



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



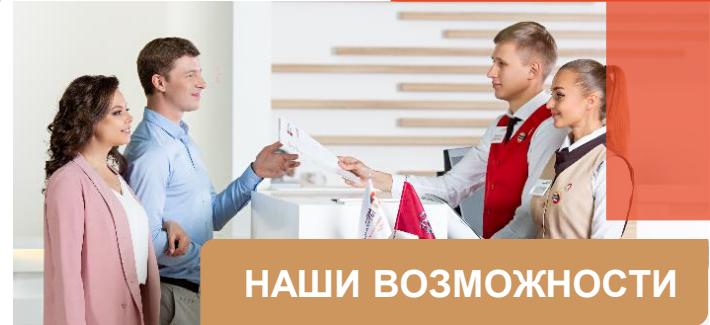
7 дней
в неделю



>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



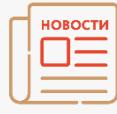
Кофе/
снэки



Кулер
с водой



Зона
обмена
книгами



Стойка
с газетами

для доступности



Доступная
среда



Сервис
сурдоперевода



Велопарковка



Автопарковка



ЕДИНЫЙ НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ

для экономии времени



Фотокабинцы



Оплата
пошлин
в терминале



Оплата
госпошлин
в окне приема



Терминал
передачи
показаний



Копирование
документов

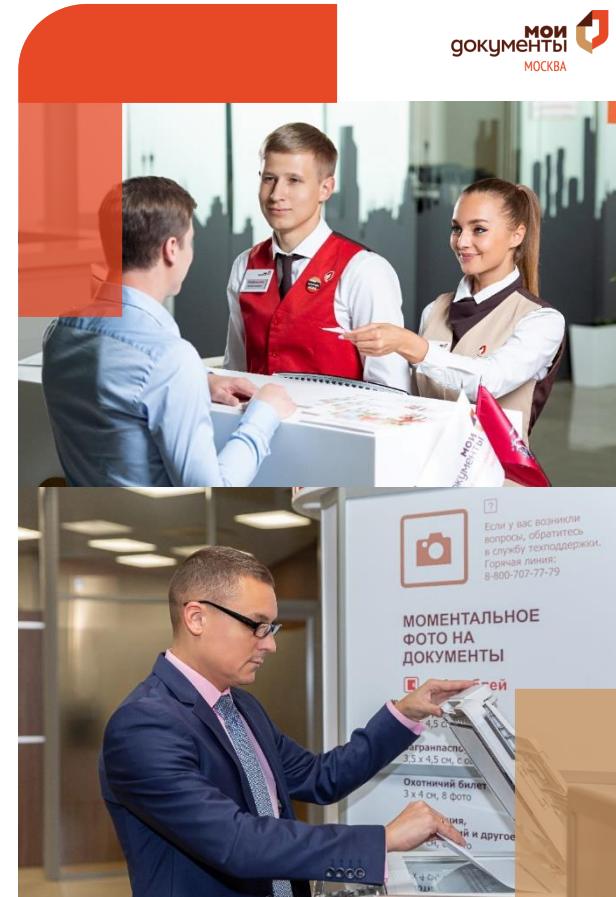
для удобства



Администратор
зала



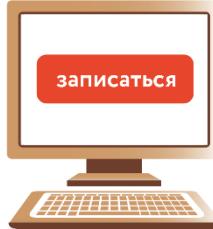
Бесплатный
WiFi



УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ



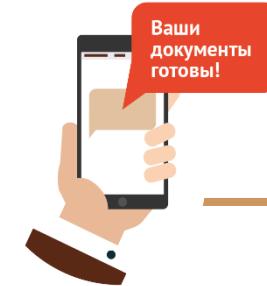
Возможность оформления
услуг **онлайн** через
портал **mos.ru** или
в **мобильном приложении**



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



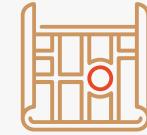
>1,7 млн обращений

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

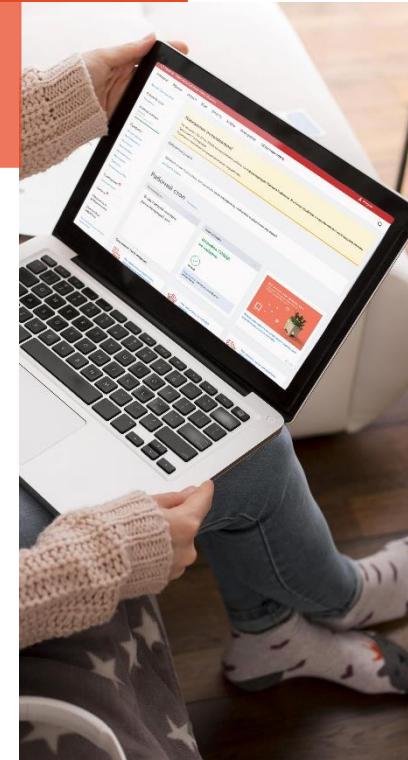
ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ ПРОИЗВОДЯТ НАЧИСЛЕНИЯ ПО

>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](#).



