



# ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ 2022

**МОИ**  
документы   
С пользой, заботой, улыбкой!  
МОСКВА

## НАШИ ЦЕНТРЫ



с 08:00 до 20:00  
с 10:00 до 22:00

ЦЕНТРЫ

ФЛАГМАНЫ  
И ДВОРЕЦ  
ГОСУСЛУГ



7 дней  
в неделю



136 центров  
госуслуг

в том числе

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

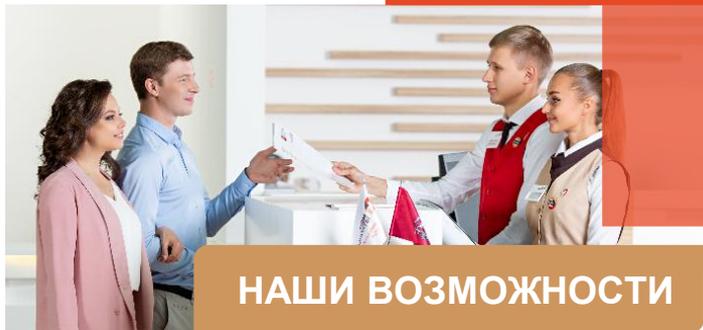
1 Дворец  
на ВДНХ



>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



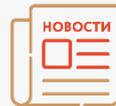
Кофе/  
снэки



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

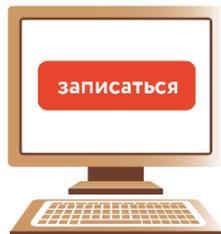


Бесплатный  
WiFi





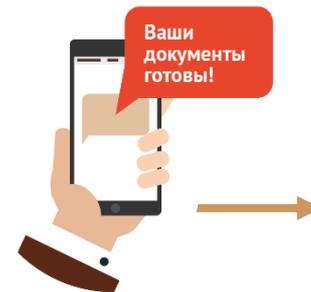
Возможность оформления услуг **онлайн** через портал **mos.ru** или в **мобильном приложении**



Предварительная **запись**



**Онлайн-мониторинг** загруженности центров



**Уведомление** о готовности документов



ожидание в очереди  
**>15 минут**



кофе  
**в подарок**



Приобретение жилья



Я потерял документы



Перемена имени



Смена места жительства



Я оплачиваю налоги



Рождение ребёнка



Оформление наследства



Я – автомобилист



Многодетная семья

## Ключевые услуги



**>2,1** млн обращений

Предоставление информации жилищного учета



**>1,7** млн обращений

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



**>1,1** млн обращений

Кадастровый учет и (или) регистрация прав



**>1,7** млн обращений

Расчет (перерасчет) жилищно-коммунальных платежей



**>1,4** млн обращений

Оформление и выдача соцкарты



**>1** млн обращений

Предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН)

# РАБОТА С УПРАВЛЯЮЩИМИ КОМПАНИЯМИ И ПОСТАВЩИКАМИ УСЛУГ В СФЕРЕ ЖКХ

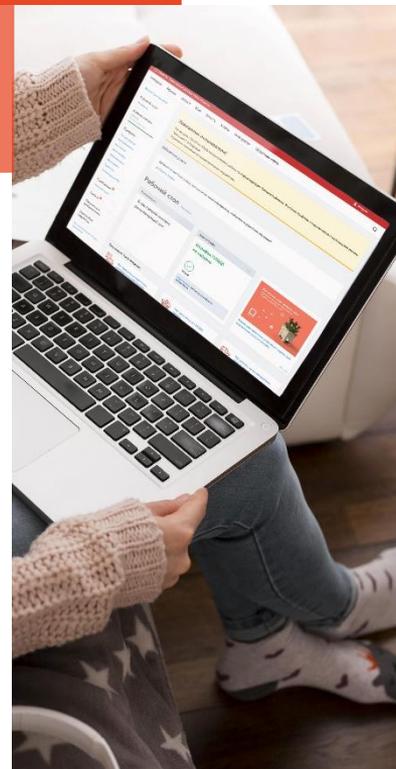
**ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ  
ПРОИЗВОДЯТ НАЧИСЛЕНИЯ ПО**

