



**МОИ
документы**

С пользой, заботой, улыбкой!
МОСКВА

**ЦЕНТРЫ
ГОСУСЛУГ
МОСКВЫ**

2017



2011-2017 РЕЗУЛЬТАТЫ

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





170
услуг



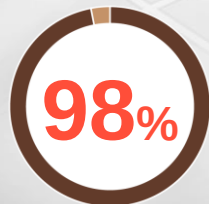
127
центров
госуслуг



7 дней

в неделю

с **8:00**
до **20:00**



Услуг
без привязки
к месту прописки



>6 000
окон приёма



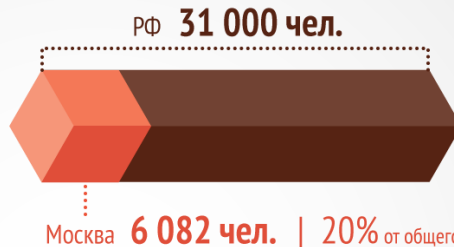
>70 000
посетителей в день

Наше место в России

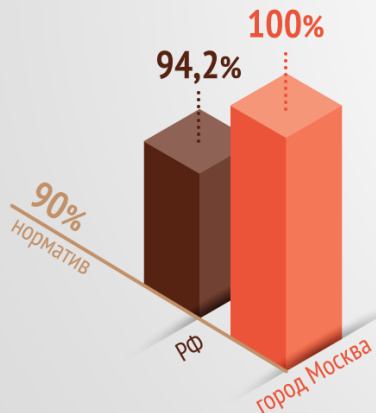
МОСКВА



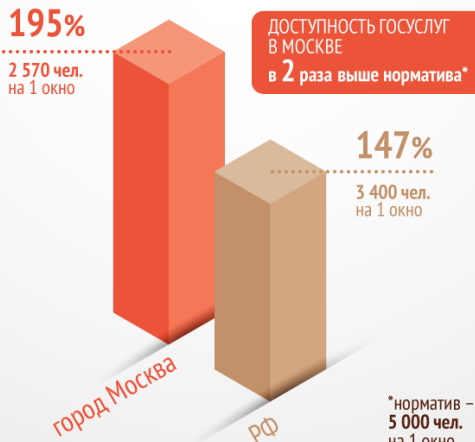
Количество
сотрудников
в центрах госуслуг



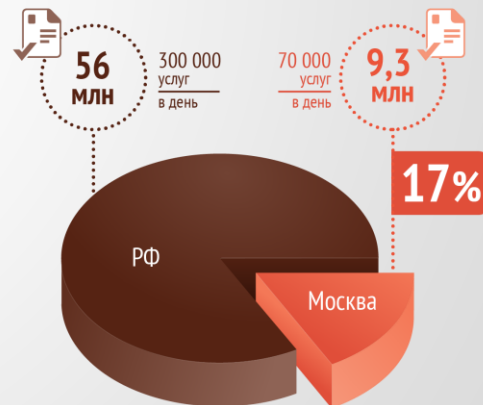
Охват жителей
центрами госуслуг



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



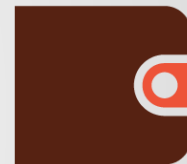
Велопарковка



Детский
уголок



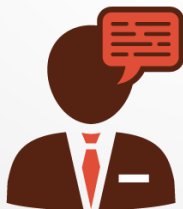
Копирование
документов



Оплата
пошлин



Зона электронных
услуг



Администратор
зала



Бесплатный
Wifi



Кофе/снэки



7

**способов
обратной
связи:**



**Пульты
оценки
качества**



E-mail / Почта



Соцсети



**Мобильное
приложение**



**Анкетирование
и краудсорсинг**



**Вопрос-ответ
на сайте md.mos.ru**



**Горячая
линия**

96,5%

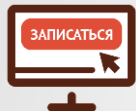
**довольных
посетителей**

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



**В
5 раз**

ВАЖНЫЕ УСЛУГИ

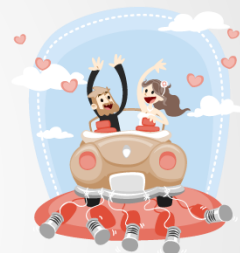


Предзапись
(загранпаспорт
и ПФР)



Оформление
пенсии

«ОДНИМ ПАКЕТОМ»



Смена имени/
фамилии

«ОДНИМ ПАКЕТОМ»

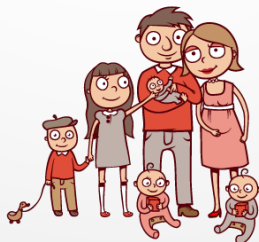


Регистрация
рождения,
отцовства
и смерти



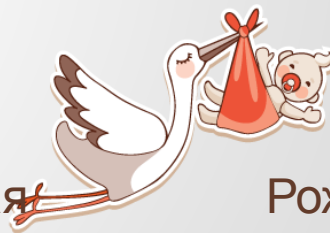
Оформление
наследства

«ОДНИМ ПАКЕТОМ»



Многодетная
семья

«ОДНИМ ПАКЕТОМ»



Рождение
ребёнка

«ОДНИМ ПАКЕТОМ»

НОВЫЕ ПРОЕКТЫ



**Услуги налоговой
службы:**

- ИНН
- 3-НДФЛ



**Водительские
удостоверения**



**Выдача 5-летнего
загранпаспорта
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



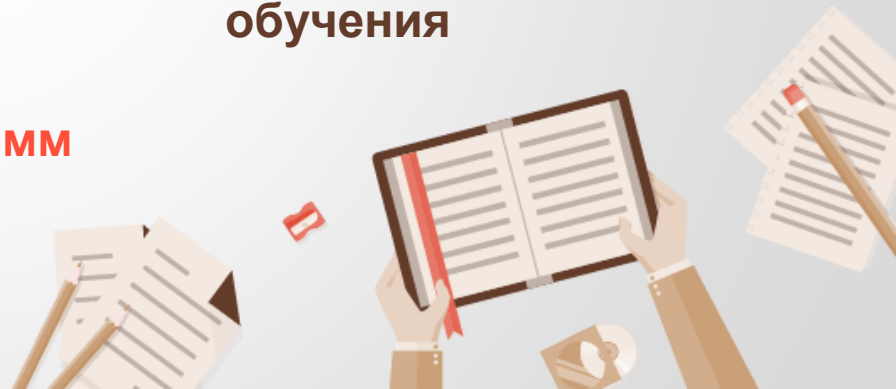
>30
Различных очных
программ
для повышения
квалификации



>100
Курсов
систем
дистанционного
обучения



В том числе
обучающих программ
по приему
маломобильных
граждан



МОИ
документы



С пользой, заботой, улыбкой!
МОСКВА

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

И даже чуточку больше...