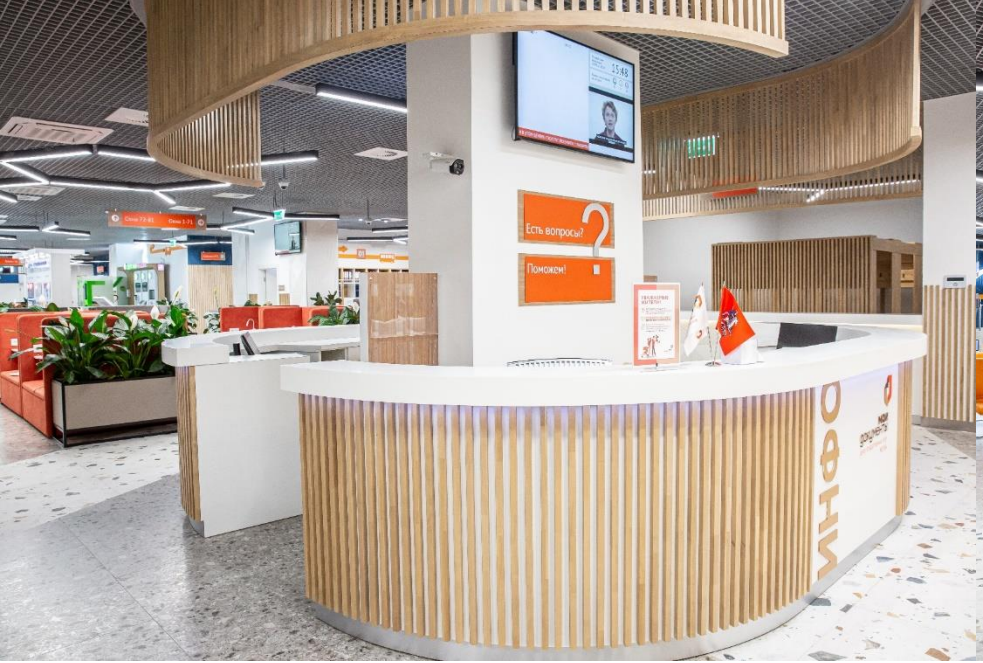


ОТЧЕТ ЦЕНТРА ГОСУСЛУГ
РАЙОНА КУЗЬМИНКИ ЗА 2022 ГОД

мои документы
С пользой, заботой, улыбкой!
МОСКВА

мои документы
МОСКВА

НАШИ ЦЕНТРЫ

136 центров госуслуг

в том числе

7 флагманских офисов ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ВАО, ЮВАО, САО, СЗАО

