



# ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ

## 2022

**МОИ**  
документы   
С пользой, заботой, улыбкой!  
МОСКВА

## НАШИ ЦЕНТРЫ



с 08:00 до 20:00  
с 10:00 до 22:00

ЦЕНТРЫ

ФЛАГМАНЫ  
И ДВОРЕЦ  
ГОСУСЛУГ



7 дней  
в неделю



134 центра  
госуслуг

в том числе

6 флагманских офисов  
ЦАО, ЮЗАО, ЮАО,  
ВАО, ЮВАО, САО

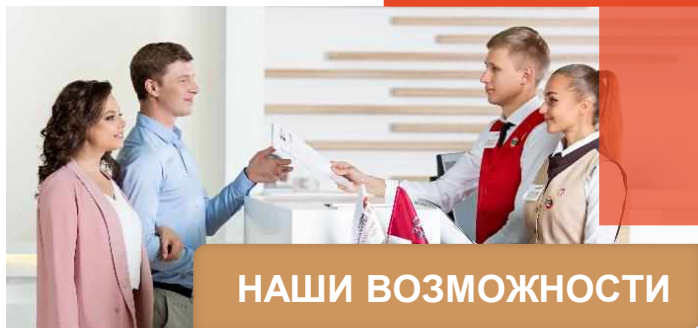
1 Дворец  
на ВДНХ



>10500  
сотрудников



>7000  
окон приема



## НАШИ ВОЗМОЖНОСТИ



>280 услуг



услуг без привязки  
к месту жительства



~70000  
посетителей в день

# ЕДИНЫЙ НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ

## для комфорта



Детский  
уголок



Комната  
матери  
и ребенка



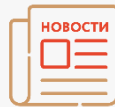
Кофе/  
снэки



Кулер  
с водой



Зона  
обмена  
книгами



Стойка  
с газетами

## для доступности



Доступная  
среда



Сервис  
сурдоперевода



Велопарковка



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

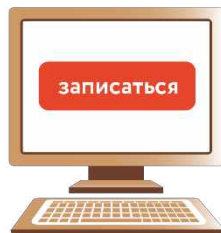


Бесплатный  
WiFi





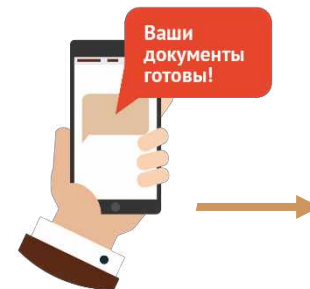
Возможность оформления услуг **онлайн через портал mos.ru или в мобильном приложении**



Предварительная **запись**



**Онлайн-мониторинг 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

**>1,8** млн обращений

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

**>747** тыс. обращений

Выдача, замена паспортов гражданина РФ

**>1,8** млн обращений

Оформление соцкарты

**>1,1** млн обращений

Предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН)

**>547** тыс. обращений

Услуги ЗАГС

## Новые услуги в центрах

- Консульская легализация документов;
- Удостоверение подлинности подписи нотариуса и оттиска его печати при легализации документов, представляемых физическими и юридическими лицами в компетентные органы иностранных государств;
- Прием заявления о гибели или уничтожении объекта налогообложения по транспортному налогу;
- Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым;
- Проставление апостиля на российских официальных документах, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации.



**Регистрация прав на объекты недвижимости по России**  
(во Дворце госуслуг и в центре госуслуг по работе с крупными застройщиками и госструктурами)



**Регистрация транспортных средств**  
(во флагманских офисах)



**Регистрация рождения, рождения с установлением отцовства, регистрация смерти, заключение и расторжение брака, выдача повторных свидетельств (справок) об актах гражданского состояния**



**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 были приняты меры по снижению необходимости личного обращения граждан в центры госуслуг:**

- **в период с 1 апреля 2020 года по 1 апреля 2021-й** субсидия предоставлялась на **новый 6-месячный срок** в том же размере в беззаявительном порядке с последующим перерасчетом;
- **в период с 1 марта 2020 года по 1 марта 2022-й** в автоматическом режиме продлены меры **социальной поддержки** на оплату за жилищно-коммунальные услуги лицам, признанным инвалидами путем автоматического продления ранее установленной группы инвалидности на срок 6 месяцев и устанавливается с даты, до которой была установлена инвалидность при предыдущем освидетельствовании.