**>4млн** **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**.



ОТКРЫТ 01.03.2014



## МФЦ района Чертаново Северное

Варшавское шоссе,  
дом 128, корпус 2



с 08:00  
до 20:00



1238,1



70  
сотрудников



>280 услуг



99%  
услуг без привязки  
к месту жительства



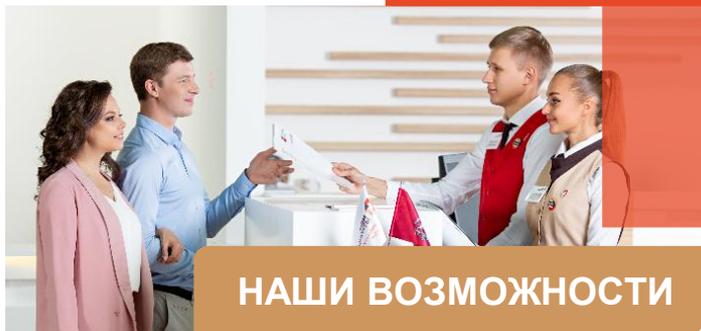
7 дней  
в неделю



46  
окон приема



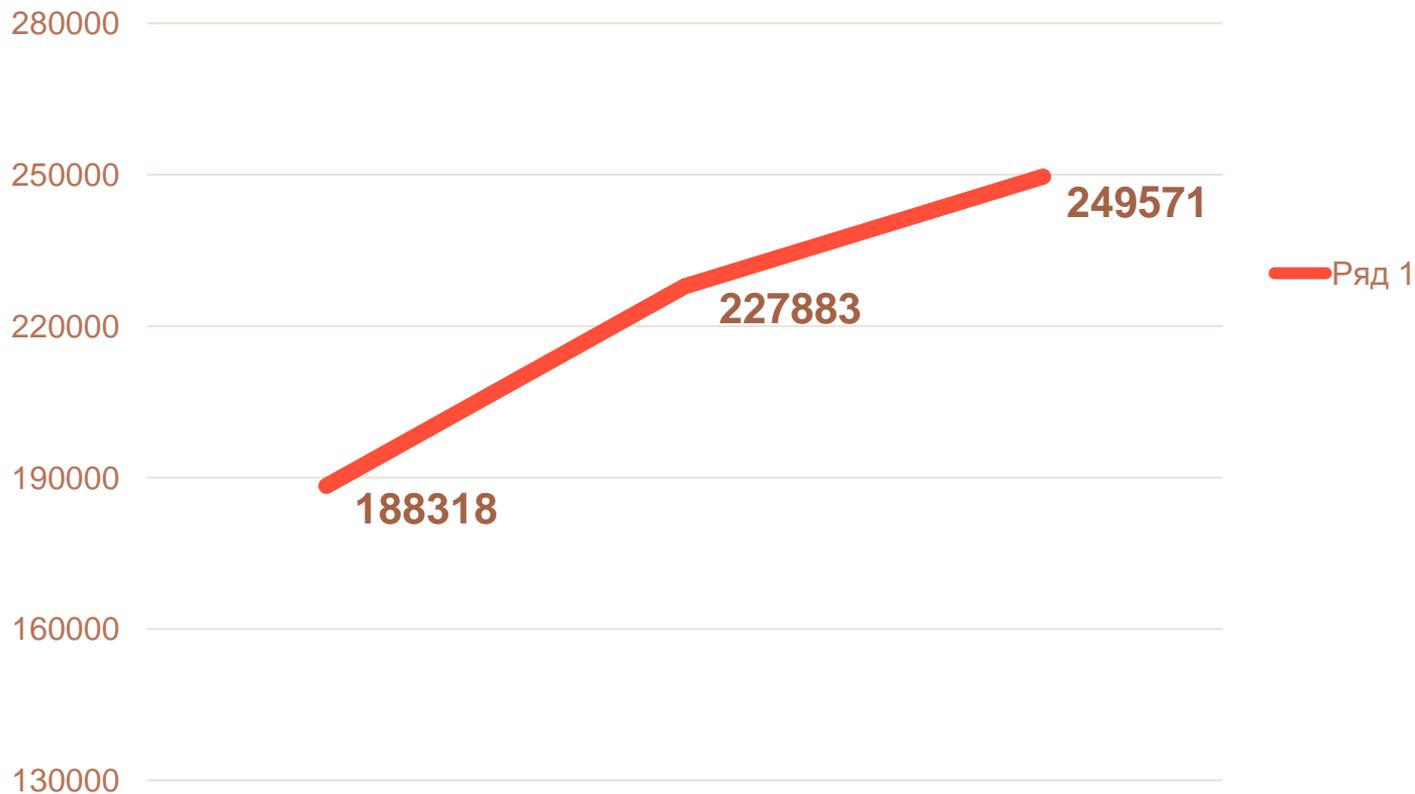
~700  
посетителей в день

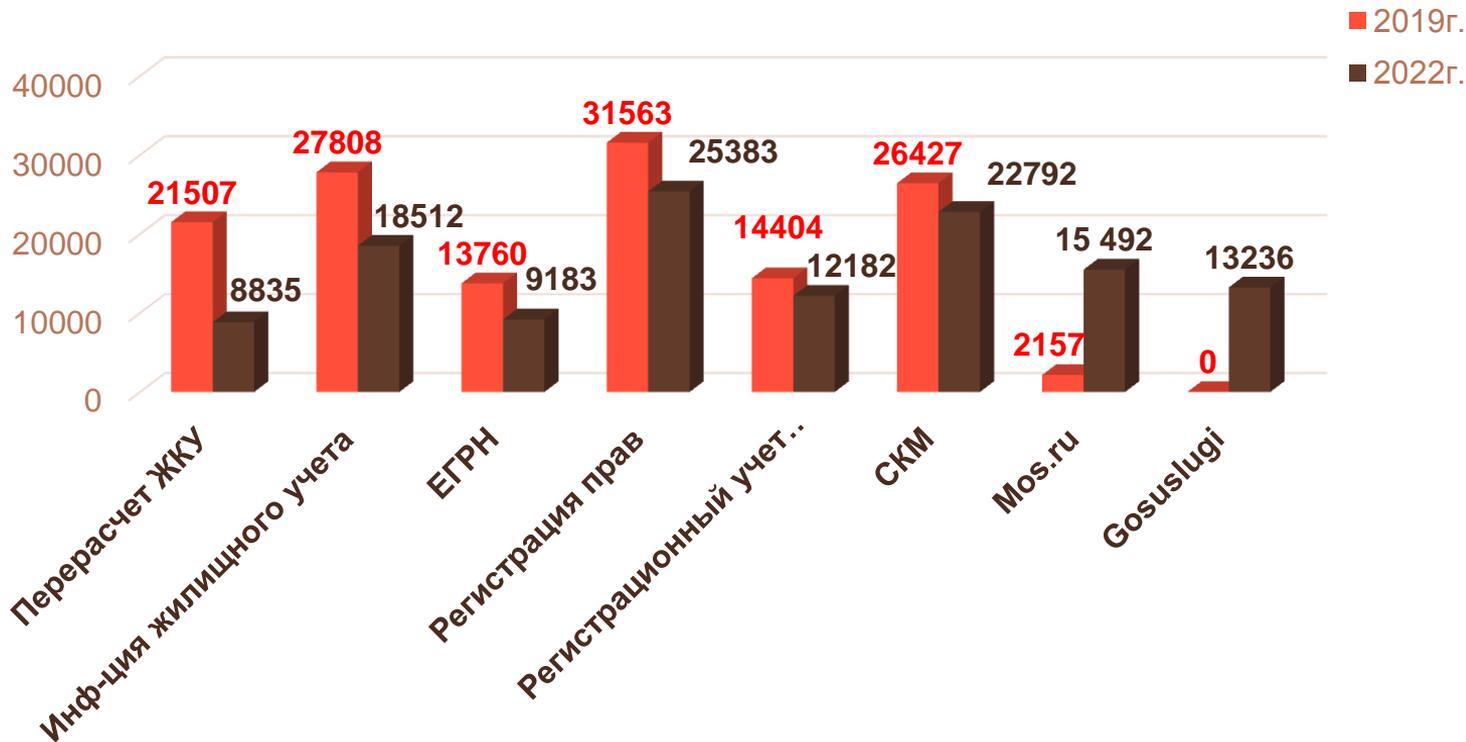


НАШИ ВОЗМОЖНОСТИ

## Количество предоставленных услуг 2020-2022гг.

**Чертаново  
Северное**





### Обслуживается



**161** МКД

### Начисления



**142** МКД

**33 404** лицевых  
счета



