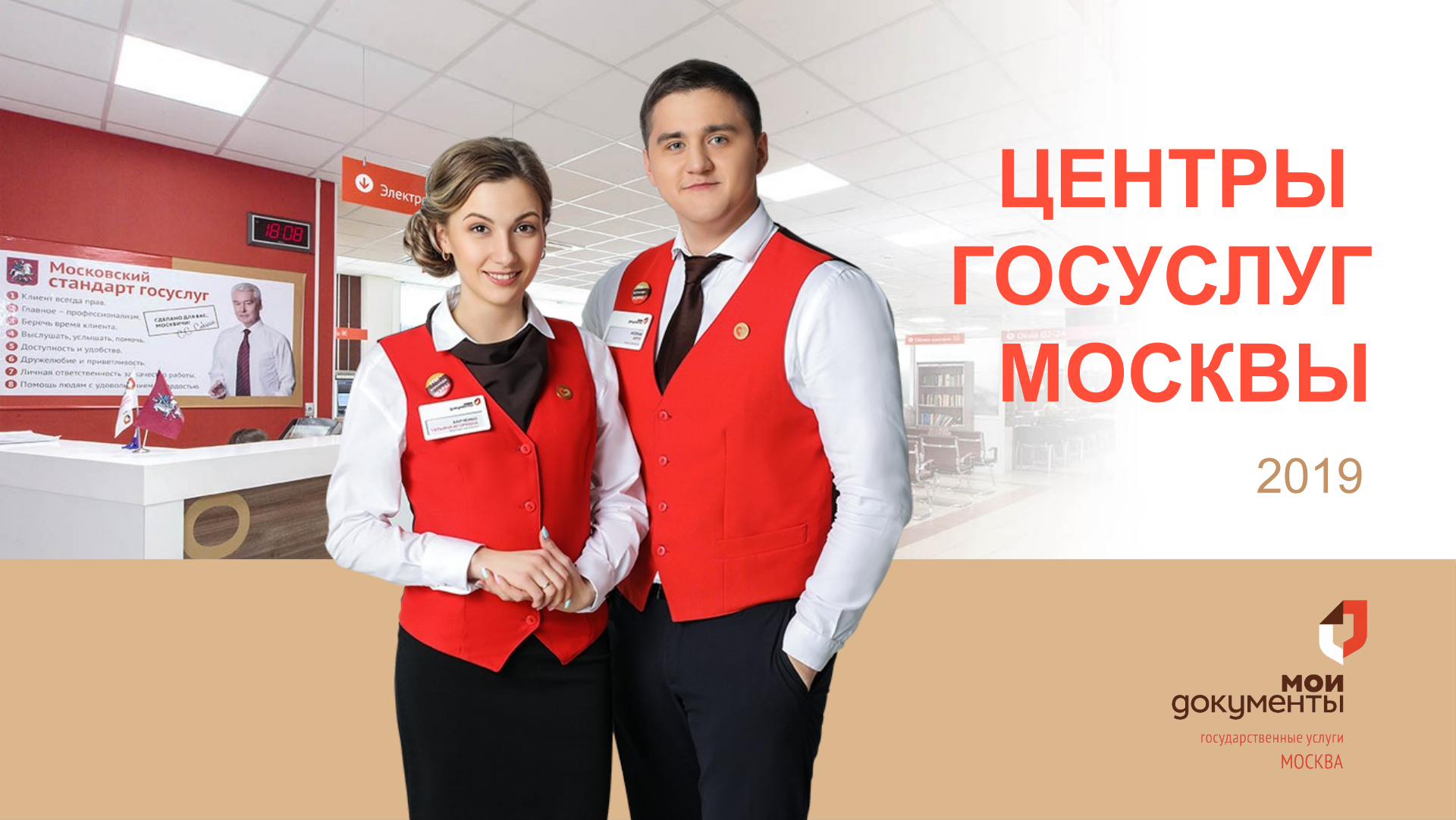


# ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ

2019



**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 инвалидностью и пожилым людям.

СДЕЛАНО ДЛЯ ВАС, МОСКВЯНИН!



