



# ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ

## 2023

мои  
документы

С пользой, заботой, улыбкой!  
МОСКВА

## НАШИ ЦЕНТРЫ



**136** центров  
госуслуг

в том числе

**7** флагманских офисов  
ЦАО, ЮЗАО, ЮАО,  
ВАО, ЮВАО, САО, СЗАО

**1** Дворец  
на ВДНХ

с 08:00  
до 20:00

с 10:00  
до 22:00

ЦЕНТРЫ

ФЛАГМАНЫ  
И ДВОРЕЦ  
ГОСУСЛУГ



**7** дней  
в неделю



**>11 000**  
сотрудников



**>7 000**  
окон приема



## НАШИ ВОЗМОЖНОСТИ



**>280** услуг



**99**  
%

услуг без привязки  
к месту жительства



**~70 000**  
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



Автопарковка



# ЕДИНЫЙ НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ

*для экономии времени*



Фотокабинцы



Оплата  
пошлин  
в терминале



Оплата  
госпошлин  
в окне приема



Терминал  
передачи  
показаний



Копирование  
документов



*для удобства*



Администратор  
зала



Бесплатный  
WiFi

## УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ



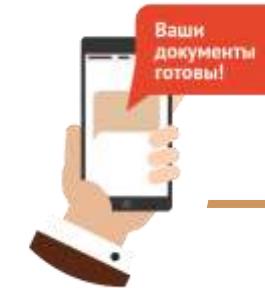
Возможность оформления  
услуг **онлайн** через  
портал **mos.ru** или  
в **мобильном приложении**



Предварительная  
запись



Онлайн-мониторинг  
загруженности  
центров



Уведомление  
о готовности  
документов



ожидание в очереди  
**>15 минут**



кофе  
в подарок

## ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ (УСЛУГИ «ОДНИМ ПАКЕТОМ»)



Приобретение жилья



Я потерял документы



Перемена имени



Смена места жительства



Я оплачиваю налоги



Рождение ребёнка



Оформление наследства



Я – автомобилист



Многодетная семья

# СТАТИСТИКА ЗА 2022 год

## Ключевые услуги



**>2,1** млн обращений

Предоставление информации  
жилищного учета



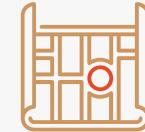
**>1,7** млн обращений

Расчет (перерасчет) жилищно-  
коммунальных платежей



**>1,7** млн обращений

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



**>1,1** млн обращений

Кадастровый учет и (или)  
регистрация прав



**>1,4** млн обращений

Оформление и выдача соцкарты



**>1** млн обращений

Предоставление сведений  
из реестра недвижимости (ЕГРН)

## РАБОТА С УПРАВЛЯЮЩИМИ КОМПАНИЯМИ И ПОСТАВЩИКАМИ УСЛУГ В СФЕРЕ ЖКХ

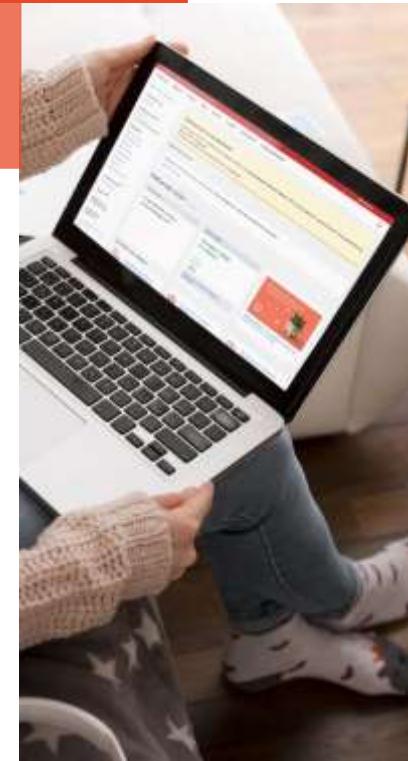
ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ ПРОИЗВОДЯТ НАЧИСЛЕНИЯ ПО

>4 МЛН лицевых счетов

С 28 АПРЕЛЯ 2022 г.

при расчете начислений через центры госуслуг граждане могут получать в личном кабинете на портале [mos.ru](#) справку о наличии/отсутствии задолженности/переплаты за жилищно-коммунальные и иные услуги.

