



# ЦЕНТР ГОСУСЛУГ РАЙОНОВ СЕВЕРНОЕ ТУШИНО И ЮЖНОЕ ТУШИНО



# Центр госуслуг районов «Северное Тушино и Южное Тушино»



**АДРЕС: Г. МОСКВА, УЛ ВАСИЛИЯ ПЕТУШКОВА, Д. 13, КОРПУС 1**  
**ПЛОЩАДЬ ПОМЕЩЕНИЙ: 2448,9 КВ.М**  
**ФУНКЦИОНИРУЕТ С 4 ФЕВРАЛЯ 2013 ГОДА**



Межрайонный  
центр



**116** сотрудников



Более **150/200**  
услуг/документов

---



Около **2 000**  
посетителей  
в день



Более **450 000**  
обращений  
за 2015 год



Более **465 000**  
услуг оказано  
за 2015 год

---



**7 дней**  
в неделю  
с 8 до 20



**единая горячая  
линия**

# Московский стандарт госуслуг

В СЕНТЯБРЕ 2014 ГОДА МЭРОМ МОСКВЫ  
С.С. СОБЯНИНЫМ БЫЛ УТВЕРЖДЕН  
«МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ».

**ЕДИНЫЙ СВОД ПРАВИЛ ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ  
8 ОСНОВНЫХ ПУНКТОВ:**

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



# Единый стандарт обслуживания

Лифты



Гардеробы



Детский  
уголок



Маломобильные  
группы



Зона электронных  
