# ЦЕНТР ГОСУСЛУГ района Хорошево-Мневники

2024

мои документы
государственные услуги
МОСКВА

# НАШИ СЕРВИСЫ И ВОЗМОЖНОСТИ

мои документы
государственные услуги
МОСКВА

## Наш центр

**71**
**штат сотрудник**

**78**
**окна 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/снэки
- Кулер с водой
- Зона обмена книгами
- Стойка с газетами
- Стойка для зарядки моб. устройств

## ДЛЯ ДОСТУПНОСТИ

- Доступная среда
- Сервис сурдоперевода
- Велопарковка
- Кабинет ММГ

# 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
- Зона электронных услуг

# УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ

ожидание в очереди
**>15 минут**

кофе
**в подарок**

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

**предварительная запись**

**онлайн-мониторинг загруженности** центров

**уведомление о готовности** документов

# ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ

## Услуги «одним пакетом»

- Приобретение жилья
- Я потерял документы
- Перемена имени
- Смена места жительства
- Я оплачиваю налоги
- Рождение ребёнка
- Оформление наследства

## Статистика за 2024 год

# КЛЮЧЕВЫЕ УСЛУГИ

**>7085**
**обращений**

Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество

**>15400**
**обращений**

Оформление и выдача социальной карты

**>5200**
**обращений**

Расчет (перерасчет) жилищно – коммунальных платежей

**>10600**
**обращений**

Предоставление доступа к личному кабинету на ЕПГУ

**>10000**
**обращений**

Предоставление доступа к личному кабинету на mos.ru

**> 7200**
**обращений**

Получение результата предоставления услуги на ЕПГУ в МФЦ на бумажном носителе

# Работа с управляющими компаниями и поставщиками услуг в сфере ЖКХ

Центр госуслуг **ПРОИЗВОДИТ НАЧИСЛЕНИЯ ПО**

**>71726**
лицевых счетов

В 2024 г. услуга «Расчет (перерасчет) жилищно-коммунальных платежей по типовым ситуация» переведена в электронный вид на портал **mos.ru**.

В 2024 г. услуга «Предоставление информации жилищного учета» реализована в автоматическом режиме на портале **mos.ru**.

# НОВЫЕ И УНИКАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

мои документы
государственные услуги
МОСКВА

## Уникальные услуги центров «Мои Документы»

# УСЛУГИ ОРГАНОВ ОПЕКИ

в отношении детей, недееспособных и ограниченно дееспособных граждан

Подать заявление о предоставлении государственных услуг можно во все флагманские офисы и центр госуслуг района Коммунарка, в том числе по предварительной записи через портал **mos.ru**.

Центр госуслуг для органов исполнительной власти города Москвы уполномочен на рассмотрение заявлений с выдачей предварительных разрешений. На базе МФЦ для ОИВ создан специализированный Отдел по предоставлению услуг органов опеки и попечительства.

- **Выдача разрешения на сделки с имуществом** (купля-продажа, обмен и др.)
- **Выдача разрешения на распоряжение денежными средствами**

## 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 Подмосковье — 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.

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**

- Мой нотариус
- Мое фото
- Мои путешествия
- Регистрация ТС
- Оформление гражданства РФ детям в упрощенном порядке
- Услуги СФР

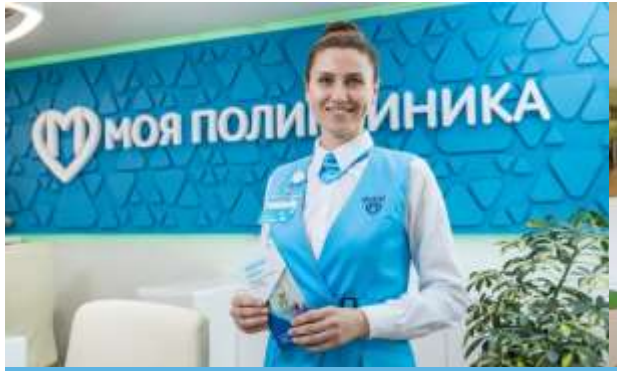
# УНИКАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ФЛАГМАНОВ:

