

Информация о развитии центров госуслуг города Москвы «Мои Документы» МФЦ района Дорогомилово за 2021 год

С 2011 года центры госуслуг «Мои Документы» города Москвы пришли на смену **1,2 тыс. приемным** различных органов власти.

С расширением центров госуслуг на территории города Москвы удалось повысить доступность наиболее востребованных услуг федеральных органов власти за счет увеличения точек приема заявителей и количества окон приема.

Сегодня в Москве работает **134 районных центра, 6 флагманских офисов ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ЮВАО, ВАО, САО и Дворец госуслуг на ВДНХ.**

На сегодняшний день в центрах госуслуг открыто более 7000 окон приема, работает более 10,5 тыс. сотрудников. Ежедневно в офисы «Мои Документы» обращается около 70 000 человек.

В настоящее время в центрах «Мои Документы» предоставляют более 280 госуслуг. **По экстерриториальному принципу предоставляется 98 % услуг.**

МФЦ района Дорогомилово расположен по адресу: г. Москва, площадь Киевского вокзала, д. 2 нежилого здания торгового центра «Европейский» на 6 этаже (1803,8 м²), открыт 21.07.2016.

На территории МФЦ района Дорогомилово размещены ОВМ ОМВД по городу Москве по району Дорогомилово и сотрудники ЦЗН. Также с 17.10.2021 осуществляется экспресс тестирование сотрудниками ДЗМ.

Всего количество окон приема МФЦ – 66 (из них 4 окна и 2 кабинета отдела по вопросам миграции, 5 окон и 1 кабинет ЦЗН).

За **2021** год в МФЦ района Дорогомилово обратились 132998 заявителей, оказаны 159558 услуг.

Центры госуслуг «Мои Документы» постоянно развиваются, улучшают инфраструктуру сети офисов, расширяют перечень услуг и делают их получение удобнее (есть возможность оформить ряд услуг «одним пакетом» в рамках **9 жизненных ситуаций** или направить **комплексный запрос** на получение различных услуг). «Мои Документы» иницируют, поддерживают различные городские проекты и информируют о них горожан.

Новые услуги 2021 года:

Пенсионный фонд РФ:

- выдача справки (дубликата справки), подтверждающей размер назначенной ежемесячной денежной выплаты, право на государственную социальную помощь в виде набора социальных услуг (выдается в день обращения заявителя, ранее срок ее выдачи составлял 14 дней);
- выдача выписки из федерального регистра лиц, имеющих право на дополнительные меры социальной поддержки, о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал (выдается в день обращения).

Услуги социальной защиты:

- назначение ежемесячной денежной выплаты на ребенка в возрасте от 3 до 7 лет включительно;
- назначение и выплата дополнительного единовременного пособия в связи с рождением ребенка семьям, в которых возраст супругов не достигает 36 лет, но один из супругов или оба супруга достигли возраста 30 лет, или единственный родитель достиг возраста 30 лет и не достиг возраста 36 лет.

Видеоконсультации

С 15 февраля 2021 г. на портале mos.ru появилась возможность записаться на видеоконсультацию со специалистами центров «Мои Документы». Темы онлайн-консультаций связаны с востребованными услугами.

Услуги ЗАГС

С 31 мая 2021 г. в центрах госуслуг доступны:

- регистрация рождения и смерти по заявлениям юридических лиц и решению суда;
- регистрация заключения брака граждан Российской Федерации в неторжественной обстановке;
- регистрация расторжения брака граждан Российской Федерации;
- выдача повторных документов об актах гражданского состояния гражданам Российской Федерации;
- прием заявлений о внесении исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния,
- проставление апостиля на официальных документах органов ЗАГС, составленных в Москве, в подтверждение фактов государственной регистрации актов гражданского состояния или их отсутствия, подлежащих вывозу за пределы Российской Федерации.

Сертификат COVID-19

С 8 ноября 2021 г. в центрах госуслуг в зоне электронных услуг организована выдача гражданам сертификата о профилактических прививках против новой коронавирусной инфекции или медицинских противопоказаниях к вакцинации и (или) перенесенном заболевании, вызванном COVID-19 на бумажном носителе в виде выписки из Портала gosuslugi.ru.

