

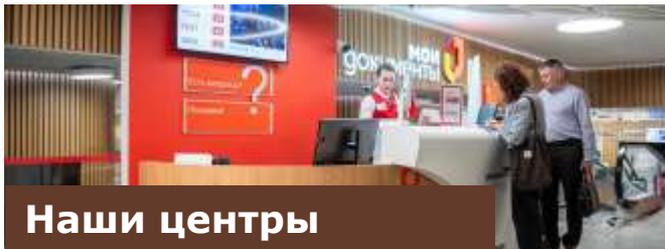
# ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ

---

2024

**МОИ**  
документы   
государственные услуги  
МОСКВА





## Наши центры

> **12 000**  
штат сотрудников

> **7 400**  
окон приема

**139** центров  
госуслуг

7 дней  
в неделю: с **8:00**  
до **20:00**

в том числе **8** флагманских офисов  
ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ВАО, ЮВАО,  
САО, СЗАО, ЗАО

7 дней  
в неделю: с **10:00**  
до **22:00**

**1** дворец  
на ВДНХ

7 дней  
в неделю: с **10:00**  
до **22:00**

## Наши возможности

**99%**

услуг без привязки  
к месту жительства

> **300**  
услуг





## ЕДИНЫЙ НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ

### ДЛЯ КОМФОРТА

- Детский уголок
- Комната матери и ребенка
- Кофе/снеки
- Кулер с водой
- Зона обмена книгами
- Стойка с газетами
- Стойка для зарядки моб. устройств

### ДЛЯ ДОСТУПНОСТИ

- Доступная среда
- Сервис сурдоперевода
- Велопарковка
- Автопарковка



## Статистика за 2024 год

# Качественные и количественные показатели

**ул. Бажова, д.6**

Ежедневно с 08:00 до 20:00

**61 236**

Заявителей

**60 093**

Оказанных услуг

**>150-200**

**посетителей**

Ежедневно

**14**

Окон приема МФЦ

**4**

Окна приема ОВМ ОМВД

**181**

Обращение граждан

**94**

Обращений в книге  
отзывов и предложений

**> 97%**

Благодарностей  
сотрудникам МФЦ

*Данные за 11 месяцев 2024 года*



## 8 СПОСОБОВ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

**96%** ДОВОЛЬНЫХ  
ПОСЕТИТЕЛЕЙ



Пульты  
оценки качества



Соцсети



Горячая  
линия



Анкетирование  
и краудсорсинг



E-mail /  
Почта



Книга отзывов  
и предложений



Мобильное  
приложение



Вопрос-ответ  
на сайте  
md.mos.ru





## Статистика за 2024 год

# ТОП-5 востребованных услуг

**>5 672**  
обращений

Оформление  
и выдача социальной карты

**>4 284**  
обращений

Предоставление  
доступа к личному  
кабинету на ЕПГУ

**>3 412**  
обращений

Получение результата  
услуги с ЕПГУ на  
бумажном носителе

**>3 262.**  
обращений

Предоставление  
доступа к личному  
кабинету на mos.ru

**>2 752**  
обращений

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

*Данные за 11 месяцев 2024 года*



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

Центр госуслуг  
**ПРОИЗВОДИТ  
НАЧИСЛЕНИЯ ПО**

**>14 650**  
лицевых счетов

### В 2024 году поступило:

- 468 поручений УК
- 372 запросов от судов города Москвы
- 109 поручений от поставщика «ПАО МОЭК»
- 103 поручений от ФКР
- 56 поручения от поставщика услуги «Антенна»
- 28 поручений от поставщика слуги «Радио»
- 11 поручений от поставщика «Газпром Межрегионгаз Москва»



# НОВЫЕ И УНИКАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

---



**МОИ**  
документы

государственные услуги  
МОСКВА



## Новые услуги центров «Мои Документы»

- **С ИЮНЯ 2024 г.** во всех центрах госуслуг города Москвы можно получить услуги по воинскому учету, выдаче удостоверений, справок и оформлению выплат, пенсий — всего стало доступно **40 услуг военного комиссариата**.
- **С 1 НОЯБРЯ 2024 г.** во всех центрах госуслуг «Мои Документы» можно получить **справку об участии в специальной военной операции**. Сделать это могут граждане РФ — участники СВО, члены их семей, а также родители (законные представители) несовершеннолетнего ребенка участника СВО.
- **С 1 НОЯБРЯ 2024 г.** во всех центрах госуслуг «Мои Документы» организован прием заявителей для подачи и направления **жалоб в призывную комиссию г. Москвы** для обжалования отдельных решений, принимаемых в соответствии с Федеральным законом от 28 марта 1998 г. № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе».