Ранее при получении информации о задолженности в центрах госуслуг «Мои Документы» официальные сведения о переплате не предоставлялись (переплата просто учитывалась в едином платежном документе). Жители по-прежнему могут выбрать — получить справку в центрах госуслуг или онлайн на портале [mos.ru](#).



# НОВЫЕ УСЛУГИ ЦЕНТРОВ «МОИ ДОКУМЕНТЫ»

## УСЛУГИ ЗАГС

- Услуги ЗАГС стали доступны по экстерриториальному принципу. В частности, нововведения коснулись услуг по регистрации рождения, расторжения брака, а также подаче заявлений о внесении изменений или исправлений в записи актов гражданского состояния. Раньше за некоторыми услугами ЗАГС нужно было обращаться по месту проживания или наступления события;
- Включение в Единый государственный реестр записей актов гражданского состояния сведений о документах, выданных компетентными органами иностранных государств, в удостоверение актов гражданского состояния, совершенных по законам соответствующих иностранных государств вне пределов территории РФ в отношении граждан РФ;
- Видеоконсультации на [mos.ru](http://mos.ru) с сотрудниками центров госуслуг по темам ЗАГС.

## УСЛУГИ РОСРЕЕСТРА

С 29 ИЮНЯ 2022 года физическим лицам доступна услуга по регистрации права собственности на объекты недвижимости, находящиеся за пределами столицы, в любом центре госуслуг Москвы. Услуга предоставляется по предварительной записи. Юридическим лица услуга доступна в центре госуслуг для органов исполнительной власти города Москвы.



## НОВЫЕ УСЛУГИ ЦЕНТРОВ «МОИ ДОКУМЕНТЫ»

### ПОМОЩЬ СЕМЬЯМ МОБИЛИЗОВАННЫХ



- С 13 октября 2022 г. во флагманских офисах принимают заявления на выплату единовременной материальной помощи в рамках адресной социальной помощи семьям мобилизованных граждан
- С 1 ноября 2022 г. упрощен порядок назначения ежемесячных пособий на детей малообеспеченных семей и единовременного пособия молодым родителям для граждан, призванных военными комиссариатами на военную службу в рамках частичной мобилизации

### УСЛУГИ ДЕПАРТАМЕНТА ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА МОСКВЫ



- «Подтверждение документов об образовании и (или) о квалификации»
- «Подтверждение документов об ученых степенях и ученых званиях»

- В центрах госуслуг застрахованные лица, имеющие полис ОМС, выданный в другом субъекте РФ, желающие прикрепиться к московской страховой медицинской организации, могут подать заявление о замене территории страхования.
- Во флагманских офисах и Дворце госуслуг появилась возможность создания заверенных усиленной квалифицированной подписью электронных дубликатов бумажных документов
- Во флагманах и Дворце госуслуг можно подтвердить личность для оформления персонифицированной электронной карты болельщика

## 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 нотариус



моё здоровье



моё фото



мои путешествия



регистрация ТС



услуги ФСС



оформление гражданства РФ  
детям в упрощенном порядке

## СУПЕРСЕРВИСЫ ФЛАГМАНОВ:



**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**

## ДВОРЕЦ ГОСУСЛУГ НА ВДНХ



Дворец госуслуг находится в одном из самых любимых мест горожан – на ВДНХ: 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** и воспользоваться дополнительными сервисами в новом формате

- ✓ возможность безналичной оплаты госпошлин в окнах приема
- ✓ зона отдыха и детский уголок
- ✓ торжественное вручение паспортов 14-летним
- ✓ Музейно-выставочный комплекс истории государственной службы
- ✓ Учебный центр для сотрудников
- ✓ просторный конференц-зал
- ✓ кафетерий

# СПОРТИВНЫЕ ВЫХОДНЫЕ

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

**>550** онлайн-тренировок

**>31 тыс.** участников оффлайн-сезона

**20 локаций** в летнем  
для тренировок сезоне

**1 октября 2022 г. проект стартовал в новом формате**

Впервые занятия в холодное время года проходят на 8 уникальных закрытых локациях столицы — в студиях Smstretching, Доме культуры «ГЭС-2», здании Северного речного вокзала и Доме культуры на ВДНХ.

