

# ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ

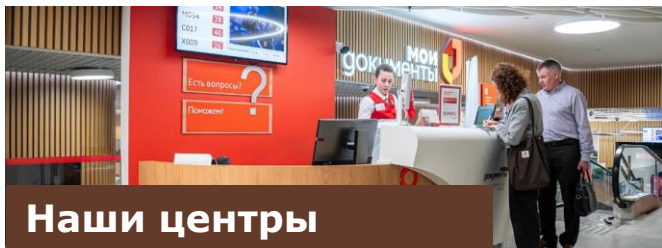
---

2024

**МОИ**  
документы 

государственные услуги  
МОСКВА





## Наши центры

> **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





## ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ

Услуги «одним пакетом»



Приобретение  
жилья



Я потерял  
документы



Перемена  
имени



Смена места  
жительства



Я оплачиваю  
налоги



Рождение  
ребёнка



Оформление  
наследства



## 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



## Статистика за 2024 год

# КЛЮЧЕВЫЕ УСЛУГИ

**>1,5 млн  
обращений**

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

**>1,4 млн  
обращений**

Оформление  
и выдача  
социальной карты

**>1,2 млн  
обращений**

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

**>850 тыс.  
обращений**

Предоставление  
доступа к личному  
кабинету на ЕПГУ

**>750 тыс.  
обращений**

Предоставление  
доступа к личному  
кабинету на mos.ru

**>750 тыс.  
обращений**

Выдача и замена  
паспорта  
гражданина РФ

*Данные за 11 месяцев 2024 года*



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

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

**>4,5 млн**  
лицевых счетов



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



## 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 Подмоскovie — 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.



# 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.



## «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



## «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



## СОВРЕМЕННЫЙ ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

### ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ

Проведение экспресс-анализа  
ключевых показателей организма

**В 81** центре  
«Мои Документы»

**>700** обследований  
**тыс.**

**8** видов  
исследований

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

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



# 8 СПОСОБОВ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

# 96% ДОВОЛЬНЫХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ



Пульты  
оценки качества



Соцсети



Горячая  
линия



Анкетирование  
и краудсорсинг



E-mail /  
Почта



Книга отзывов  
и предложений

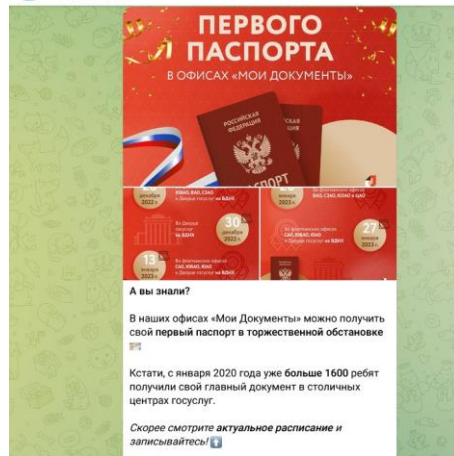


Мобильное  
приложение



Вопрос-ответ  
на сайте  
md.mos.ru

Мои Документы Москва  
5 701 subscribers



Мои Документы Москва  
5 701 subscribers





**Спасибо за внимание!**