



# ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ

## 2021

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

## НАШИ ЦЕНТРЫ

**7** дней  
в неделю

**128**

районных  
центров госуслуг

**4**

флагманских офиса ЦАО, ЮЗАО,  
ЮАО, ВАО и Дворец на ВДНХ



**8.00 до 20.00**    **10.00 до 22.00**



**>10000**  
сотрудников



**>7000**  
окон приема



## НАШИ ВОЗМОЖНОСТИ

**>270** услуг



услуг без привязки  
к месту жительства



**~70000**  
Посетителей в день

# ЕДИНЫЙ НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ

## для комфорта



Детский  
уголок



Комната  
матери  
и ребенка



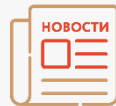
Кофе/  
снэки



Кулер  
с водой



Зона  
обмена  
книгами



Стойка  
с газетами

## для доступности



Доступная  
среда



Сервис  
сурдоперевода



Велопарковка



# 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

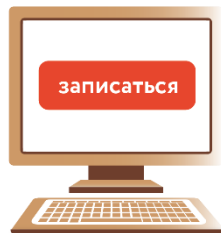


Бесплатный  
WiFi





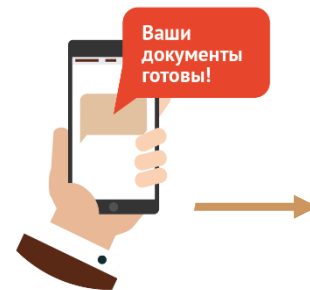
Возможность оформления услуг **онлайн через портал mos.ru или в мобильном приложении**



Предварительная **запись**



**Онлайн-мониторинг загруженности центров**



**Уведомление о готовности документов**



ожидание в очереди  
**>15 минут**

*< 1% посетителей*



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

**>1,9** млн обращений  
Предоставление информации  
жилищного учета

**>1,7** млн обращений  
регистрационный учет граждан РФ по месту  
пребывания и по месту жительства в пределах РФ

**>669** тыс. обращений  
Выдача, замена паспортов  
гражданина РФ

**>1,8** млн обращений  
Оформление соцкарты

**>894** тыс. обращений  
Предоставление сведений  
из реестра недвижимости (ЕГРН)

**>269** тыс. обращений  
Услуги ЗАГС

## Новые услуги в центрах

- Внесение сведений о транспортном средстве инвалида в ФГИС ФРИ
- Подача заявлений о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке
- Сведения о трудовой деятельности гражданина
- Информирование граждан об отнесении к категории граждан предпенсионного возраста



**Регистрация прав на объекты недвижимости по России (во Дворце госуслуг)**



**Регистрация рождения, рождения с установлением отцовства и регистрация смерти**



**Регистрация автотранспортных средств и прицепов к ним (во флагманских офисах)**



**Замена и выдача российских национальных водительских удостоверений и международных водительских удостоверений (в том числе в день обращения во флагманских офисах)**



## Центры госуслуг производят начисления **по >4 млн** лицевых счетов

**В связи с угрозой распространения COVID-19 в 2020 году были приняты меры по снижению необходимости личного обращения граждан в центры госуслуг:**

- в период с 1 апреля 2020 по 1 апреля 2021 субсидия предоставляется на новый 6-ти месячный срок в том же размере в беззаявительном порядке, с последующим перерасчетом;
- перенесена дата плановой поверки ИПУ, фактически наступившей в период с 06.04.2020 по 31.12.2020 включительно, на единую дату — 01.01.2021;
- в период с 1 марта 2020 по 1 марта 2021 в автоматическом режиме продлены меры социальной поддержки на оплату за жилищно-коммунальные услуги лицам, признанным инвалидами путем автоматического продления ранее установленной группы инвалидности.

**Для снижения финансовой нагрузки на жителей города:**

- отменен расчет статьи «взнос на капитальный ремонт» за период с 1 апреля 2020 до 30 июня 2020;
- отменено начисление пени на задолженность за потребленные жилищно-коммунальные услуги и взносов на капитальный ремонт с апреля 2020 до 1 января 2021.

