



# ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ

## 2023

**МОИ**  
документы 

С пользой, заботой, улыбкой!  
МОСКВА

## НАШИ ЦЕНТРЫ



с 08:00  
до 20:00

ЦЕНТРЫ

с 10:00  
до 22:00

ФЛАГМАНСКИЕ  
ОФИСЫ



7 дней  
в неделю



137 центров  
госуслуг

В ТОМ ЧИСЛЕ

8 флагманских офисов  
ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ВАО,  
ЮВАО, САО, СЗАО, ЗАО

1 Дворец  
на ВДНХ\*

\*временно приостановил свою работу в связи  
со сменой выставочных экспозиций павильона



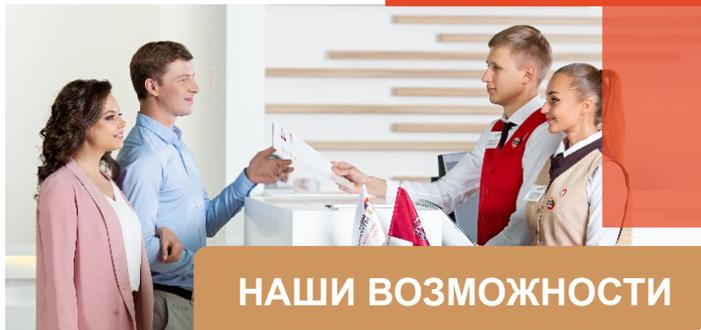
>11 000

сотрудников



>7 500

окон приема



## НАШИ ВОЗМОЖНОСТИ



~280 услуг



услуг без привязки  
к месту жительства



>70 000

посетителей в день



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, 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*

# ЕДИНЫЙ НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ

## для комфорта



Детский  
уголок



Комната  
матери  
и ребенка



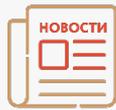
Кофе/  
снэки



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

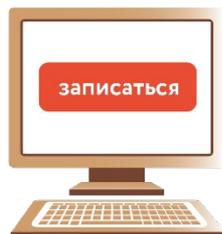


Бесплатный  
WiFi





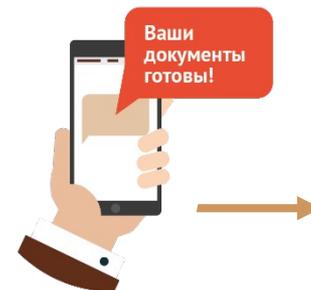
Возможность оформления услуг **онлайн через портал mos.ru или в мобильном приложении**



Предварительная **запись**



**Онлайн-мониторинг загрузки** центров



**Уведомление о готовности** документов



ожидание в очереди  
**>15 минут**



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



**>1,6** млн обращений

Предоставление информации жилищного учета



**>1,6** млн обращений

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



**>1,2** млн обращений

Кадастровый учет и (или) регистрация прав



**>1,7** млн обращений

Расчет (перерасчет) жилищно-коммунальных платежей



**~1,6** млн обращений

Выдача социальной карты



**>780** тыс. обращений

Предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН)

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

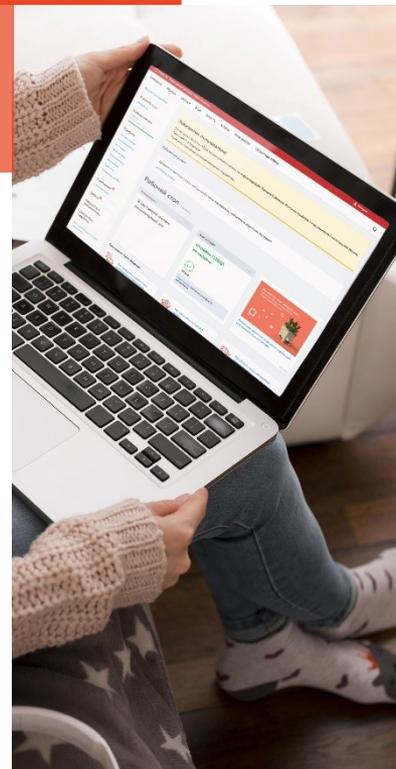
ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ  
ПРОИЗВОДЯТ НАЧИСЛЕНИЯ ПО

**>4,4 млн**  
лицевых счетов

**С 28 МАРТА 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 подачи 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.
- **Справка об отсутствии факта государственной регистрации заключения брака.**
- **Неторжественная регистрация брака может стать яркой и запоминающейся.** Во флагманских офисах ВАО, САО, ЮВАО, СЗАО, ЗАО, а также в обновленных районных центрах госуслуг оборудовали кабинеты с фотозонами. Там новобрачные могут сделать свадебные снимки на память.