# НОВЫЕ ПРОЕКТЫ И ПОЛЕЗНЫЕ НОВОВВЕДЕНИЯ

## Пенсионный фонд Российской Федерации

- **выдача справки (дубликата справки)**, подтверждающей размер назначенной ежемесячной денежной выплаты, право на государственную социальную помощь в виде набора социальных услуг (выдается в день обращения заявителя, ранее срок ее выдачи составлял 14 дней);
- **выдача выписки из федерального регистра лиц**, имеющих право на дополнительные меры социальной поддержки, о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал (выдается в день обращения).

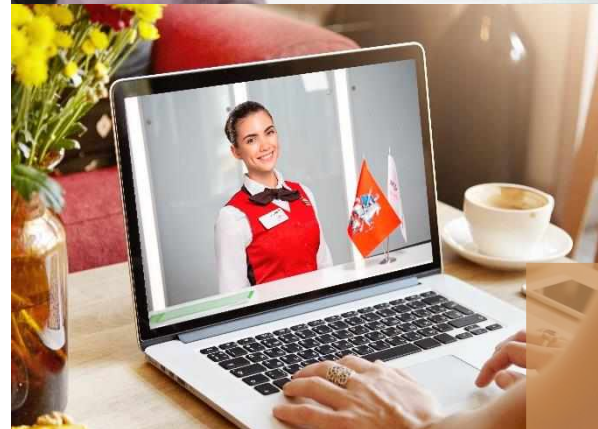
## Услуги социальной защиты населения

- **назначение ежемесячной денежной выплаты** на ребенка в возрасте от 3 до 7 лет включительно;
- **назначение дополнительного единовременного пособия** в связи с рождением ребенка семьям, в которых возраст супругов не достигает 36 лет, но один из супругов или оба супруга достигли возраста 30 лет, или единственный родитель достиг возраста 30 лет и не достиг возраста 36 лет.

## Видеоконсультации

**С 15 февраля 2021 г. на портале mos.ru появилась возможность записаться на видеоконсультацию со специалистами центров «Мои Документы».**

Темы онлайн-консультаций связаны с востребованными услугами.



## Услуги ЗАГС

С 31 мая 2021 г. в центрах госуслуг доступны:

- регистрация рождения и смерти по заявлениям юридических лиц и решению суда;
- регистрация заключения брака граждан Российской Федерации в неторжественной обстановке;
- регистрация расторжения брака граждан Российской Федерации;
- выдача повторных документов об актах гражданского состояния гражданам Российской Федерации;
- прием заявлений о внесении исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния;
- проставление апостиля на официальных документах органов ЗАГС, составленных в Москве, в подтверждение фактов государственной регистрации актов гражданского состояния или их отсутствия, подлежащих вывозу за пределы Российской Федерации.

## Услуга Фонда социального страхования России

Обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации и (или) услугами и отдельных категорий граждан из числа ветеранов протезами (кроме зубных протезов), протезно-ортопедическими изделиями, а также выплата компенсации за самостоятельно приобретенные инвалидами технические средства реабилитации (ветеранами протезы (кроме зубных протезов), протезно-ортопедические изделия) и (или) оплаченные услуги и ежегодная денежная компенсация расходов инвалидов на содержание и ветеринарное обслуживание собак-проводников (для иногородних инвалидов).

## Сертификат COVID-19

С 8 ноября 2021 г. в центрах госуслуг в зоне электронных услуг организована выдача гражданам сертификата о профилактических прививках против новой коронавирусной инфекции или медицинских противопоказаниях к вакцинации и (или) перенесенном заболевании, вызванном COVID-19 на бумажном носителе в виде выписки из Портала gosuslugi.ru. С 16 ноября 2021 г. такой сертификат выдается через «окно» специалиста посредством АРМ «Генерация сертификата COVID-19».