**МОИ  
документы**

государственные услуги  
МОСКВА



# ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ

Территории



**>270**

услуг



**130**

центров  
госуслуг



**>8500**

сотрудников



**>7000**

окон приема



**7** дней в  
неделю



ЦЕНТРЫ:  
**8.00** до **20.00**  
ФЛАГМАНЫ И  
ДВОРЕЦ ГОСУСЛУГ:  
**10.00** до **22.00**



услуг без  
привязки к месту  
жительства



**~70000**

посетителей  
в день

# Центр предоставления госуслуг районов Нагорный и Нагатино-Садовники

Количество окон в  
центре → **101**

Площадь → **2828,2 м<sup>2</sup>**  
центра

Количество  
посетителей за  
2019 год → **232 925**

Количество  
оказанных  
услуг за 2019 год → **251 402**

В центре госуслуг районов **Нагорный и Нагатино-**

**Садовники** размещаются службы:

*\*ОМВД по городу Москве по району Нагорный.*

*\*ОМВД по городу Москве по району Нагатино-Садовники.*

*\*ФГБУ «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии»*

*\*Межмуниципальный отдел регистрации недвижимости по ЮАО и ЮЗАО г. Москвы*

*\*Центр Занятости населения города Москвы*

# ВАЖНЫЕ УСЛУГИ

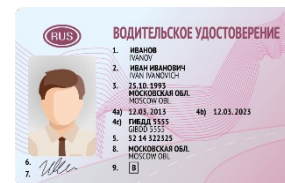
Новые важные услуги



**Регистрация прав собственности на объекты недвижимости по России**  
(во Дворце госуслуг)



**Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств** (во флагманских офисах, Дворце госуслуг, и центре госуслуг района Басманный)



**Замена и выдача российских национальных водительских удостоверений и международных водительских удостоверений**



**Регистрация рождения, рождения с установлением отцовства и регистрация смерти**



**Регистрация автотранспортных средств и прицепов к ним**  
(во флагманских офисах)



**Оформление полиса ОМС нового образца в форме пластиковой карты**

# ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ

Услуги «одним пакетом»



Приобретение жилья



Я потерял документы



Перемена имени



Смена места жительства



Я оплачиваю налоги



Рождение ребёнка



Оформление наследства



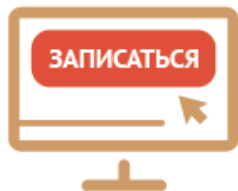
Я – автомобилист



Многодетная семья



# УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ



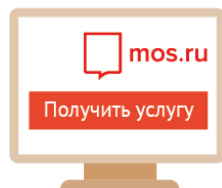
Предварительная  
запись



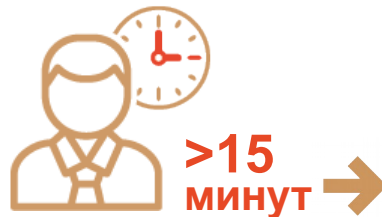
Уведомление  
о готовности документов



Онлайн-мониторинг  
загруженности центров



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



< 1% посетителей



в подарок



# КОМФОРТНОСТЬ

Единый набор дружелюбных сервисов



Доступная среда



Велопарковка



Детский уголок



Копирование документов



Оплата пошлин



Администратор зала



Бесплатный WiFi

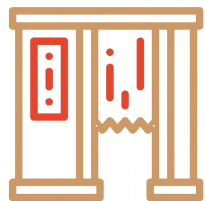


Кофе/снэки



# КОМФОРТНОСТЬ

Единый набор дружелюбных сервисов



Фотокабины



Терминал передачи показаний



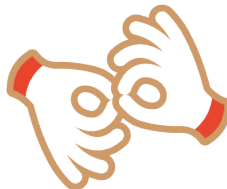
Комната матери и ребенка



Кулер с водой



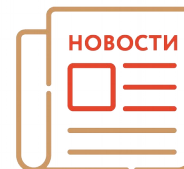
Оплата госпошлин в окне приема



Сервис сурдоперевода



Зона обмена книгами



Стойка с газетами





# ДИАЛОГ С ГРАЖДАНАМИ

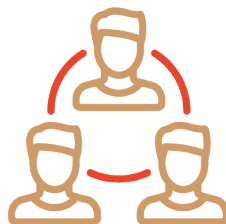
8 способов обратной связи



Пульты  
оценки качества



E-mail / Почта



Соцсети



Мобильное  
приложение



Анкетирование  
и краудсорсинг



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



Горячая линия



Книга отзывов  
и предложений

# «МОСКВА – С ЗАБОТОЙ О ВETERАНАХ»

Проекты

**Основная  
цель**

обеспечение ветеранов самыми  
востребованными государственными  
услугами на дому

**Персональный  
помощник**

руководитель центра  
госуслуг

**>60 000**

ветеранов Великой Отечественной  
войны

**19 345**

звонков руководителям  
центров госуслуг

**>2 944**

оказанных услуг



# «МОСКВА – С ЗАБОТОЙ ОБ ИСТОРИИ»



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.