**74** МКД - ГБУ «Жилищник района Чертаново Северное» (18 905 лицевых счета)

**39** МКД - ГБУ ЭВАЖД ( 7 724 лицевых счета)

**4** МКД – АО «УК«Городская» (1 180 лицевых счета)

**25** МКД - ЖСК и ТСЖ (5 595 лицевых счета)

### В ФЕВРАЛЕ 2022 г.

в базу данных внесен дом-новостройка (сдан в эксплуатацию в 2022 году) по адресу: Балаклавский проспект, дом 15 (683 квартиры).

### С 01 ОКТЯБРЯ 2022 г.

по трем домам ЖСК (519 лицевых счета) были добавлены начисления по услуге «Вывоз твердых коммунальных отходов», что привело к значительному увеличению обращений в центр.



# 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](https://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 лицам услуга доступна в центре госуслуг для органов исполнительной власти города Москвы.



## 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:

ФЛАГМАН  
МОИ  
документы



**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

## «МОСКВА – С ЗАБОТОЙ О ВЕТЕРАНАХ»

ПРОЕКТ  
с заботой о ветеранах  
**Москва**

### 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



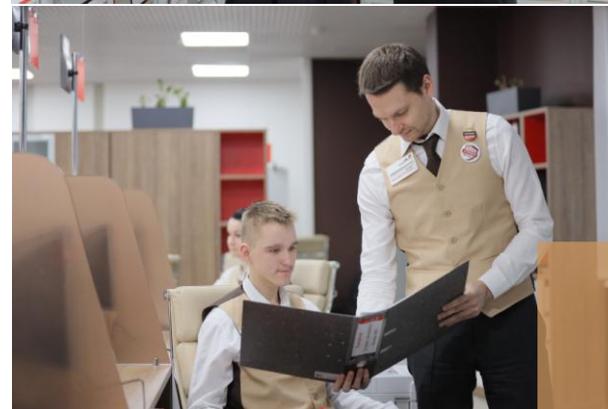
Проект по трудоустройству проживающих в психоневрологических интернатах направлен на создание беспрепятственного пространства для жизни людей с ментальными особенностями

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»**



# 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 офлайн-сезона

**20** локаций для тренировок в летнем 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

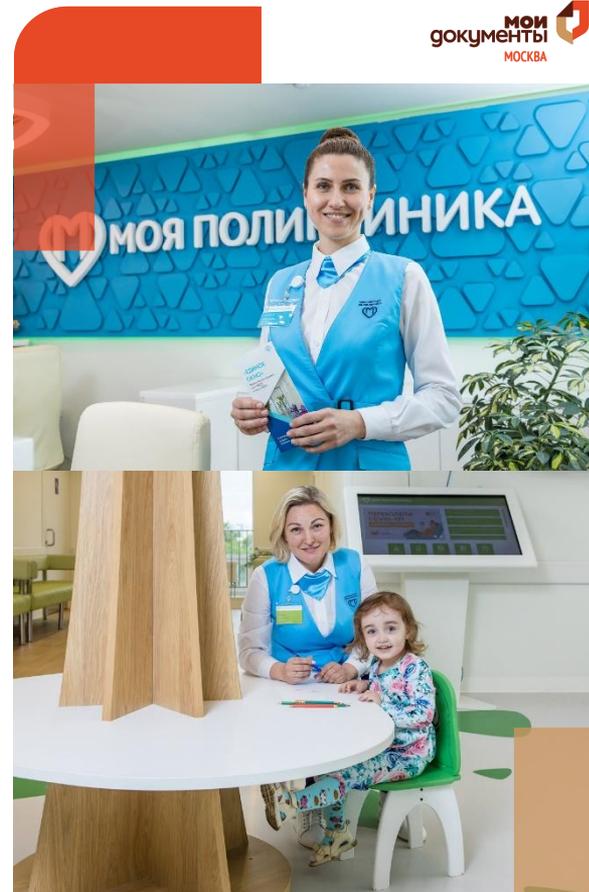
Сотрудники центров госуслуг **работают администраторами** в городских поликлиниках и ЦАОПах

