ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ

МФЦ районов Богородское и Метрогородок

2020 год

мои документы

С пользой, заботой, улыбкой!

МОСКВА

мои документы
МОСКВА

НАШИ ЦЕНТРЫ

7 дней в неделю

128 районных центров госуслуг

4 флагманских офиса ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ВАО и Дворец на ВДНХ

8.00 до **20.00**

10.00 до **22.00**

>10000 сотрудников

>7000 окон приема

НАШИ ВОЗМОЖНОСТИ

>270 услуг

98% услуг без привязки к месту жительства

~70000 Посетителей в день

Наши сервисы и возможности

По состоянию на 11.01.2021

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

Наши сервисы и возможности

ЕДИНЫЙ НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ

для экономии времени

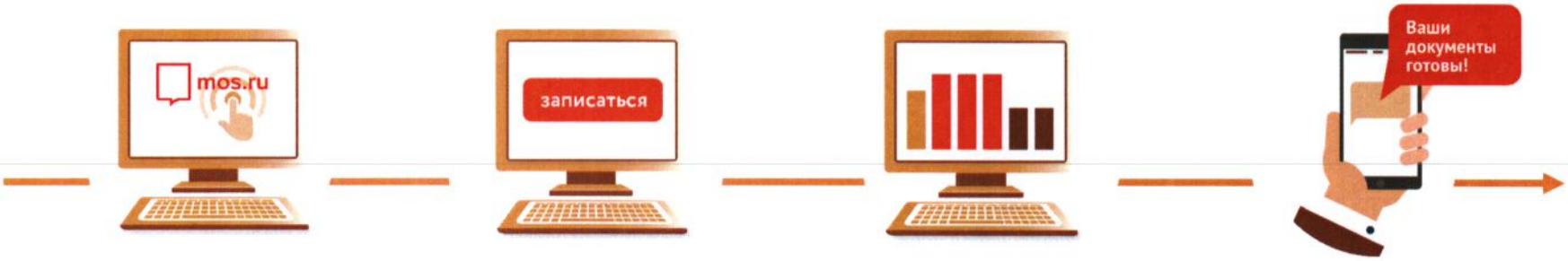
- Фотокабины
- Оплата пошлин в терминале
- Оплата госпошлин в окне приема
- Терминал передачи показаний
- Копирование документов

для удобства

- Администратор зала
- Бесплатный WiFi

УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ

мои документы МОСКВА



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

< 1% посетителей

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

Новые и уникальные услуги

СТАТИСТИКА ЗА 2020 год

мои документы МОСКВА

Ключевые услуги

>1,9 млн обращений
Предоставление информации жилищного учета

>1,7 млн обращений
регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ

>669 тыс. обращений
Выдача, замена паспортов гражданина РФ

>1,8 млн обращений
Оформление соцкарты

>894 тыс. обращений
Предоставление сведений из реестра недвижимости (ЕГРН)

>269 тыс. обращений
Услуги ЗАГС

Новые услуги в центрах

- Внесение сведений о транспортном средстве инвалида в ФГИС ФРИ
- Подача заявлений о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке
- Сведения о трудовой деятельности гражданина
- Информирование граждан об отнесении к категории граждан предпенсионного возраста

Данные за 2020 год

ВАЖНЫЕ УСЛУГИ

мои документы МОСКВА

Регистрация прав на объекты недвижимости по России (во Дворце госуслуг)

Регистрация рождения, рождения с установлением отцовства и регистрация смерти

Регистрация автомототранспортных средств и прицепов к ним (во флагманских офисах)

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

Новые и уникальные услуги

РАБОТА С УПРАВЛЯЮЩИМИ КОМПАНИЯМИ И ПОСТАВЩИКАМИ УСЛУГ В СФЕРЕ ЖКХ

мои документы МОСКВА

Центры госуслуг производят начисления **по >4 млн** лицевых счетов

В связи с угрозой распространения COVID-19 в 2020 году были приняты меры по снижению необходимости личного обращения граждан в центры госуслуг:

- в период с 1 апреля 2020 по 1 апреля 2021 субсидия предоставляется на новый 6-ти месячный срок в том же размере в беззаявительном порядке, с последующим перерасчетом;
- перенесена дата плановой поверки ИПУ, фактически наступившей в период с 06.04.2020 по 31.12.2020 включительно, на единую дату — 01.01.2021;
- в период с 1 марта 2020 по 1 марта 2021 в автоматическом режиме продлены меры социальной поддержки на оплату за жилищно-коммунальные услуги лицам, признанным инвалидами путем автоматического продления ранее установленной группы инвалидности.