1 Дворец на ВДНХ

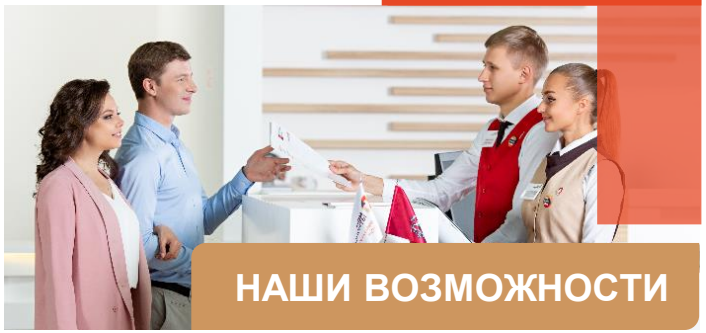
с **08:00** до **20:00**
ЦЕНТРЫ

с **10:00** до **22:00**
ФЛАГМАНЫ И ДВОРЕЦ ГОСУСЛУГ

7 дней в неделю

>11 000 сотрудников

>7 000 окон приема



НАШИ ВОЗМОЖНОСТИ

>280 услуг

99% услуг без привязки к месту жительства

~70 000 посетителей в день

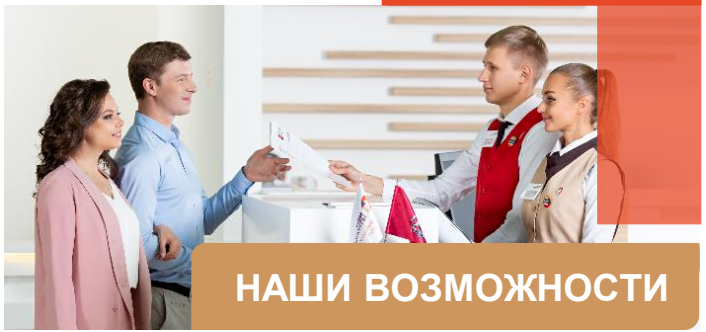
МФЦ РАЙОНА КУЗЬМИНКИ

НАШ ЦЕНТР

На территории офиса также расположен

- Отдел по вопросам миграции

с 08:00
до 20:00



НАШИ ВОЗМОЖНОСТИ

>280 услуг

80 сотрудника

99% услуг без привязки к месту жительства

7 дней в неделю

51 окон приема

~750 посетителей в день

ЕДИНЫЙ НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ

мои документы МОСКВА

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

ЕДИНЫЙ НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ

мои документы МОСКВА

для экономии времени

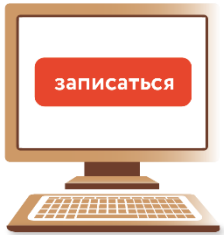
- Фотокабины
- Оплата пошлин в терминале
- Оплата госпошлин в окне приема
- Терминал передачи показаний
- Копирование документов

для удобства

- Администратор зала
- Бесплатный WiFi

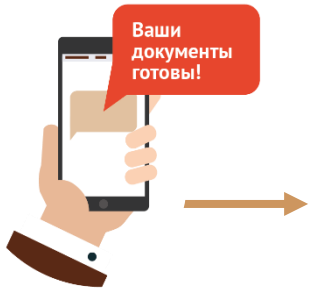
УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ

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

ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ (УСЛУГИ «ОДНИМ ПАКЕТОМ»)

мои документы МОСКВА

Приобретение жилья

Я потерял документы

Перемена имени

Смена места жительства

Я оплачиваю налоги

Рождение ребёнка

Оформление наследства

Я – автомобилист

Многодетная семья

СТАТИСТИКА ЗА 2022 год

Ключевые услуги

>2,1 млн обращений

Предоставление информации жилищного учета

>1,7 млн обращений

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

>1,1 млн обращений

Кадастровый учет и (или) регистрация прав

>1,7 млн обращений

Расчет (перерасчет) жилищно-коммунальных платежей

>1,4 млн обращений

Оформление и выдача соцкарты

>1 млн обращений

Предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН)

СТАТИСТИКА МФЦ РАЙОНА КУЗЬМИНКИ ЗА 2022 год

Ключевые услуги

>20,33 тысяч обращений

Предоставление информации жилищного учета

>23,8 тысяч обращений

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

>10,6 тысяч обращений

Кадастровый учет и (или) регистрация прав

>21,665 тысяч обращений

Расчет (перерасчет) жилищно-коммунальных платежей

>19,709 тысяч обращений

Оформление и выдача соцкарты

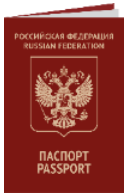
>7,7 тысяч обращений

Предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН)

ВАЖНЫЕ УСЛУГИ МФЦ РАЙОНА КУЗЬМИНКИ

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

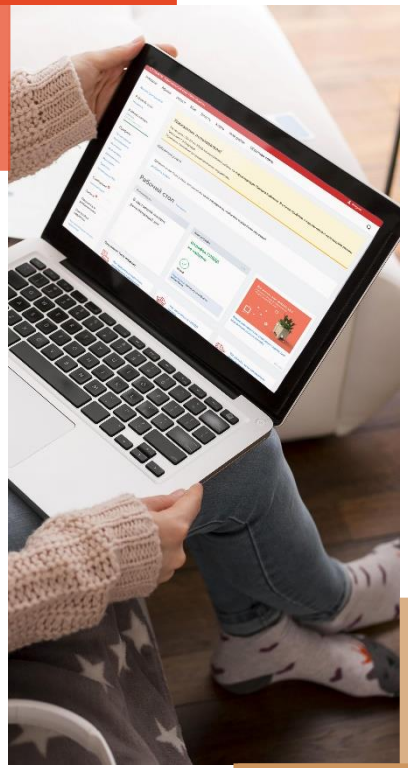
Замена и выдача российских национальных водительских удостоверений и международных водительских удостоверений



Оформление и выдача загранпаспортов содержащих электронный носитель информации

РАБОТА С УПРАВЛЯЮЩИМИ КОМПАНИЯМИ И ПОСТАВЩИКАМИ УСЛУГ В СФЕРЕ ЖКХ

ЦЕНТР ГОСУСЛУГ РАЙОНА Кузьминки ПРОИЗВОДИТ НАЧИСЛЕНИЯ ПО >48 тысяч лицевых счетов



С 28 АПРЕЛЯ 2022 г.

