

ЦЕНТР ГОСУСЛУГ РАЙОНА КУЗЬМИНКИ

2024

МОИ
документы 

государственные услуги
МОСКВА





Наш центр

59

штат сотрудников

51

окно приема

Работаем

7 дней
в неделю: **с 8:00**
до 20:00

Принимаем
~500
посетителей в
день

Наши возможности

99%

услуг без привязки
к месту жительства

>300
услуг





Поток посетителей

Прибыло посетителей
136579

Данные за 2024 год



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



ЕДИНЫЙ НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ

ДЛЯ ЭКОНОМИИ ВРЕМЕНИ

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

ДЛЯ УДОБСТВА

- Администратор зала
- Бесплатный WiFi
- Зона электронных услуг (6 АРМ)



УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ



ожидание в очереди
>15 минут



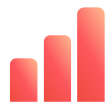
кофе
в подарок



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

ТОП-5 КЛЮЧЕВЫХ УСЛУГ

13610
обращений

Выдача
социальной
карты

11395
обращений

Предоставление доступа к
подсистеме «Личный кабинет»
Единого (федерального) портала
государственных и муниципальных
услуг gosuslugi.ru для граждан РФ

10276 обращений

Предоставление доступа гражданам к
подсистеме «Личный кабинет»
государственной информационной системы
«Портал государственных и муниципальных
услуг (функций) города Москвы»

8269
обращений

Регистрационный учет граждан
Российской Федерации по месту
пребывания и по месту жительства
в пределах Российской Федерации

5361
обращений

Получение документа на бумажном носителе, подтверждающего
содержание электронного документа, являющегося результатом
предоставления услуги посредством федеральной государственной
информационной системы "Единый портал государственных и
муниципальных услуг (функций), в многофункциональном центре.

Данные за 12 месяцев 2024 года



Работа с управляющими компаниями и поставщиками услуг в сфере ЖКХ

Центр госуслуг района
Кузьминки
**ПРОИЗВОДИТ
НАЧИСЛЕНИЯ ПО**

48964
лицевых счета



В 2024 г. услуга «Расчет (перерасчет) жилищно-коммунальных платежей по типовым ситуациям» 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 услуги предоставляемые в МФЦ района Кузьминки

- **С ИЮНЯ 2024 г.** 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.** 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.** 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».





Новые услуги предоставляемые в МФЦ района Кузьминки

- **С 23 АВГУСТА 2024 г.** 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. 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.



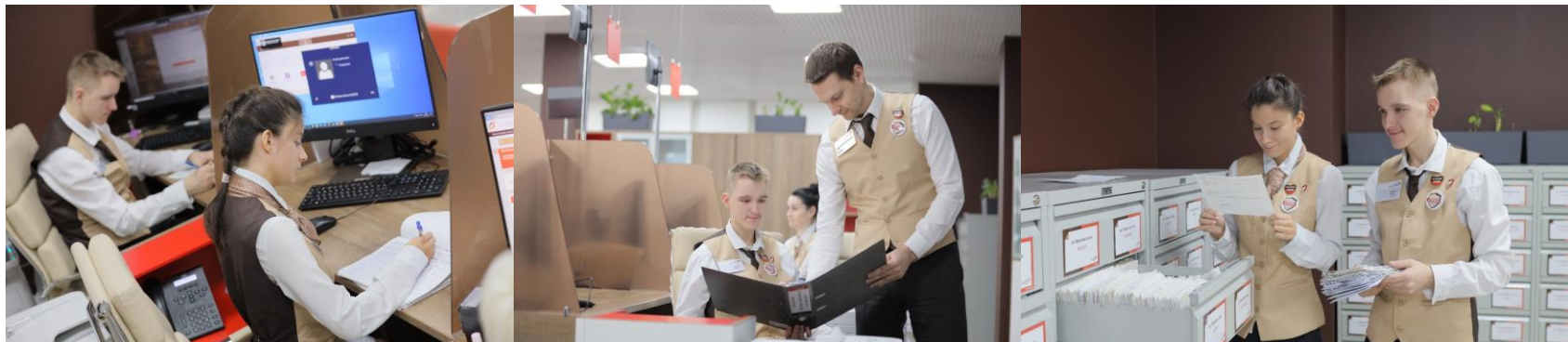


Направление «МОЙ АДМИНИСТРАТОР»

Сотрудники центра госуслуг района Кузьминки выступают наставниками для будущих администраторов поликлиник.

Старт — **АВГУСТ 2020 г.**

- **В 2024 ГОДУ** 29 специалистов прошли стажировку в нашем центре и стали администраторами поликлиник.



СОПРОВОЖДАЕМАЯ ТРУДОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ВОСПИТАННИКОВ ПНИ В МФЦ РАЙОНА КУЗЬМИНКИ

Ключевым инструментом в адаптации и социализации становится трудовая занятость: работа помогает реализовать личностный потенциал, обрести независимость и уверенность в собственных силах.

Старт проекта —
март 2021 года

Сейчас
1 воспитанник
ПНИ

работает
в МФЦ района
Кузьминки



ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ МФЦ РАЙОНА КУЗЬМИНКИ



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

Специалисты МФЦ района Кузьминки всегда помогают посетителям с улыбкой и заботой.

Каждый сотрудник 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 — ПРОФЕССИОНИЗМ
- 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

98% **ДОВОЛЬНЫХ**
ПОСЕТИТЕЛЕЙ



Пульты
оценки качества



Соцсети



Горячая
линия



Анкетирование
и краудсорсинг



E-mail /
Почта



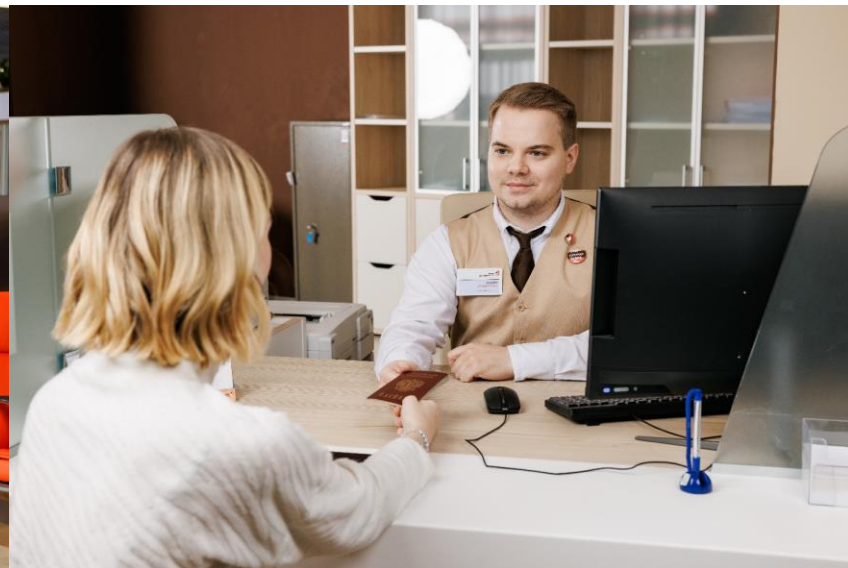
Книга отзывов
и предложений



Мобильное
приложение



Вопрос-ответ
на сайте
md.mos.ru



Спасибо за внимание!