Для снижения финансовой нагрузки на жителей города:

- отменен расчет статьи «взнос на капитальный ремонт» за период с 1 апреля 2020 до 30 июня 2020;
- отменено начисление пени на задолженность за потребленные жилищно-коммунальные услуги и взносов на капитальный ремонт с апреля 2020 до 1 января 2021.

НОВЫЕ ПРОЕКТЫ И ПОЛЕЗНЫЕ НОВОВВЕДЕНИЯ

мои документы МОСКВА

Криптобиокабины

С помощью криптобиокабины можно оформить биометрический заграничный паспорт сроком на 10 лет без помощи профильного сотрудника МВД
и по удобному графику работы:

08:00-20:00
в центре госуслуг района Донской

10:00-22:00
во флагманах ЦАО и ВАО

ФЛАГМАНСКИЕ ОФИСЫ ЦАО И ВАО

ЦЕНТР РАЙОНА ДОНСКОЙ

Регистрационный учет для жителей ТиНАО

В 46 центрах госуслуг города Москвы с 3 августа 2020 г. запущен пилотный проект по приему документов по регистрационному учету граждан РФ по предварительной записи через портал mos.ru в ТиНАО города Москвы

ЦЕНТРЫ ЮЗАО, ЮАО, ЗАО, ЮВАО

Федеральная налоговая служба

Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств

ФЛАГМАНСКИЕ ОФИСЫ

ДВОРЕЦ ГОСУСЛУГ

ЭКСТЕРРИТОРИАЛЬНО

НОВЫЕ ПРОЕКТЫ И ПОЛЕЗНЫЕ НОВОВВЕДЕНИЯ

мои документы МОСКВА

Пенсионный фонд Российской Федерации

- Выдача справок о размере пенсий (иных выплат) в день обращения (справка о видах и размерах выплат за период и справка о назначенных пенсиях и социальных выплатах на дату).
- Информирование об отнесении к категории граждан предпенсионного возраста.
- Предоставление сведений о трудовой деятельности зарегистрированного лица, содержащихся в его индивидуальном лицевом счете.
- Первичная регистрация граждан в системе обязательного пенсионного страхования, обмен страхового свидетельства, выдача дубликата страхового свидетельства в режиме онлайн.

Родильные дома

Совместный проект ГБУ МФЦ города Москвы и Департамента здравоохранения города Москвы по оформлению и выдаче свидетельств о рождении и об установлении отцовства непосредственно в родильных домах.
В нем задействовано 18 роддомов и 38 центров госуслуг.

Проекты Департамента здравоохранения г. Москвы

- Проект по выдаче одновременно со свидетельством о рождении сертификата на посещение ребенком первого года жизни врачей-специалистов в медицинских организациях государственной системы здравоохранения города Москвы.
- Аппарат для измерения артериального давления в каждом центре госуслуг
- Консультация москвичей по вопросам здорового образа жизни в рамках проекта «Здоровая Москва»
- Кабинеты «Мое здоровье» во флагманах

Услуги социальной защиты населения

Предоставление компенсационной выплаты на приобретение предметов и средств, предназначенных для ухода за новорожденными детьми (для иногородних родителей)

ГБУ Центр «Содействие»

Две новые услуги ГБУ «Содействие» по обеспечению жилыми помещениями детей-сирот

ПОЛЕЗНЫЕ НОВОВВЕДЕНИЯ

мои документы МОСКВА

ЭЛЕКТРОННАЯ МЕДИЦИНСКАЯ КАРТА

На портале mos.ru горожане могут оформить доступ к электронной медицинской карте.

Москвичи получат информацию о своем здоровье, диагностике, лечении в поликлиниках, выписанных рецептах и другие данные без посещения медучреждения. Главное преимущество электронной медкарты – доступность с любого устройства, ее невозможно потерять.