## Криптобиокабины

С помощью криптобиокабины можно оформить биометрический заграничный паспорт сроком на 10 лет без помощи профильного сотрудника МВД  
**и по удобному графику работы:**

**08:00-20:00**

в центре госуслуг района Донской

**10:00-22:00**

во флагманах ЦАО и ВАО

ФЛАГМАНСКИЕ  
ОФИСЫ ЦАО И ВАО

ЦЕНТР РАЙОНА  
ДОНСКОЙ

## Регистрационный учет для жителей ТиНАО

В 46 центрах госуслуг города Москвы с 3 августа 2020 г. запущен пилотный проект по приему документов по регистрационному учету граждан РФ по предварительной записи через портал mos.ru в ТиНАО города Москвы

ЦЕНТРЫ ЮЗАО,  
ЮАО, ЗАО, ЮВАО

## Федеральная налоговая служба

Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств

ФЛАГМАНСКИЕ  
ОФИСЫ

ДВОРЕЦ  
ГОСУСЛУГ

ЭКСТЕРРИ-  
ТОРИАЛЬНО

## Пенсионный фонд Российской Федерации

- Выдача справок о размере пенсий (иных выплат) в день обращения (справка о видах и размерах выплат за период и справка о назначенных пенсиях и социальных выплатах на дату).
- Информирование об отнесении к категории граждан предпенсионного возраста.
- Предоставление сведений о трудовой деятельности зарегистрированного лица, содержащихся в его индивидуальном лицевом счете.
- Первичная регистрация граждан в системе обязательного пенсионного страхования, обмен страхового свидетельства, выдача дубликата страхового свидетельства в режиме онлайн.

## Родильные дома

Совместный проект ГБУ МФЦ города Москвы и Департамента здравоохранения города Москвы по оформлению и выдаче свидетельств о рождении и об установлении отцовства непосредственно в родильных домах. В нем задействовано 18 роддомов и 38 центров госуслуг.

## Проекты Департамента здравоохранения г. Москвы

- Проект по выдаче одновременно со свидетельством о рождении сертификата на посещение ребенком первого года жизни врачей-специалистов в медицинских организациях государственной системы здравоохранения города Москвы.
- Аппарат для измерения артериального давления в каждом центре госуслуг
- Консультация москвичей по вопросам здорового образа жизни в рамках проекта «Здоровая Москва»
- Кабинеты «Мое здоровье» во флагманах

## Услуги социальной защиты населения

Предоставление компенсационной выплаты на приобретение предметов и средств, предназначенных для ухода за новорожденными детьми (для иногородних родителей)

## ГБУ Центр «Содействие»

Две новые услуги ГБУ «Содействие» по обеспечению жилыми помещениями детей-сирот



## ЭЛЕКТРОННАЯ МЕДИЦИНСКАЯ КАРТА

На портале [mos.ru](http://mos.ru) горожане могут оформить доступ к электронной медицинской карте.



Москвичи получают информацию о своем здоровье, диагностике, лечении в поликлиниках, выписанных рецептах и другие данные без посещения медучреждения. Главное преимущество электронной медкарты – доступность с любого устройства, ее невозможно потерять.

ФЛАГМАН  
МОИ  
документы



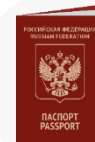
## СУПЕР-СЕРВИСЫ ФЛАГМАНОВ

Выдача водительского удостоверения в день обращения  
(во флагманский офисах)



Оформление  
загранпаспорта детям

до 14 лет, зарегистрированным в Москве,  
за сутки – ЮАО



Приобретение гражданства  
несовершеннолетними детьми  
(иностранцам и лицам без гражданства) – ЦАО и ЮЗАО



## «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

**>23 000**

звонков руководителям  
центров госуслуг

**12 000**

оказанных услуг



## О ПРОЕКТЕ

В ходе проекта «Москва – с заботой об истории» горожане передают на вечное хранение в Главархив семейные реликвии времен Великой Отечественной войны.

Цель проекта – сохранить память о подвигах героев, подаривших будущим поколениям мирное небо над головой.

## ВЫСТАВКИ В ЦЕНТРАХ ГОСУСЛУГ

Фотографии и документы, письма с фронта, дневники солдат вошли в основу выставки. Среди множества уникальных историй были выбраны самые проникновенные истории и интересные факты, которые хранились в домашних архивах и ранее нигде не выставлялись.

