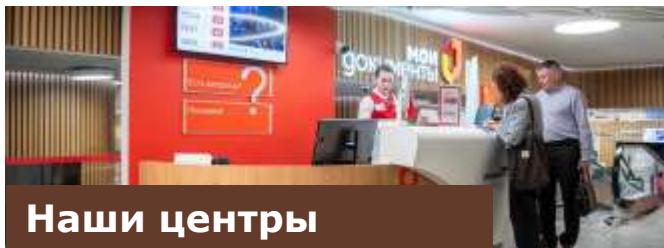




# Отчет о работе за 2024 год МФЦ окружного значения ЮАО



**> 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



Флагман ЮАО



с 10:00  
до 22:00



## На территории центра

- Отдел по вопросам миграции района Чертаново Центральное
- ГИБДД ТНРЭР № 4 ГУ МВД России
- ГБУ «Малый бизнес»
- ГКУ «Социальное казначейство»



>60  
сотрудников



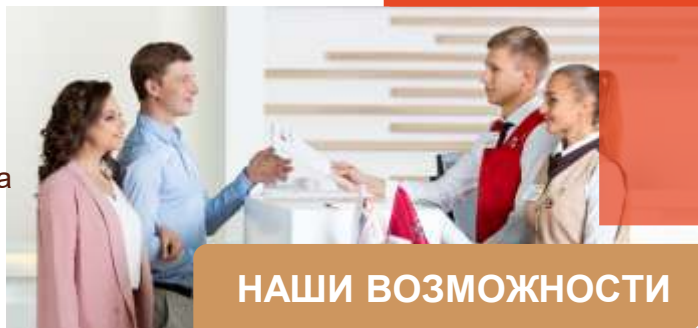
7 дней  
в неделю



77  
окон приема



~1200  
посетителей в день



## НАШИ ВОЗМОЖНОСТИ



>300 услуг



99%  
услуг без привязки  
к месту жительства

# НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ

## для комфорта



Детский  
уголок



Стойка  
для зарядки  
моб.  
устройств



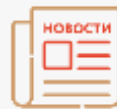
Кофе/  
снэки



Кулер  
с водой



Зона  
обмена  
книгами



Стойка  
с газетами

## для доступности



Доступная  
среда



Сервис  
сурдоперевода



Велопарковка



Автопарковка



# НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ

## для экономии времени



Фотокабина



Оплата  
пошлин  
в терминале



Оплата  
госпошлин  
в окне приема



Терминал  
передачи  
показаний



Копирование  
документов

## для удобства



Администратор  
зала



Бесплатный  
WiFi





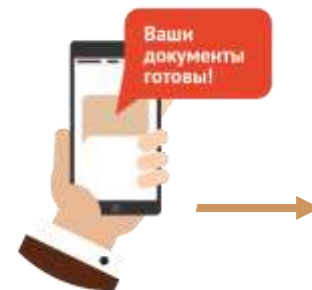
Возможность оформления услуг **онлайн через портал mos.ru или в мобильном приложении**



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



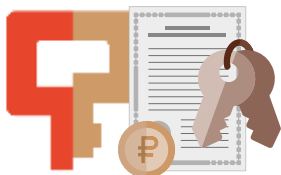
Смена места жительства



Я оплачиваю налоги



Рождение ребёнка



Оформление наследства

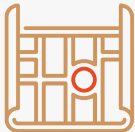


Я – автомобилист



Многодетная семья

## Ключевые услуги



**> 31,5** тыс. обращений

Кадастровый учет и (или)  
регистрация прав



**> 11** тыс. обращений

Личный кабинет ЕСИА «gosuslugi.ru»



**> 19,5** тыс. обращений

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



**> 13,5** тыс. обращений

Оформление и выдача соцкарты



**> 6,6** тыс. обращений

Предоставление сведений  
из реестра недвижимости (ЕГРН)



**> 8,5** тыс. обращений

Предоставление доступа на  
портале mos.ru



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

Центры госуслуг  
**ПРОИЗВОДЯТ**  
**НАЧИСЛЕНИЯ ПО**

**>33,8 тыс.**  
лицевых счетов р-на  
Чертаново Центральное



В 2024 г. услуга «Расчет (перерасчет) жилищно-коммунальных платежей по типовым ситуациям» переведена в электронный вид на портал [mos.ru](https://mos.ru).

В 2024 г. услуга «Предоставление информации жилищного учета» реализована в автоматическом режиме на портале [mos.ru](https://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](https://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 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.





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** ГKB им. В. В. Вересаева, НИИ скорой помощи им. Н. В. Склифосовского, ГKB 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 личный 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.

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



## СОВРЕМЕННЫЙ ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

### ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ

Проведение экспресс-анализа  
ключевых показателей организма

**В 81** центре  
«Мои Документы»

**8** видов  
исследований

**>700** обследований  
**тыс.**

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

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



# 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, УСЛУШАТЬ, ПОМОЧЬ
- 5 БЕРЕЧЬ ВРЕМЯ КЛИЕНТА
- 6 ПОМОЩЬ ЛЮДЯМ С УДОВОЛЬСТВИЕМ И ГОРДОСТЬЮ
- 7 ДРУЖЕЛЮБИЕ И ПРИВЕТЛИВОСТЬ
- 8 ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО

*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 ИСКРЕННОГО 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!**