



**МОИ
документы**

С пользой, заботой, улыбкой!

МОСКВА

**ЦЕНТРЫ
ГОСУСЛУГ
МОСКВЫ**

2017



2011-2017 РЕЗУЛЬТАТЫ

***МОСКВА** –
в тройке мировых
лидеров по развитию
государственных услуг по итогам
исследования,
проведенного
PricewaterhouseCoopers



МОСКВА

МОСКВА

МОСКВА*
ЛИДЕРЫ
ПО НАПРАВЛЕНИЯМ

Диалог
с гражданами

Доступность
услуг

Управление
очередями

Комфортность

Лондон

МОСКВА

Сеул

Лондон

Стокгольм

Торонто

МОСКВА



170
услуг



127
центров
госуслуг



7 дней

в неделю

с **8:00**
до **20:00**



98%
Услуг
без привязки
к месту прописки



>6 000
окон приёма



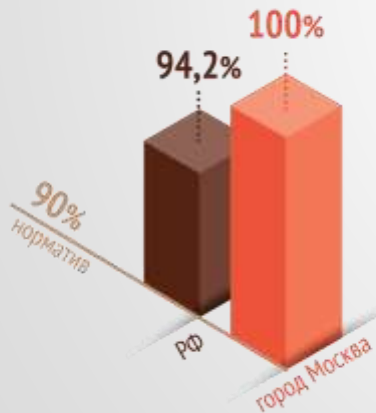
>70 000
посетителей в день



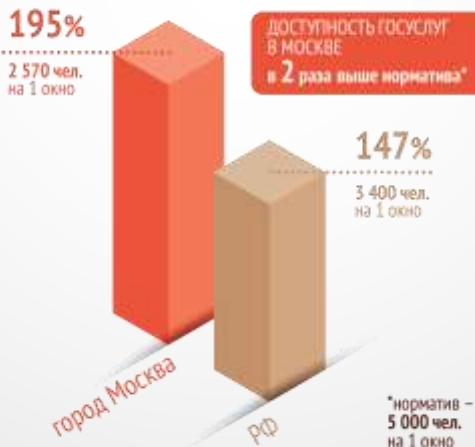
Количество
сотрудников
в центрах госуслуг



Охват жителей
центрами госуслуг



Выполнение норматива
количества окон



Количество предоставленных
услуг за 2015 г.





1 из **2000** ждёт
посетителей **>15** мин



чашка кофе
в подарок



3 минуты
среднее время
ожидания

**Самые короткие очереди
в мире!**



Предварительная
запись



Уведомление
о готовности
документов



Онлайн мониторинг
загруженности
центров

ЕДИНЫЙ НАБОР СОПУТСТВУЮЩИХ УСЛУГ И ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ



Доступная
среда



Велопарковка



Детский
уголок



Копирование
документов



Оплата
пошлин



Зона электронных
услуг



Администратор
зала



Бесплатный
Wifi



Кофе/снэки

7

**способов
обратной
связи:**



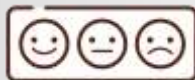
E-mail / Почта



Соцсети



**Мобильное
приложение**



**Пульты
оценки
качества**



**Анкетирование
и краудсорсинг**



**Вопрос-ответ
на сайте md.mos.ru**



**Горячая
линия**

96,5%

**довольных
посетителей**

**За последние 2 года
мы снизили процент жалоб**



**В
5 раз**

ВАЖНЫЕ УСЛУГИ



Предзапись
(загранпаспорт
и ПФР)



Оформление
пенсии

«ОДНИМ ПАКЕТОМ»



Смена имени/
фамилии

«ОДНИМ ПАКЕТОМ»



Регистрация
рождения,
отцовства
и смерти



Оформление
наследства

«ОДНИМ ПАКЕТОМ»



Многодетная
семья

«ОДНИМ ПАКЕТОМ»



Рождение
ребёнка

«ОДНИМ ПАКЕТОМ»



НОВЫЕ ПРОЕКТЫ



Услуги налоговой службы:

- ИНН
- 3-НДФЛ



Водительские удостоверения



Выдача 5-летнего заграничного паспорта сотрудниками центров госуслуг



Услуги военкомата



Приобретение жилья

«ОДНИМ ПАКЕТОМ»



Смена места жительства

«ОДНИМ ПАКЕТОМ»



Московские центры «Мои Документы» — лидеры в стране и мире по оказанию госуслуг. Специалисты центров всегда помогают посетителям с улыбкой и заботой. Каждый из 6 тысяч сотрудников обязан соблюдать **МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ** — свод правил работы, который утвердил Мэр Москвы С.С.Собянин.

8 ПРИНЦИПОВ МОСКОВСКОГО стандарта 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



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, и профессиональные психологи-тренеры, которые готовы научить новичков и руководителей навыкам эффективной коммуникации, техникам развития стрессоустойчивости и алгоритмам работы в нестандартных ситуациях.






> 6 000
сотрудников

>30



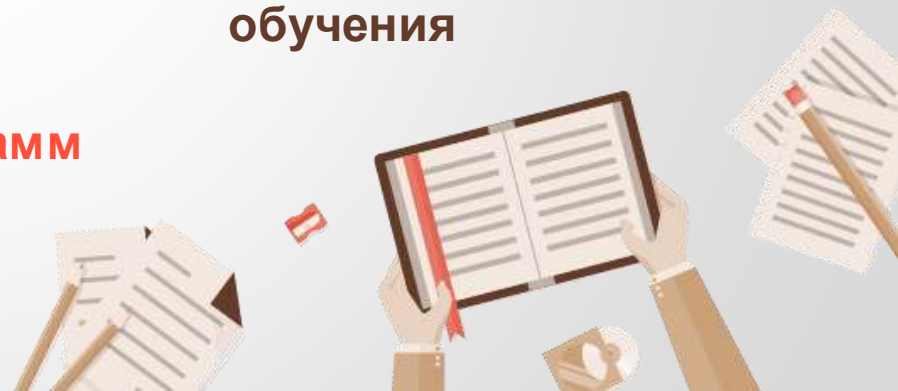
**Различных очных
программ
для повышения
квалификации**

В том числе 
**обучающих программ
по приему
маломобильных
граждан**

>100



**Курсов
систем
дистанционного
обучения**



МОИ
документы



С пользой, заботой, улыбкой!
МОСКВА

**МЫ СЛЫШИМ, ЧЕГО ХОТЯТ
ПОСЕТИТЕЛИ, И ДЕЛАЕМ ТО,
О ЧЕМ ОНИ ПРОСЯТ**

И даже чуточку больше...