**Самые популярные дисциплины проекта — йога, стретчинг, функциональный и танцевальный тренинг.**



## МОЙ АДМИНИСТРАТОР

Сотрудники центров госуслуг **работают администраторами** в городских поликлиниках и ЦАОПах

В их задачи входит решение различных вопросов пациентов: помочь записаться к специалисту, сориентировать по местоположению нужного кабинета, уточнить графики приема врачей.

Сотрудники центров госуслуг освободили время медицинских работников для выполнения их непосредственной работы – оказания медицинской помощи пациентам. **С 2021 года проект «Мой администратор» включен в основную деятельность центров госуслуг.**

**Старт – август 2020 года.**

**Сейчас почти 1,5 тыс. специалистов центров госуслуг**  
работают администраторами в поликлиниках столицы.



## СОПРОВОЖДАЕМОЕ ТРУДОУСТРОЙСТВО ВОСПИТАННИКОВ ПНИ

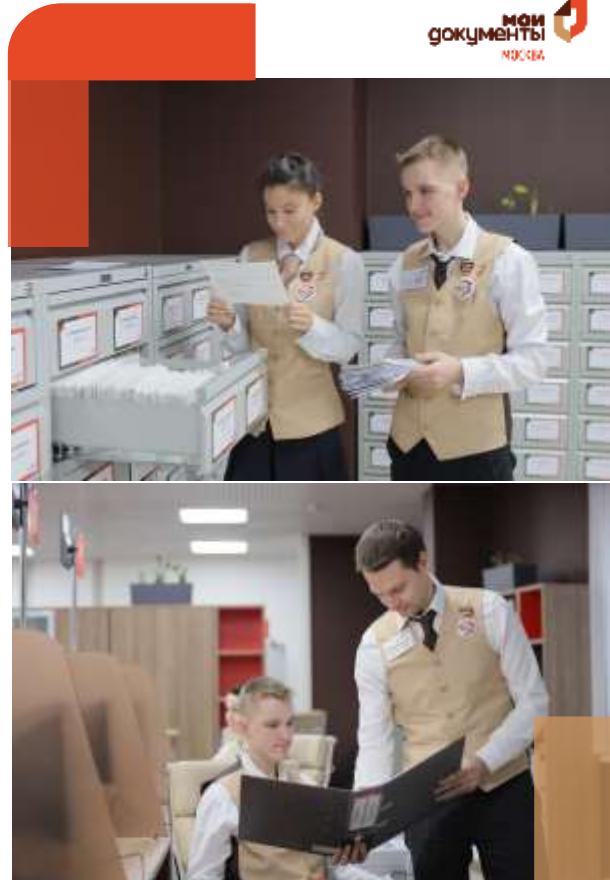
**Проект по трудоустройству проживающих  
в психоневрологических интернатах направлен  
на создание беспрепятственного пространства  
для жизни людей с ментальными особенностями**

**Ключевым инструментом в адаптации и социализации становится трудовая занятость:** работа помогает реализовать личностный 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 уже **88 воспитанников** психоневрологических интернатов работают **в 51 офисе «Мои Документы»**



## «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  
посетили сотрудники  
центров госуслуг

**>30 000**

звонков руководителям  
центров госуслуг

**>6 000**

оказанных услуг



## «МОСКВА – С ЗАБОТОЙ ОБ ИСТОРИИ»



### 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

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

**>13 500**

документов времен  
Великой Отечественной  
войны, переданных  
на хранение

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

**29** центров госуслуг Москвы,  
где размещена выставка  
на основе собранных  
материалов

# СОВРЕМЕННЫЙ ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

мои  
документы  
москва

## ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ

Проведение экспресс-анализа ключевых показателей организма

Во всех флагманских офисах размещены **роботы-диагности**.

В 25 центрах – **кардиокресла** для электрокардиограммы за 1 минуту. **Более 46 тыс. ЭКГ** сделали жители.

