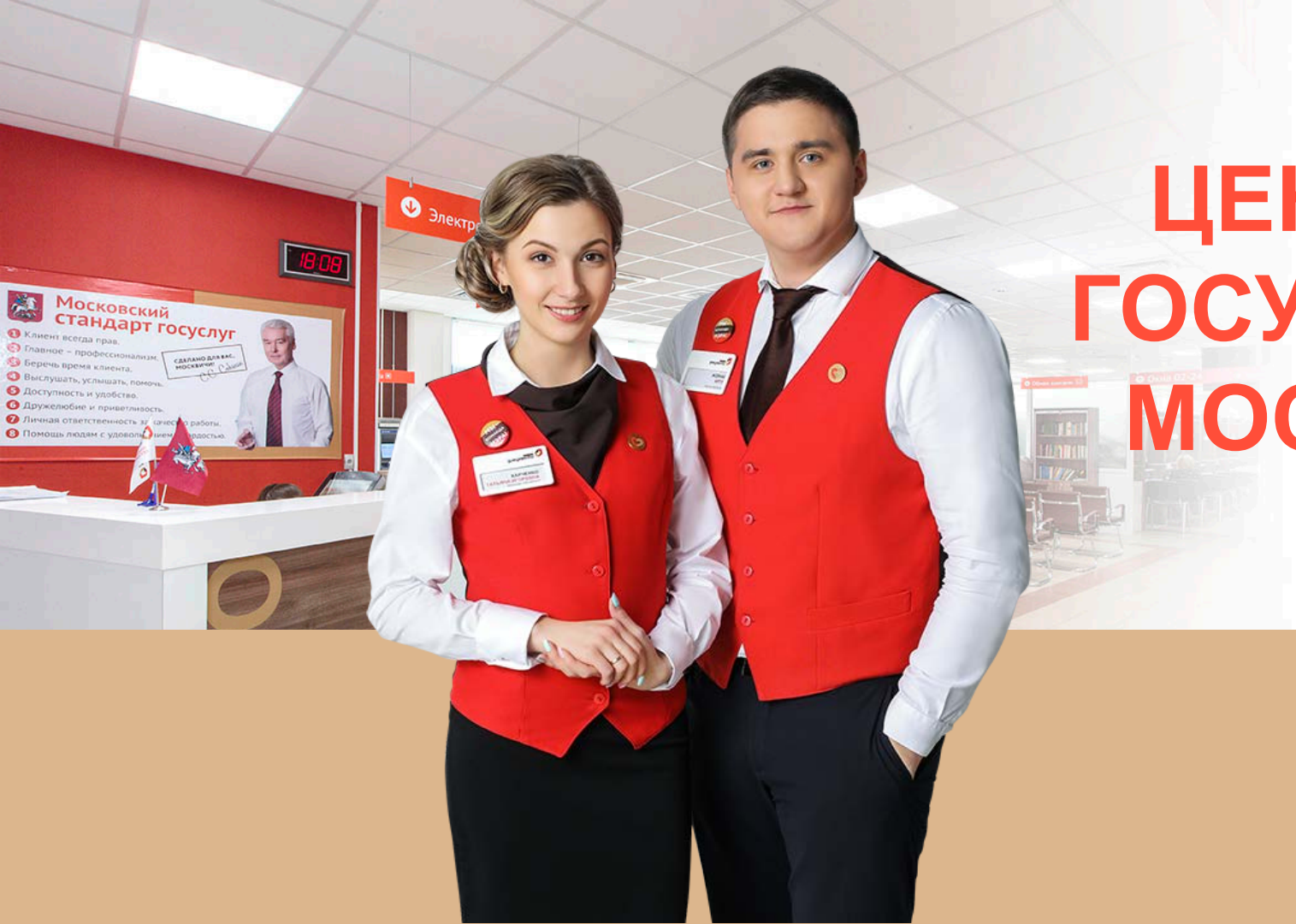


ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ

2018

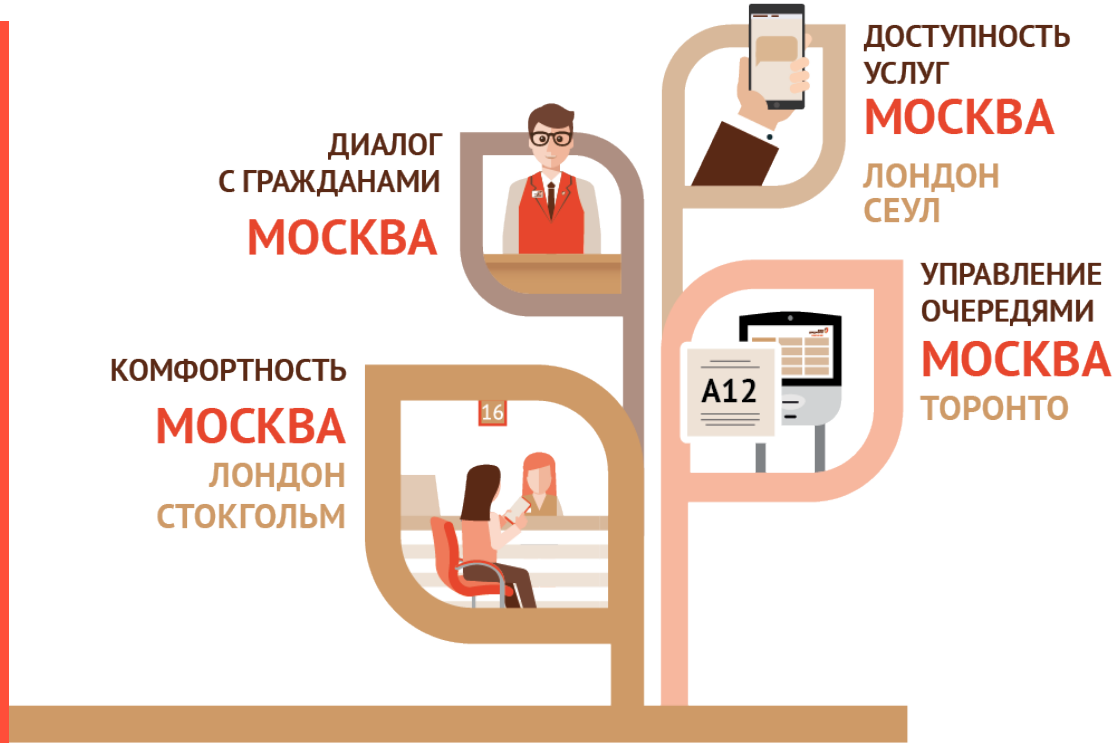
МОИ ДОКУМЕНТЫ

С пользой, заботой, улыбкой!

МОСКВА

В МИРЕ

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



мои документы
МОСКВА

В РОССИИ

Достижения (данные 2017 г.)

Выполнение норматива количества окон

2 584 чел. Москва

3 300 чел. РФ

*5 000 чел. на 1 окно Норматив

ЗАГРУЖЕННОСТЬ ОКОН В МОСКВЕ в 2 раза ниже норматива*

Количество предоставленных услуг 2017г.

РФ **97** млн | **266 000** услуг в день

26%

Москва **25,6** млн | **70 000** услуг в день

Охват жителей центрами госуслуг

Москва **100%**

РФ **96%**

Норматив **90%**

Количество сотрудников в центрах госуслуг

РФ **>63 000** чел.

Москва **>7 000** чел. | **11%** от общего количества по РФ

мои документы МОСКВА

ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ

Территории

>180
услуг

129
центров госуслуг

>7000
сотрудников

>6500
окон приема

7 дней в неделю

ЦЕНТРЫ:
8.00 до **20.00**

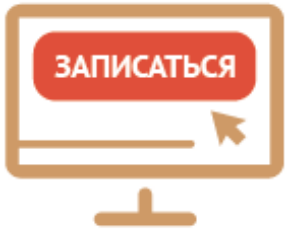
ФЛАГМАНЫ:
10.00 до **22.00**

98%
услуг без привязки к месту жительства

~70000
посетителей в день

мои документы
МОСКВА

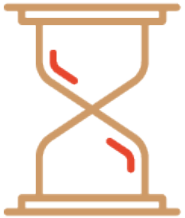
УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ



Предварительная запись

Уведомление о готовности документов

Онлайн-мониторинг загруженности центров



3 минуты

среднее время ожидания

>15 минут

1 из 2000

посетителей

в подарок

мои документы
МОСКВА

КОМФОРТНОСТЬ

Единый набор дружелюбных сервисов

Доступная среда

Велопарковка

Детский уголок

Копирование документов

Оплата пошлин

Предварительная запись

Администратор зала

Бесплатный WiFi

Кофе/снэки

мои документы
МОСКВА

ДИАЛОГ С ГРАЖДАНАМИ

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

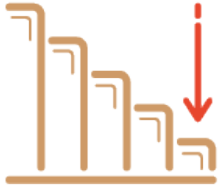
Книга отзывов
и предложений

мои документы
МОСКВА

РЕЗУЛЬТАТ

Данные за 2015-2017 гг.

97% довольных посетителей



За последние 2 года мы снизили процент жалоб

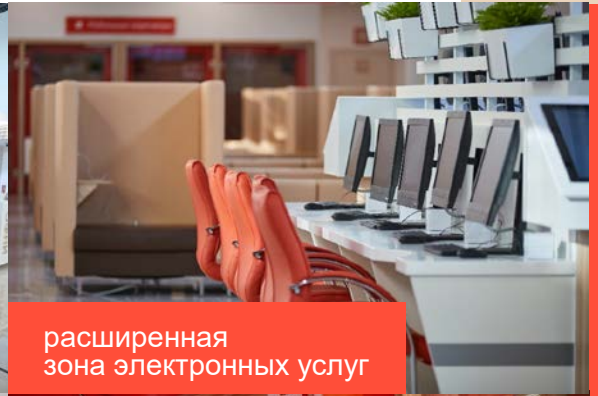
в 5 раз

мои документы
МОСКВА

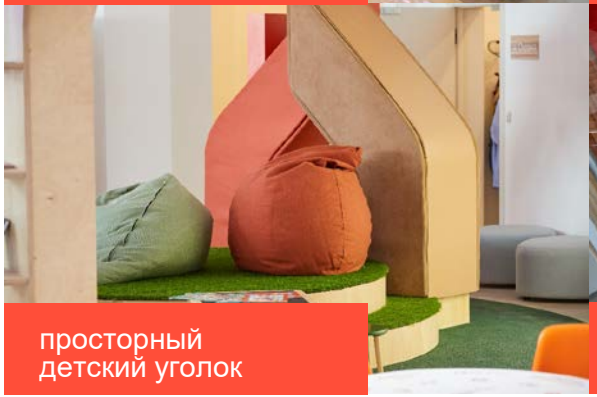
Флагманские офисы **«Мои Документы»**

Общая информация

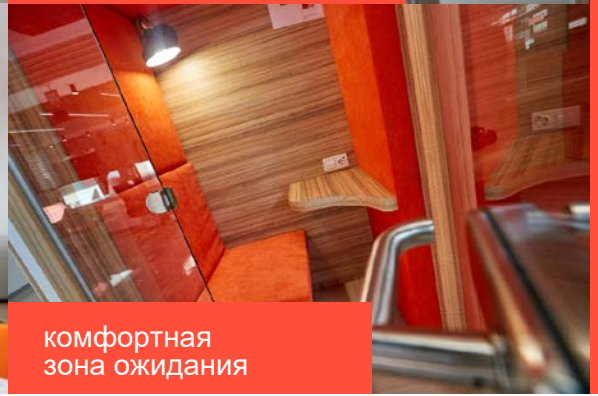
большая площадь помещения



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.

мои документы
МОСКВА

Флагманские офисы **«Мои Документы»**

Дополнительные сервисы

Главная особенность – расширенный перечень услуг и дополнительных сервисов.

моё кафе | мой банк | мой нотариус | моё искусство | моё здоровье | моё фото | мои путешествия | регистрация ТС

мои документы МОСКВА

ВАЖНЫЕ УСЛУГИ

Новые важные услуги

Услуги налоговой службы:

- ИНН
- 3-НДФЛ

Водительские удостоверения

Выдача 5-летнего загранпаспорта сотрудниками центров госуслуг

Услуги воинского учета

Регистрация транспортного средства

Регистрация рождения, отцовства и смерти

мои документы
МОСКВА

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

мои документы
МОСКВА

Принципы работы центров

Московский стандарт госуслуг

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.

