

## **Информация о развитии центров госуслуг города Москвы**

Сегодня в Москве работают **136 центров «Мои Документы»**, в том числе **7 флагманских офисов ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ВАО, ЮВАО, САО, СЗАО и Дворец госуслуг на ВДНХ.**

**Ежедневно в офисы «Мои Документы» обращается около 70 тыс. человек.**

За последние годы количество предоставляемых услуг увеличилось на **63 % (с порядка 180, до более 280 услуг)**. По экстерриториальному принципу на данный момент предоставляется **99 % услуг**. В 2022 году (01.01.22 — 22.12.22) оказано более **27 млн услуг**.

В центр Новокосино за 2022 год обратилось 190381 заявитель прирост за год составил 2401 заявитель. (2021 год 187980, 146635 за 2020г.)

За 2022 год в центр госуслуг Новокосино поступило 412 обращений из них 200 благодарностей сотрудникам, 157 обращений о порядке предоставления госуслуг, 55 обращений о некачественном предоставлении услуг из них обоснованных 7 обращений.

В каждом центре доступен **единый набор дружелюбных сервисов**. Центры усовершенствованы для более комфортного пребывания и передвижения маломобильных граждан. Для удобства родителей с детьми есть комната матери и ребенка. В центрах можно сделать фото на документы, распечатать или снять копию с документов, оплатить госпошлины и иные платежи с помощью платежных терминалов в зале или в окне приема. В зоне обмена книгами каждый желающий может оставить свою книгу и взять другую, а также посмотреть афишу городских мероприятий на ближайшее время. Здесь же можно бесплатно отсканировать QR-коды со ссылками на аудиокниги или электронные тексты известных взрослых и детских произведений.

### **Самые популярные услуги 2022**

С начала 2022 г. москвичи обращались в центры госуслуг за предоставлением информации жилищного учета — более 2,1 млн раз, второе место делят услуги по регистрационному учету граждан РФ и по расчету (перерасчету) жилищно-коммунальных платежей — более 1,7 млн обращений за каждой из услуг, на третьем — оформление и выдача социальной карты получателя социальных льгот — более 1,4 млн раз, на четвертом — кадастровый учет и (или) регистрация прав — более 1,1 млн раз, на пятом — предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН) — более 1 млн раз.

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

Центры госуслуг производят начисления по более 4 млн лицевого счетов. В Новокосино лицевых счетов 29575.

С **28 апреля 2022 г.**, в случае если расчет начислений осуществляется через центры госуслуг, граждане могут получать в личном кабинете на mos.ru справку о наличии/отсутствии задолженности или переплаты за жилищно-коммунальные услуги. Ранее при получении информации о задолженности в центрах госуслуг «Мои Документы» официальные сведения о переплате не предоставлялись вовсе (переплата просто учитывалась в едином платежном документе). Жители по-прежнему могут выбрать — получить справку в МФЦ или онлайн на портале mos.ru.

### **Новые услуги за 2022 год**

- В начале 2022 года появилась возможность получать услуги **ЗАГС по экстерриториальному принципу**.

- С 1 марта 2022 г. в центрах госуслуг доступна услуга ДТСЗН города Москвы по оказанию адресной социальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

- С 25 апреля 2022 г. малообеспеченные москвичи могут обратиться в Центры госуслуг для подачи заявлений и документов, необходимых для назначения ежемесячных пособий на детей соответствующего возраста (опекуны и попечители подают заявление в окне специалиста, а родители и усыновители представляют дополнительные документы в случае приостановления предоставления услуги на mos.ru):

- С 2022 г. организован прием документов сотрудниками Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Московское городское бюро технической инвентаризации» (далее — ГБУ МосгорБТИ) в **МФЦ окружного значения ЦАО, САО, ЮЗАО и ЮВАО.**

- С 28 апреля 2022 года жители Москвы **могут поставить на кадастровый учет недвижимость и зарегистрировать права на нее, не выходя из дома.** Специалист центра госуслуг примет документы и доставит результат оказания услуги в выбранное место по указанному заявителем адресу в пределах города Москвы.

Онлайн-заявку на выезд сотрудника «Мои Документы» на регистрацию недвижимости можно подать на портале mos.ru. При оформлении документов заявитель может выбрать курьерскую доставку в качестве способа получения результата услуги.

- 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.