## За время проекта

**8600** документов и вещественных источников собрано в ходе проекта

**>7400** документов про ВОВ изучено

**>6840** документов и предметов опубликовано

**21** выставок в центрах госуслуг Москвы на основе собранных материалов

**4,6**  
**из 5** средняя оценка выставки москвичами



# СОВРЕМЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС



## ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ

Проведение экспресс-анализа  
ключевых показателей  
организма

В трех флагманских офисах  
появились **роботы-диагносты**.

Искусственный интеллект может  
измерить температуру тела,  
уровень сахара и кислорода  
в крови, давление и пульс,  
объем легких человека

В **32**

центрах «Мои Документы»

**>28 000**

обследований

**8**

видов исследований

**4,55** из 5

средняя оценка комплекса  
москвичами

## 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 банк



мой нотариус



моё здоровье



моё фото



мои путешествия



регистрация ТС



услуги ФСС



оформление гражданства РФ  
детям в упрощенном порядке



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

Во Дворце госуслуг жители могут получить **более 270 государственных услуг**, а также уникальную услугу Росреестра и воспользоваться дополнительными сервисами в новом формате

- ✓ просторный конференц-зал
- ✓ зона отдыха и детский уголок
- ✓ кафе

- ✓ регистрация прав собственности на объекты недвижимости по России
- ✓ возможность безналичной оплаты госпошлин в окна приема

- ✓ Учебный центр для сотрудников
- ✓ Музейно-выставочный комплекс истории государственной службы

## 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.

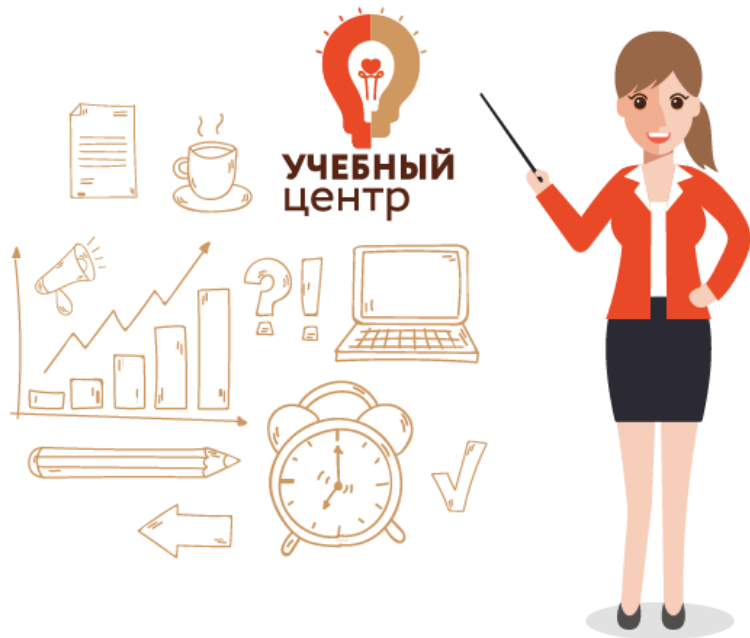
Специалисты центров всегда помогают посетителям с улыбкой и заботой. Каждый из более 10 тысяч сотрудников обязан соблюдать **МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ** — свод правил работы, который утвердил Мэр Москвы С.С. Собянин.



### Московский стандарт госуслуг

- 1 Клиент всегда прав.
- 2 Главное – профессионализм.
- 3 Беречь время клиента.
- 4 Выслушать, услышать, помочь.
- 5 Доступность и удобство.
- 6 Дружелюбие и приветливость.
- 7 Личная ответственность за качество работы.
- 8 Помощь людям с удовольствием и гордостью.

СДЕЛАНО ДЛЯ ВАС,  
МОСКВИЧИ!  
С.С. Собянин



**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.



## Диалог с гражданами

8 СПОСОБОВ  
ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

97% ДОВОЛЬНЫХ  
ПОСЕТИТЕЛЕЙ



36 3 3 2.3K

Сначала старые

**Александр Целиков**  
Спасибо вам за ваш труд!  
27 июл в 13:24 Ответить 6

**Владимир Иванов**  
Присоединюсь, и желаю открыть в вашей конторе "Единое окно", которое официально значится в штатных обязанностях с ...

