



ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ

2022

МОИ
документы 
С пользой, заботой, улыбкой!
МОСКВА

НАШИ ЦЕНТРЫ



с 08:00 с 10:00
до 20:00 до 22:00

ЦЕНТРЫ

ФЛАГМАНЫ
И ДВОРЕЦ
ГОСУСЛУГ



7 дней
в неделю



134 центра
госуслуг

в том числе

6 флагманских офисов
ЦАО, ЮЗАО, ЮАО,
ВАО, ЮВАО, САО

1 Дворец
на ВДНХ



>10500
сотрудников



>7000
окон приема



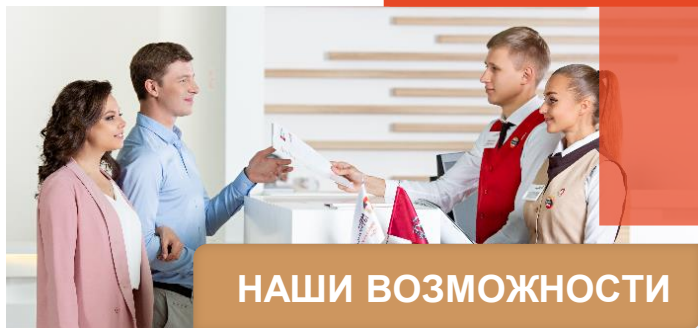
>280 услуг



98%
услуг без привязки
к месту жительства



~70000
посетителей в день



НАШИ ВОЗМОЖНОСТИ

ЕДИНЫЙ НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ

для комфорта



Детский
уголок



Комната
матери
и ребенка



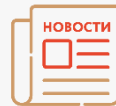
Кофе/
снэки



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

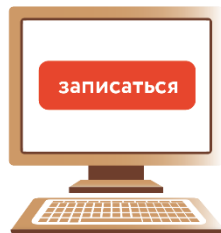


Бесплатный
WiFi





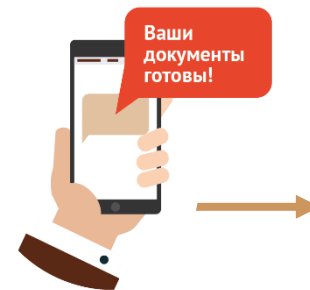
Возможность оформления услуг **онлайн через портал mos.ru или в мобильном приложении**



Предварительная **запись**



Онлайн-мониторинг загруженности центров



Уведомление о готовности документов



ожидание в очереди
>15 минут

< 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

>1,8 млн обращений

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

>747 тыс. обращений

Выдача, замена паспортов гражданина РФ

>1,8 млн обращений

Оформление соцкарты

>1,1 млн обращений

Предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН)

>547 тыс. обращений

Услуги ЗАГС

Новые услуги в центрах

- Консульская легализация документов;
- Удостоверение подлинности подписи нотариуса и оттиска его печати при легализации документов, представляемых физическими и юридическими лицами в компетентные органы иностранных государств;
- Прием заявления о гибели или уничтожении объекта налогообложения по транспортному налогу;
- Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым;
- Проставление апостиля на российских официальных документах, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации.



Регистрация прав на объекты недвижимости по России
(во Дворце госуслуг и в центре госуслуг по работе с крупными застройщиками и госструктурами)



Регистрация транспортных средств
(во флагманских офисах)



Регистрация рождения, рождения с установлением отцовства, регистрация смерти, заключение и расторжение брака, выдача повторных свидетельств (справок) об актах гражданского состояния



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 были приняты меры по снижению необходимости личного обращения граждан в центры госуслуг:

- **в период с 1 апреля 2020 года по 1 апреля 2021-й** субсидия предоставлялась на **новый 6-месячный срок** в том же размере в беззаявительном порядке с последующим перерасчетом;
- **в период с 1 марта 2020 года по 1 марта 2022-й** в автоматическом режиме продлены меры **социальной поддержки** на оплату за жилищно-коммунальные услуги лицам, признанным инвалидами путем автоматического продления ранее установленной группы инвалидности на срок 6 месяцев и устанавливается с даты, до которой была установлена инвалидность при предыдущем освидетельствовании.