- С 1 июля две услуги стали доступнее:

- Теперь зарегистрироваться по месту жительства или по месту пребывания в Москве можно в любом центре госуслуг. Ранее услугу по регистрации оказывали в центрах госуслуг территориально, то есть в пределах района проживания.

- Российский паспорт теперь оформляется пять рабочих дней с момента поступления документов из центра госуслуг в отдел миграции. Ранее срок составлял для жителей города Москвы — 10 дней, для обратившихся по экстерриториальному принципу жителей других регионов — 30 дней.

- **С 10 августа 2022 г.** во всех центрах госуслуг осуществляется прием запросов на обеспечение жилыми помещениями и денежными выплатами жителей города Москвы, состоящих на жилищном учете, в части предоставления компенсационной выплаты для приобретения или строительства жилых помещений.

- С 28 сентября 2022 г. в центрах госуслуг организован прием заявлений о замене территории страхования от застрахованных лиц, имеющих полис ОМС, выданный в другом субъекте РФ, и желающих прикрепиться к московской страховой медицинской организации.

- **С 13 октября 2022 г.** во флагманских офисах организован прием заявлений на выплату единовременной материальной помощи в рамках адресной социальной помощи **семьям мобилизованных граждан** в размере 50 тысяч рублей.

- С 24 октября 2022 г. во всех центрах госуслуг реализована возможность **получения документа на бумажном носителе**, подтверждающего содержание электронного документа, являющегося результатом предоставления услуги посредством портала gosuslugi.ru.

- С 1 ноября 2022 года **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. Подать заявление на выплату детских пособий в упрощенном порядке семьи мобилизованных могут в любом из семи флагманских офисов «Мои Документы».

### **Уникальные офисы «Мои Документы»**

#### **Флагманские офисы**

Здесь доступен расширенный перечень услуг. Например, во всех флагманских офисах предоставляется **услуга по регистрации транспортного средства, получению водительского удостоверения в день обращения, услуга по оформлению загранпаспорта детям до 14 лет за сутки (доступна во флагманах ЮАО, ЮВАО), регистрации юридических лиц.**

Во флагманах и Дворце госуслуг можно оформить услугу МИД **«Консульская легализация документов»**. Государственная услуга предоставляется Консульским департаментом МИД России в пределах города Москвы вне зависимости от регистрации заявителя по месту жительства, пребывания в РФ.

В настоящее время услуга **«Прием заявления о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке»**.

Во флагманских офисах и Дворце госуслуг на ВДНХ предоставляются **услуги Министерства юстиции РФ:**

- Удостоверение подлинности подписи нотариуса и оттиска его печати при легализации документов, представляемых физическими и юридическими лицами в компетентные органы иностранных государств.

- Проставление апостиля на российских официальных документах, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации.

С 29 сентября 2022 г. во флагманских офисах и Дворце госуслуг на ВДНХ предоставляются услуги Департамента образования и науки города Москвы **«Подтверждение документов об образовании и (или) о квалификации»** и **«Подтверждение документов об ученых степенях и ученых званиях»**.

С июня офисы «Мои документы» принимали **заявления по ковидной амнистии**. Граждане могут оформить компенсации по уплаченным штрафам за несоблюдение коронавирусных ограничений. Главное — штраф должен быть выписан органом исполнительной власти города Москвы, ГКУ «Организатор перевозок» или судами на основании протоколов, составленных органами исполнительной власти города Москвы. Амнистия действует до конца года и охватывает все ограничения, кроме нарушений режима самоизоляции и штрафов, выписанных по постановлениям Роспотребнадзора и МВД.

Кроме того, во флагманских офисах «Мои документы» или Дворце госуслуг на ВДНХ **можно пройти идентификацию личности для оформления карты болельщика**. Заявления принимают исключительно в электронном виде, но подтвердить данные нужно лично в центре «Мои Документы».

### **Проекты центров «Мои Документы»**

#### **«Спортивные выходные»**

1 октября 2022 года проект стартовал в новом формате. Впервые занятия в холодное время года проходят на уникальных закрытых локациях столицы — в студиях растяжки и фитнеса Smstretching, Доме культуры «ГЭС-2», здании Северного речного вокзала и Доме культуры на ВДНХ.