ФЛАГМАН мои документы — СУПЕР-СЕРВИСЫ ФЛАГМАНОВ

Выдача водительского удостоверения в день обращения
(во флагманский офисах)

Оформление загранпаспорта детям
до 14 лет, зарегистрированным в Москве, за сутки – ЮАО

Приобретение гражданства несовершеннолетними детьми
(иностранным гражданам и лицам без гражданства) – ЦАО и ЮЗАО

«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

>23 000
звонков руководителям центров госуслуг

12 000
оказанных услуг

с заботой об истории
Москва

О ПРОЕКТЕ

В ходе проекта «Москва – с заботой об истории» горожане передают на вечное хранение в Главархив семейные реликвии времен Великой Отечественной войны.

Цель проекта – сохранить память о подвигах героев, подаривших будущим поколениям мирное небо над головой.

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.

За время проекта

8600 документов и вещественных источников собрано в ходе проекта

>7400 документов про ВОВ изучено

>6840 документов и предметов опубликовано

21 выставок в центрах госуслуг Москвы на основе собранных материалов

4,6 из 5 средняя оценка выставки москвичами

СОВРЕМЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ

Проведение экспресс-анализа ключевых показателей организма

В трех флагманских офисах появились **роботы-диагносты**.

Искусственный интеллект может измерить температуру тела, уровень сахара и кислорода в крови, давление и пульс, объем легких человека

в 32
центрах «Мои Документы»

>28 000
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**

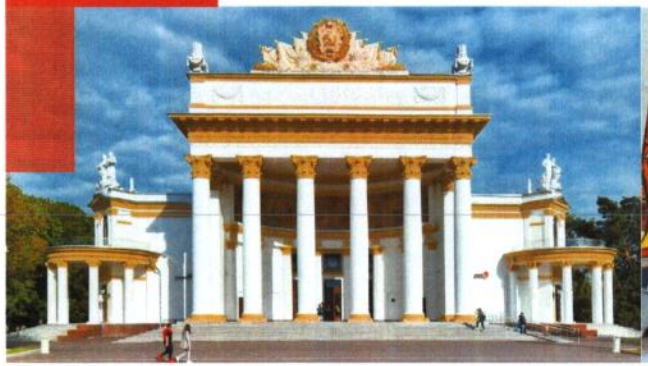
услуги **ФСС**

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 270 государственных услуг,** а также уникальную услугу Росреестра и воспользоваться дополнительными сервисами в новом формате

Дополнительные возможности

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

мои документы
МОСКВА

ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ ЦЕНТРОВ

мой искренний сервис

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.

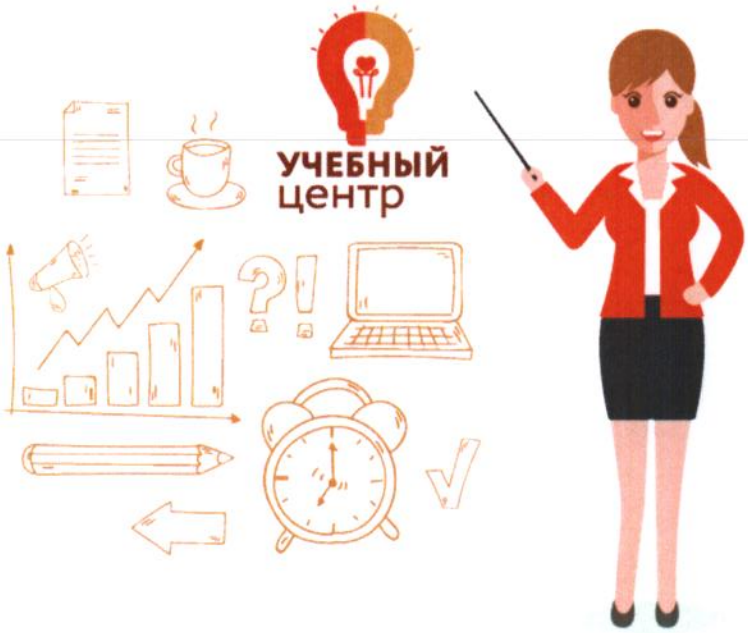
Специалисты центров всегда помогают посетителям с улыбкой и заботой. Каждый из более 10 тысяч сотрудников обязан соблюдать **МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ —** свод правил работы, который утвердил Мэр Москвы С.С. Собянин.

