


ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ

2024

МОИ
документы 
государственные услуги
МОСКВА





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 12 тысяч сотрудников соблюдает **МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ** — свод правил работы, который утвердил Мэр Москвы С. С. Собянин.



ЧЕЛОВЕК НА 1 МЕСТЕ!

Московский стандарт госуслуг

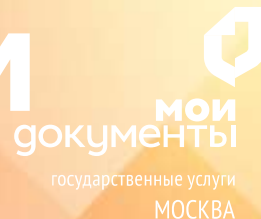
Мы вас любим!

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

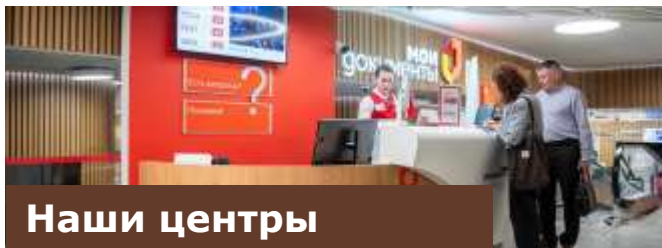
С. Собянин



МИССИЯ ОРГАНИЗАЦИИ



Обеспечивать равную доступность государственных услуг всем жителям города, независимо от их возраста, уровня дохода, состояния здоровья и любых других факторов



Наши центры

> **12 000**
штат сотрудников

> **7 400**
окон приема

139 центров
госуслуг

7 дней
в неделю: с **8:00**
до **20:00**

в том числе **8** флагманских офисов
ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ВАО, ЮВАО,
САО, СЗАО, ЗАО

7 дней
в неделю: с **10:00**
до **22:00**

1 дворец
на ВДНХ

7 дней
в неделю: с **10:00**
до **22:00**

Наши возможности

99%

услуг без привязки
к месту жительства

> **300**
услуг





ОТКРЫТ 01.03.2014



МФЦ района Чертаново Северное

Варшавское шоссе,
дом 128, корпус 2



с 08:00
до 20:00



1238,1



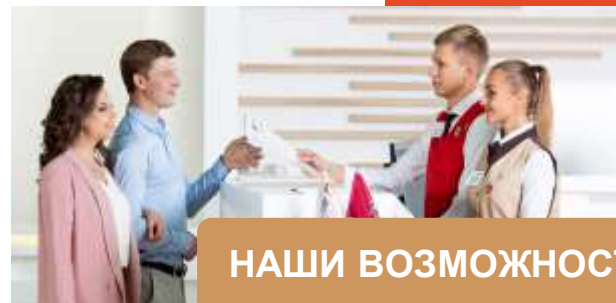
60
сотрудников



7 дней
в неделю



51
окон приема



НАШИ ВОЗМОЖНОСТИ



>290 услуг



услуг без привязки
к месту жительства



~500
посетителей в день

Наши сервисы и возможности



НОВАЯ МОДЕЛЬ НАВИГАЦИИ

ЦЕЛЬ



ПОВЫШЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ВИЗИТОВ ЖИТЕЛЕЙ В
ЦЕНТРЫ И ФОРМИРОВАНИЕ КУЛЬТУРЫ
САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ
ВИДЕ ПРИ ОПТИМАЛЬНОМ КОЛИЧЕСТВЕ ЗАТРАЧЕННЫХ
РЕСУРСОВ



Статистика за 2024 год

КЛЮЧЕВЫЕ УСЛУГИ

**>1,5 млн
обращений**

Государственный
кадастровый учет
и (или) государственная
регистрация прав
на недвижимое имущество

