

# ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ

---

2024

**МОИ**  
документы 

государственные услуги  
МОСКВА



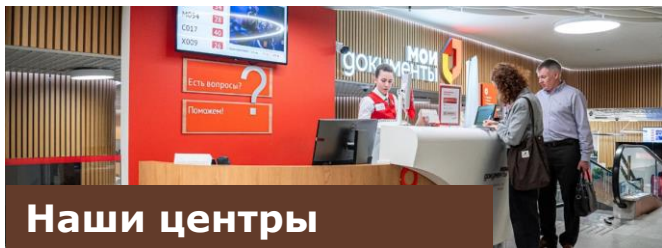
# НАШИ СЕРВИСЫ И ВОЗМОЖНОСТИ

---



**МОИ**  
документы

государственные услуги  
МОСКВА



## Наши центры

> **12 000**  
штат сотрудников

> **7 400**  
окон приема

**139** центров  
госуслуг

7 дней  
в неделю: с 8:00  
до 20:00

в том числе **8** флагманских офисов  
ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ВАО, ЮВАО,  
САО, СЗАО, ЗАО

7 дней  
в неделю: с 10:00  
до 22:00

**1** дворец  
на ВДНХ

7 дней  
в неделю: с 10:00  
до 22:00

## Наши возможности

**99%**

услуг без привязки  
к месту жительства

> **300**  
услуг





## ЕДИНЫЙ НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ

### ДЛЯ КОМФОРТА

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





## УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ



ожидание в очереди  
**>15 минут**



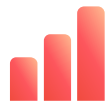
кофе  
**в подарок**



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



**предварительная  
запись**



**онлайн-мониторинг  
загруженности  
центров**



**уведомление  
о готовности  
документов**



## ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ

Услуги «одним пакетом»



Приобретение  
жилья



Я потерял  
документы



Перемена  
имени



Смена места  
жительства



Я оплачиваю  
налоги



Рождение  
ребёнка



Оформление  
наследства



## Статистика за 2024 год

# КЛЮЧЕВЫЕ УСЛУГИ

**>1,5 млн  
обращений**

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

**>1,4 млн  
обращений**

Оформление  
и выдача  
социальной карты

**>1,2 млн  
обращений**

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

**>850 тыс.  
обращений**

Предоставление  
доступа к личному  
кабинету на ЕПГУ

**>750 тыс.  
обращений**

Предоставление  
доступа к личному  
кабинету на mos.ru

**>750 тыс.  
обращений**

Выдача и замена  
паспорта  
гражданина РФ

*Данные за 11 месяцев 2024 года*





## Работа с управляющими компаниями и поставщиками услуг в сфере ЖКХ

Центры госуслуг  
**ПРОИЗВОДЯТ**  
**НАЧИСЛЕНИЯ ПО**

**>4,5 млн**  
лицевых счетов



В 2024 г. услуга «Расчет (перерасчет) жилищно-коммунальных платежей по типовым ситуациям» переведена в электронный вид на портал [mos.ru](https://mos.ru).

В 2024 г. услуга «Предоставление информации жилищного учета» реализована в автоматическом режиме на портале [mos.ru](https://mos.ru).

# НОВЫЕ И УНИКАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

---



**МОИ**  
документы

государственные услуги  
МОСКВА



## Уникальные услуги центров «Мои Документы»

### УСЛУГИ ОРГАНОВ ОПЕКИ в отношении детей, недееспособных и ограниченно дееспособных граждан

Подать заявление о предоставлении государственных услуг можно во все флагманские офисы и центр госуслуг района Коммунарка, в том числе по предварительной записи через портал [mos.ru](https://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.

- **Выдача разрешения на сделки с имуществом** (купля-продажа, обмен и др.)
- **Выдача разрешения на распоряжение денежными средствами**





## 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 Подмоскowie — 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.