## УСЛУГИ ОРГАНОВ ОПЕКИ

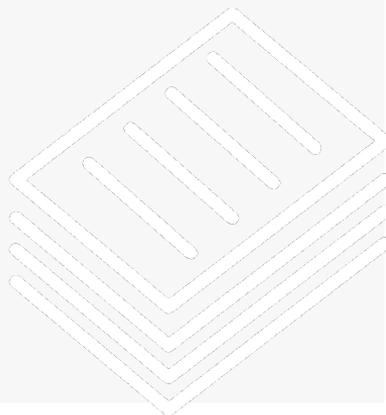
- Выдача разрешения на сделки с имуществом (купля-продажа, обмен);
- Распоряжение деньгами на счетах несовершеннолетних, недееспособных или ограниченно дееспособных граждан.

Подать заявление о предоставлении государственных услуг можно во все флагманские офисы и центр госуслуг поселения Сосенское (доп. офис), 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.

## 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 лицам услуга доступна в 29 центрах госуслуг.



## УСЛУГИ ЦЕНТРОВ

**С 23 ОКТЯБРЯ 2023 года** во всех центрах госуслуг Москвы можно **сделать цифровые дубликаты документов**. Они будут храниться бессрочно в личном кабинете на портале [gosuslugi.ru](https://gosuslugi.ru). Всего таких документов 19. Ранее эта услуга предоставлялась только во флагманских центрах.

**С 24 ОКТЯБРЯ 2023 года** во всех центрах госуслуг Москвы **можно получить документ на бумажном носителе, подтверждающий содержание электронного документа**. Услуга доступна для физических лиц, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

## 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 всех центрах 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



мой нотариус



мой фото



мои путешествия



регистрация ТС



услуги СФР



оформление гражданства РФ  
детям в упрощенном порядке

## СУПЕРСЕРВИСЫ ФЛАГМАНОВ:

ФЛАГМАН  
МОИ  
документы



**Регистрация транспортных средств**  
(во флагманских офисах и центре госуслуг района Красносельский)



**Выдача водительского удостоверения в день обращения**  
(во флагманских офисах)



**Прием заявления о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке** (во флагманских офисах)



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



**Выдача паспортов 14-летним гражданам в торжественной обстановке сотрудниками МВД**  
(во флагманских офисах)



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

## ТОРЖЕСТВЕННОЕ ВРУЧЕНИЕ ПЕРВОГО ПАСПОРТА

Более 3 600 паспортов получили юные москвичи в торжественной обстановке в центрах госуслуг

**Мероприятие проходит во флагманских офисах «Мои Документы».** Участникам церемонии вручают издание Конституции Российской Федерации и тематические сувениры.

После торжественного вручения первого паспорта гостей знакомят с экспозицией выставки **«Москва — с заботой об истории»**. Дополнительно каждый желающий может принять участие в мастер-классе «Письмо в будущее» и написать послание самому себе.



# МОЙ АДМИНИСТРАТОР

Сотрудники центров госуслуг **работают администраторами** в городских учреждениях