**>1,4 млн
обращений**

Оформление
и выдача
социальной карты

**>1,2 млн
обращений**

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

**>850 тыс.
обращений**

Предоставление
доступа к личному
кабинету на ЕПГУ

**>750 тыс.
обращений**

Предоставление
доступа к личному
кабинету на mos.ru

**>750 тыс.
обращений**

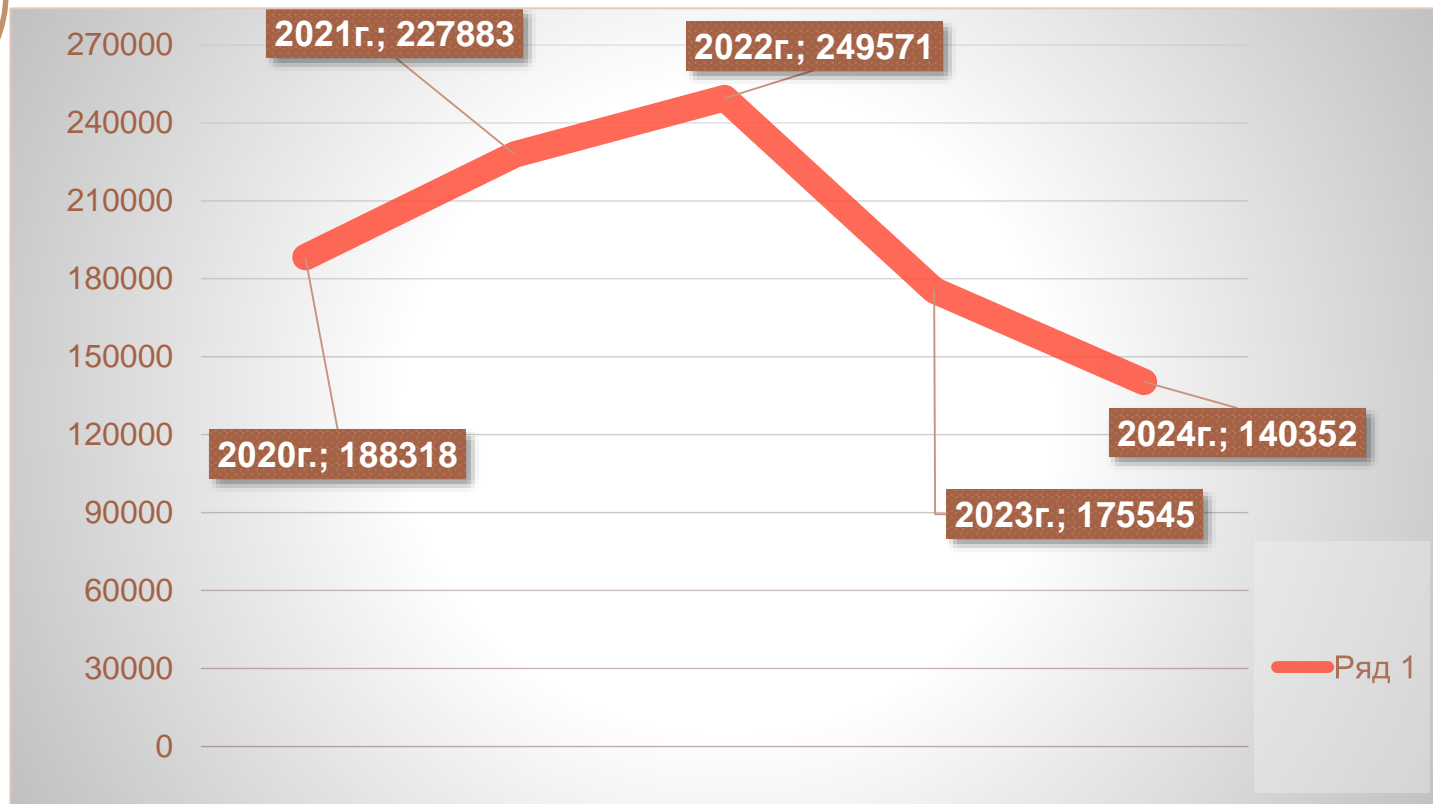
Выдача и замена
паспорта
гражданина РФ

Данные за 11 месяцев 2024 года



Количество предоставленных услуг 2020-2024гг.

