



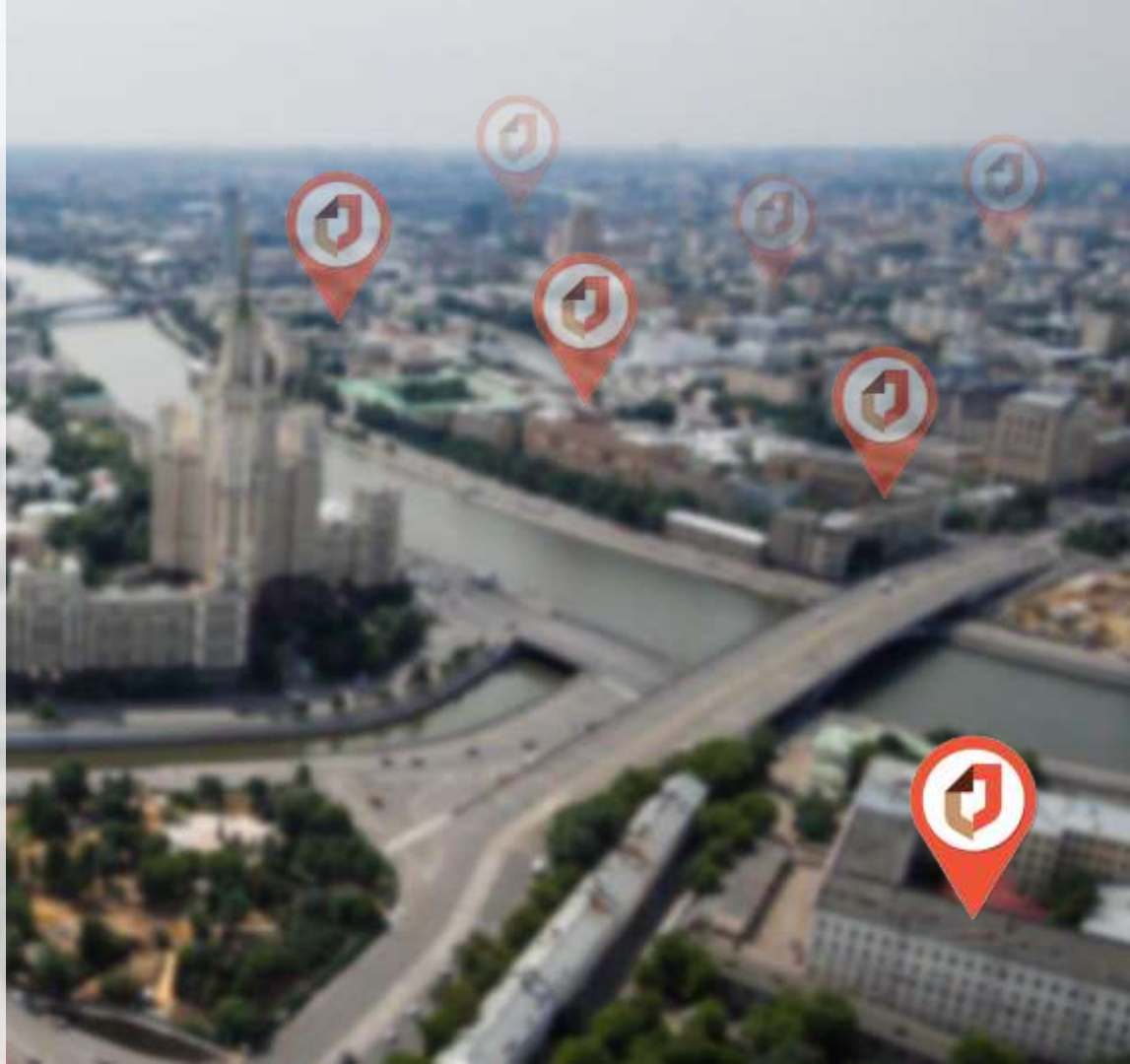
**МОИ
документы**

С пользой, заботой, улыбкой!

