



ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ 2023

мои документы

С пользой, заботой, улыбкой!

МОСКВА

мои документы
МОСКВА

НАШИ ЦЕНТРЫ

137 центров госуслуг

в том числе

8 флагманских офисов ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ВАО, ЮВАО, САО, СЗАО, ЗАО

1 Дворец на ВДНХ*

*временно приостановил свою работу в связи со сменой выставочных экспозиций павильона

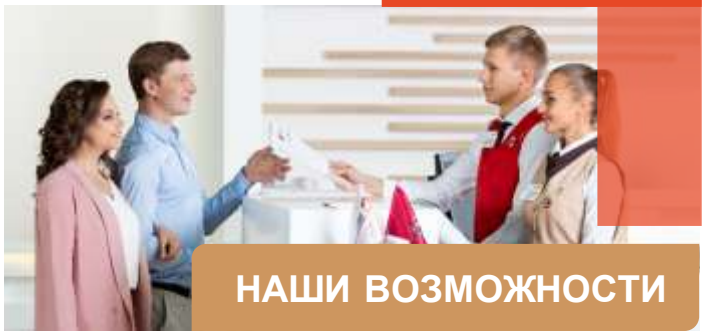
с 08:00 до 20:00
ЦЕНТРЫ

с 10:00 до 22:00
ФЛАГМАНСКИЕ ОФИСЫ

7 дней в неделю

>11 000 сотрудников

>7 500 окон приема



НАШИ ВОЗМОЖНОСТИ

~280 услуг

99% услуг без привязки к месту жительства

>70 000 посетителей в день

ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ ЦЕНТРОВ

мой искренний сервис

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.



ЕДИНЫЙ НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ

мои документы МОСКВА

для комфорта

- Детский уголок
- Комната матери и ребенка
- Кофе/ снэки
- 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

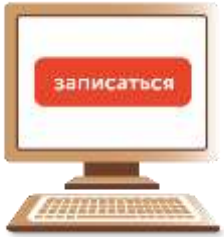




УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ



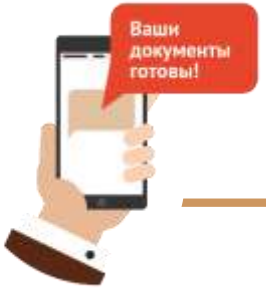
Возможность оформления услуг **онлайн через портал mos.ru или в мобильном приложении**



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



Я потерял документы



Перемена имени



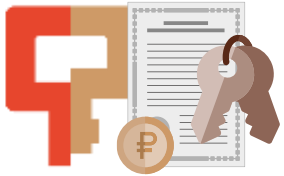
Смена места жительства



Я оплачиваю налоги



Рождение ребёнка



Оформление наследства



Я – автомобилист



Многодетная семья

СТАТИСТИКА ЗА 2023 ГОД

Ключевые услуги



>1,6 млн обращений

Предоставление информации жилищного учета



>1,6 млн обращений

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



>1,2 млн обращений

Кадастровый учет и (или) регистрация прав



>1,7 млн обращений

Расчет (перерасчет) жилищно-коммунальных платежей



~1,6 млн обращений

Выдача социальной карты



>780 тыс. обращений

Предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН)

РАБОТА С УПРАВЛЯЮЩИМИ КОМПАНИЯМИ И ПОСТАВЩИКАМИ УСЛУГ В СФЕРЕ ЖКХ

ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ ПРОИЗВОДЯТ НАЧИСЛЕНИЯ ПО

>4,4 млн

лицевых счетов



С 28 МАРТА 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 подачи 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.
- **Справка об отсутствии факта государственной регистрации заключения брака**.
- **Неторжественная регистрация брака может стать яркой и запоминающейся.** Во флагманских офисах ВАО, САО, ЮВАО, СЗАО, ЗАО, а также в обновленных районных центрах госуслуг оборудовали кабинеты с фотозонами. Там новобрачные могут сделать свадебные снимки на память.