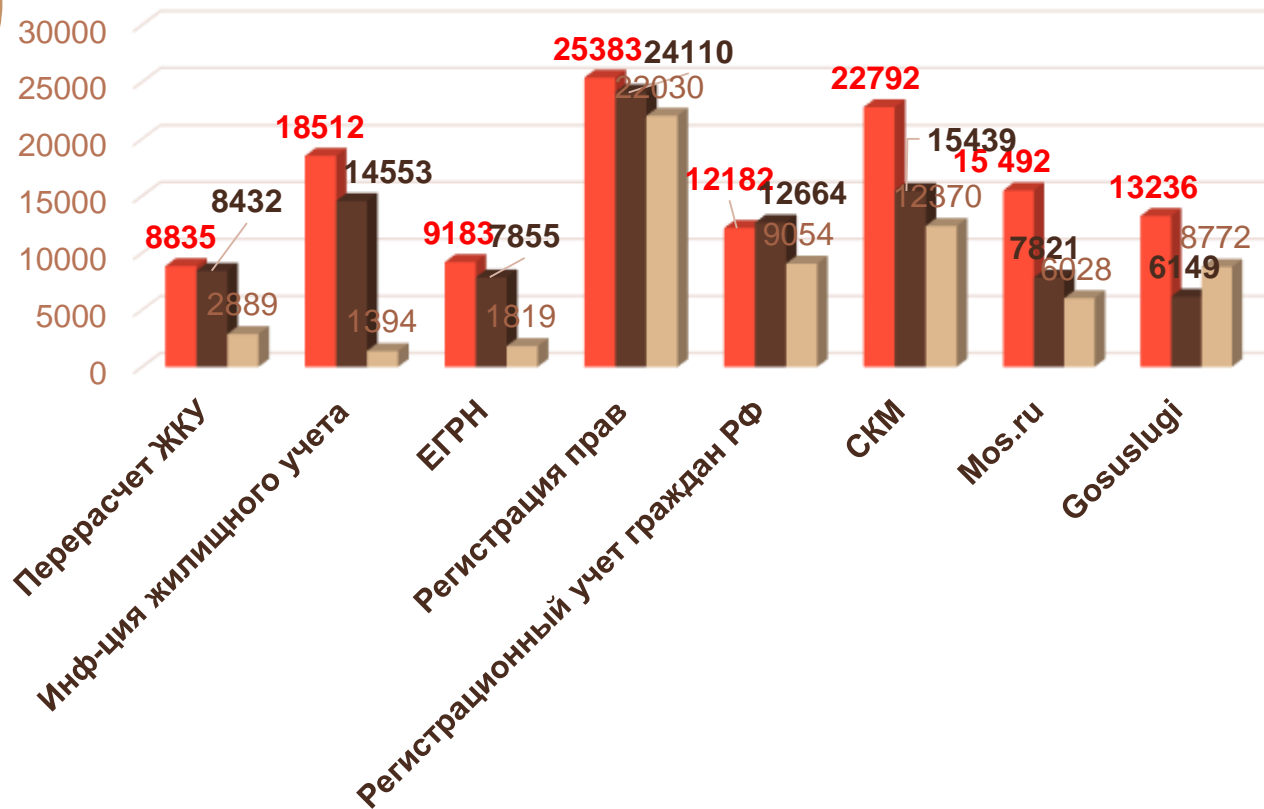
Чертаново
Северное





Топ востребованных услуг

Чертаново
Северное





Работа с управляющими компаниями и поставщиками услуг в сфере ЖКХ

Центры госуслуг
ПРОИЗВОДЯТ
НАЧИСЛЕНИЯ ПО

>4,5 млн
лицевых счетов

Центр госуслуг района
Чертаново Северное

32 965
лицевых счетов

В 2024 г. услуга «Расчет (перерасчет) жилищно-коммунальных платежей по типовым ситуациям» переведена в электронный вид на портал mos.ru.