С 16 ноября 2021 г. такой сертификат выдается через «окно» специалиста посредством АРМ «Генерация сертификата COVID-19».

Управление ФНС по Москве

С 4 июня 2021 г. прием заявления о гибели или уничтожении объекта налогообложения по транспортному налогу.

Информация о проектах центров «Мои Документы» 2021 года:

Сопровождаемое трудоустройство воспитанников ПНИ

Суть проекта – в сопровождаемом трудоустройстве 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. Ключевым инструментом в адаптации и социализации становится трудовая занятость: работа помогает проживающим не только заработать деньги, но и реализовать личностный потенциал, обрести независимость и уверенность в собственных силах.

Старт проекта – март 2021 года.

«Мои Документы» – активные участники социальных городских проектов. Из года в год центры госуслуг продолжают развивать и поддерживать городские проекты.

Проект «Москва – с заботой об истории» стартовал в апреле 2019 года, его целью стало сохранение памяти о героях Великой Отечественной войны. Оставить след в истории города и передать семейные реликвии, хранящиеся в личных архивах, в Главархив может каждый желающий. Для участия в проекте жителям необходимо прийти в любой столичный центр госуслуг, иметь при себе паспорт и материалы.

Сотрудник центра бережно упакует реликвии в специальные пакеты и направит в Главархив. Там, при необходимости, материалы отреставрируют и обеспечат им вечное

хранение в надлежащих условиях. С согласия заявителя эти документы и предметы будут использованы в образовательных проектах и выставках. В читальных залах архива любой желающий может обратиться к семейным артефактам.

Трогательные истории и материалы, собранные в ходе проекта, легли в основу **выставки, которая размещена в 28 офисах «Мои Документы»**. Документы и предметы, представленные на выставках, позволяют прикоснуться к подлинной истории из семейных архивов. *Данная выставка размещена и в стенах МФЦ района Донской, в течение года экспозиция постоянно меняется.*

Проект «Москва – с заботой о ветеранах» был запущен в мае 2019 года. Его целью стало обеспечение ветеранов наиболее востребованными государственными услугами на дому. Более 60 тыс. ветеранов получили сертификат участника проекта с указанием номера телефона руководителя районного центра госуслуг, который стал их личным консультантом. Участник проекта может в любой момент обратиться с вопросом к своему персональному помощнику или попросить специалиста приехать на дом для оформления услуги.

За все время работы проекта поступило **свыше 26,5 тыс. обращений, в том числе оказано более 4,5 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.

Проект «Искренний сервис»

В 2014 году в центрах «Мои Документы» Мэром Москвы был принят и утвержден **московский стандарт госуслуг**, включающий 8 простых, но важных принципов работы сотрудников во благо жителей города. Тогда сотрудники центров «Мои Документы» приняли на себя обязательство быть клиентоориентированными, дружелюбными и коммуникабельными.

В 2015 году открылся первый в стране **Учебный центр «Мои Документы»**, где специалисты могут обучиться не только предоставлению услуг, но и **искусству общения с людьми, стрессоустойчивости, другим навыкам**, которые помогают проявить индивидуальный подход в общении с каждым жителем. Регулярно здесь разрабатываются и внедряются специализированные программы обучения, проводятся тренинги как для новых сотрудников, так и для тех, у кого есть опыт. Это позволяет непрерывно повышать квалификацию и расширять компетенции специалистов. Такой подход вывел сервис в центрах госуслуг на принципиально новый уровень.

В 2017 году Сергей Собянин дал старт проекту **«Искренний сервис»** – умению смотреть на ситуацию с позиции жителя и решать задачи с точки зрения его интересов. Чтобы сервис был по-настоящему искренним всегда, важно превосходить ожидания посетителей.

Центры госуслуг – места притяжения, приходя в которые жители могут рассчитывать на искреннюю помощь сотрудников. Москвичи ценят работу офисов «Мои Документы» – свыше 97 % прошедших опрос заявителей поставили «лайк» на пульте оценки качества в окнах приема.