услуг



**ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ**



Банкоматы  
и терминалы



Копирование  
документов



Фото  
на документы



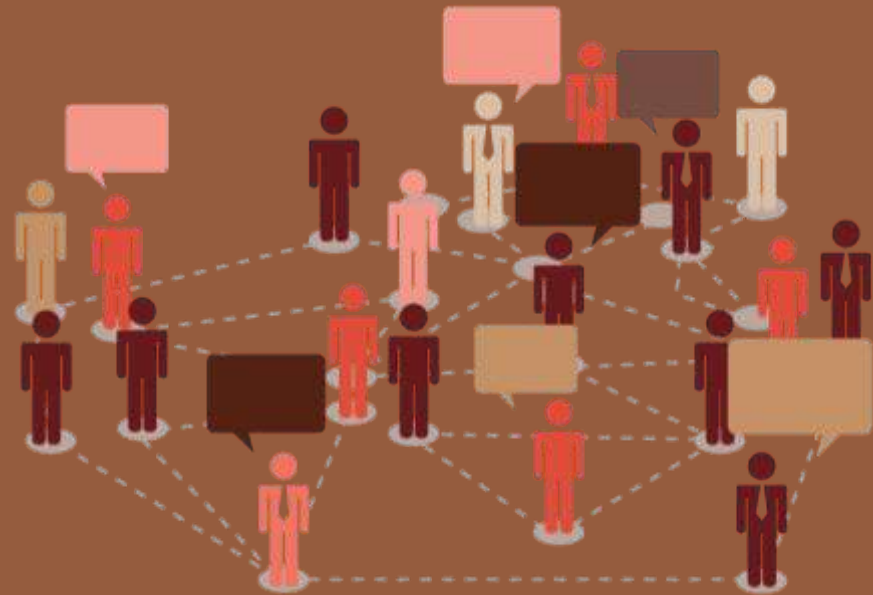
Аппараты с едой  
и напитками

# Центры госуслуг Москвы

ОПТИМИЗАЦИЯ  
ВНУТРЕННИХ ПРОЦЕССОВ



ОПТИМИЗАЦИЯ ПОТОКА  
ПОСЕТИТЕЛЕЙ



# Центры госуслуг Москвы

## Оперативные меры



Превышение норматива =  
автоматическое уведомление



Проверка данных  
с помощью  
видеонаблюдения



Перенастройка электронной  
очереди



Открытие  
дополнительных окон



# Центры госуслуг Москвы

## Дополнительные возможности



Онлайн мониторинг  
загруженности



Перевод услуг  
в электронный вид



Предварительная  
запись на прием



Консультант в зоне  
электронных услуг



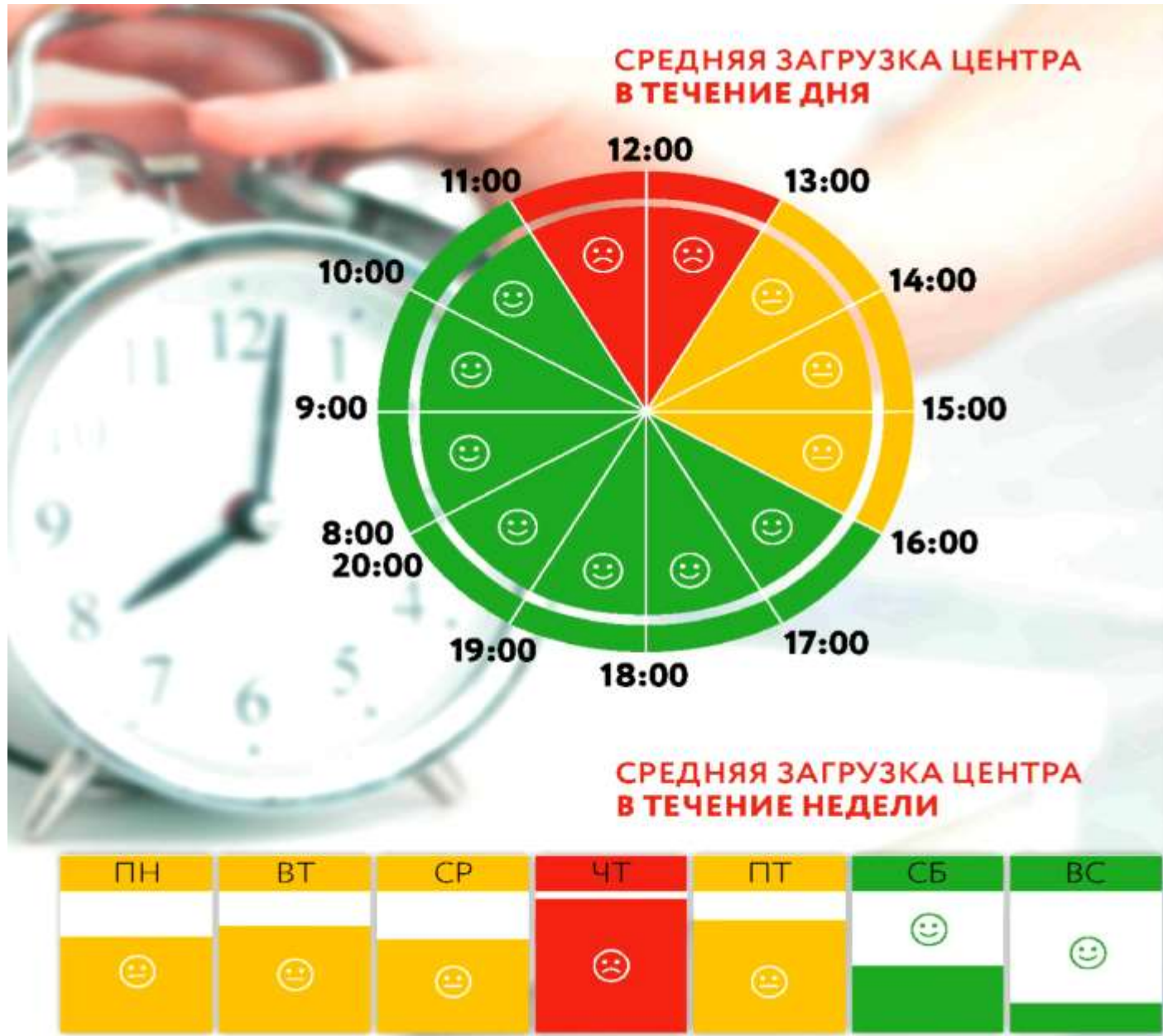
Уведомление  
о готовности  
документов



Консультант в зале  
ожидания



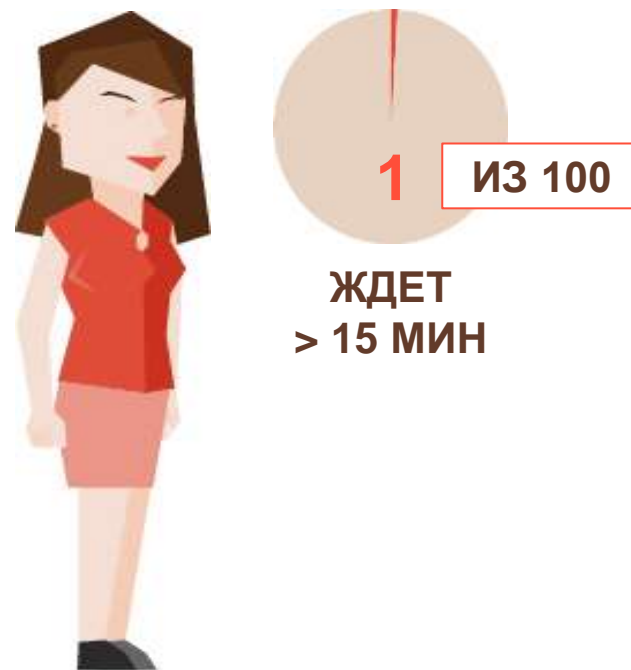
# Выбери день и время посещения



# Динамика очередей в центре госуслуг районов Северное Тушино и Южное Тушино

2014 ГОД