**Старт – август 2020 г.**

**Функционал администраторов медицинских организаций разнообразен, они:**

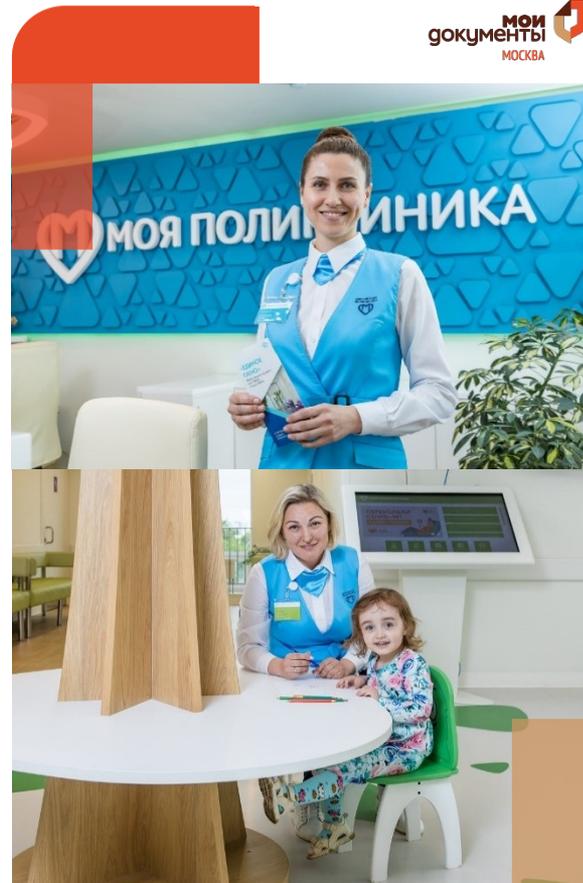
- помогают записаться на прием
- маршрутизируют к нужному кабинету
- помогают маломобильным пациентам
- решают вопросы немедицинского характера и т.д.

**Консультируют посетителей по вопросам, входящим в их компетенцию:**

- расписание работы врачей, порядок записи на прием к узким специалистам
- установка и использование сервисов для записи на прием к врачу
- оформление доступа к электронной медицинской карте и т.д.

**В 2023 году** сотрудники центров госуслуг стали администраторами флагманских центров **ГКБ им. В.В. Вересаева, НИИ скорой помощи им. Н.В. Склифосовского, ГКБ № 15 им. О.М. Филатова, ГКБ имени С.П. Боткина.** Там они также взяли на себя:

- регистрацию пациентов
- маршрутизацию и сопровождение пациентов и бригад скорой помощи
- приглашение врачей и необходимых служб
- консультирование сопровождающих и организацию их встреч с врачами



# МОЙ АДМИНИСТРАТОР

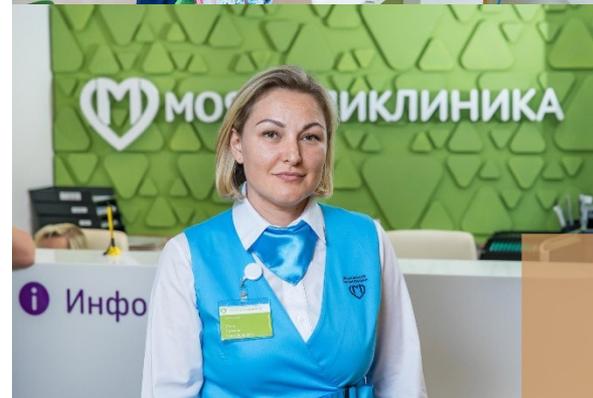
С декабря 2021 года проект «Мой администратор» был включен в основную деятельность центров госуслуг

Для организации работы по данному направлению сформировано отдельное структурное подразделение, отвечающее за работу администраторов в амбулаторном звене и в стационарах города.

Все администраторы проходят специальную подготовку и обучение в образовательном центре «Академия искреннего сервиса».

Всего в штате направления **>1700** сотрудников работают

Сегодня сотрудники центров госуслуг **начали организовывать и проводить экскурсии в самых современных объектах здравоохранения столицы.** Специалисты «Мои Документы» совместно с врачами проводят экскурсии в новых медучреждениях города. Врачи рассказывают о современных методах диагностики и лечения, а сотрудники центров госуслуг — встречают и координируют участников экскурсии, рассказывают историю медорганизаций и особенности их работы.