## Управление федеральной налоговой службы Российской Федерации по городу Москве

С 4 июня 2021 г. прием заявления о гибели или уничтожении объекта налогообложения по транспортному налогу.

## СУПЕРСЕРВИСЫ ФЛАГМАНОВ:

ФЛАГМАН  
МОИ  
документы



**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

## СОПРОВОЖДАЕМОЕ ТРУДОУСТРОЙСТВО ВОСПИТАННИКОВ ПНИ

Суть проекта — в сопровождаемом трудоустройстве воспитанников городских психоневрологических домов-интернатов. На каждом этапе — от приема на работу до самого рабочего процесса — подопечным помогают кураторы со стороны домов-интернатов и центров «Мои Документы».

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 проживающим не только заработать деньги, но и реализовать личностный потенциал, обрести независимость и уверенность в собственных силах.

Старт проекта — **март 2021 года**.

Сейчас уже **69 воспитанников** психоневрологических интернатов работают **в 40 офисах «Мои Документы»**.



## «МОСКВА – С ЗАБОТОЙ О ВЕТЕРАНАХ»



### ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ

Обеспечение ветеранов самыми востребованными государственными услугами на дому

### ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ПОМОЩНИК

Руководитель центра госуслуг

**>60000**

ветеранов Великой  
Отечественной войны

**>26500**

звонков руководителям  
центров госуслуг

**>4600**

оказанных услуг

## СПОРТИВНЫЕ ВЫХОДНЫЕ

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

**>380** онлайн-тренировок  
на YouTube-канале

**>28 тыс.** подписчиков

В конкурсе **MarSpo Awards-2021** получил серебро в номинациях «Лучший маркетинг проекта в области популяризации спорта и здорового образа жизни. Неигровые виды спорта» и «Лучший рекламный, имиджевый промолик бренда».

**700 тыс.**  
**участников**  
аудитория проекта

В конце 2021 года стартовал первый закрытый онлайн-марафон «Сядь на шпагат со Спортивными выходными», где приняли участие более 1000 человек.





### 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

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.

В центрах расположены экспозиции, где представлены интересные факты, документы и фотографии, познавательная инфографика, а также видео- и аудиоконтент, интерактивные тач-экраны с викторинами и играми.

### За время проекта

**>9500** документов времен Великой Отечественной войны, переданных на хранение

**>6840** документов и предметов опубликовано

**28** экспозиций 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

Во всех флагманских офисах  
появились **роботы-диагносты**.  
В 25 центрах – **кардиокресла**  
для электрокардиограммы  
за 1 минуту. **Более 26 тыс. ЭКГ**  
сделали жители.

**В 69**

центрах «Мои Документы»

**>260000**

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 280 государственных услуг**, а также уникальную услугу Росреестра и воспользоваться дополнительными сервисами в новом формате

- ✓ регистрация прав собственности на объекты недвижимости по России
- ✓ возможность безналичной оплаты госпошлин в окнах приема

- ✓ торжественное вручение паспортов 14-летним
- ✓ Музейно-выставочный комплекс истории государственной службы

- ✓ Учебный центр для сотрудников
- ✓ просторный конференц-зал
- ✓ зона отдыха и детский уголок