ПП от 27 сентября 2011 года №797;  
Правительство утвердило предоставляемые МФЦ по принципу одного окна 30 госуслуг.

21 февраля 2018, 08:44

Показать полностью...

28 июл в 15:21 Ответить

**Мои Документы Москва**

Владимир, здравствуйте. Сотрудники центров проходят необходимое обучение порядку предоставления услуг. Дополнительно отметим, что сотрудники центров госуслуг оказывают государственные услуги только в соответствии с регламентом предоставления услуги, который устанавливает соответствующий перечень необходимых документов и утвержден органом власти.

Если при обращении к специалистам нашего центра Вы столкнулись с трудностями или остались недовольны качеством обслуживания, расскажите, пожалуйста, нам об этом подробнее, указав:

- Ваши Ф.И.О.;

- дату и время посещения;

- за получением какой услуги Вы обращались;

- если запомнили - Ф.И.О. или № рабочих окон специалистов.

Информацию можете направить нам в личные сообщения, вопрос будет проработан.

28 июл в 16:57 Ответить



Пульты  
оценки качества



Горячая линия



E-mail / Почта



Мобильное  
приложение



Соцсети



Анкетирование  
и краудсорсинг



Книга отзывов  
и предложений

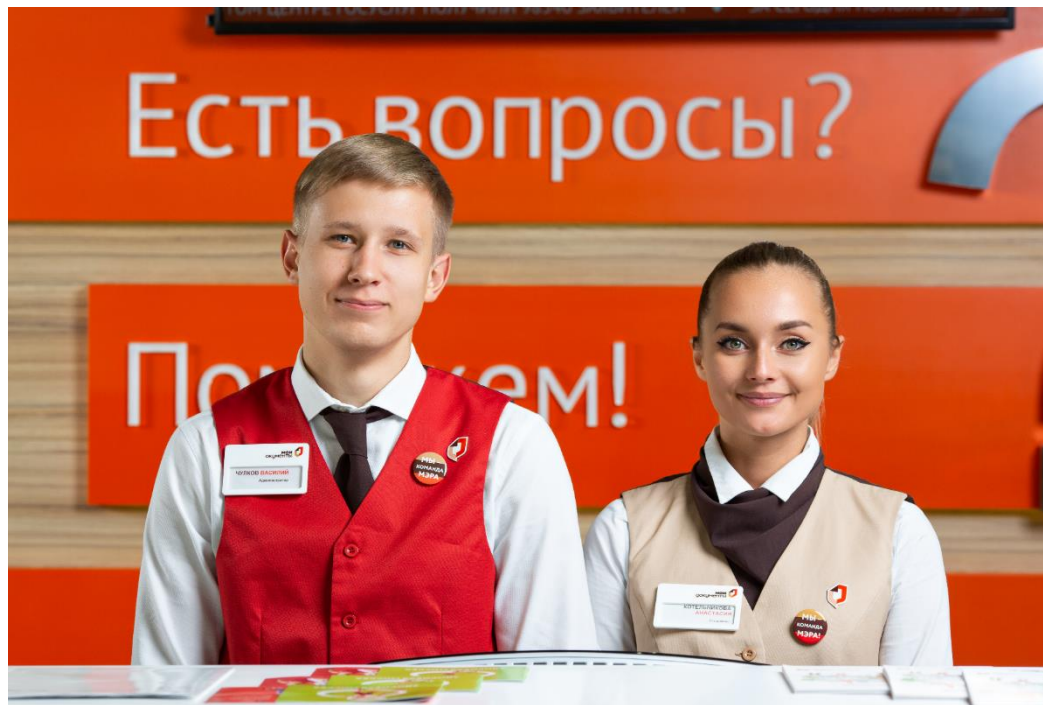


Вопрос-ответ  
на сайте [md.mos.ru](http://md.mos.ru)



**Спасибо за внимание!**

---



***С заботой  
о жителях***

**МОИ**  
документы  
МОСКВА