при расчете начислений через центры госуслуг граждане могут получать в личном кабинете на портале mos.ru **справку о наличии/отсутствии задолженности/переплаты за жилищно-коммунальные и иные услуги**.

Ранее при получении информации о задолженности в центрах госуслуг «Мои Документы» официальные сведения о переплате не предоставлялись (переплата просто учитывалась в едином платежном документе). Жители по-прежнему могут выбрать — получить справку **в центрах госуслуг или онлайн на портале mos.ru.**

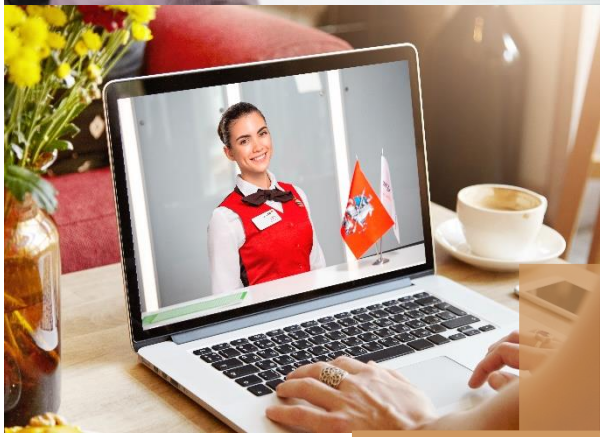
НОВЫЕ УСЛУГИ ЦЕНТРОВ «МОИ ДОКУМЕНТЫ»

УСЛУГИ ЗАГС

- **Услуги ЗАГС стали доступны по экстерриториальному принципу**. В частности, нововведения коснулись услуг по регистрации рождения, расторжения брака, а также подаче заявлений о внесении изменений или исправлений в записи актов гражданского состояния. Раньше за некоторыми услугами ЗАГС нужно было обращаться по месту проживания или наступления события;
- **Включение в Единый государственный реестр** записей актов гражданского состояния сведений о документах, выданных компетентными органами иностранных государств, в удостоверение актов гражданского состояния, совершенных по законам соответствующих иностранных государств вне пределов территории РФ в отношении граждан РФ;
- **Видеоконсультации** на **mos.ru** с сотрудниками центров госуслуг по темам ЗАГС.

УСЛУГИ РОСРЕЕСТРА

С 29 ИЮНЯ 2022 года физическим лицам доступна **услуга по регистрации права собственности на объекты недвижимости, находящиеся за пределами столицы, в любом центре госуслуг Москвы.** Услуга предоставляется по предварительной записи**.** Юридическим лица услуга доступна в центре госуслуг для органов исполнительной власти города Москвы.



НОВЫЕ УСЛУГИ ЦЕНТРОВ «МОИ ДОКУМЕНТЫ»

ПОМОЩЬ СЕМЬЯМ МОБИЛИЗОВАННЫХ

- **С 13 октября 2022 г.** во флагманских офисах принимают заявления на выплату единовременной материальной помощи в рамках адресной социальной помощи **семьям мобилизованных граждан**
- **С 1 ноября 2022 г. упрощен порядок назначения ежемесячных пособий на детей малообеспеченных семей и единовременного пособия молодым родителям** для граждан, призванных военными комиссариатами на военную службу **в рамках частичной мобилизации**

УСЛУГИ ДЕПАРТАМЕНТА ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА МОСКВЫ

- «Подтверждение документов об образовании и (или) о квалификации»
- «Подтверждение документов об ученых степенях и ученых званиях»

- В центрах госуслуг застрахованные лица, имеющие полис ОМС, выданный в другом субъекте РФ, желающие прикрепиться к московской страховой медицинской организации, могут **подать заявление о замене территории страхования.**
- Во флагманских офисах и Дворце госуслуг появилась возможность создания заверенных **усиленной квалифицированной подписью электронных дубликатов** бумажных **документов**
- Во флагманах и Дворце госуслуг можно подтвердить личность для оформления **персонифицированной электронной карты болельщика**