## УСЛУГИ РОСРЕЕСТРА

В 11 центрах «Мои Документы» появилась возможность зарегистрировать недвижимость **на новых территориях России** (Донецкая и Луганские народные республики, Запорожская и Херсонская области) и получить выписки из ЕГРН на объекты, расположенные на этих территориях.





## Новые услуги центров «Мои Документы»

- В перечень услуг, по вопросам которых жители могут получить **видеоконсультации** от специалистов «Мои Документы», в 2024 году добавились услуги по подтверждению **документов об образовании и (или) о квалификации, об ученых степенях, ученых званиях, а также две услуги в сфере опеки и попечительства.**
- **С 23 АВГУСТА 2024 г.** в центрах «Мои Документы» предоставляется услуга **«Оформление наличия гражданства Российской Федерации»** в части приема заявлений и выдачи результата для получения свидетельства о приобретении гражданства Российской Федерации или проставления отметки о наличии гражданства Российской Федерации на свидетельствах о рождении.
- **С 12 СЕНТЯБРЯ 2024 г.** в столичных центрах «Мои Документы» **жители Московской области** могут подать заявления на получение 22 электронных услуг. А москвичи теперь пользуются центрами госуслуг в Подмоскowie — там они могут получить 20 онлайн-услуг.

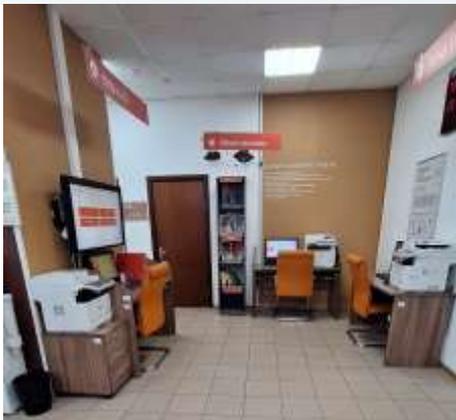
- ГБУ МФЦ города Москвы переданы полномочия по предоставлению государственных услуг по **подтверждению документов об образовании и (или) квалификации, об ученых степенях, ученых званиях** под ключ.
- МФЦ по реализации отдельных полномочий рассматривает заявления и проставляет апостиль.





## Услуги, перешедшие в электронный вид

- В 29.01.2024 г. услуга «Предоставление информации жилищного учета» реализована в автоматическом режиме на портале mos.ru.
- В 24.06.2024 г. услуга «Расчет (перерасчет) жилищно- коммунальных платежей по типовым ситуация» переведена в электронный вид на портал mos.ru.



## Центр общественного доступа (ЦОД)

В МФЦ района Ростокино в ЦОД имеются 7 рабочих компьютеров.

Сотрудники МФЦ района Ростокино оказывают содействие в оформлении электронных услуг, в рамках своей компетенции.



# ПРОЕКТЫ И НАПРАВЛЕНИЯ

---



**МОИ**  
документы

государственные услуги  
МОСКВА



## Видеоконсультация



**В целях повышения качества предоставления государственных и иных услуг в МФЦ с 2022 года запущен проект «видеоконсультации».**

Подача заявки на ВКС осуществляется в электронном виде с использованием Портала [www.mos.ru](http://www.mos.ru).  
Услуга предоставляется ежедневно с 10.00 ч. до 20.00 ч. (за исключением праздничных нерабочих дней) на бесплатной основе с длительностью сеанса не более 20 минут.

## Цифровая грамотность

**Обучение происходит на базе МФЦ, в нашем округе это МФЦ района Бибирево и МФЦ района Лианозово.**  
Для участия в обучении необходимо заполнить анкету, размещенную в ЦОДе или на ресепшне.

**ЦИФРОВЫЕ УСЛУГИ — это просто!**

Курс будет обучать по цифровой грамотности для получения государственных услуг в электронном виде.

