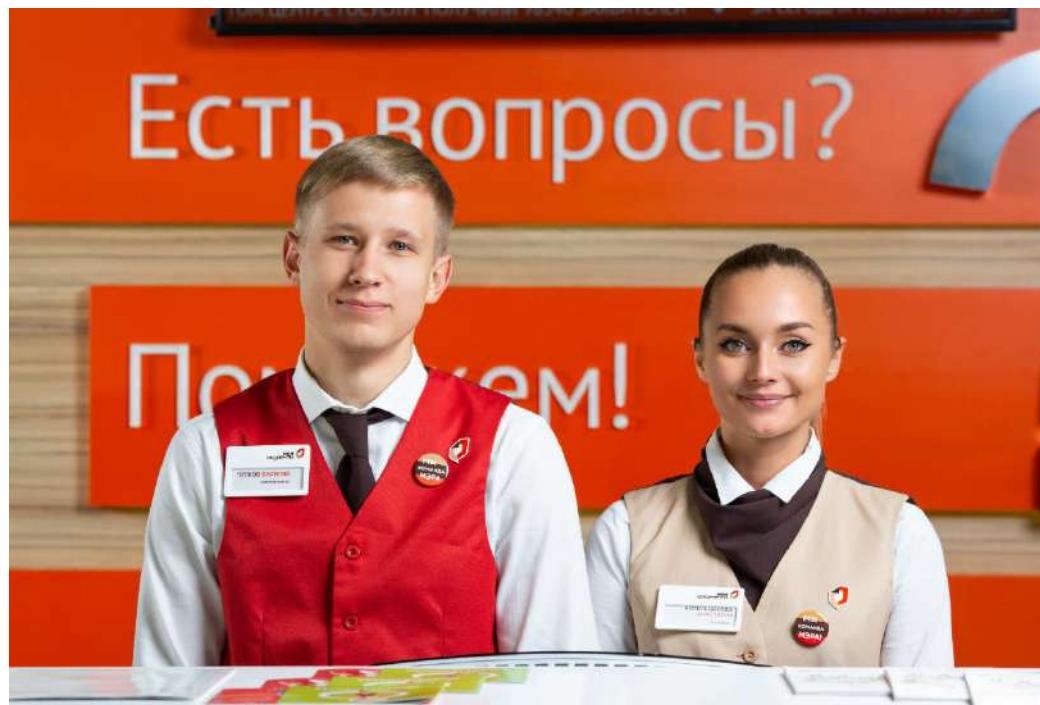
10 полезном для родителей

Продолжаем нашу рубрику #УслугаНедели. Сегодня расскажем про материнский капитал 😊

Подать заявление на распоряжение материнским капиталом можно в любом столичном центре госуслуг.

Мои Документы Москва
5 701 подписывало

Спасибо за внимание!



С заботой о жителях

мои
документы
МОСКВА