НОВЫЕ ПРОЕКТЫ И ПОЛЕЗНЫЕ НОВОВВЕДЕНИЯ

Пенсионный фонд Российской Федерации

- **выдача справки (дубликата справки)**, подтверждающей размер назначенной ежемесячной денежной выплаты, право на государственную социальную помощь в виде набора социальных услуг (выдается в день обращения заявителя, ранее срок ее выдачи составлял 14 дней);
- **выдача выписки из федерального регистра лиц**, имеющих право на дополнительные меры социальной поддержки, о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал (выдается в день обращения).

Услуги социальной защиты населения

- **назначение ежемесячной денежной выплаты** на ребенка в возрасте от 3 до 7 лет включительно;
- **назначение дополнительного единовременного пособия** в связи с рождением ребенка семьям, в которых возраст супругов не достигает 36 лет, но один из супругов или оба супруга достигли возраста 30 лет, или единственный родитель достиг возраста 30 лет и не достиг возраста 36 лет.

Видеоконсультации

С 15 февраля 2021 г. на портале mos.ru появилась возможность записаться на видеоконсультацию со специалистами центров «Мои Документы».

Темы онлайн-консультаций связаны с востребованными услугами.



Услуги ЗАГС

С 31 мая 2021 г. в центрах госуслуг доступны:

- регистрация рождения и смерти по заявлениям юридических лиц и решению суда;
- регистрация заключения брака граждан Российской Федерации в неторжественной обстановке;
- регистрация расторжения брака граждан Российской Федерации;
- выдача повторных документов об актах гражданского состояния гражданам Российской Федерации;
- прием заявлений о внесении исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния;
- проставление апостиля на официальных документах органов ЗАГС, составленных в Москве, в подтверждение фактов государственной регистрации актов гражданского состояния или их отсутствия, подлежащих вывозу за пределы Российской Федерации.

Услуга Фонда социального страхования России

Обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации и (или) услугами и отдельных категорий граждан из числа ветеранов протезами (кроме зубных протезов), протезно-ортопедическими изделиями, а также выплата компенсации за самостоятельно приобретенные инвалидами технические средства реабилитации (ветеранами протезы (кроме зубных протезов), протезно-ортопедические изделия) и (или) оплаченные услуги и ежегодная денежная компенсация расходов инвалидов на содержание и ветеринарное обслуживание собак-проводников (для иногородних инвалидов).

Сертификат COVID-19

С 8 ноября 2021 г. в центрах госуслуг в зоне электронных услуг организована выдача гражданам сертификата о профилактических прививках против новой коронавирусной инфекции или медицинских противопоказаниях к вакцинации и (или) перенесенном заболевании, вызванном COVID-19 на бумажном носителе в виде выписки из Портала gosuslugi.ru. С 16 ноября 2021 г. такой сертификат выдается через «окно» специалиста посредством АРМ «Генерация сертификата COVID-19».

Управление федеральной налоговой службы Российской Федерации по городу Москве

С 4 июня 2021 г. прием заявления о гибели или уничтожении объекта налогообложения по транспортному налогу.

СУПЕРСЕРВИСЫ ФЛАГМАНОВ:

ФЛАГМАН
МОИ
документы



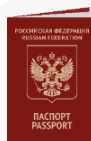
Регистрация транспортных средств
(во флагманских офисах)



Выдача водительского удостоверения в день обращения
(во флагманских офисах)



Прием заявления о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке (во флагманских офисах и Дворце госуслуг на ВДНХ)



Оформление загранпаспорта детям до 14 лет, зарегистрированным в Москве, за сутки – ЮАО и ЮВАО



Выдача паспортов 14-летним гражданам в торжественной обстановке сотрудниками МВД
(флагманские офисы и Дворец госуслуг на ВДНХ)



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

СОПРОВОЖДАЕМОЕ ТРУДОУСТРОЙСТВО ВОСПИТАННИКОВ ПНИ

Суть проекта — в сопровождаемом трудоустройстве воспитанников городских психоневрологических домов-интернатов. На каждом этапе — от приема на работу до самого рабочего процесса — подопечным помогают кураторы со стороны домов-интернатов и центров «Мои Документы».