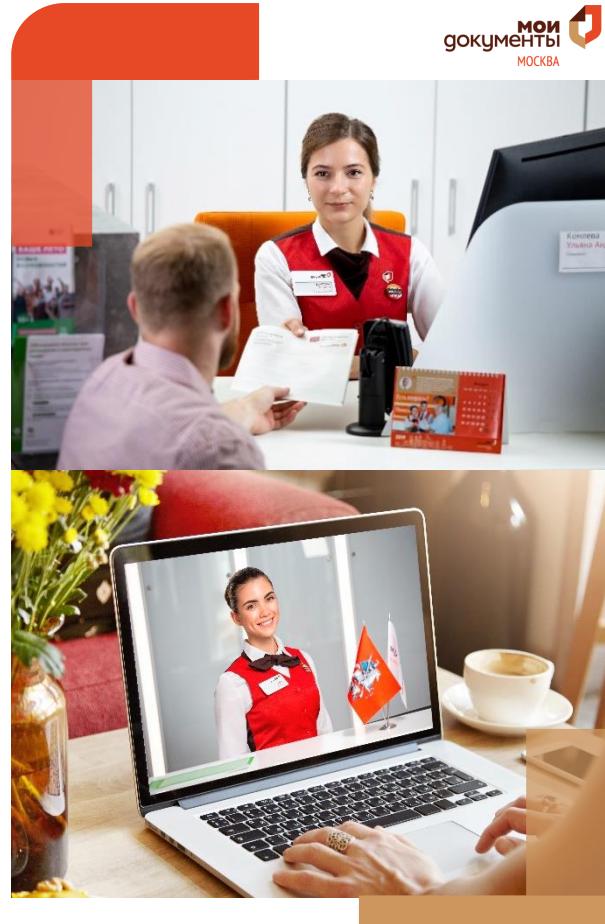
НОВЫЕ УСЛУГИ ЦЕНТРОВ «МОИ ДОКУМЕНТЫ»

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
- ✓ зона отдыха и детский уголок
- ✓ торжественное вручение паспортов 14-летним
- ✓ Музейно-выставочный комплекс истории государственной службы
- ✓ Учебный центр для сотрудников
- ✓ 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

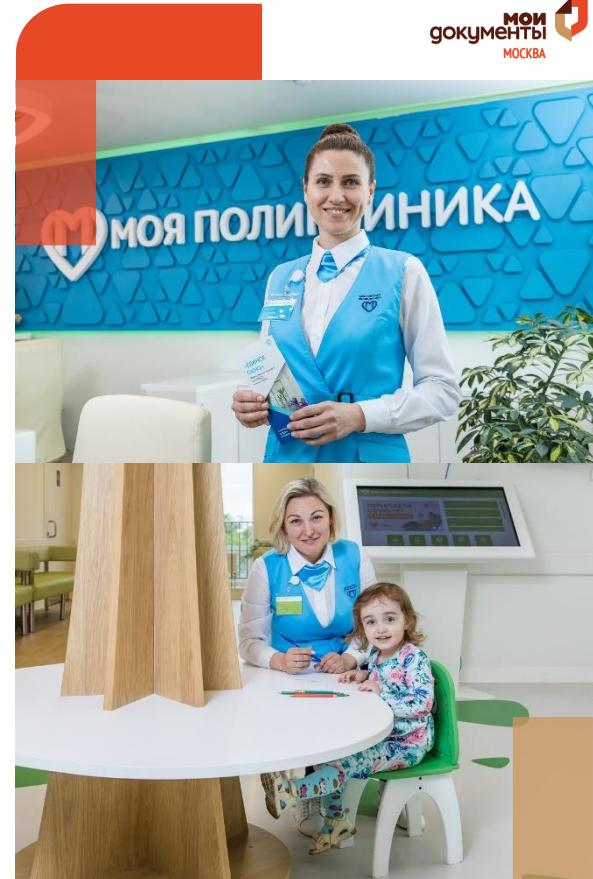
Сотрудники центров госуслуг **работают администраторами** в городских поликлиниках и ЦАОПах