СПОРТИВНЫЕ ВЫХОДНЫЕ

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

>550 онлайн-тренировок

>31 тыс. участников офлайн-сезона

20 локаций для тренировок в летнем сезоне

1 октября 2022 г. проект стартовал в новом формате

Впервые занятия в холодное время года проходят на 8 уникальных закрытых локациях столицы — в студиях Smstretching, Доме культуры «ГЭС-2», здании Северного речного вокзала и Доме культуры на ВДНХ.

Самые популярные дисциплины проекта — йога, стретчинг, функциональный и танцевальный тренинг.

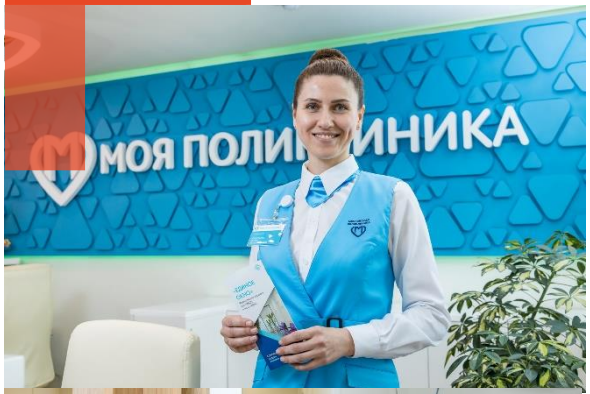
МОЙ АДМИНИСТРАТОР

Сотрудники центров госуслуг **работают администраторами** в городских поликлиниках и ЦАОПах

В их задачи входит решение различных вопросов пациентов: помочь записаться к специалисту, сориентировать по местоположению нужного кабинета, уточнить графики приема врачей.

Сотрудники центров госуслуг освободили время медицинских работников для выполнения их непосредственной работы – оказания медицинской помощи пациентам. **С 2021 года проект «Мой администратор» включен в основную деятельность центров госуслуг.**

Старт – **август 2020 года.**
Сейчас **почти 1,5 тыс. специалистов центров госуслуг** работают администраторами в поликлиниках столицы.



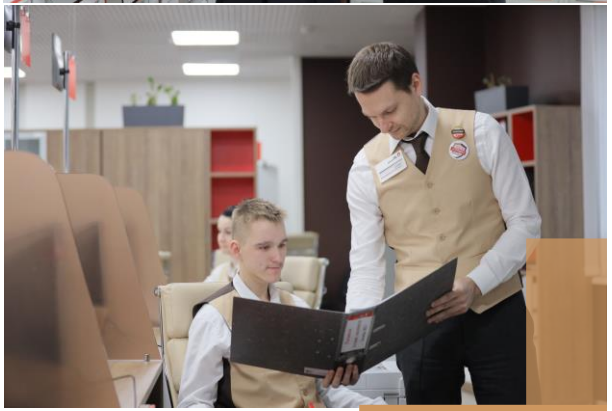
СОПРОВОЖДАЕМОЕ ТРУДОУСТРОЙСТВО ВОСПИТАННИКОВ ПНИ

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 уже **88 воспитанников** психоневрологических интернатов работают **в 51 офисе «Мои Документы»**



«МОСКВА – С ЗАБОТОЙ О ВЕТЕРАНАХ»

ПРОЕКТ
с заботой о ветеранах
Москва

ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ

Обеспечение ветеранов самыми востребованными государственными услугами на дому

ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ПОМОЩНИК

Руководитель центра госуслуг

>60 000
ветеранов Великой Отечественной войны посетили сотрудники центров госуслуг

>30 000
звонков руководителям центров госуслуг

>6 000
оказанных услуг

«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

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

>13 500

документов времен Великой Отечественной войны, переданных на хранение

4,6 из 5

средняя оценка выставки москвичами

29

центров госуслуг Москвы, где размещена выставка на основе собранных материалов

СОВРЕМЕННЫЙ ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ

Проведение экспресс-анализа ключевых показателей организма

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

В 25 центрах – **кардиокресла** для электрокардиограммы за 1 минуту. **Более 46 тыс. ЭКГ** сделали жители.

