

ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ

2019



**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

Межрайонный центр предоставления госуслуг
районов **Левобережный, Молжаниновский и Ховрино**

Информация о центре

Количество
окон в центре → **64**

Площадь
центра → **220** м²

Количество
посетителей
за 2019 год → **293 012**

Количество
оказанных
услуг за 2019 год → **332 251**

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



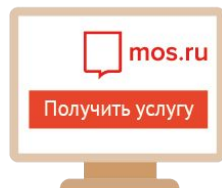
Предварительная
запись



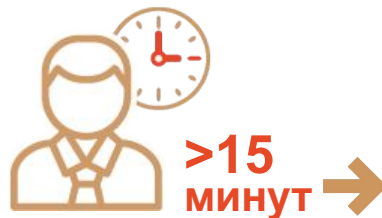
Уведомление
о готовности документов



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

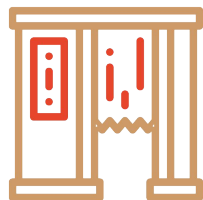


Кофе/снэки



КОМФОРТНОСТЬ

Единый набор дружелюбных сервисов



Фотокабины



Терминал передачи показаний



Комната матери и ребенка



Кулер с водой



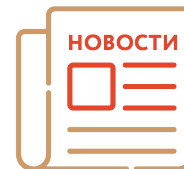
Оплата госпошлин в окне приема



Сервис сурдоперевода



Зона обмена книгами



Стойка с газетами



ДИАЛОГ С ГРАЖДАНАМИ

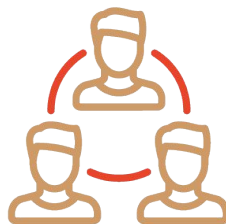
8 способов обратной связи



Пульты
оценки качества



E-mail / Почта



Соцсети



Мобильное
приложение



Анкетирование
и краудсорсинг



Вопрос-ответ
на сайте md.mos.ru



Горячая линия



Книга отзывов
и предложений

«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

19 345

звонков руководителям центров госуслуг

>2 944

оказанных услуг

Проекты



«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 99 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»

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!

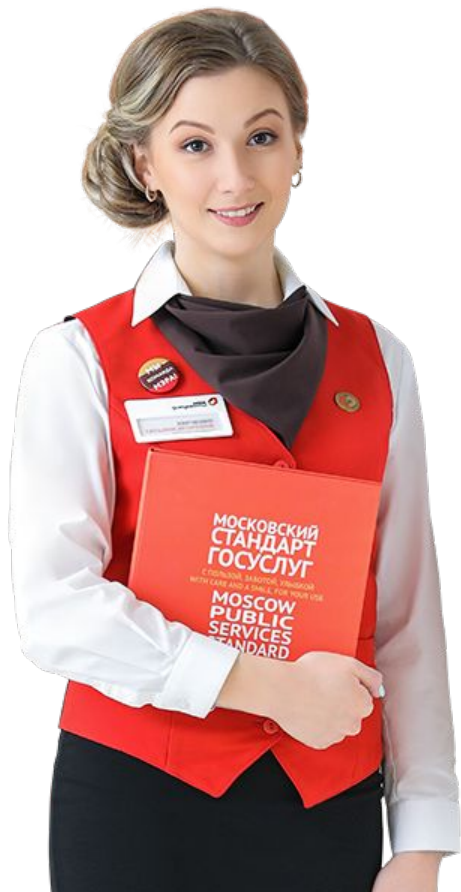
С.С. Собянин

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.

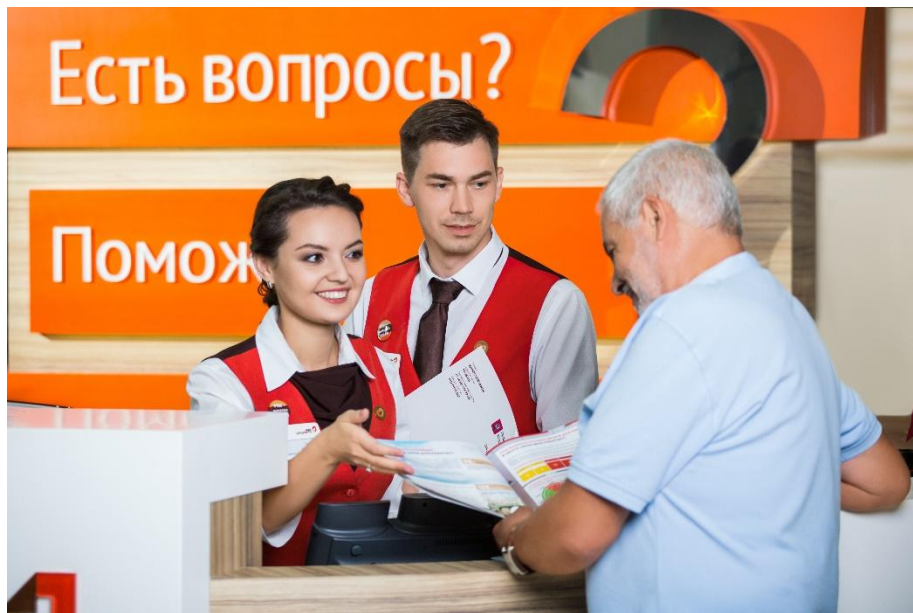
Принципы работы центров

Искренний сервис



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