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



Мое  
фото



Мои  
путешествия



Регистрация  
ТС



Оформление гражданства РФ  
детям в упрощенном порядке



Услуги  
СФР





## УНИКАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ФЛАГМАНОВ:

ФЛАГМАН  
МОИ  
документы



- **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

# ПРОЕКТЫ И НАПРАВЛЕНИЯ

---



**МОИ**  
документы

государственные услуги  
МОСКВА

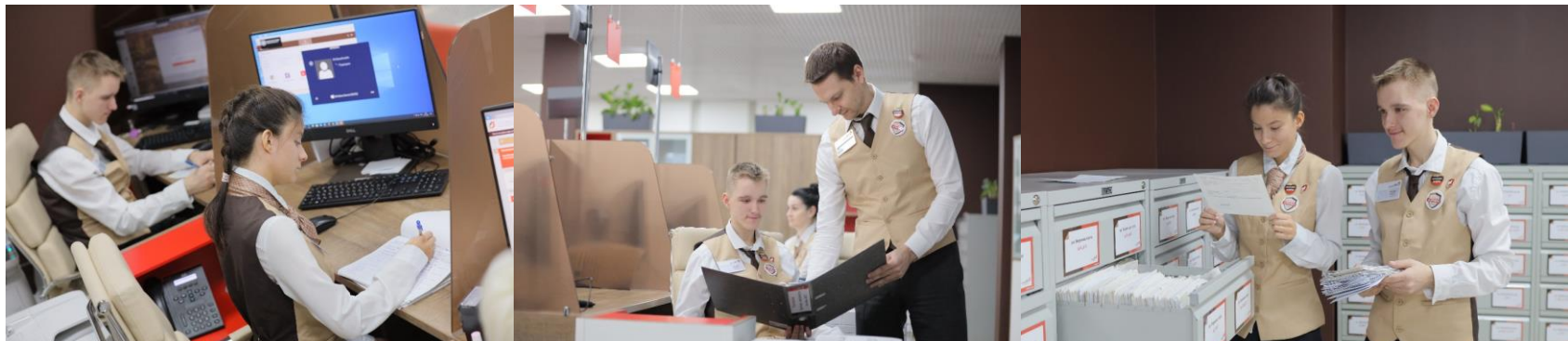


## Направление «МОЙ АДМИНИСТРАТОР»

**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** ГКБ им. В. В. Вересаева, НИИ скорой помощи им. Н. В. Склифосовского, ГКБ 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.



## 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 личный 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  
**74** воспитанников  
ПНИ

работают  
в **43** офисах  
«Мои Документы»





## «МОСКВА — С ЗАБОТОЙ ОБ ИСТОРИИ»

Проект 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



## «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»

**>700** обследований  
**тыс.**

**8** видов  
исследований

**4,55**  
**из 5** средняя оценка  
выставки  
москвичами

Во всех 8 флагманских  
офисах размещены  
**роботы-диагносты**



# 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
- 2 ГЛАВНОЕ — ПРОФЕССИОНИЗМ
- 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

*С. Собянин*





# 8 СПОСОБОВ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

# 96% ДОВОЛЬНЫХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ



Пульты  
оценки качества



Соцсети



Горячая  
линия



Анкетирование  
и краудсорсинг



E-mail /  
Почта



Книга отзывов  
и предложений

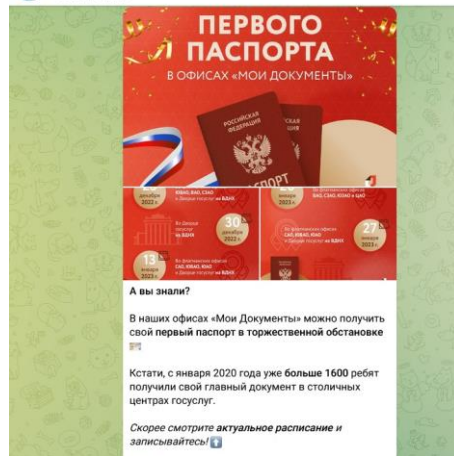


Мобильное  
приложение

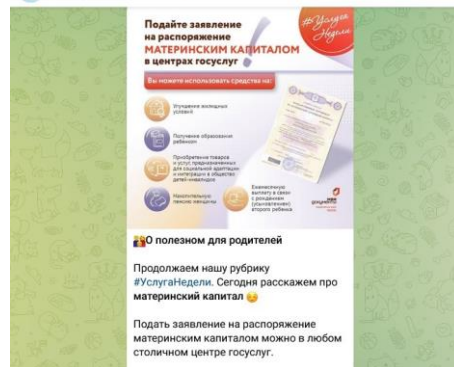


Вопрос-ответ  
на сайте  
md.mos.ru

Мои Документы Москва  
5 701 subscribers



Мои Документы Москва  
5 701 subscribers



# ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР «АКАДЕМИЯ ИСКРЕННЕГО СЕРВИСА»

---



**МОИ**  
документы

государственные услуги  
МОСКВА





## 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**



**Спасибо за внимание!**