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 проживающим не только заработать деньги, но и реализовать личностный потенциал, обрести независимость и уверенность в собственных силах.

Старт проекта — **март 2021 года**.

Сейчас уже **69 воспитанников** психоневрологических интернатов работают **в 40 офисах «Мои Документы»**.



«МОСКВА – С ЗАБОТОЙ О ВЕТЕРАНАХ»



ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ

Обеспечение ветеранов самыми востребованными государственными услугами на дому

ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ПОМОЩНИК

Руководитель центра госуслуг

>60000

ветеранов Великой
Отечественной войны

>26500

звонков руководителям
центров госуслуг

>4600

оказанных услуг

СПОРТИВНЫЕ ВЫХОДНЫЕ

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

>380 онлайн-тренировок
на YouTube-канале

>28 тыс. подписчиков

В конкурсе **MarSpo Awards-2021** получил серебро в номинациях «Лучший маркетинг проекта в области популяризации спорта и здорового образа жизни. Неигровые виды спорта» и «Лучший рекламный, имиджевый промолик бренда».

700 тыс.
участников
аудитория проекта

В конце 2021 года стартовал первый закрытый онлайн-марафон «Сядь на шпагат со Спортивными выходными», где приняли участие более 1000 человек.





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

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.

В центрах расположены экспозиции, где представлены интересные факты, документы и фотографии, познавательная инфографика, а также видео- и аудиоконтент, интерактивные тач-экраны с викторинами и играми.

За время проекта

>9500 документов времен Великой Отечественной войны, переданных на хранение

>6840 документов и предметов опубликовано

28 экспозиций 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

Во всех флагманских офисах
появились **роботы-диагносты**.
В 25 центрах – **кардиокресла**
для электрокардиограммы
за 1 минуту. **Более 26 тыс. ЭКГ**
сделали жители.

В 69

центрах «Мои Документы»

>260000

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 280 государственных услуг**, а также уникальную услугу Росреестра и воспользоваться дополнительными сервисами в новом формате

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

- ✓ торжественное вручение паспортов 14-летним
- ✓ Музейно-выставочный комплекс истории государственной службы

- ✓ Учебный центр для сотрудников
- ✓ просторный конференц-зал
- ✓ зона отдыха и детский уголок

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.

ЧЕЛОВЕК НА 1 МЕСТЕ!

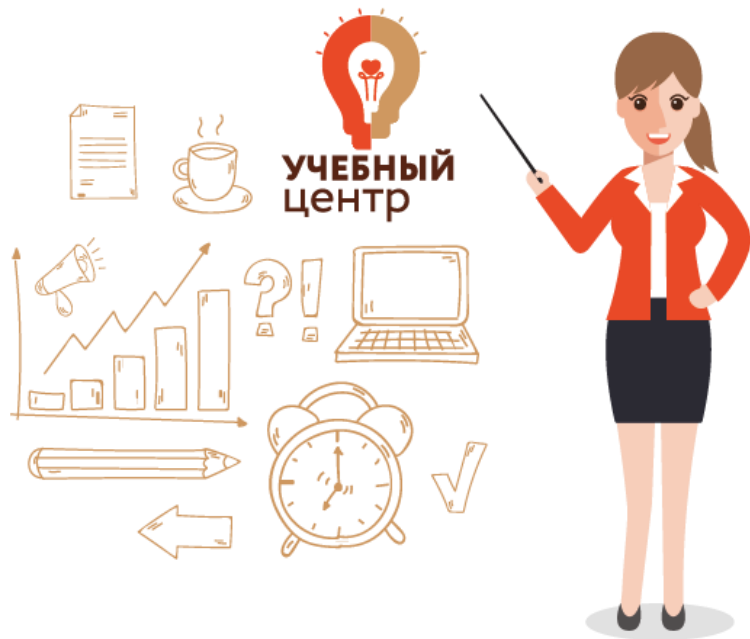
Московский стандарт госуслуг

- 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

Мы вас любим!