#### **«Мой администратор»**

В 2020 году запустился проект «Мой администратор». Ряд функций администраторов поликлиник стали выполнять сотрудники центров госуслуг. В 2021 году проект был включен в основную деятельность центров госуслуг. **Сейчас почти 1,5 тыс. специалистов работают администраторами в поликлиниках столицы.**

В задачи администраторов входит решение различных вопросов пациентов: помочь записаться к специалисту, сориентировать по месторасположению нужного кабинета, уточнить графики приема врачей. **Сотрудники центров госуслуг освободили время медицинских работников для выполнения их непосредственной работы — оказания медицинской помощи пациентам.**

Все администраторы поликлиник **проходят специальную подготовку и обучение в образовательном центре «Академия искреннего сервиса»**, а также изучают функционал, специфику работы в поликлинике, развивают навыки проактивного поведения и работы в нестандартных ситуациях с сохранением ориентации на интересы пациента. Перед выходом в поликлинику сотрудник работает в центре госуслуг — это позволяет приобрести практику уверенного и доброжелательного общения с жителями района.

#### **«Сопровождаемое трудоустройство воспитанников ПНИ»**

В марте 2021 года стартовал проект по трудоустройству 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.** Сейчас уже **88 воспитанников** психоневрологических интернатов работают в **51 офисе «Мои Документы».**

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.

#### **«Москва — с заботой о ветеранах»**

Проект «Москва — с заботой о ветеранах» был запущен в мае 2019 г. Его цель — обеспечение ветеранов наиболее востребованными государственными услугами на дому. Ветеран может в любой момент обратиться с вопросом к своему персональному помощнику или попросить специалиста приехать на дом для оформления услуги.

За время работы проекта оказано около 6 тыс. государственных услуг. Среди наиболее популярных — оформление и выдача социальной карты москвича, выдача справок о городских и федеральных выплатах, а также прием документов для предоставления льгот на пользование телефонной связью.

#### **«Москва — с заботой об истории»**

С 17 мая 2021 г. запущен второй этап проекта «Москва — с заботой об истории» — «**Московская фотолетопись**». В рамках проекта горожане могут сдать через центры госуслуг на вечное хранение в Главархив фотоленки из семейных архивов, отображающие историю Москвы и жизнь москвичей в XX веке.

#### **Современный диагностический комплекс**

В **74 центрах госуслуг** размещены **современные диагностические комплексы**. Они помогают провести быстрое бесплатное обследование организма (определить состав тела, измерить уровень насыщения крови кислородом, артериальное давление и пульс, провести анализ выдыхаемого воздуха). Горожане активно пользуются новинкой, на данный момент более 450 тыс. обследований прошли посетители центров.

Сделать электрокардиограмму всего за 1 минуту можно в **25 центрах** госуслуг. Уже **более 46 тыс. человек** сняли ЭКГ в офисах «Мои Документы». Пилотный проект по кардиомониторингу реализуется Московским центром инновационных технологий в здравоохранении совместно с российской компанией «CardioQVARK».

#### **Корпоративная культура**

##### **Проект «Искренний сервис»**

В 2017 году появился проект «Искренний сервис». С тех пор сотрудники офисов ежедневно не просто решают вопросы жителей столицы, а находят к ним индивидуальный подход. Они стараются сделать больше, чем определено регламентами, оставаясь при этом в правовом поле.

##### **Академия искреннего сервиса**

В августе 2021 года открыл двери образовательный центр «Академия искреннего сервиса», реализующий свою деятельность на базе центров госуслуг Москвы.

В данный момент обучение в нем проводится для сотрудников центров госуслуг. В нем приняли участие около 3000 сотрудников. В дальнейшем обучение по программам, направленным на развитие клиентоцентричности, смогут проходить сотрудники столичных социальных учреждений.

Тренеры образовательного центра помогают сотрудникам в формировании лидерского потенциала, развитии эмоционального интеллекта — всё это с целью освоения новых моделей поведения на уровне лучших сервисных практик.

Именно в «Академии искреннего сервиса» обучаются специалисты направления «Мой администратор» перед выходом на работу в поликлиники.

В 2022 году тренеры из Учебного центра и образовательного центра «Академия искреннего сервиса» приняли участие в VI Всероссийском конкурсе «Мастер бизнес-тренинга» и заняли первые три призовых места.

#### **Достижения 2022 года**

Центры госуслуг регулярно участвуют во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России».