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

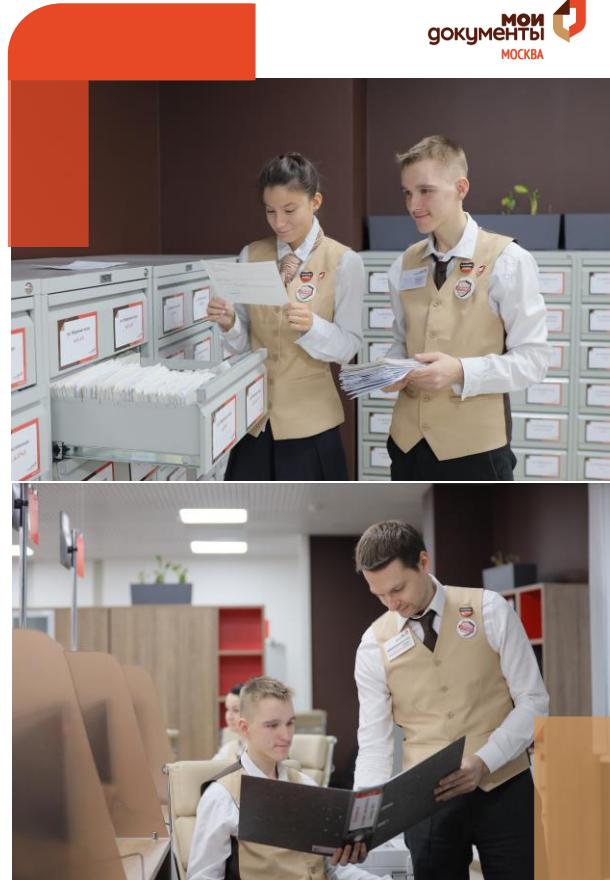
Проект по трудоустройству проживающих в психоневрологических интернатах направлен на создание беспрепятственного пространства для жизни людей с ментальными особенностями

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 ПОМОЩЬ ЛЮДЯМ С УДОВОЛЬСТВИЕМ И ГОРДОСТЬЮ
- 7 ДРУЖЕЛЮБИЕ И ПРИВЕТЛИВОСТЬ
- 8 ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО

Мы вас любим!

С. Собянин



УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР



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 subscribers

Подать заявление на распоряжение МАТЕРИНСКИМ КАПИТАЛОМ в центрах госуслуг

Вы можете использовать средства на:

- Изучение иностранного языка
- Получение образования ребенка
- Продолжение творческой деятельности или профессиональной адаптации для социальной адаптации детей-инвалидов
- Написание научных публикаций
- Более подробную информацию о материнском капитале

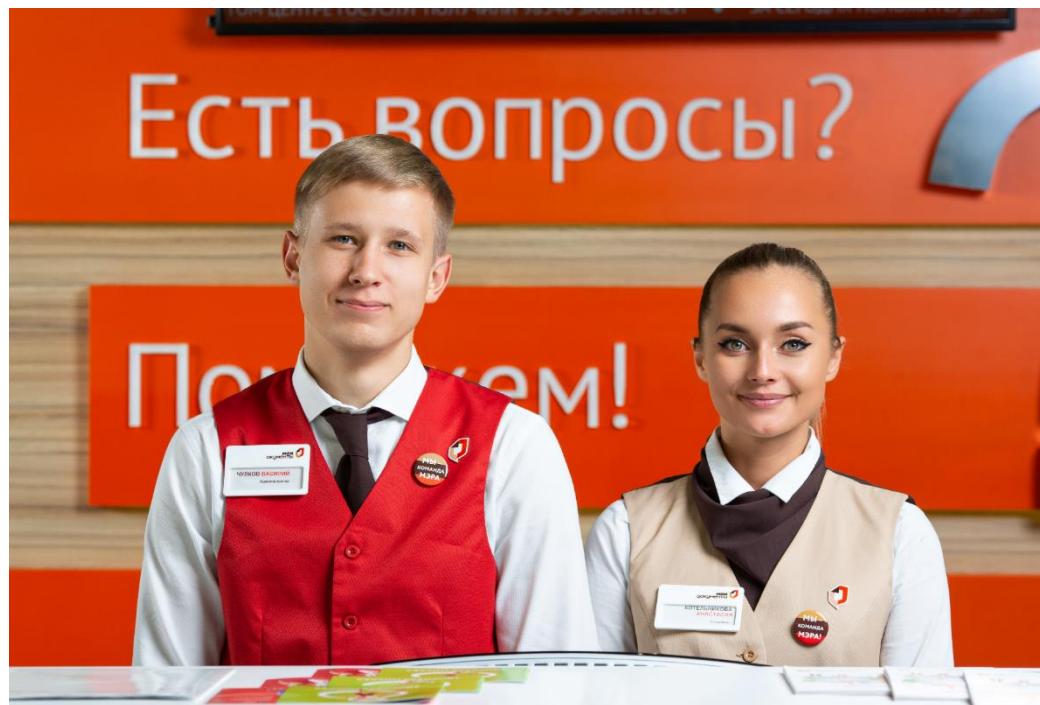
0 полезном для родителей

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 subscribers

Спасибо за внимание!



С заботой о жителях

мои
документы
МОСКВА