

ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ

2024

МОИ
документы 
государственные услуги
МОСКВА





85
штат сотрудников

45
окон приема

центр госуслуг района Троицк

7 дней
в неделю: с 8:00
до 20:00



Наши возможности

99%
услуг без привязки
к месту жительства

>300
услуг





ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ

Услуги «одним пакетом»



Приобретение
жилья



Я потерял
документы



Перемена
имени



Смена места
жительства



Я оплачиваю
налоги



Рождение
ребёнка



Оформление
наследства



ЕДИНЫЙ НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ

ДЛЯ КОМФОРТА

- Детский уголок
- Комната матери и ребенка
- Кофе
- 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



Статистика за 2024 год

КЛЮЧЕВЫЕ УСЛУГИ

20071
обращение

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

13192
обращения

Оформление
и выдача
социальной карты

7291 **обращение**

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

11434
обращения

Предоставление
доступа к личному
кабинету на ЕПГУ

11527
обращений

Предоставление
доступа к личному
кабинету на mos.ru

Услуги ЗАГС



508

актовых записей

Государственная регистрация
рождения



392

актовые записи

Государственная регистрация
заключения брака



577

актовых записей

Государственная регистрация
расторжения брака



772

актовые записи

Государственная регистрация
смерти



86

актовых записей

Государственная регистрация
установления отцовства



957/630

обращений

Выдача повторных
свидетельств/справок ЗАГС



Работа с управляющими компаниями и поставщиками услуг в сфере ЖКХ

Центры госуслуг
ПРОИЗВОДЯТ
НАЧИСЛЕНИЯ ПО

67147 лицевым
счетам



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**.

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

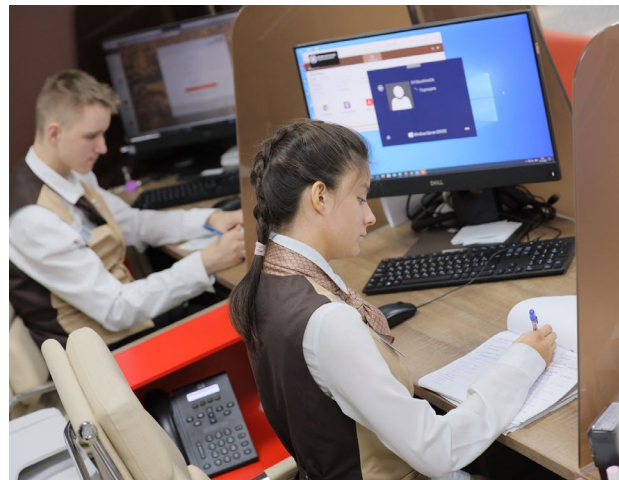
В 11 центрах «Мои Документы» появилась возможность зарегистрировать недвижимость **на новых территориях России** (Донецкая и Луганские народные республики, Запорожская и Херсонская области) и получить выписки из ЕГРН на объекты, расположенные на этих территориях.



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 Подмоскovie — 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.



УНИКАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ФЛАГМАНОВ:



- **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



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.

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 | 5 БЕРЕЖЬ
ВРЕМЯ КЛИЕНТА |
| 2 ГЛАВНОЕ —
ПРОФЕССИОНАЛИЗМ | 6 ПОМОЩЬ ЛЮДЯМ
С УДОВОЛЬСТВИЕМ
И ГОРДОСТЬЮ |
| 3 ЛИЧНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ
ЗА КАЧЕСТВО РАБОТЫ | 7 ДРУЖЕЛЮБИЕ
И ПРИВЕТЛИВОСТЬ |
| 4 ВЫСЛУШАТЬ, УСЛУШАТЬ,
ПОМОЧЬ | 8 ДОСТУПНОСТЬ
И УДОБСТВО |

С. Собянин





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**



«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.

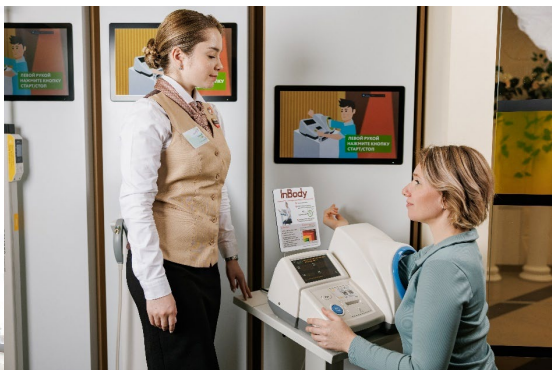
Дисциплины — йога, растяжка, функциональный и танцевальный тренинги, фитрок, джампинг, фитнес-бокс, пилатес, барре.

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»

8 видов
исследований

>700 обследований
тыс.

4,55 средняя оценка
из 5 выставки
москвичами

Во всех 8 флагманских
офисах размещены
роботы-диагносты

8 СПОСОБОВ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

96% **довольных** посетителей



Пульты
оценки качества



Соцсети



Горячая
линия



Анкетирование
и краудсорсинг



Е-mail /
Почта



Книга отзывов
и предложений



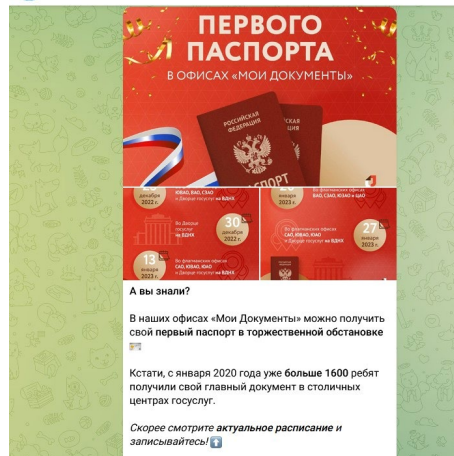
Мобильное
приложение



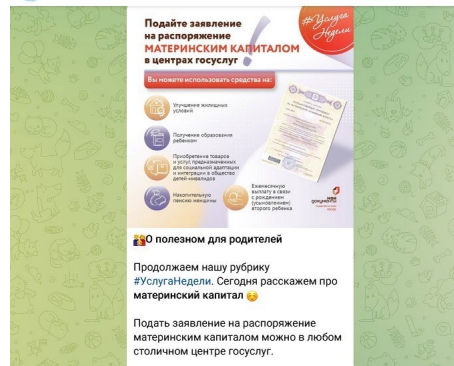
Вопрос-ответ
на сайте
md.mos.ru



Мои Документы Москва
5 701 subscribers



Мои Документы Москва
5 701 subscribers





Спасибо за внимание!