2015 ГОД



# Среднее время ожидания



# Центры госуслуг Москвы

## Оценка качества предоставленных услуг

“ ЛАЙКИ ”



Книга отзывов и  
предложений



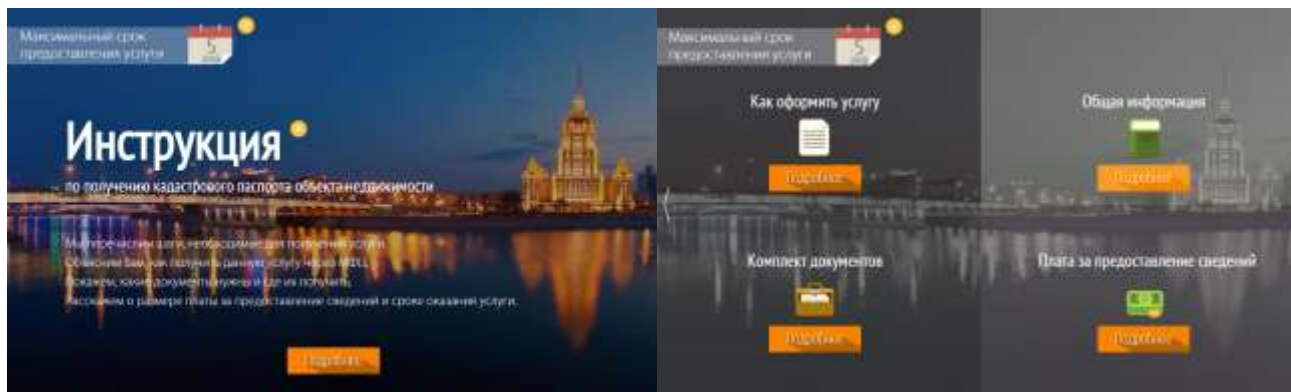
Механизм “Таинственный  
посетитель”



Мотивация коллектива  
системой премирования



# Центры госуслуг Москвы



**Интерактивные инструкции для жителей по получению государственных услуг**

**Вовлечение жителей в управление городом**



# Центр госуслуг – центр притяжения

Культурные



Обучающие



Дискуссионные



Детские



И многие другие



**ОРГАНИЗАЦИЯ МЕРОПРИЯТИЙ ДЛЯ ЖИТЕЛЕЙ РАЙОНА**

**Мастер-классы**

**Выставки**

**Компьютерные  
курсы**

**Семинары**

# Мероприятия в центре госуслуг районов Северное Тушино и Южное Тушино

**УЧАСТИЕ В ПРОЕКТЕ  
“БЕССМЕРТНЫЙ  
ПОЛК МОСКВЫ”**



# Мастер-класс





# Компьютерные курсы



# Семинары



# Кроссбукинг-обмен прочитанными книгами, газетами, журналами.



# Выставки



# Выставка “Тепло наших сердец”