В 2024 г. услуга «Предоставление информации жилищного учета» реализована в автоматическом режиме на портале mos.ru.





8 СПОСОБОВ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

96% ДОВОЛЬНЫХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ



Пульты
оценки качества



Соцсети



Горячая
линия



Анкетирование
и краудсорсинг



E-mail /
Почта



Книга отзывов
и предложений



Мобильное
приложение



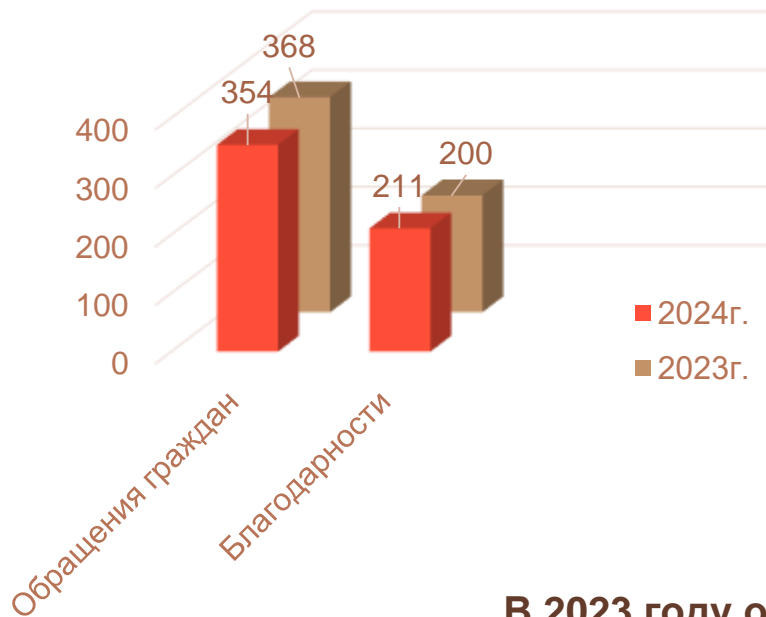
Вопрос-ответ
на сайте
md.mos.ru





Чертаново
Северное

Обращения граждан



В 2023 году общее количество обращений – 568,
в 2024 году общее количество обращений – 565.



УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ



ожидание в очереди
>15 минут



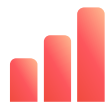
кофе
в подарок



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



**предварительная
запись**



**онлайн-мониторинг
загруженности
центров**



**уведомление
о готовности
документов**



ЕДИНЫЙ НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ

ДЛЯ КОМФОРТА

- Детский уголок
- Комната матери и ребенка
- Кофе/снеки
- Кулер с водой
- Зона обмена книгами
- Стойка с газетами
- Стойка для зарядки моб. устройств

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
- Зона электронных услуг



ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ

Услуги «одним пакетом»



Приобретение
жилья



Я потерял
документы



Перемена
имени



Смена места
жительства



Я оплачиваю
налоги



Рождение
ребёнка



Оформление
наследства

НОВЫЕ И УНИКАЛЬНЫЕ УСЛУГИ



МОИ
документы

государственные услуги
МОСКВА



Уникальные услуги центров «Мои Документы»

УСЛУГИ ОРГАНОВ ОПЕКИ в отношении детей, недееспособных и ограниченно дееспособных граждан

Подать заявление о предоставлении государственных услуг можно во все флагманские офисы и центр госуслуг района Коммунарка, в том числе по предварительной записи через портал mos.ru.

Центр госуслуг для органов исполнительной власти города Москвы уполномочен на рассмотрение заявлений с выдачей предварительных разрешений. На базе МФЦ для ОИВ создан специализированный Отдел по предоставлению услуг органов опеки и попечительства.