«Здоровая Москва»

В августе 2020 года в рамках проекта «Здоровая Москва» у горожан появилось сразу несколько возможностей для поддержания здоровья и активного образа жизни. В **69 центрах госуслуг «Мои Документы»** разместились **современные диагностические комплексы**, помогающие 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, всего на данный момент обследование прошли более 260 тыс. посетителей центров госуслуг «Мои Документы».

Результаты обследования в современном диагностическом комплексе можно распечатать, направить по электронной почте или в **электронную медкарту**, оформить которую, при необходимости, помогут специалисты центров госуслуг.

В августе 2020 года был запущен проект Департамента спорта города Москвы и центров госуслуг «**Спортивные выходные**» – серия бесплатных занятий уличными видами спорта для всех желающих старше 18 лет. Под руководством **квалифицированных наставников**, чемпионов Европы и мира горожане могут освоить азы скейтбординга, йоги, скандинавской ходьбы, воркаута и других популярных видов спорта, а также посетить пешеходную, беговую или велосипедную экскурсию по Москве и в необычном формате узнать много нового о столице. Аудитория проекта – более 700 тыс. участников.

Работа сотрудников центров госуслуг в период COVID-19

Одним из важнейших фронтов работы центров «Мои Документы» в 2021 году стали мобильные пункты вакцинации против COVID-19 и пункты экспресс-тестирования. Специалисты офисов были задействованы в точках вакцинации по всему городу, а флагманские офисы стали площадками для их размещения.


Москвичи и гости столицы и сегодня могут сделать прививку в шести флагманских офисах и центре госуслуг района Ясенево, а также пройти экспресс-тестирование в 38 центрах «Мои Документы». Все пункты открыты ежедневно по графику центров.

В 2021 году продолжила свою работу горячая линия комплекса социального развития. Операторы кол-центра – сотрудники «Мои Документы», которые принимают входящие звонки с вопросами о коронавирусной инфекции, а также обзванивают жителей с симптомами ОРВИ, чтобы узнать об их самочувствии и удостовериться, что экстренная медицинская помощь не требуется.

«Мои Документы» реализуют и другие проекты совместно с Департаментом здравоохранения города Москвы. В рамках проекта «Персональный помощник» 71 специалист офисов курирует москвичей с подозрением и подтвержденным онкологическим заболеванием. Это позволяет человеку не оставаться один на один со своим диагнозом. Специалисты помогают вовремя записываться к врачу и на обследования, напоминают о записи на прием, отслеживают сроки этапов лечения и отвечают на возникающие вопросы. Еще более 230 специалистов центров госуслуг сейчас работают администраторами в городских поликлиниках нового московского стандарта. Проект «Мой администратор» помогает создавать дружелюбную атмосферу в столичных медучреждениях: специалисты на входе подсказывают, как записаться на прием, помогают сориентироваться, где находится тот или иной кабинет, а также решают другие вопросы, не связанные непосредственно с оказанием медицинской помощи.



ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ 2022

МОИ
документы 
С пользой, заботой, улыбкой!
МОСКВА

НАШИ ЦЕНТРЫ



с 08:00 до 20:00 с 10:00 до 22:00

ЦЕНТРЫ

ФЛАГМАНЫ
И ДВОРЕЦ
ГОСУСЛУГ



7 дней
в неделю



134 центра
госуслуг

в том числе

6 флагманских офисов
ЦАО, ЮЗАО, ЮАО,
ВАО, ЮВАО, САО

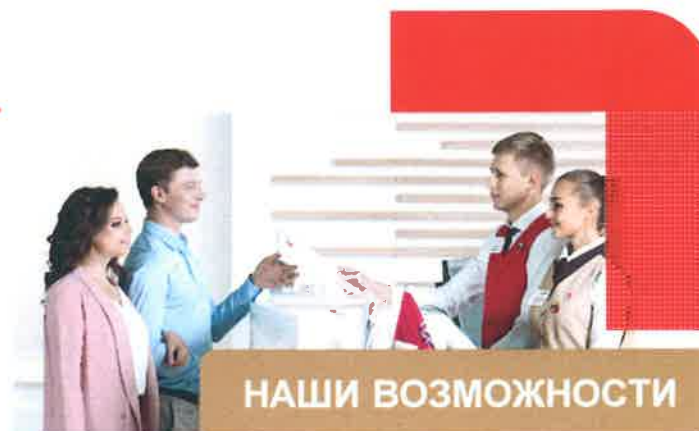
1 Дворец
на ВДНХ



>10500
сотрудников



>7000
окон приема



НАШИ ВОЗМОЖНОСТИ



>280 услуг



98%
услуг без привязки
к месту жительства



~70000
посетителей в день

ЕДИНЫЙ НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ

для комфорта



Детский
уголок



Комната
матери
и ребенка



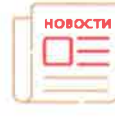
Кофе/
снэки



Кулер
с водой



Зона
обмена
книгами



Стойка
с газетами

для доступности



Доступная
среда



Сервис
сурдоперевода



Велопарковка



Автопарковка

Наши сервисы и возможности



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

Наши сервисы и возможности

МОН
документы
МОСКВА



УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ



ожидание в очереди
>15 минут

< 1% посетителей



кофе
в подарок

ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ (УСЛУГИ «ОДНИМ ПАКЕТОМ»)



Приобретение жилья



Я потерял документы



Перемена имени



Смена места жительства



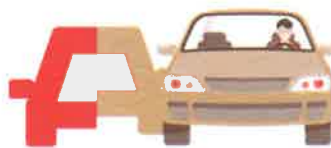
Я оплачиваю налоги



Рождение ребёнка



Оформление наследства



Я – автомобилист



Многодетная семья

Новые и уникальные услуги

Ключевые услуги

>1,9 млн обращений

Предоставление информации жилищного учета

>1,8 млн обращений

Оформление соцкарты

>1,8 млн обращений

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

>1,1 млн обращений

Предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН)

>747 тыс. обращений

Выдача, замена паспортов гражданина РФ

>547 тыс. обращений

Услуги ЗАГС

Новые услуги в центрах

- Консульская легализация документов;
- Удостоверение подлинности подписи нотариуса и оттиска его печати при легализации документов, представляемых физическими и юридическими лицами в компетентные органы иностранных государств;
- Прием заявления о гибели или уничтожении объекта налогообложения по транспортному налогу;
- Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым;
- Проставление апостиля на российских официальных документах, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации.

Данные за 2021 год

ВАЖНЫЕ УСЛУГИ



Регистрация прав на объекты недвижимости по России
(во Дворце госуслуг и в центре госуслуг по работе с крупными застройщиками и госструктурами)



Регистрация транспортных средств
(во флагманских офисах)



Регистрация рождения, рождения с установлением отцовства, регистрация смерти, заключение и расторжение брака, выдача повторных свидетельств (справок) об актах гражданского состояния



Замена и выдача российских национальных водительских удостоверений и международных водительских удостоверений
(в том числе в день обращения во флагманских офисах)

РАБОТА С УПРАВЛЯЮЩИМИ КОМПАНИЯМИ И ПОСТАВЩИКАМИ УСЛУГ В СФЕРЕ ЖКХ

Центры госуслуг производят начисления по >4 млн лицевых счетов

В связи с угрозой распространения COVID-19 были приняты меры по снижению необходимости личного обращения граждан в центры госуслуг:

- в период с 1 апреля 2020 года по 1 апреля 2021-й субсидия предоставлялась на новый 6-месячный срок в том же размере в беззаявительном порядке с последующим перерасчетом;
- в период с 1 марта 2020 года по 1 марта 2022-й в автоматическом режиме продлены меры социальной поддержки на оплату за жилищно-коммунальные услуги лицам, признанным инвалидами путем автоматического продления ранее установленной группы инвалидности на срок 6 месяцев и устанавливается с даты, до которой была установлена инвалидность при предыдущем освидетельствовании.

