

ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ

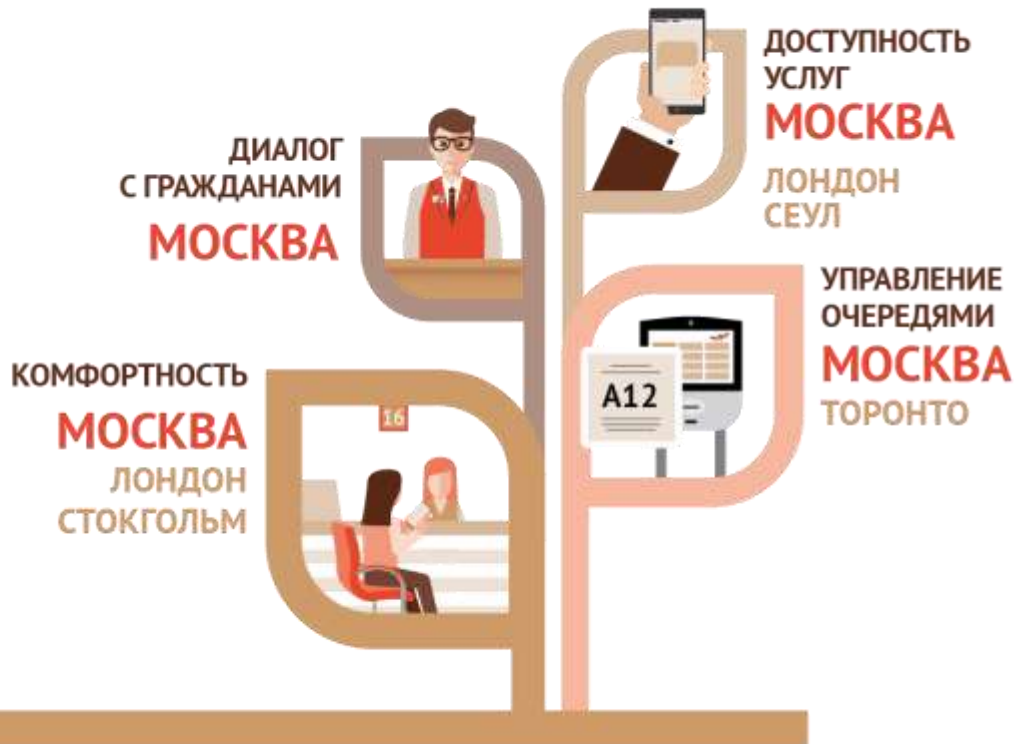
2019



**МОИ
документы**

государственные услуги
МОСКВА

МОСКВА –
в тройке мировых лидеров
по развитию госуслуг
по итогам исследования,
проведенного
Pricewaterhouse
Coopers



В РОССИИ

Достижения (данные 2017 г.)





ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ

Территории



>180

услуг



130

центров
госуслуг



>7000

сотрудников



>6500

окон приема



7 дней в
неделю



ЦЕНТРЫ:
8.00 до **20.00**
ФЛАГМАНЫ И
ДВОРЕЦ ГОСУСЛУГ:
10.00 до **22.00**



услуг без
привязки к месту
жительства

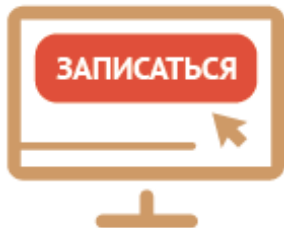


~70000

посетителей
в день



УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ



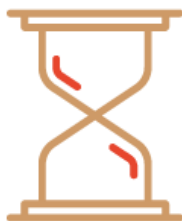
Предварительная
запись



Уведомление
о готовности документов



Онлайн-мониторинг
загруженности центров



3
минуты

среднее время
ожидания



>15
минут

1 из 2000
посетителей



в подарок



КОМФОРТНОСТЬ

Единый набор дружелюбных сервисов



Доступная среда



Велопарковка



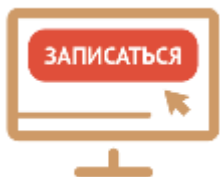
Детский уголок



Копирование документов



Оплата пошлин



Предварительная запись



Администратор зала



Бесплатный WiFi



Кофе/снеки



ДИАЛОГ С ГРАЖДАНАМИ

8 способов обратной связи



Пульты
оценки качества



E-mail / Почта



Соцсети



Мобильное
приложение



Анкетирование
и краудсорсинг



Вопрос-ответ
на сайте md.mos.ru



Горячая линия



Книга отзывов
и предложений

РЕЗУЛЬТАТ

Данные за 2015-2017 гг.