- **Выдача разрешения на сделки с имуществом** (купля-продажа, обмен и др.)
- **Выдача разрешения на распоряжение денежными средствами**





Новые услуги центров «Мои Документы»

- **С ИЮНЯ 2024 г.** во всех центрах госуслуг города Москвы можно получить услуги по воинскому учету, выдаче удостоверений, справок и оформлению выплат, пенсий — всего стало доступно **40 услуг военного комиссариата**.
- **С 1 НОЯБРЯ 2024 г.** во всех центрах госуслуг «Мои Документы» можно получить **справку об участии в специальной военной операции**. Сделать это могут граждане РФ — участники СВО, члены их семей, а также родители (законные представители) несовершеннолетнего ребенка участника СВО.
- **С 1 НОЯБРЯ 2024 г.** во всех центрах госуслуг «Мои Документы» организован прием заявителей для подачи и направления **жалоб в призывную комиссию г. Москвы** для обжалования отдельных решений, принимаемых в соответствии с Федеральным законом от 28 марта 1998 г. № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе».

УСЛУГИ РОСРЕЕСТРА

В 11 центрах «Мои Документы» появилась возможность зарегистрировать недвижимость **на новых территориях России** (Донецкая и Луганские народные республики, Запорожская и Херсонская области) и получить выписки из ЕГРН на объекты, расположенные на этих территориях.





Новые услуги центров «Мои Документы»

- В перечень услуг, по вопросам которых жители могут получить **видеоконсультации** от специалистов «Мои Документы», в 2024 году добавились услуги по подтверждению **документов об образовании и (или) о квалификации, об ученых степенях, ученых званиях, а также две услуги в сфере опеки и попечительства.**
- **С 23 АВГУСТА 2024 г.** в центрах «Мои Документы» предоставляется услуга **«Оформление наличия гражданства Российской Федерации»** в части приема заявлений и выдачи результата для получения свидетельства о приобретении гражданства Российской Федерации или проставления отметки о наличии гражданства Российской Федерации на свидетельствах о рождении.
- **С 12 СЕНТЯБРЯ 2024 г.** в столичных центрах «Мои Документы» **жители Московской области** могут подать заявления на получение 22 электронных услуг. А москвичи теперь пользуются центрами госуслуг в Подмоскowie — там они могут получить 20 онлайн-услуг.

- ГБУ МФЦ города Москвы переданы полномочия по предоставлению государственных услуг по **подтверждению документов об образовании и (или) квалификации, об ученых степенях, ученых званиях** под ключ.
- МФЦ по реализации отдельных полномочий рассматривает заявления и проставляет апостиль.





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**



Мой
нотариус



Мое
фото



Мои
путешествия



Регистрация
ТС



Оформление гражданства РФ
детям в упрощенном порядке



Услуги
СФР



УНИКАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ФЛАГМАНОВ:

ФЛАГМАН
МОИ
документы



- **Регистрация транспортных средств** (во флагманских офисах и центре госуслуг района Красносельский)
- **Прием заявления о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке**
- **Выдача паспортов 14-летним гражданам в торжественной обстановке сотрудниками МВД**
- **«Консульская легализация документов»** (услуга МИД России)
- Предоставление в собственность, аренду, постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование **земельных участков, находящихся в федеральной собственности**, без проведения торгов (для ИП и ЮЛ)
- **Выдача водительского удостоверения в день обращения**
- **Оформление загранпаспорта детям до 14 лет**, зарегистрированным в Москве, за сутки — ЮАО, ЮВАО, ЗАО и СЗАО
- **Приобретение гражданства несовершеннолетними детьми** (иностранным гражданам и лицам без гражданства) — ЦАО и ЮЗАО
- Две услуги **Министерства юстиции РФ**
- Услуги ГБУ **«Малый бизнес Москвы»**
- Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств

ПРОЕКТЫ И НАПРАВЛЕНИЯ



МОИ
документы

государственные услуги
МОСКВА



Направление «МОЙ АДМИНИСТРАТОР»

Сотрудники центров госуслуг выполняют функции администраторов в медицинских организациях.