В 2022 году сотрудник центра госуслуг района Выхино-Жулебино победила в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ». В этом же году центры госуслуг «Мои Документы» стали лауреатами в номинациях «Лучший проект МФЦ» (торжественное вручение первого паспорта) и «Лучшая региональная сеть МФЦ».

Центры госуслуг районов Отрадное и Выхино-Жулебино в 2022 году стали победителями смотра-конкурса Департамента социальной защиты населения города Москвы «Город для всех» за лучшие условия доступности маломобильным гражданам.





# ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ

## 2023

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

## НАШИ ЦЕНТРЫ



с 08:00 с 10:00  
до 20:00 до 22:00

ЦЕНТРЫ

ФЛАГМАНЫ  
И ДВОРЕЦ  
ГОСУСЛУГ



7 дней  
в неделю



136 центров  
госуслуг

в том числе

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

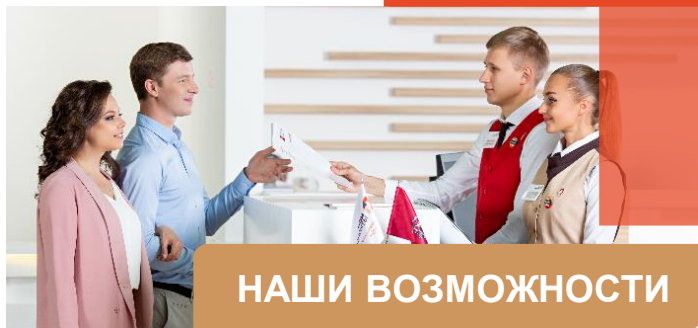
1 Дворец  
на ВДНХ



>11 000  
сотрудников



>7 000  
окон приема



## НАШИ ВОЗМОЖНОСТИ



>280 услуг



услуг без привязки  
к месту жительства



~70 000  
посетителей в день



# ЕДИНЫЙ НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ

## для комфорта



Детский  
уголок



Комната  
матери  
и ребенка



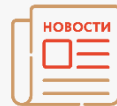
Кофе/  
снэки



Кулер  
с водой



Зона  
обмена  
книгами



Стойка  
с газетами

## для доступности



Доступная  
среда



Сервис  
сурдоперевода



Велопарковка



Автопарковка



# ЕДИНЫЙ НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ

## для экономии времени



Фотокабины



Оплата  
пошлин  
в терминале



Оплата  
госпошлин  
в окне приема



Терминал  
передачи  
показаний



Копирование  
документов

## для удобства



Администратор  
зала

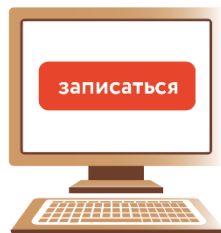


Бесплатный  
WiFi





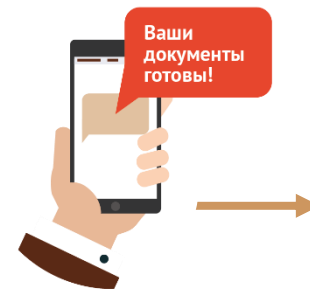
Возможность оформления услуг **онлайн через портал mos.ru или в мобильном приложении**



Предварительная **запись**



**Онлайн-мониторинг загруженности центров**



**Уведомление о готовности документов**



ожидание в очереди  
**>15 минут**



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



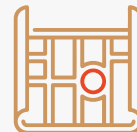
**>2,1** млн обращений

Предоставление информации жилищного учета



**>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



**>1,7** млн обращений

Расчет (перерасчет) жилищно-коммунальных платежей



**>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

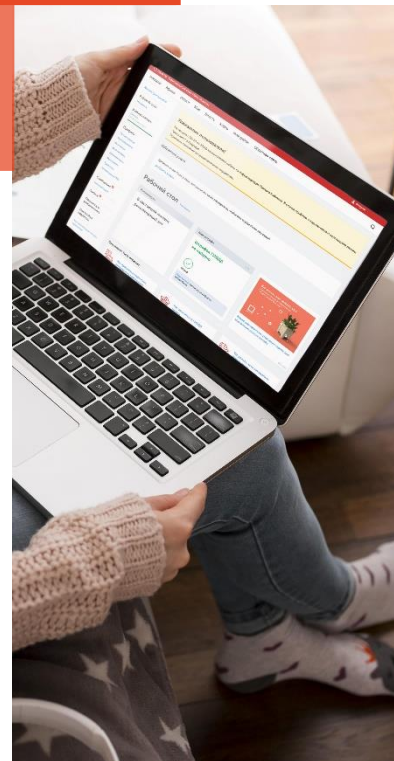
**ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ  
ПРОИЗВОДЯТ НАЧИСЛЕНИЯ ПО**

**>4млн** **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](https://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 лицам услуга доступна в центре госуслуг для органов исполнительной власти города Москвы.