Московский стандарт госуслуг

1. Клиент всегда прав.
2. Главное – профессионализм.
3. Беречь время клиента.
4. Выслушать, услышать, помочь.
5. Доступность и удобство.
6. Дружелюбие и приветливость.
7. Личная ответственность за качество работы.
8. Помощь людям с удовольствием и гордостью.

СДЕЛАНО ДЛЯ ВАС, МОСКВИЧИ!
С.С. Собянин

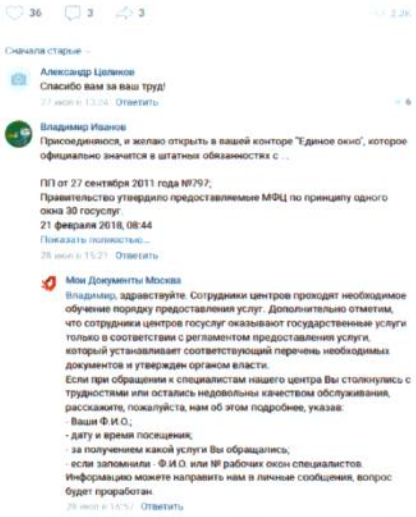
УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР



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



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

Статические данные по МФЦ районов Богородское и Метрогородок за 2020 год

Межрайонный Центр «Мои документы» районов Богородское и Метрогородок расположен по адресу: г. Москва, Открытое шоссе д. 8; общей площадью 1819,4 кв.м, размещается на 2-х этажах отдельно стоящего 3-х этажного здания.

Центр функционирует с марта 2014 года.

В центре работают 82 сотрудника МФЦ, 9 сотрудников службы IT-поддержки ВАО. Средний возраст сотрудников 37 лет. Прием осуществляется в 64 окнах.

Также в МФЦ расположены Отделы по Вопросам Миграции районов Богородское и Метрогородок и сотрудники Отделов Центра Занятости Населения районов Метрогородок, Преображенское и Новогиреево.

МФЦ районов Богородское и Метрогородок обслуживает 41 926 лицевых счетов района Богородское и 12 748 лицевых счетов района Метрогородок. В 2021 году ожидаем значительное увеличение за счет введения в эксплуатацию новых жилых домой.

Среднее время ожидания в Центре Богородское и Метрогородок за 2020 год составило 2 мин. 55 сек., что значительно ниже предыдущего 2019 года (3 мин. 21 сек.). Среднее время обслуживания в 2020 году составило 13 мин. 30 сек. (в 2019 году – 14 мин. 30 сек.). Загрузка окон у сотрудников Центра составляет 69,7 % (в прошлом году 63,2%), сотрудников ОУФМС 17,94%, сотрудников ЦЗН 57,26%.

За 2020 год свыше 15 минут ожидали приема 112 человек (за исключением технических сбоев в электронной очереди), что на 8,6% меньше по сравнению с 2019 годом (129 человек).

Статические данные по МФЦ районов Богородское и Метрогородок за 2020 год

За 2020 год в наш центр обратились около 235 тыс. человек. Оказано 237 791 услуга, из которых: 144 837 – прием документов, 55 826 – выдача готовых документов, 37 128 – консультаций в окнах приема. Среднее число обратившихся в будние дни – 820 человек, в выходные – 395 человек.

Наиболее востребованными услугами за 2020 год стали:

Услуги ЖКХ (Единый Платежный Документ, Единый Жилищный Документ, выписки из домовой книги)	*49 093*
МВД. Регистрационный учет (УФМС 2 района)	*23 334*
ОЭК. СКМ. Оформление электронной карты	*22 816*
ДСЗН. Прочее услуги (меры соц.поддержки, пособие на ребенка, единовременные пособия, санаторно-курортное лечение, нуждающимися в соц.обслуживании)	*21 917*
Центр Занятости Населения (поиск работы, соц.выплаты, справки)	*18 675*
ПФР (оформление материнского капитала, оформление СНИЛС, справки о размере пенсий)	*12 605*
МВД. Паспорт (УФМС 2 района)	*8 876*
Росреестр. ЕГРН	*8 851*
ГЦЖС. Оформление субсидии	*8 641*
Департамент информационных технологий (личный кабинет на портале Mos.ru и Gosuslugi.ru)	*7 915*
Росреестр. Государственная регистрация прав	*7 906*