Старт — **АВГУСТ 2020 г.**

- **В 2020 году** сотрудники центров госуслуг стали **администраторами городских поликлиник и центров амбулаторной онкологической помощи.**
- **В 2021 ГОДУ** направление было включено **в основную деятельность центров госуслуг.**
- **В 2023 ГОДУ** сотрудники центров госуслуг стали администраторами **флагманских центров** ГKB им. В. В. Вересаева, НИИ скорой помощи им. Н. В. Склифосовского, ГKB им. О. М. Филатова, ММНКЦ им. С. П. Боткина, а в 2024 году приступили к работе в **приемных отделениях экстренной помощи городских больниц.**
- **В 2024 ГОДУ более 2 тыс. специалистов** работают администраторами в 377 зданиях медицинских организаций 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 личный 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
74 воспитанников
ПНИ

работают
в **43** офисах
«Мои Документы»



«МОСКВА — С ЗАБОТОЙ ОБ ИСТОРИИ»

Проект 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 сохранить для следующих поколений.

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:

> 15 000

документов времен Великой Отечественной войны, переданных на хранение

4,6
из 5

средняя оценка выставки москвичами

30

центров госуслуг Москвы, где размещена выставка на основе собранных материалов



«СПОРТИВНЫЕ ВЫХОДНЫЕ» —

Бесплатные спортивные занятия для всех желающих старше 18 лет на уникальных площадках города Москвы. Совместный проект центров госуслуг «Мои Документы» и Департамента спорта города Москвы

В **ЛЕТНЕМ СЕЗОНЕ 2024 ГОДА** количество площадок для тренировок **увеличилось втрое — до 72. За три месяца более 25 тысяч москвичей** посетили спортивные активности.

В **онлайн-формате** проходят зарядки, медитации и другие тренировки.

Дисциплины — йога, растяжка, функциональный и танцевальный тренинги, фитрок, джампинг, фитнес-бокс, пилатес, барре.

ОСЕНЬЮ 2024 ГОДА стартовал очередной сезон проекта. Добавились новые дисциплины, такие как **фитрок и джампинг**. Сейчас жителям столицы доступно 15 разных дисциплин, которые проходят **на 17 популярных локациях города.**

>150 тыс.
участников проекта

>10 тыс.
оффлайн-тренировок

>1,7 млн
просмотров онлайн-тренировок



СОВРЕМЕННЫЙ ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ

Проведение экспресс-анализа
ключевых показателей организма

В 81 центре
«Мои Документы»

>700 обследований
тыс.

8 видов
исследований

4,55 средняя оценка
из 5 выставки
москвичами

Во всех 8 флагманских
офисах размещены
роботы-диагносты

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР «АКАДЕМИЯ ИСКРЕННЕГО СЕРВИСА»



МОИ
документы

государственные услуги
МОСКВА



Образовательный центр «АКАДЕМИЯ ИСКРЕННОГО СЕРВИСА»

Функциональное и сервисное обучение

В основе — изучение порядка предоставления услуг и умение ориентироваться в ситуации заявителя. В рамках сервисного обучения сотрудники учатся искать индивидуальный подход к каждому посетителю, предотвращать конфликты и работать с маломобильными гражданами

Развитие сотрудников

Обучение охватывает область эмоций и впечатлений — как через познание себя, анализ своих чувств и ценностей, управление собой и взаимоотношениями с другими людьми способствовать соединению потребностей горожан с теми возможностями, которые создает для них город, и созданию дружелюбной и комфортной атмосферы

> 145

очных программ
и вебинаров

> 280

курсов дистанционного
обучения

> 1,2 тыс.

слушателей получили **удостоверения государственного образца о повышении квалификации**



Спасибо за внимание!