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



Пульты
оценки качества



Соцсети



Горячая линия



Анкетирование
и краудсорсинг



E-mail / Почта



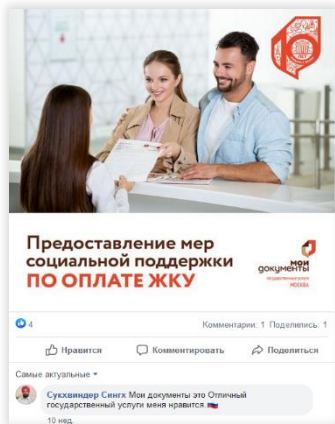
Книга отзывов
и предложений



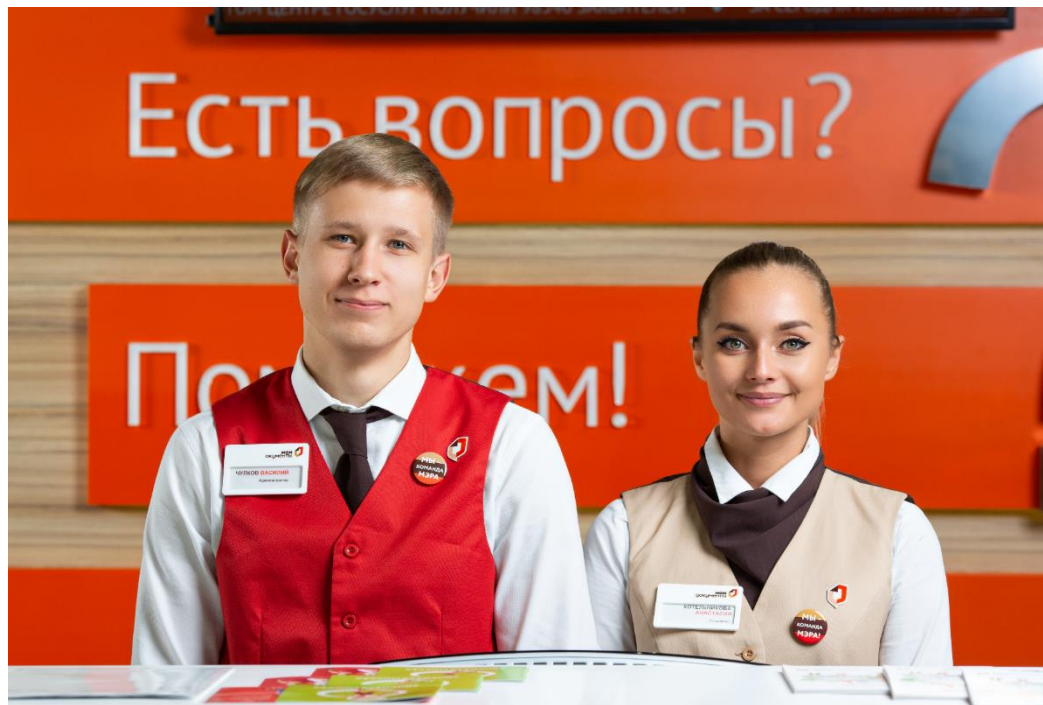
Мобильное
приложение



Вопрос-ответ
на сайте md.mos.ru



Спасибо за внимание!



*С заботой
о жителях*

МОИ
документы
МОСКВА