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.



# М с заботой об истории МОСКВА

### 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-диагносты**.

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

**В 74**

центрах «Мои Документы»

**>450 тыс.**

обследований

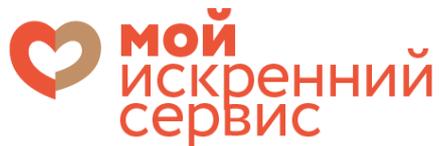
**8**

видов исследований

**4,55** из 5

средняя оценка комплекса москвичами





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.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*

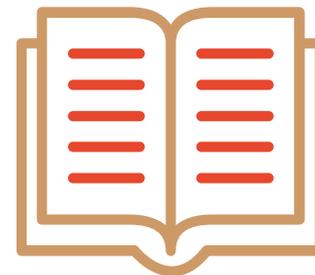
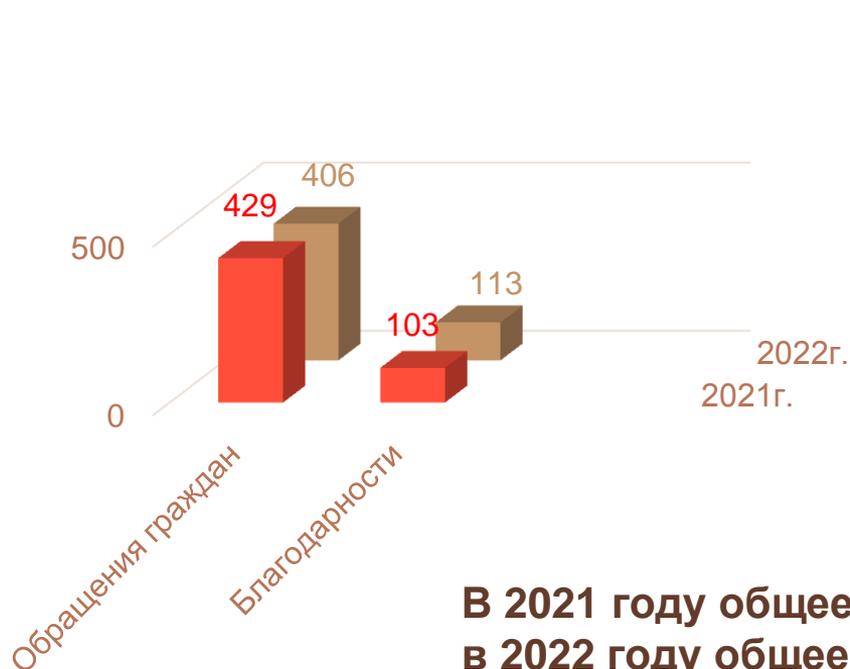


*Вопрос-ответ  
на сайте [md.mos.ru](http://md.mos.ru)*



# Обращения граждан

Чертаново  
Северное



В 2021 году общее количество обращений – 532,  
в 2022 году общее количество обращений – 519.

Количество жалоб уменьшилось на 2,5%,  
количество благодарностей увеличилось на 2,7%.

# Спасибо за внимание!



С заботой  
о жителях

МОИ  
документы  
МОСКВА

