



**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



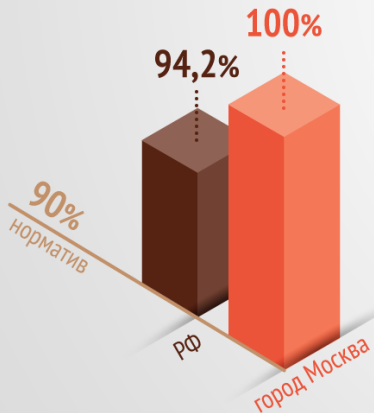
**>70 000**  
посетителей в день



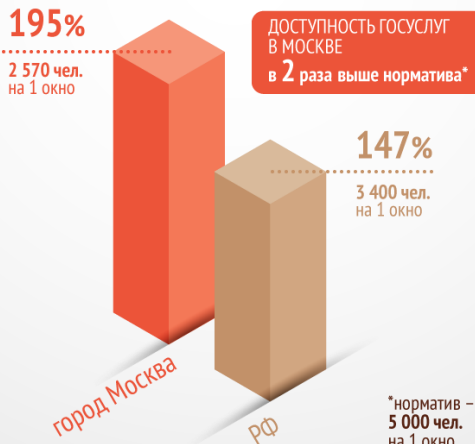
Количество  
сотрудников  
в центрах госуслуг



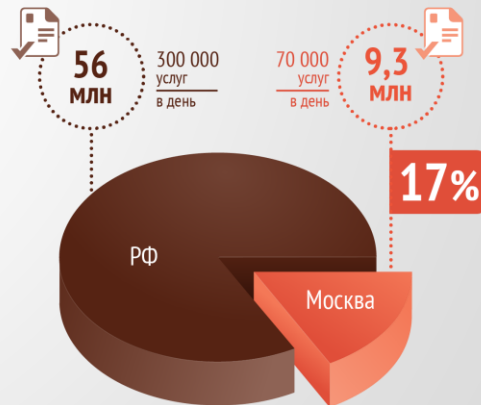
Охват жителей  
центрами госуслуг



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



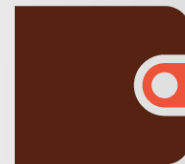
Велопарковка



Детский  
уголок



Копирование  
документов



Оплата  
пошлин



Зона электронных  
услуг



Администратор  
зала



Бесплатный  
Wifi



Кофе/снеки

**7**

**способов  
обратной  
связи:**



**E-mail / Почта**



**Соцсети**



**Мобильное  
приложение**



**Пульты  
оценки  
качества**



**Анкетирование  
и краудсорсинг**



**Вопрос-ответ  
на сайте [md.mos.ru](http://md.mos.ru)**



**Горячая  
линия**

**96,5%**

**довольных  
посетителей**

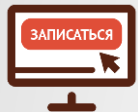
**За последние 2 года  
мы снизили процент жалоб**



**В  
5 раз**



## ВАЖНЫЕ УСЛУГИ

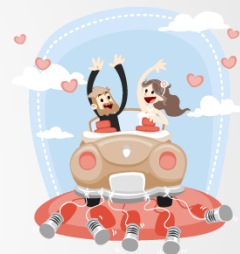


Предзапись  
(загранпаспорт  
и ПФР)



Оформление  
пенсии

«ОДНИМ ПАКЕТОМ»



Смена имени/  
фамилии

«ОДНИМ ПАКЕТОМ»

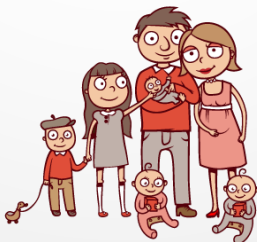


Регистрация  
рождения,  
отцовства и смерти



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

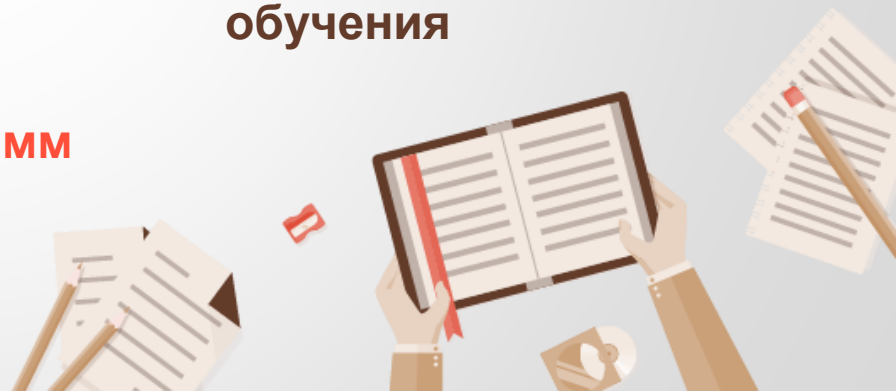


**Различных очных  
программ  
для повышения  
квалификации**



**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...