Дата рождения: \_\_\_\_\_

Имя Фамилия отчество: \_\_\_\_\_

Место жительства: \_\_\_\_\_

Пол:  Муж  Жен

Есть ли у Вас личный кабинет на портале госуслуг?  Да  Нет

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

Почтовый адрес: \_\_\_\_\_

Личный кабинет:  Создан  Нет

МФЦ Лианозово





## «СПОРТИВНЫЕ ВЫХОДНЫЕ» —

Бесплатные спортивные занятия для всех желающих старше 18 лет на уникальных площадках города Москвы. Совместный проект центров госуслуг «Мои Документы» и Департамента спорта города Москвы

В **ЛЕТНЕМ СЕЗОНЕ 2024 ГОДА** количество площадок для тренировок **увеличилось втрое — до 72. За три месяца более 25 тысяч москвичей** посетили спортивные активности.

В **онлайн-формате** проходят зарядки, медитации и другие тренировки.

**Дисциплины** — йога, растяжка, функциональный и танцевальный тренинги, фитрок, джампинг, фитнес-бокс, пилатес, барре.

**ОСЕНЬЮ 2024 ГОДА** стартовал очередной сезон проекта. Добавились новые дисциплины, такие как **фитрок и джампинг**. Сейчас жителям столицы доступно 15 разных дисциплин, которые проходят **на 17 популярных локациях города.**

**>150 тыс.**  
участников проекта

**>10 тыс.**  
оффлайн-тренировок

**>1,7 млн**  
просмотров онлайн-тренировок



# 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 12 тысяч сотрудников соблюдает **МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ** — свод правил работы, который утвердил Мэр Москвы С. С. Собянин.



## ЧЕЛОВЕК НА 1 МЕСТЕ!

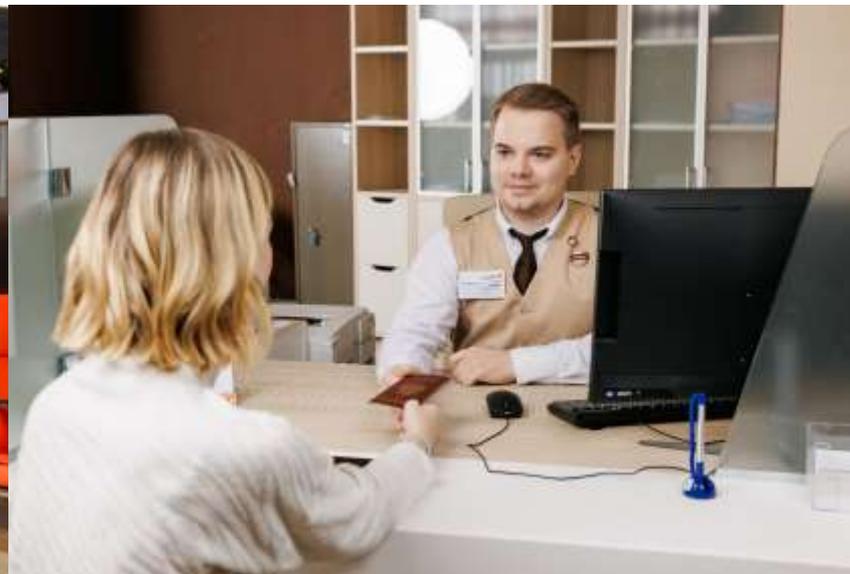
Московский стандарт госуслуг

*Мы вас любим!*

- 1 КЛИЕНТ ВСЕГДА ПРАВ
- 2 ГЛАВНОЕ — ПРОФЕССИОНАЛИЗМ
- 3 ЛИЧНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КАЧЕСТВО РАБОТЫ
- 4 ВЫСЛУШАТЬ, УСЛЫШАТЬ, ПОМОЧЬ
- 5 БЕРЕЧЬ ВРЕМЯ КЛИЕНТА
- 6 ПОМОЩЬ ЛЮДЯМ С УДОВОЛЬСТВИЕМ И ГОРДОСТЬЮ
- 7 ДРУЖЕЛЮБИЕ И ПРИВЕТЛИВОСТЬ
- 8 ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО

*С. Собянин*





**Спасибо за внимание!**