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.

Уникальность выставки в том, что на ней можно увидеть экспонаты своих знакомых и друзей и, передав материалы в Главархив, самому рассказать историю своей семьи, сделав ее частью общего прошлого нашей страны.

## Проекты

### За время проекта

**6 216** документов и вещественных источников собрано в ходе проекта

**>2 000** документов про ВОВ изучено

**> 500** документов и предметов опубликовано

**20** выставок МФЦ г. Москвы на основе собранных материалов

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

# Новые проекты и полезные нововведения

## ГИБДД

- Оформление водительского удостоверения
- Регистрация автотранспортных средств и прицепов к ним (во флагманах)
- Регистрация ТС во флагманах (более 100 тыс. обращений)

## Росреестр

Регистрация прав во Дворце госуслуг по экстерриториальному принципу вне зависимости от места нахождения объекта недвижимости в РФ (за 2019 год подано более 13 тыс. комплектов документов)

## Мосгосстройнадзор

Предоставление услуг Комитета государственного строительного надзора города Москвы в отношении объектов ИЖС и садовых домов, расположенных на территории г. Москвы

## Центры занятости населения

48 территориальных отделов Центра занятости населения Москвы размещены в центрах госуслуг и оказывают посетителям базовые услуги по трудоустройству такие, как поиск вакансий, составление резюме, информирование о положении на рынке труда, получение направления на профобучение, психологическая поддержка безработных граждан, организация проведения оплачиваемых общественных работ, организации временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет, безработных граждан в возрасте от 18 до 20 лет (за 2019 год подано около 6 тыс. пакетов документов)

## Федеральная налоговая служба

Услуга ФНС «Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств» во флагманах, Дворце госуслуг и центре госуслуг района Басманный

# Новые проекты и полезные нововведения

## Московский городской центр условий и охраны труда

На территории 9 центров госуслуг размещены сотрудники Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Московский городской центр условий и охраны труда». Сотрудники предоставляют услугу, которая заключается в оказании консультационной помощи в решении задач по улучшению условий труда, получению работниками льгот и компенсаций за работу во вредных условиях труда, организации работ по охране труда, профилактике производственного травматизма, соблюдения требований нормативных правовых актов в части охраны труда, а также по вопросам подготовки к проверкам контролирующих организаций. Целью предоставления услуги является сохранение жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, снижение производственного травматизма и профессиональной заболеваемости

## ФКУ «Военный комиссариат города Москвы»

- Постановка на воинский учет (снятие с воинского учета) отдельных категорий граждан Российской Федерации и внесение изменений в документы воинского учета при переезде на новое место жительства, расположенное за пределами территории муниципального образования, место пребывания на срок более трех месяцев
- Внесение изменений в документы воинского учета в связи с изменением фамилии, имени или отчества, сообщением об изменении семейного положения, образования, места работы или должности, о переезде на новое место жительства, расположенное в пределах муниципального образования, или место пребывания
- Выдача документов персонального воинского учета взамен утраченных или пришедших в негодность либо в связи с изменением фамилии, имени или отчества

# Новые проекты и полезные нововведения

## Родильные дома

Сотрудники 39 центров госуслуг посещают 21 медицинское учреждение системы ДЗМ и 2 Федеральных медицинских учреждения. Прием пакетов документов для получения документов о рождении и выдача результата до выписки из медицинского учреждения (более 50 000 малышей зарегистрировано)

## Услуги социальной защиты населения

Передача полномочий по приему документов, необходимых для предоставления 73 услуг в сфере социальной защиты населения города Москвы. В настоящее время в центрах госуслуг предоставляются 119 услуг в сфере социальной защиты населения города Москвы. Кроме того, в центрах госуслуг осуществляется прием заявлений о присвоении статуса предпенсионера одновременно с заявлением об изготовлении социальной карты лицам предпенсионного возраста.

## Проекты Департамента здравоохранения г. 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

## ГКУ «Информационно-аналитический центр

### в сфере здравоохранения»

Предоставление услуги ГКУ ИАЦ «Выдача персонализированных электронных карт (смарт-карт) для аутентификации работников государственной системы здравоохранения города Москвы в автоматизированной информационной системе города Москвы «Единая медицинская информационно-аналитическая система города Москвы». В пилоте участвуют 22 центра.