В сравнении с 2019 годом можно сказать что процентные показатели остались на прежнем уровне, т.к. в период соблюдения мер по профилактике и снижению рисков распространения новой короновирусной инфекции COVID-19 с 25.03.2020 по 25.05.2020 прием не велся, наш МФЦ осуществлял телефонное информирование населения (call-центр).

Работа с обращениями граждан в 2020 году

За 2020 год нам поступило 911 обращений граждан (за 2019 год - 771, увеличение на 18,2 %):

- 519 обращений (57%) которые содержат просьбы письменных разъяснений по вопросам ЖКХ (перерасчет начислений);

- 228 обращений (25%) с благодарностью за работу сотрудников;

- 73 обращения (8%) - жалобы на ОИВ: качество подготовленных и нарушение сроков исполнения документов;

- 55 обращений (6%) – жалобы на работу ОВМ и ЦЗН;

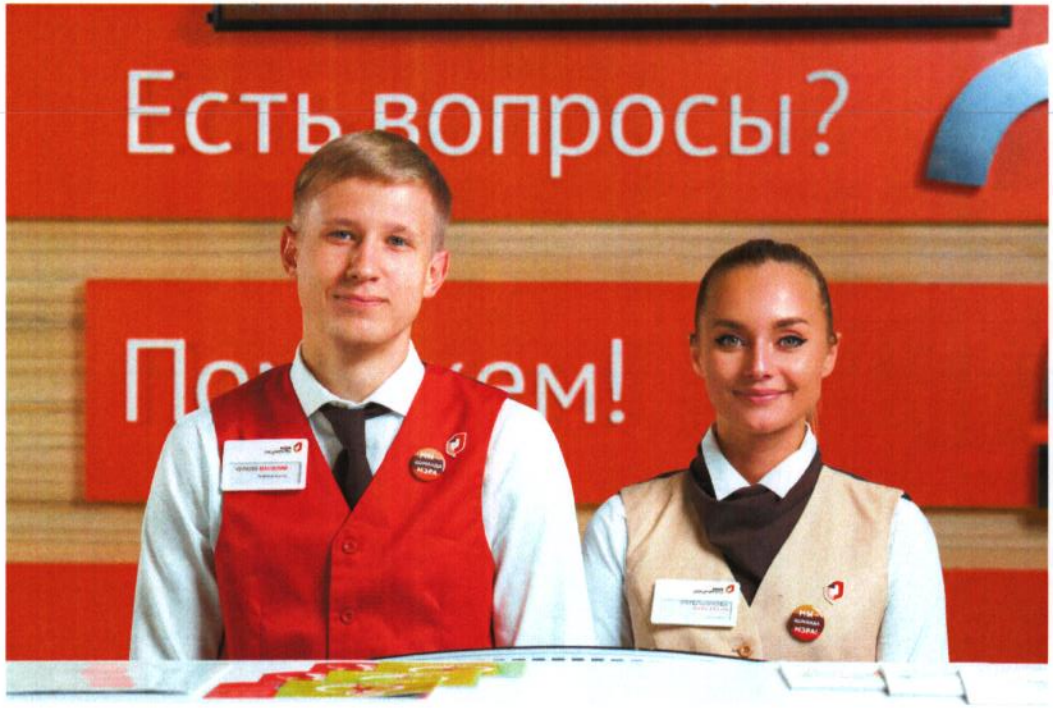
- 27 обращений (3%) - некачественное оказание услуг сотрудниками МФЦ;

- 9 обращений (1%) – жалобы на необходимость соблюдения мер профилактики и нераспространению короновирусной инфекции – ношение в центре масок и перчаток.

Все поступившие обращения рассмотрены в установленном порядке, даны письменные ответы. Жалобы на работу ОВМ и ЦЗН направленны по принадлежности ведомств.

мои документы
МОСКВА

Спасибо за внимание!



С заботой о жителях

мои документы
МОСКВА