НОВЫЕ УСЛУГИ ЦЕНТРОВ «МОИ ДОКУМЕНТЫ»

УСЛУГИ ОРГАНОВ ОПЕКИ

- Выдача разрешения на сделки с имуществом (купля-продажа, обмен);
- Распоряжение деньгами на счетах несовершеннолетних, недееспособных или ограниченно дееспособных граждан.

Подать заявление о предоставлении государственных услуг можно во все флагманские офисы и центр госуслуг поселения Сосенское (доп. офис), 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.

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 29 центрах госуслуг.

УСЛУГИ ЦЕНТРОВ

С 23 ОКТЯБРЯ 2023 года во всех центрах госуслуг Москвы можно **сделать цифровые дубликаты документов**. Они будут храниться бессрочно в личном кабинете на портале gosuslugi.ru. Всего таких документов 19. Ранее эта услуга предоставлялась только во флагманских центрах.

С 24 ОКТЯБРЯ 2023 года во всех центрах госуслуг Москвы **можно получить документ на бумажном носителе, подтверждающий содержание электронного документа.** Услуга доступна для физических лиц, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

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 всех центрах 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

мой **нотариус**

моё **фото**

мои **путешествия**

регистрация **ТС**

услуги **СФР**

оформление гражданства РФ **детям в упрощенном порядке**

СУПЕРСЕРВИСЫ ФЛАГМАНОВ:

ФЛАГМАН мои документы



Регистрация транспортных средств
(во флагманских офисах и центре госуслуг района Красносельский)



Прием заявления о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке (во флагманских офисах)



Выдача паспортов 14-летним гражданам в торжественной обстановке сотрудниками МВД
(во флагманских офисах)



Выдача водительского удостоверения в день обращения
(во флагманских офисах)



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

ТОРЖЕСТВЕННОЕ ВРУЧЕНИЕ ПЕРВОГО ПАСПОРТА

Более 3 600 паспортов получили юные москвичи **в торжественной обстановке в центрах госуслуг**

Мероприятие проходит во флагманских офисах «Мои Документы». Участникам церемонии вручают издание Конституции Российской Федерации и тематические сувениры.

После торжественного вручения первого паспорта гостей знакомят с экспозицией выставки **«Москва — с заботой об истории».** Дополнительно каждый желающий может принять участие в мастер-классе «Письмо в будущее» и написать послание самому себе.





МОЙ АДМИНИСТРАТОР

Сотрудники центров госуслуг **работают администраторами** в городских медучреждениях

Старт – август 2020 г.

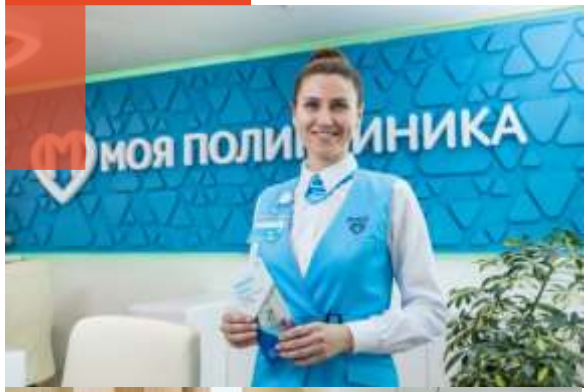
Функционал администраторов медицинских организаций разнообразен, они:

- помогают записаться на прием
- маршрутизируют к нужному кабинету
- помогают маломобильным пациентам
- решают вопросы немедицинского характера

и т.д.

Консультируют посетителей по вопросам, входящим в их компетенцию:

- расписание работы врачей, порядок записи на прием к узким специалистам
- установка и использование сервисов для записи на прием к врачу
- оформление доступа к электронной медицинской карте и т.д.