## СПОРТИВНЫЕ ВЫХОДНЫЕ

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

**~100** тыс. участников проекта  
**>5500** офлайн-тренировок  
**>710** онлайн-тренировок

### 16 сентября 2023 г. вернулся зимний формат тренировок проекта

Тренировки проводятся на новых закрытых площадках. В новом сезоне для жителей открыты 13 локаций — Культурный центр ЗИЛ, зал на ВДНХ, Северный и Южный речные вокзалы, 5 студий СМСТРЕТЧИНГ, «Три вокзала. Депо», «Депо. Москва», Центральный рынок, Технопарк «Сколково».

В летнем сезоне тренировки проводились на 26 площадках. Среди новых необычных площадок — Южный ландшафтный парк на территории «Острова мечты», «Сад Технопарка» в Сколково, крыша Южного речного вокзала, причал «Лужники-Центральный».

**Дисциплины** — йога, растяжка, функциональный и танцевальный тренинг. Участников также ждут тренировки с петлями, по фитбоксингу, барре.



## 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 **84 воспитанника** психоневрологических интернатов работают **в 49 офисах «Мои Документы».**



# М с заботой об истории МОСКВА

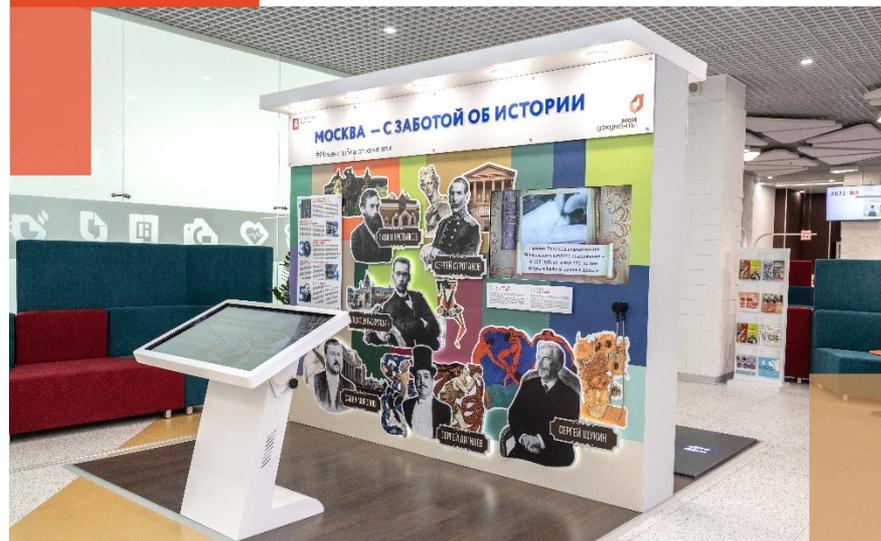
### О ПРОЕКТЕ

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 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

# СОВРЕМЕННЫЙ ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

## ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ

Проведение экспресс-анализа ключевых показателей организма

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

## СОВРЕМЕННЫЙ ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

в **77** центрах «Мои Документы»

**>700** тыс. обследований

**8** видов исследований

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



## КУЛЬТУРНО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИЕ ПРОЕКТЫ

В 2022 году «Мои Документы» впервые запустили просветительские проекты.

Во всех центрах госуслуг столицы есть **зона обмена книгами**. Здесь доступны произведения в электронном формате. Жители могут отсканировать QR-коды со ссылками на тексты известных произведений, которые регулярно обновляются. Для тех, кто привык к традиционному формату литературы, в центрах можно оставить свою книгу и взять любую понравившуюся. Кроме этого, жители столицы смогут ознакомиться с афишей ближайших городских мероприятий.

На открытии флагманского офиса СЗАО **появилась выставка, посвященная выдающейся личности**. Жителям стала доступна выставка о Корнее Чуковском. При открытии флагмана ЗАО стала доступна следующая экспозиция, посвященная 130-летию со дня рождения **Владимира Маяковского**. На выставке жители узнают о личности, жизни и творчестве поэта через произведения, фотографии, цитаты и воспоминания автора и его современников. Посмотреть выставку можно во всех флагманских офисах госуслуг «Мои Документы». В дальнейшем экспозиции будут обновляться.





## УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР

**Качественное корпоративное обучение — основа профессионального предоставления государственных услуг в наших центрах**

**Тренеры Учебного центра** — это ранее работавшие в окна специалисты, которые успешно освоили услуги различных направлений и на основе своего опыта и знаний обучают слушателей, а также профессиональные бизнес-тренеры, которые обучают новичков и руководителей техникам эффективной коммуникации, развитию стрессоустойчивости и алгоритмам работы в нестандартных ситуациях.



# АКАДЕМИЯ ИСКРЕННОГО СЕРВИСА

В 2021 году открылся образовательный центр «Академия искреннего сервиса»

> **6 тыс.**

сотрудников центров госуслуг прошли обучение в образовательном центре «Академия искреннего сервиса»

**Тренеры «Академии искреннего сервиса»** помогают сотрудникам офисов «Мои Документы» в формировании лидерского потенциала, развитии эмоционального интеллекта, метанавыков — всё это с целью поддержания и развития внутренних ценностей, мотивации сотрудников в освоении и применении новых моделей поведения на уровне лучших сервисных практик.

Также в «Академии искреннего сервиса» **обучаются специалисты направления «Мой администратор»** перед выходом на работу в поликлиники и флагманские центры больниц.

Все специалисты направления **«Мой администратор»** перед выходом в столичные медицинские учреждения проходят обучение, посвященное развитию навыков проактивного поведения и общения с посетителями, погружению в ценности культуры искреннего сервиса для дальнейшей трансляции в медицинские организации.



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*

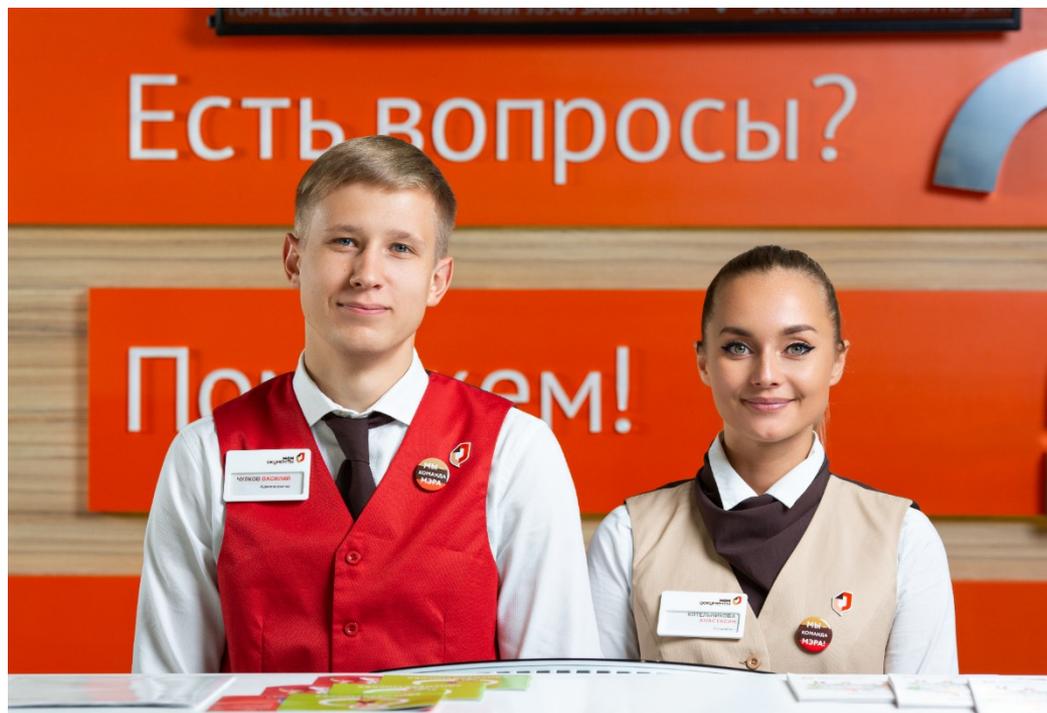


*Вопрос-ответ  
на сайте [md.mos.ru](http://md.mos.ru)*



**Спасибо за внимание!**

---



***С заботой  
о жителях***

---

**МОИ**  
документы  
МОСКВА