97% довольных посетителей



За последние
2 года
мы снизили
процент жалоб
в 5 раз

Флагманские офисы «Мои Документы»

Общая информация



большая площадь
помещения



расширенная
зона электронных услуг



просторный
детский уголок



комфортная
зона ожидания

**Флагманский офис
«Мои Документы» –
это ведущий центр
предоставления госуслуг,
главный окружной центр,
который предоставляет
революционно новый
уровень сервиса.**

Флагманские офисы «Мои Документы»

Дополнительные сервисы



Главная особенность –
расширенный перечень
услуг и дополнительных
сервисов.



мое кафе



мой банк



мой нотариус



мое искусство



мое здоровье



мое фото



мои путешествия



регистрация ТС

Дворец госуслуг на ВДНХ

Общая информация



расположение в историческом павильоне № 71 на ВДНХ



здание павильона отреставрировано и обновлено



просторный конференц-зал



зона отдыха и детский уголок

Дворец госуслуг появился в одном из самых любимых мест горожан – на ВДНХ: теперь москвичи могут не только отдохнуть и провести время с семьей, но и получить государственные услуги

Дворец госуслуг на ВДНХ

Услуги и сервисы



регистрация права собственности
на объекты недвижимости по России



возможность безналичной оплаты
госпошлин в окнах приема



кафе



Учебный центр для сотрудников

Во Дворце госуслуг жители
могут получить более 180
государственных услуг,
а также уникальную услугу
Росреестра и воспользоваться
дополнительными сервисами
в новом формате

ВАЖНЫЕ УСЛУГИ

Новые важные услуги



Услуги налоговой службы:

- ИНН
- 3-НДФЛ



Водительские удостоверения



Выдача 5-летнего заграничного паспорта сотрудниками центров госуслуг



Услуги воинского учета



Регистрация транспортного Средства



Регистрация рождения, отцовства и смерти

ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ

Услуги «одним пакетом»



Приобретение жилья



Я потерял документы



Смена имени/фамилии



Смена места жительства



Я оплачиваю налоги



Рождение ребёнка



Оформление наследства



Я – автомобилист



Многодетная семья



Московский стандарт 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.

СДЕЛАНО ДЛЯ ВАС,
МОСКВИЧИ!

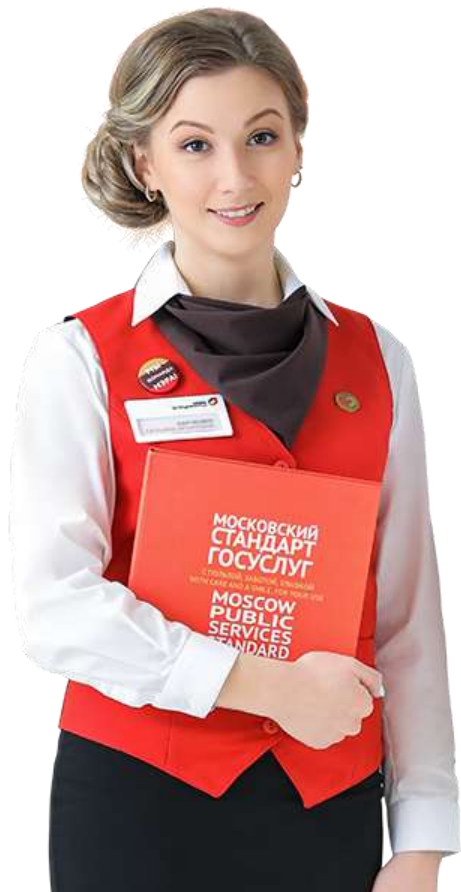
С.С. Собянин

Московские центры «Мои Документы» — лидеры в стране и мире по оказанию госуслуг.

