



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



98%
услуг без привязки
к месту жительства



~70000
Посетителей в день

ЕДИНЫЙ НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ

для комфорта



Детский
уголок



Комната
матери
и ребенка



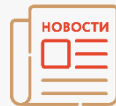
Кофе/
снэки



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

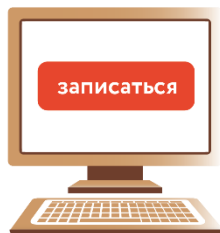


Бесплатный
WiFi





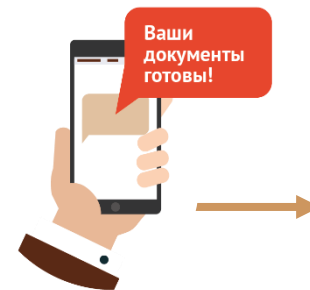
Возможность оформления услуг **онлайн через портал mos.ru или в мобильном приложении**



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 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



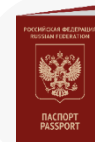
СУПЕР-СЕРВИСЫ ФЛАГМАНОВ

Выдача водительского удостоверения в день обращения (во флагманский офисах)



Оформление заграничного паспорта детям

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



Приобретение гражданства несовершеннолетними детьми (иностранным гражданам 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.

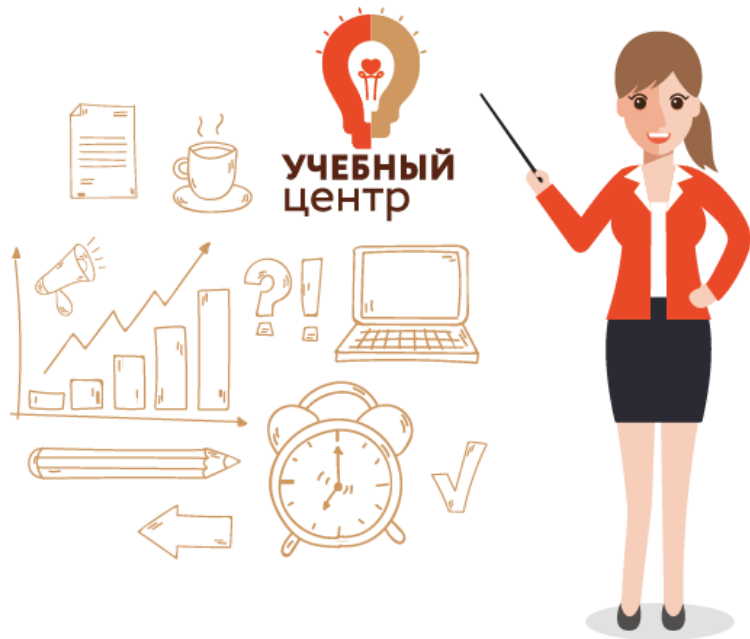
Специалисты центров всегда помогают посетителям с улыбкой и заботой. Каждый из более 10 тысяч сотрудников обязан соблюдать **МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ** — свод правил работы, который утвердил Мэр Москвы С.С. Собянин.



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 поряду предоставления услуг. Дополнительно отметим, что сотрудниками 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 обратились;

- 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

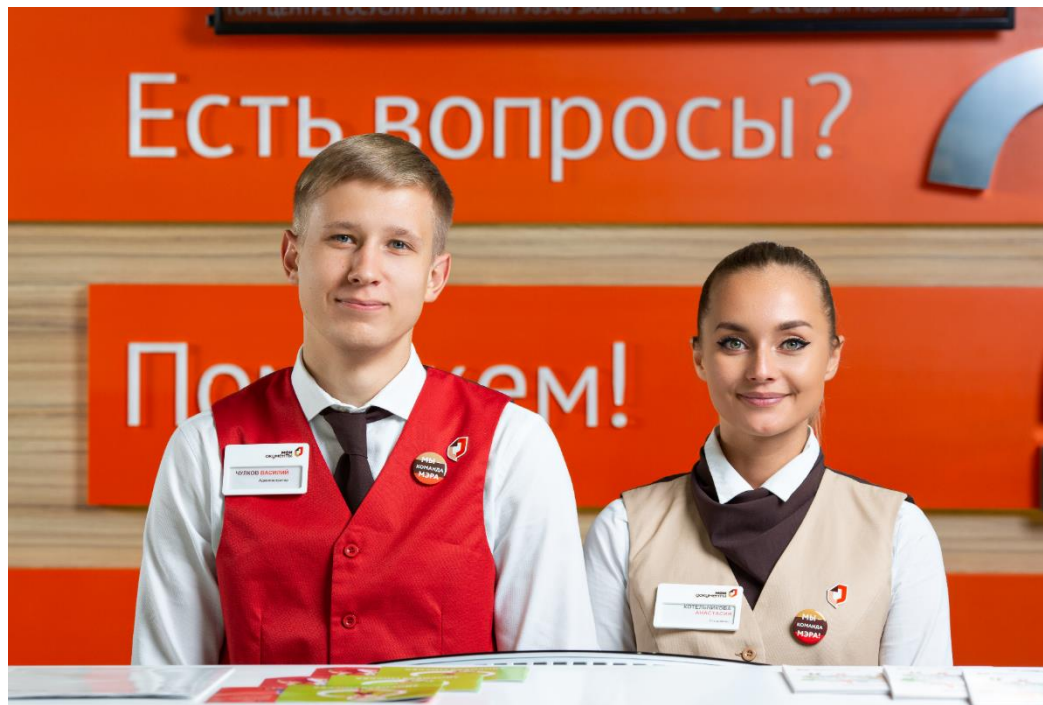


Книга отзывов
и предложений



Вопрос-ответ
на сайте md.mos.ru

Спасибо за внимание!



*С заботой
о жителях*

МОИ
документы
МОСКВА