НОВЫЕ ПРОЕКТЫ И ПОЛЕЗНЫЕ НОВОВВЕДЕНИЯ

Пенсионный фонд Российской Федерации

- **выдача справки (дубликата справки)**, подтверждающей размер назначенной ежемесячной денежной выплаты, право на государственную социальную помощь в виде набора социальных услуг (выдается в день обращения заявителя, ранее срок ее выдачи составлял 14 дней);
- **выдача выписки из федерального регистра лиц**, имеющих право на дополнительные меры социальной поддержки, о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал (выдается в день обращения).

Услуги социальной защиты населения

- **назначение ежемесячной денежной выплаты** на ребенка в возрасте от 3 до 7 лет включительно;
- **назначение дополнительного единовременного пособия** в связи с рождением ребенка семьям, в которых возраст супругов не достигает 36 лет, но один из супругов или оба супруга достигли возраста 30 лет, или единственный родитель достиг возраста 30 лет и не достиг возраста 36 лет.

Видеоконсультации

С 15 февраля 2021 г.
на портале mos.ru появилась
возможность записаться
на видеоконсультацию
со специалистами центров
«Мои Документы».

Темы онлайн-консультаций
связаны с востребованными
услугами.



МОИ
документы
МОСКВА

Новые и уникальные услуги

НОВЫЕ ПРОЕКТЫ И ПОЛЕЗНЫЕ НОВОВВЕДЕНИЯ



Услуги ЗАГС

С 31 мая 2021 г. в центрах госуслуг доступны:

- регистрация рождения и смерти по заявлениям юридических лиц и решению суда;
- регистрация заключения брака граждан Российской Федерации в неторжественной обстановке;
- регистрация расторжения брака граждан Российской Федерации;
- выдача повторных документов об актах гражданского состояния гражданам Российской Федерации;
- прием заявлений о внесении исправлений или изменений в записи актов гражданского состояния;
- проставление апостиля на официальных документах органов ЗАГС, составленных в Москве, в подтверждение фактов государственной регистрации актов гражданского состояния или их отсутствия, подлежащих вывозу за пределы Российской Федерации.

Услуга Фонда социального страхования России

Обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации и (или) услугами и отдельных категорий граждан из числа ветеранов протезами (кроме зубных протезов), протезно-ортопедическими изделиями, а также выплата компенсации за самостоятельно приобретенные инвалидами технические средства реабилитации (ветеранами протезы (кроме зубных протезов), протезно-ортопедические изделия) и (или) оплаченные услуги и ежегодная денежная компенсация расходов инвалидов на содержание и ветеринарное обслуживание собак-проводников (для иногородних инвалидов).

Новые и уникальные услуги

Сертификат COVID-19

С 8 ноября 2021 г. в центрах госуслуг в зоне электронных услуг организована выдача гражданам сертификата о профилактических прививках против новой коронавирусной инфекции или медицинских противопоказаниях к вакцинации и (или) перенесенном заболевании, вызванном COVID-19 на бумажном носителе в виде выписки из Портала gosuslugi.ru. С 16 ноября 2021 г. такой сертификат выдается через «окно» специалиста посредством АРМ «Генерация сертификата COVID-19».

Управление федеральной налоговой службы Российской Федерации по городу Москве

С 4 июня 2021 г. прием заявления о гибели или уничтожении объекта налогообложения по транспортному налогу.

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

Новые и уникальные услуги

СОПРОВОЖДАЕМОЕ ТРУДОУСТРОЙСТВО ВОСПИТАННИКОВ ПНИ

Суть проекта — в сопровождаемом трудоустройстве 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. Ключевым инструментом в адаптации и социализации становится трудовая занятость: работа помогает проживающим не только заработать деньги, но и реализовать личный потенциал, обрести независимость и уверенность в собственных силах.