В 2023 году сотрудники центров госуслуг стали администраторами флагманских центров **ГКБ им. В.В. Вересаева, НИИ скорой помощи им. Н.В. Склифосовского, ГКБ № 15 им. О.М. Филатова, ГКБ имени С.П. Боткина.** Там они также взяли на себя:

- регистрацию пациентов
- маршрутизацию и сопровождение пациентов и бригад скорой помощи
- приглашение врачей и необходимых служб
- консультирование сопровождающих и организацию их встреч с врачами

МОЙ АДМИНИСТРАТОР

С декабря 2021 года проект «Мой администратор» был включен **в основную деятельность центров госуслуг**

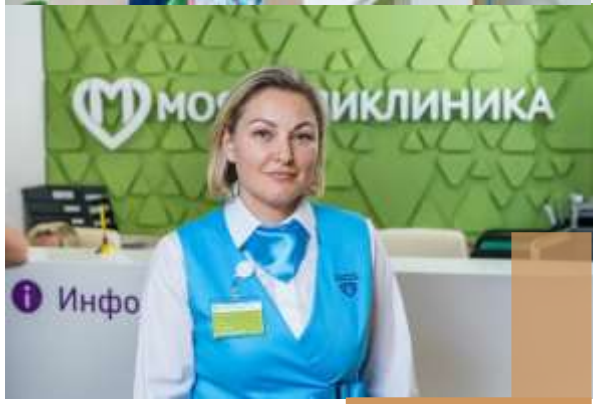
Для организации работы по данному направлению сформировано отдельное структурное подразделение, отвечающее за работу администраторов в амбулаторном звене и в стационарах города.

Все администраторы проходят специальную подготовку и обучение в образовательном центре **«Академия искреннего сервиса».**

Всего в штате направления работают **>1700 сотрудников**

Сегодня сотрудники центров госуслуг **начали организовывать и проводить экскурсии в самых современных объектах здравоохранения столицы**. Специалисты «Мои Документы» совместно с врачами проводят экскурсии в новых медучреждениях города. Врачи рассказывают о современных методах диагностики и лечения, а сотрудники центров госуслуг — встречают и координируют участников экскурсии, рассказывают историю медорганизаций и особенности их работы.





СПОРТИВНЫЕ ВЫХОДНЫЕ

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

~100 тыс. участников проекта

>5500 офлайн-тренировок

>710 онлайн-тренировок





16 сентября 2023 г. вернулся зимний формат тренировок проекта

Тренировки проводятся на новых закрытых площадках. В новом сезоне для жителей открыты 13 локаций — Культурный центр ЗИЛ, зал на ВДНХ, Северный и Южный речные вокзалы, 5 студий СМСТРЕТЧИНГ, «Три вокзала. Депо», «Депо. Москва», Центральный рынок, Технопарк «Сколково».

В летнем сезоне тренировки проводились на 26 площадках. Среди новых необычных площадок — Южный ландшафтный парк на территории «Острова мечты», «Сад Технопарка» в Сколково, крыша Южного речного вокзала, причал «Лужники-Центральный».

Дисциплины — йога, растяжка, функциональный и танцевальный тренинг. Участников также ждут тренировки с петлями, по фитбоксингу, барре.

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 **84 воспитанника** психоневрологических интернатов работают **в 49 офисах «Мои Документы».**





«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 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

СОВРЕМЕННЫЙ ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ

Проведение экспресс-анализа ключевых показателей организма

Во всех флагманских офисах размещены **роботы-диагносты**

СОВРЕМЕННЫЙ ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

в 77 центрах «Мои Документы»

>700 тыс. обследований

8 видов исследований

4,55 из 5 средняя оценка комплекса москвичами





КУЛЬТУРНО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИЕ ПРОЕКТЫ

В 2022 году «Мои Документы» впервые запустили **просветительские проекты.**

Во всех центрах госуслуг столицы есть **зона обмена книгами.** Здесь доступны произведения в электронном формате. Жители могут отсканировать QR-коды со ссылками на тексты известных произведений, которые регулярно обновляются. Для тех, кто привык к традиционному формату литературы, в центрах можно оставить свою книгу и взять любую понравившуюся. Кроме этого, жители столицы смогут ознакомиться с афишей ближайших городских мероприятий.



На открытии флагманского офиса СЗАО **появилась выставка, посвященная выдающейся личности**. Жителям стала доступна выставка о Корнее Чуковском. При открытии флагмана ЗАО стала доступна следующая экспозиция, посвященная 130-летию со дня рождения **Владимира Маяковского**. На выставке жители узнают о личности, жизни и творчестве поэта через произведения, фотографии, цитаты и воспоминания автора и его современников. Посмотреть выставку можно во всех флагманских офисах госуслуг «Мои Документы». В дальнейшем экспозиции будут обновляться.