МОСКВА

ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ

2016



2011-2016 РЕЗУЛЬТАТЫ

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



МОСКВА

МОСКВА

МОСКВА*

ЛИДЕРЫ
ПО НАПРАВЛЕНИЯМ

Диалог
с гражданами

Доступность
услуг

Комфортность

Управление
очередями

Лондон

Сеул

Лондон

Стокгольм

Торонто

МОСКВА



ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ



170
услуг



127
центров
госуслуг



7 дней

в неделю

с **8:00**
до **20:00**



Услуг
без привязки
к месту прописки



>6 000
окон приёма



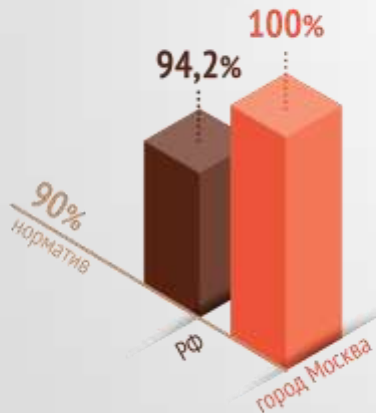
>70 000
посетителей в день



Количество
сотрудников
в центрах госуслуг



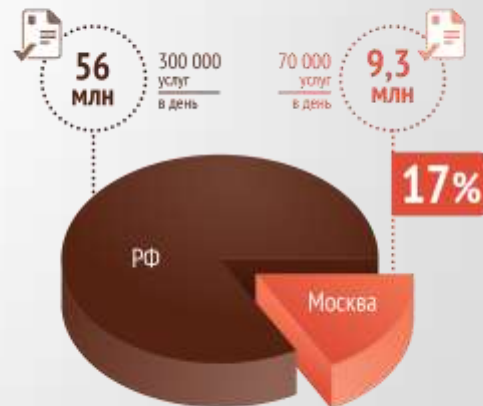
Охват жителей
центрами госуслуг



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



Предварительная
запись



Администратор
зала



Бесплатный
Wifi



Фотокабина



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**

НОВЫЕ ПРОЕКТЫ



ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ



Смена
имени/
фамилии



Оформление
наследства



Рождение
ребёнка



Многодетная
семья

«ОДНИМ ПАКЕТОМ»



Оформление
пенсии



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

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.



> 6 000
сотрудников

>20



**Различных программ
для повышения
квалификации**



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

>80



**Курсов
систем
дистанционного
обучения**





У нас можно
РАСТИ
И РАЗВИВАТЬСЯ

**Больше
знаешь
и делаешь –
больше
получаешь!**



ЛЮБОЙ СОТРУДНИК МОЖЕТ

- предложить идею,
- взяться за ее реализацию,
- возглавить проект

СТАРТАП городского значения



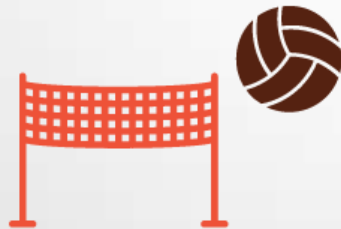
ИНИЦИАТИВНЫМ —
зелёный свет



СПАРТАКИАДА 2016

Центры госуслуг Москвы
«Мои Документы»

более 250
СОТРУДНИКОВ-
СПОРТСМЕНОВ



**ПОЛУЧАЙТЕ ГОСУСЛУГИ,
ПО ПУТИ НА РАБОТУ**







УЧАСТВУЙ в жизни города!

УЗНАВАЙ всё о госуслугах



ТЕПЕРЬ ПО ПУТИ НА РАБОТУ

(МЦК «БАЛТИЙСКАЯ»),
**ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ
(В ФОРМАТЕ ВИДЕО-КОНСУЛЬТАЦИИ)**

-  Информацию о всех государственных услугах, предоставляемых в центрах «Мои Документы»;
-  Информацию о жизни города;
-  Информацию об электронных проектах Правительства Москвы;
-  Услуги, в том числе электронные (через городские порталы), с помощью специалиста.



ЧАСЫ РАБОТЫ: с 10:00 до 22:00 (без перерыва и выходных)

МОИ
документы



С пользой, заботой, улыбкой!

МОСКВА

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

И даже чуточку больше...