Старт проекта — **март 2021 года.**

Сейчас уже **69 воспитанников** психоневрологических интернатов работают **в 40 офисах «Мои Документы».**

Проекты



«МОСКВА – С ЗАБОТОЙ О ВЕТЕРАНАХ»



Проекты



ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ

Обеспечение ветеранов самыми востребованными государственными услугами на дому

ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ПОМОЩНИК

Руководитель центра госуслуг

>60000

ветеранов Великой
Отечественной войны

>26500

звонков руководителям
центров госуслуг

>4600

оказанных услуг

СПОРТИВНЫЕ ВЫХОДНЫЕ

Проект «Спортивные выходные» – возможность бесплатно заниматься спортом под руководством профессиональных тренеров. Это совместный проект центров госуслуг «Мои Документы» города Москвы и Москомспорта.

>380 онлайн-тренировок
на YouTube-канале

>28 тыс. подписчиков

В конкурсе **MarSpo Awards-2021** получил серебро в номинациях «Лучший маркетинг проекта в области популяризации спорта и здорового образа жизни. Неигровые виды спорта» и «Лучший рекламный, имиджевый промолик бренда».

700 тыс.
участников
аудитория проекта

В конце 2021 года стартовал первый закрытый онлайн-марафон «Сядь на шпагат со Спортивными выходными», где приняли участие более 1000 человек.

Новые и уникальные услуги

МОИ
документы
МОСКВА



«МОСКВА – С ЗАБОТОЙ ОБ ИСТОРИИ»



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

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.

В центрах расположены экспозиции, где представлены интересные факты, документы и фотографии, познавательная инфографика, а также видео- и аудиоконтент, интерактивные тач-экраны с викторинами и играми.

За время проекта

>9500 документов времен Великой Отечественной войны, переданных на хранение

>6840 документов и предметов опубликовано

28 экспозиций в центрах госуслуг Москвы на основе собранных материалов

4,6
ИЗ 5 средняя оценка выставки москвичами

Проекты

МОН
документы
МОСКВА

СОВРЕМЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС



ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ

Проведение экспресс-анализа ключевых показателей организма



Проекты

Во всех флагманских офисах появились **роботы-диагносты**. В 25 центрах – **кардиокресла** для электрокардиограммы за 1 минуту. **Более 26 тыс. ЭКГ** сделали жители.

В 69
центрах «Мои Документы»

>260000
обследований

8
видов исследований

4,55 из 5
средняя оценка комплекса
москвичами

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 банк



мой нотариус



моё здоровье



моё фото



мои путешествия



регистрация ТС



услуги ФСС



оформление гражданства РФ
детям в упрощенном порядке

Дополнительные возможности

**МОИ
документы**
МОСКВА

ДВОРЕЦ ГОСУСЛУГ НА ВДНХ



Дворец госуслуг появился в одном из самых любимых мест горожан – на ВДНХ: теперь 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**, а также уникальную услугу Росреестра и воспользоваться дополнительными сервисами в новом формате

- ✓ регистрация прав собственности на объекты недвижимости по России
- ✓ торжественное вручение паспортов 14-летним
- ✓ возможность безналичной оплаты госпошлин в окнах приема
- ✓ Музейно-выставочный комплекс истории государственной службы
- ✓ Учебный центр для сотрудников
- ✓ просторный конференц-зал
- ✓ зона отдыха и детский уголок

Дополнительные возможности

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 10 тысяч сотрудников обязан соблюдать **МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ** — свод правил работы, который утвердил Мэр Москвы С.С. Собянин.

Принцип работы и результаты

1

ЧЕЛОВЕК НА 1 МЕСТЕ!