## Московский стандарт госуслуг

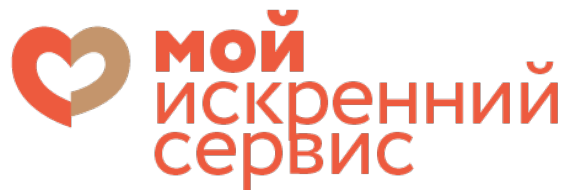
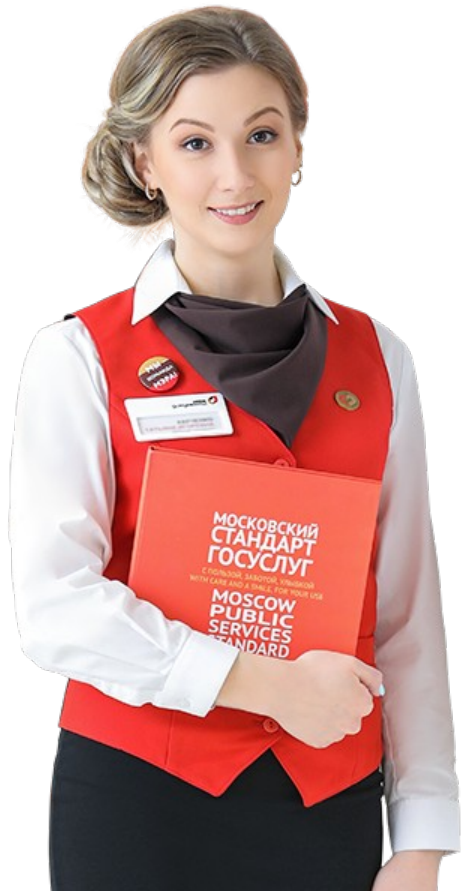
- 1 Клиент всегда прав.
- 2 Главное – профессионализм.
- 3 Беречь время клиента.
- 4 Выслушать, услышать, помочь.
- 5 Доступность и удобство.
- 6 Дружелюбие и приветливость.
- 7 Личная ответственность за качество работы.
- 8 Помощь людям с удовольствием и гордостью.

СДЕЛАНО ДЛЯ ВАС,  
МОСКВИЧИ!

С.С. Собянин

## Московские центры «Мои Документы» — лидеры в стране и мире по предоставлению госуслуг

Специалисты центров всегда помогают посетителям с улыбкой и заботой. Каждый из более 8,5 тысяч сотрудников обязан соблюдать МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ — свод правил работы, который утвердил Мэр Москвы С.С. Собянин.

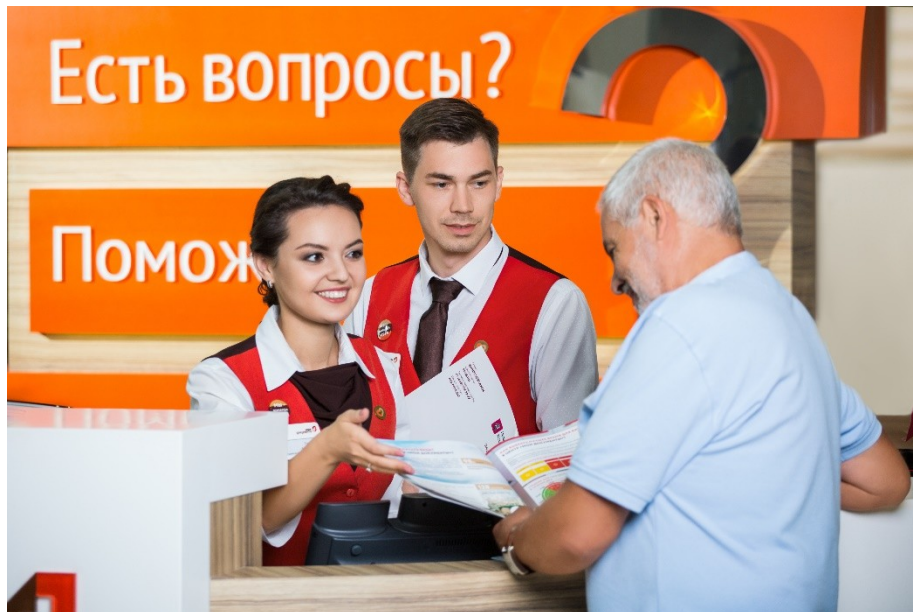


**Искренний сервис** — это умение смотреть на ситуацию с позиции клиента и решать задачи с точки зрения его интересов.



# Спасибо за внимание!

---



*С заботой  
о жителях*

**МОИ**  
документы   
МОСКВА