ФЛАГМАН мои документы

- **Регистрация транспортных средств** (во флагманских офисах и центре госуслуг района Красносельский)
- **Прием заявления о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке**
- **Выдача паспортов 14-летним гражданам в торжественной обстановке сотрудниками МВД**
- **«Консульская легализация документов»** (услуга МИД России)
- Предоставление в собственность, аренду, постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование **земельных участков, находящихся в федеральной собственности**, без проведения торгов (для ИП и ЮЛ)
- **Выдача водительского удостоверения в день обращения**
- **Оформление загранпаспорта детям** до 14 лет, зарегистрированным в Москве,за сутки — ЮАО, ЮВАО, ЗАО и СЗАО
- **Приобретение гражданства несовершеннолетними детьми** (иностранным гражданам и лицам без гражданства) — ЦАО и ЮЗАО
- Две услуги **Министерства юстиции РФ**
- Услуги ГБУ «**Малый бизнес Москвы**»
- Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств

# ПРОЕКТЫ И НАПРАВЛЕНИЯ

мои документы
государственные услуги
МОСКВА



# Направление «МОЙ АДМИНИСТРАТОР»

**Сотрудники центров госуслуг выполняют функции администраторов в медицинских организациях.**

Старт — **АВГУСТ 2020 г.**

- **В 2020 году** сотрудники центров госуслуг стали **администраторами городских поликлиник и центров амбулаторной онкологической помощи**.
- **В 2021 ГОДУ** направление было включено **в основную деятельность центров госуслуг**.
- **В 2023 ГОДУ** сотрудники центров госуслуг стали администраторами **флагманских центров** ГКБ им. В. В. Вересаева, НИИ скорой помощи им. Н. В. Склифосовского, ГКБ им. О. М. Филатова, ММНКЦ им. С. П. Боткина, а в 2024 году приступили к работе в **приемных отделениях экстренной помощи городских больниц**.
- **В 2024 ГОДУ** **более 2 тыс. специалистов** работают администраторами в 377 зданиях медицинских организаций 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 **74 воспитанников** ПНИ

работают **в 43 офисах** «Мои Документы»

# «МОСКВА — С ЗАБОТОЙ ОБ ИСТОРИИ»

Проект 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 сохранить для следующих поколений.**

## 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:

**> 15 000**

документов времен Великой Отечественной войны, переданных на хранение

**4,6** ИЗ 5

средняя оценка выставки москвичами

**30**

центров госуслуг Москвы, где размещена выставка на основе собранных материалов

# «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.

**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**.

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

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

**>150 тыс.**
участников проекта

**>10 тыс.**
оффлайн-тренировок

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

# СОВРЕМЕННЫЙ ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

**ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ** **Проведение экспресс-анализа ключевых показателей организма**

**в 81** центре «Мои Документы»

**8** видов исследований

**>700 тыс.** обследований

**4,55** из 5 средняя оценка выставки москвичами

Во всех 8 флагманских офисах размещены **роботы-диагносты**

# ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ ЦЕНТРОВ

мой искренний сервис

**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.

# 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

# ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР «АКАДЕМИЯ ИСКРЕННЕГО СЕРВИСА»

мои документы
государственные услуги
МОСКВА

# Образовательный центр «АКАДЕМИЯ ИСКРЕННЕГО СЕРВИСА»

## Функциональное и сервисное обучение

**В основе — изучение порядка предоставления услуг и умение ориентироваться в ситуации заявителя.** В рамках сервисного обучения сотрудники учатся искать индивидуальный подход к каждому посетителю, предотвращать конфликты и работать с маломобильными гражданами

## Развитие сотрудников

**Обучение охватывает область эмоций и впечатлений —** как через познание себя, анализ своих чувств и ценностей, управление собой и взаимоотношениями с другими людьми способствовать соединению потребностей горожан с теми возможностями, которые создает для них город, и созданию дружелюбной и комфортной атмосферы

**> 145**
**очных программ и вебинаров**

**> 280**
**курсов дистанционного обучения**

**> 1,2 тыс.**
слушателей получили **удостоверения государственного образца о повышении квалификации**

# Спасибо за внимание!