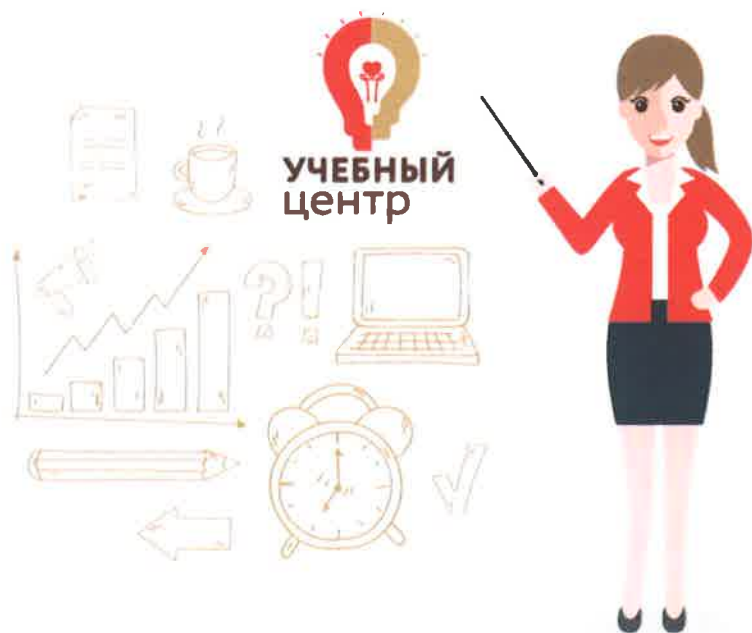
Московский стандарт госуслуг

- 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

Мы вас любим!



С.С. Собянин



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.

ДИАЛОГ С ГРАЖДАНАМИ



8 СПОСОБОВ
ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

97% ДОВОЛЬНЫХ
ПОСЕТИТЕЛЕЙ



*Пульты
оценки качества*



Горячая линия



E-mail / Почта



*Мобильное
приложение*



Соцсети



*Анкетирование
и краудсорсинг*



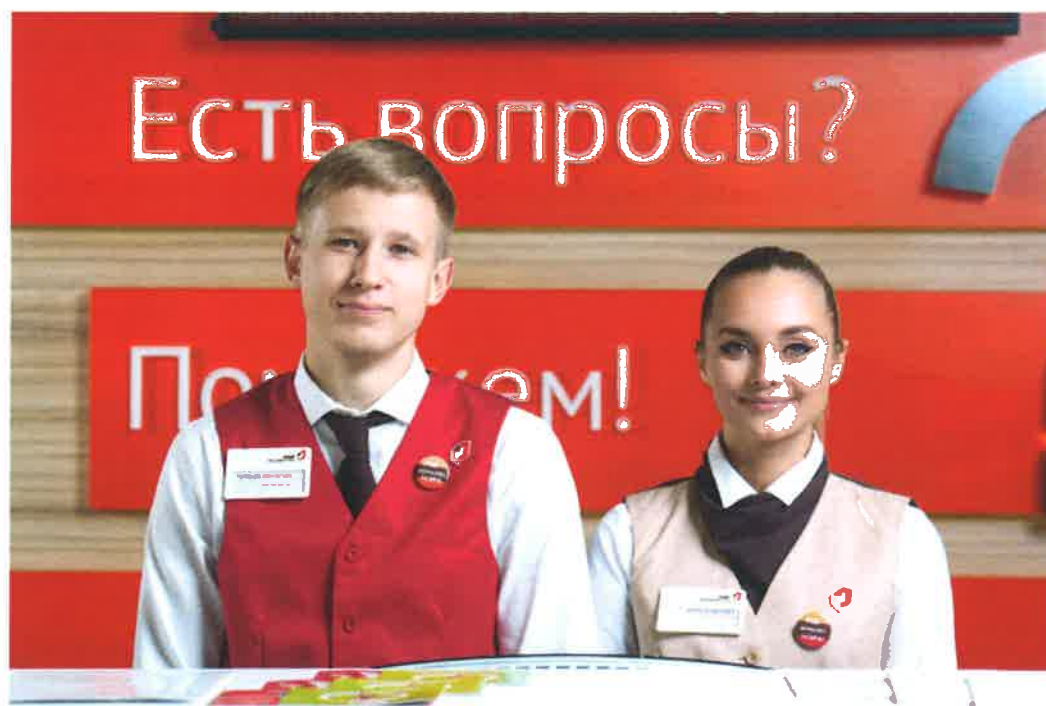
*Книга отзывов
и предложений*



*Вопрос-ответ
на сайте md.mos.ru*

Наши сервисы и возможности

Спасибо за внимание!



**С заботой
о жителях**

МОИ
документы 
МОСКВА