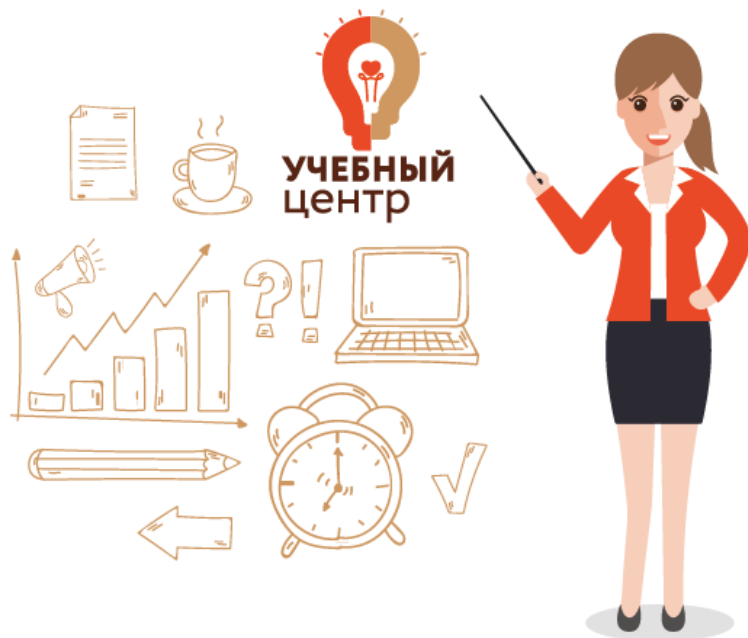
Специалисты центров всегда помогают посетителям с улыбкой и заботой. Каждый из более 7 тысяч сотрудников обязан соблюдать МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ — свод правил работы, который утвердил Мэр Москвы С.С. Собянин.

Принципы работы центров

Искренний сервис



Искренний сервис — это умение смотреть на ситуацию с позиции клиента и решать задачи с точки зрения его интересов.



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.



>10000
сотрудников
прошли обучение
в Учебном центре

>60



очных программ
для повышения квалификации



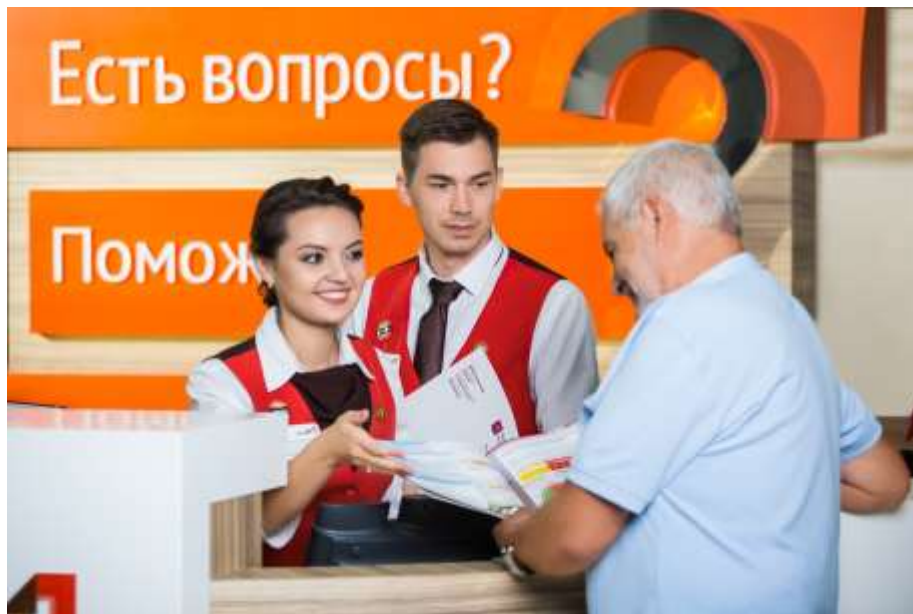
обучающая программа по приему
маломобильных граждан
тренинг «Культура общения
и обслуживания людей с
инвалидностью и ММГ»

>110



курсов дистанционного обучения

Спасибо за внимание!



**Мы слышим, чего
хотят посетители,
и делаем то,
о чем они просят**

И даже чуточку больше...

**МОИ
документы** 
МОСКВА