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 обучают слушателей, а также профессиональные бизнес-тренеры, которые обучают новичков и руководителей техникам эффективной коммуникации, развитию стрессоустойчивости и алгоритмам работы в нестандартных ситуациях.

АКАДЕМИЯ ИСКРЕННЕГО СЕРВИСА

В 2021 году открылся образовательный центр «Академия искреннего сервиса»

> 6 тыс.

сотрудников центров госуслуг прошли обучение в образовательном центре «Академия искреннего сервиса»





Тренеры «Академии искреннего сервиса» помогают сотрудникам офисов «Мои Документы» в формировании лидерского потенциала, развитии эмоционального интеллекта, метанавыков — всё это с целью поддержания и развития внутренних ценностей, мотивации сотрудников в освоении и применении новых моделей поведения на уровне лучших сервисных практик.

Также в «Академии искреннего сервиса» **обучаются специалисты направления «Мой администратор»** перед выходом на работу в поликлиники и флагманские центры больниц.

Все специалисты направления **«Мой администратор»** перед выходом в столичные медицинские учреждения проходят обучение, посвященное развитию навыков проактивного поведения и общения с посетителями, погружению в ценности культуры искреннего сервиса для дальнейшей трансляции в медицинские организации.

ДИАЛОГ С ГРАЖДАНАМИ

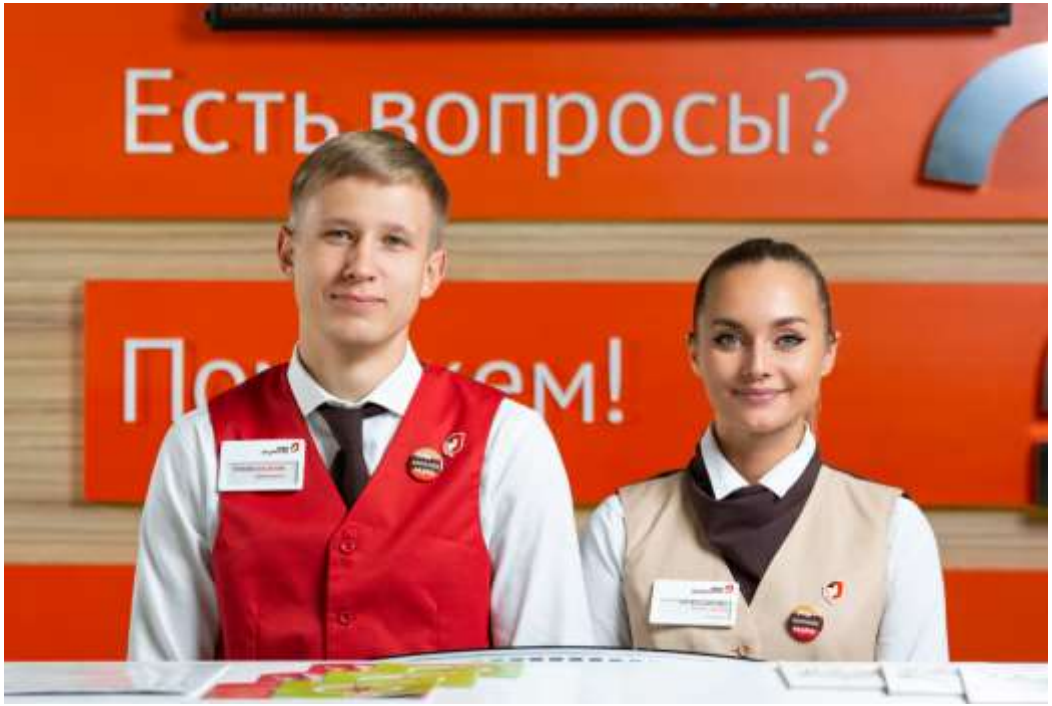
8 СПОСОБОВ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

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*



Спасибо за внимание!



С заботой о жителях

мои документы
МОСКВА