## 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:

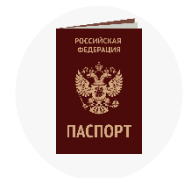
ФЛАГМАН  
МОИ  
документы



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



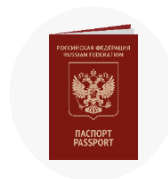
**Прием заявления о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке** (во флагманских офисах и Дворце госуслуг на ВДНХ)



**Выдача паспортов 14-летним гражданам в торжественной обстановке сотрудниками МВД**  
(флагманские офисы и Дворец госуслуг на ВДНХ)



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



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



**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 офлайн-сезона

**20** локаций для тренировок в летнем 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

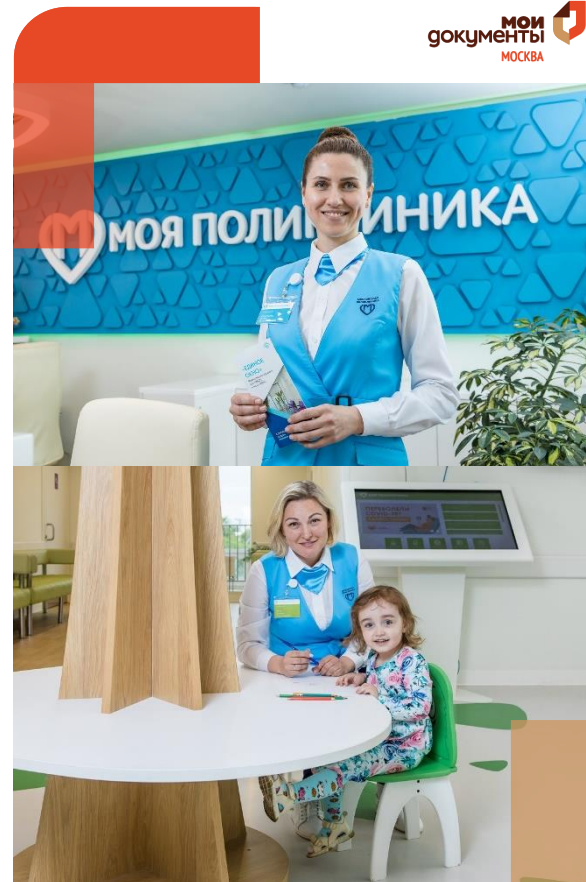
Сотрудники центров госуслуг **работают администраторами** в городских поликлиниках и ЦАОПах

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

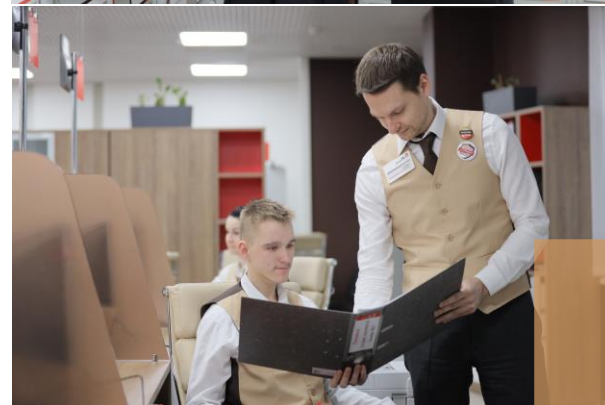
Проект по трудоустройству проживающих в психоневрологических интернатах направлен на создание беспрепятственного пространства для жизни людей с ментальными особенностями

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»