в 74
центрах «Мои Документы»

>450 тыс.
обследований

8
видов исследований

4,55 ИЗ 5
средняя оценка комплекса москвичами

ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ ЦЕНТРОВ

мои документы МОСКВА

мой искренний сервис

Московские центры «Мои Документы» — лидеры в стране и мире по предоставлению госуслуг

Искренний сервис — это умение смотреть на ситуацию с позиции жителя и решать задачи с точки зрения его интересов

Специалисты центров всегда помогают посетителям с улыбкой и заботой. Каждый из более 11 тысяч сотрудников соблюдает **МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ** — свод правил работы, который утвердил Мэр Москвы С.С. Собянин

УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР

УЧЕБНЫЙ
центр

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.

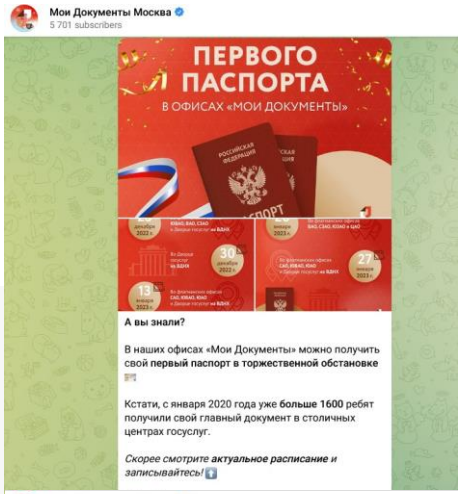
ДИАЛОГ С ГРАЖДАНАМИ

мои документы МОСКВА

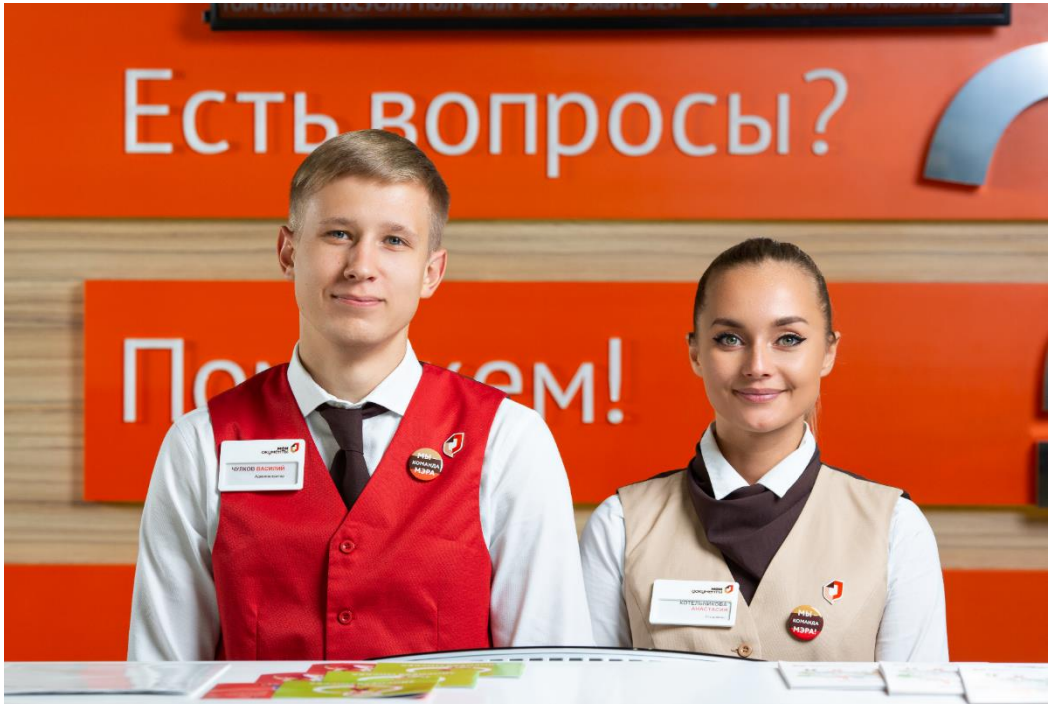
8 СПОСОБОВ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

96% 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*



Спасибо за внимание!



С заботой о жителях

мои документы
МОСКВА