мои документы МОСКВА

Принципы работы центров

Искренний сервис

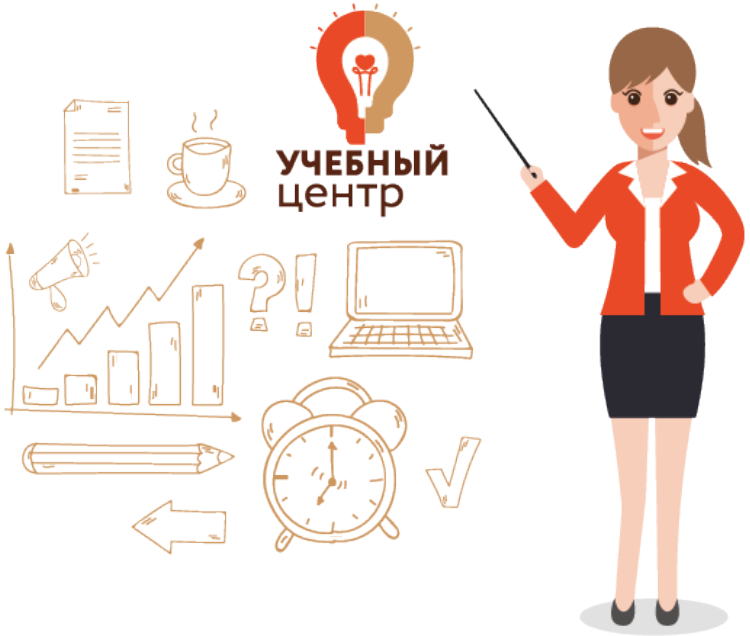
мой искренний сервис

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

мои документы
МОСКВА

Учебный центр

Обучение и повышение квалификации



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.

мои документы
МОСКВА

Учебный центр

Обучение и повышение квалификации

>10000

сотрудников прошли обучение в Учебном центре

61

очная программа
для повышения квалификации

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

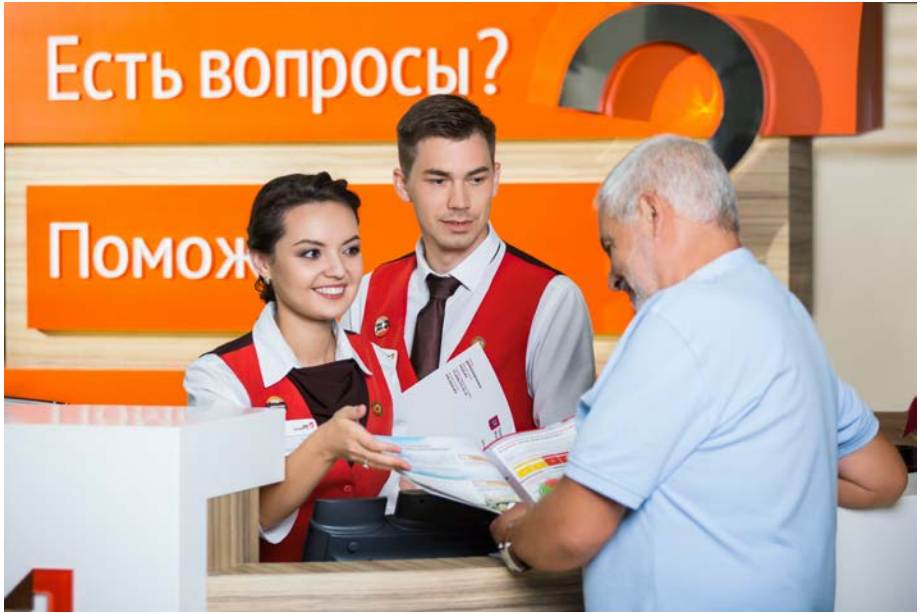
114

курсов дистанционного обучения

Данные 2018 г.

мои документы
МОСКВА

Спасибо за внимание!



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

И даже чуточку больше…

мои документы
МОСКВА