**в 74**

центрах «Мои Документы»

**>450 тыс.**

обследований

**8**

видов исследований

**4,55 из 5**

средняя оценка комплекса москвичами



# 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 11 тысяч сотрудников соблюдает **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, УСЛЫШАТЬ, ПОМОЧЬ
- 5 БЕРЕЧЬ ВРЕМЯ КЛИЕНТА
- 6 ПОМОЩЬ ЛЮДЯМ С УДОВОЛЬСТВИЕМ И ГОРДОСТЬЮ
- 7 ДРУЖЕЛЮБИЕ И ПРИВЕТЛИВОСТЬ
- 8 ДОСТУПНОСТЬ И УДОВСТВО

Мы вас любим!

С. Собянин



# УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР



## УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР

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.



## 8 СПОСОБОВ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

96% довольных посетителей



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)



Мои Документы Москва [@](#)  
5 791 подписчиков

ПЕРВОГО ПАСПОРТА  
В ОФИСАХ «МОИ ДОКУМЕНТЫ»

А вы тоже? В каких офисах «Мои Документы» можно получить свой первый паспорт в горностаевом областном ЦО? Кстати, с января 2020 года уже более 1600 детей получили свой главный документ в столичных центрах госуслуг! Следите за новыми новостями и анонсами на [официальном сайте](#).



Мои Документы Москва [@](#)  
5 791 подписчиков

Ладыжинские и распоряжение МАТЕРИНСКИМ КАДИДАЦИИ в центрах госуслуг

Вопрос-ответ на распоряжение МАТЕРИНСКИМ КАДИДАЦИИ в центрах госуслуг

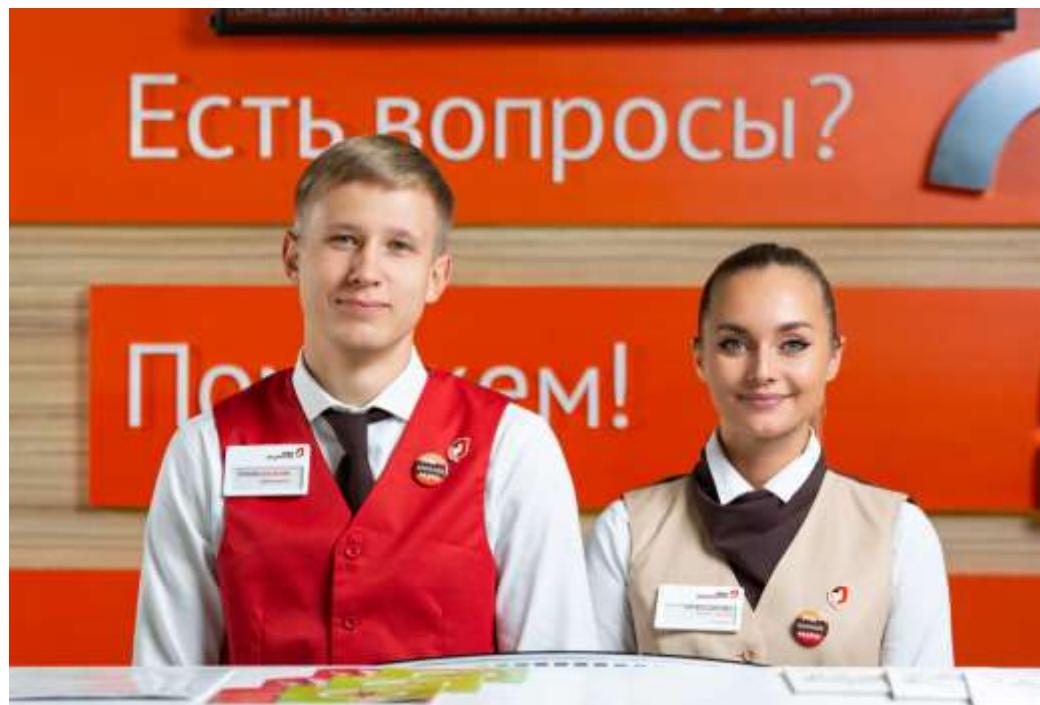
Вопрос-ответ на распоряжение МАТЕРИНСКИМ КАДИДАЦИИ в центрах госуслуг

Поздравляем нашу рубрику «Материнство». Сегодня рассказана о материнской котлете!

Подать заявление на распоряжение МАТЕРИНСКИМ КАДИДАЦИИ можно в любом стационарном центре госуслуг.

# Спасибо за внимание!

---



## С заботой о жителях

---

мои  
документы  
МОСКВА