ПРОЕКТ  
с заботой о ветеранах  
**Москва**

### 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



# М с заботой об истории МОСКВА

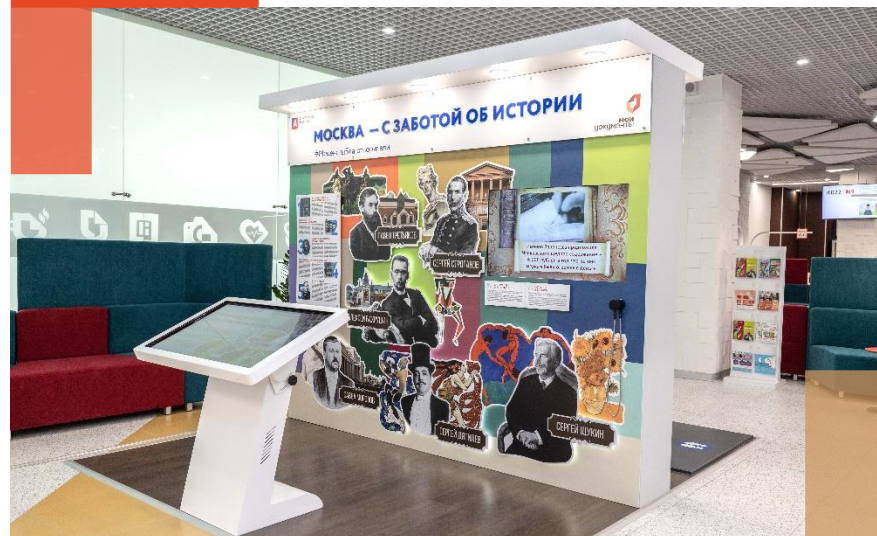
### О ПРОЕКТЕ

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 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

## ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ

Проведение экспресс-анализа ключевых показателей организма

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

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







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. Собянин*





## 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*

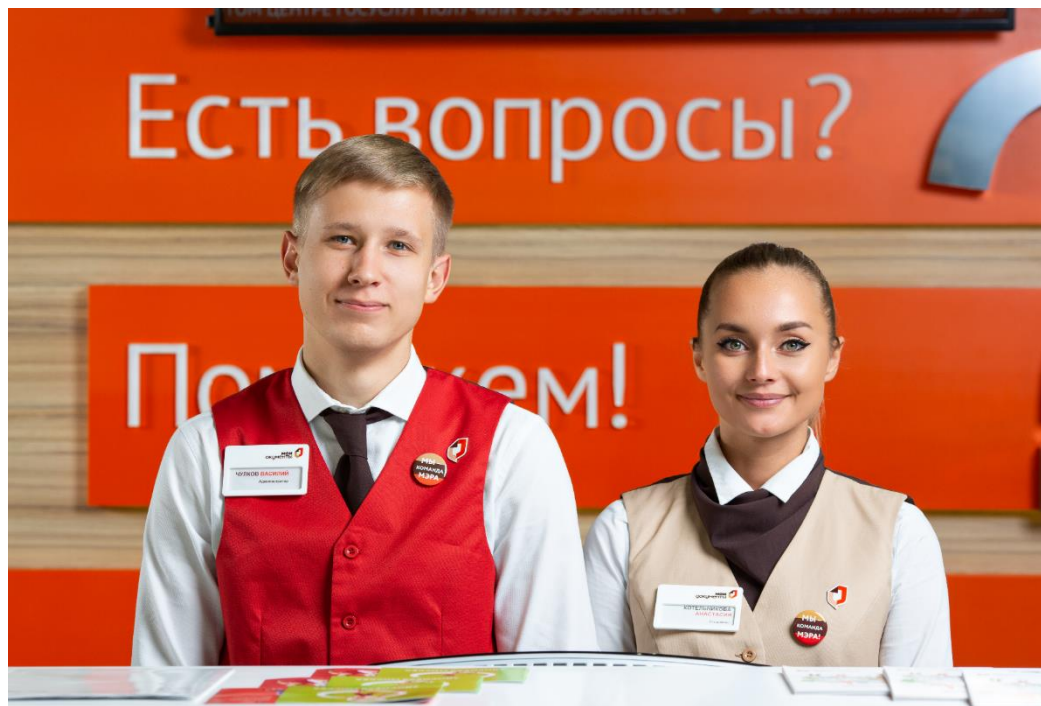


*Вопрос-ответ  
на сайте [md.mos.ru](http://md.mos.ru)*



**Спасибо за внимание!**

---



*С заботой  
о жителях*

---

**МОИ**  
документы  
МОСКВА