## 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.

### ЧЕЛОВЕК НА 1 МЕСТЕ!

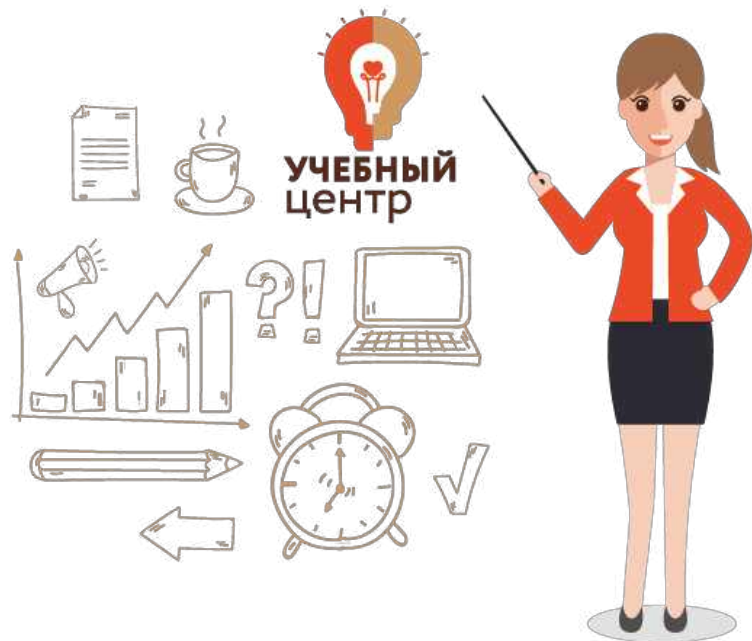
Московский стандарт госуслуг

- 
- 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

*Мы вас любим!*



*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



*Пульты  
оценки качества*



*Горячая линия*



*E-mail / Почта*



*Мобильное  
приложение*



*Соцсети*



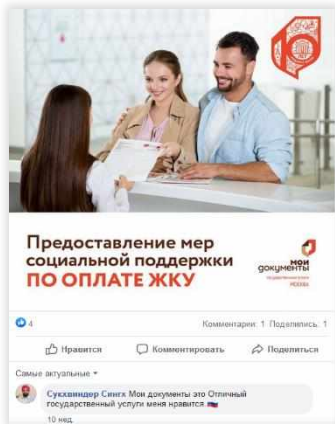
*Анкетирование  
и краудсорсинг*



*Книга отзывов  
и предложений*

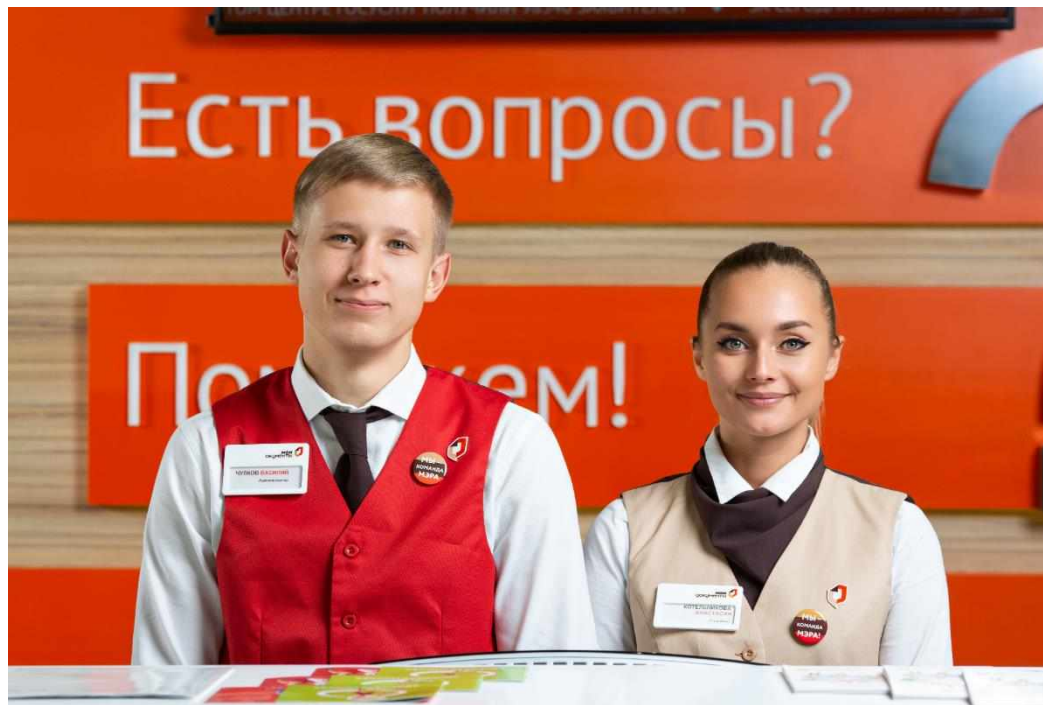


*Вопрос-ответ  
на сайте [md.mos.ru](http://md.mos.ru)*



**Спасибо за внимание!**

---



***С заботой  
о жителях***

**МОИ**  
документы  
МОСКВА

