

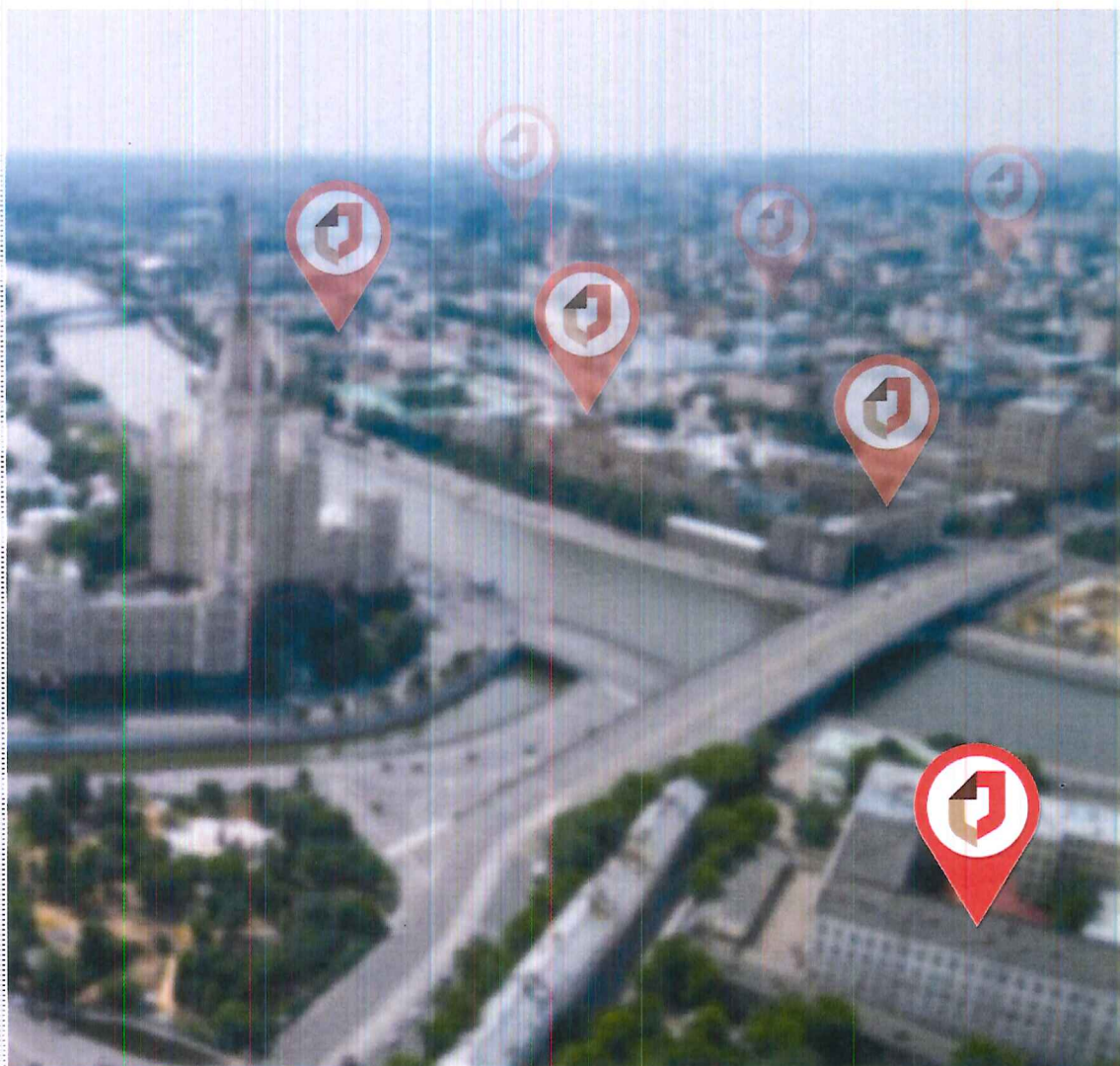


**МОИ
документы**

С пользой, заботой, улыбкой!
МОСКВА

**ЦЕНТРЫ
ГОСУСЛУГ
МОСКВЫ**

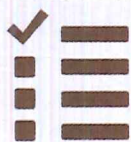
2016



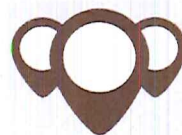
2011-2016 РЕЗУЛЬТАТЫ

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





170
услуг



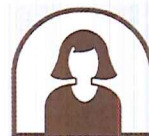
127
центров
госуслуг



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

доступность услуг

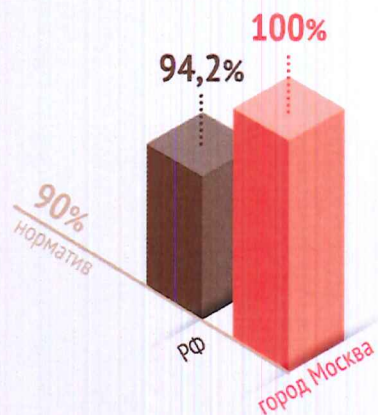


Количество сотрудников в центрах госуслуг



Москва 6 082 чел. | 20% от общего количества по РФ

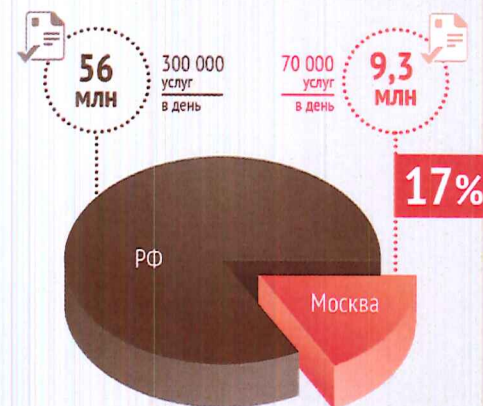
Охват жителей центрами госуслуг



Выполнение норматива количества окон



Количество предоставленных услуг за 2015 г.

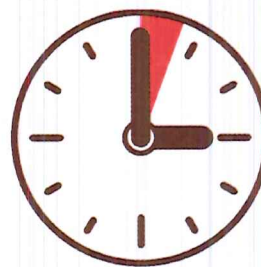




1 из **2000** ждёт
посетителей **>15** мин



чашка кофе
в подарок



3 минуты
среднее время
ожидания

**Самые короткие очереди
в мире!**



Предварительная
запись



Уведомление
о готовности
документов



Онлайн мониторинг
загруженности
центров

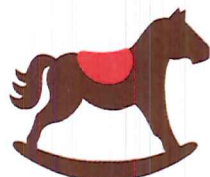
ЕДИНЫЙ НАБОР СОПУТСТВУЮЩИХ УСЛУГ И ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ



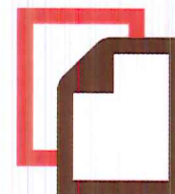
Доступная
среда



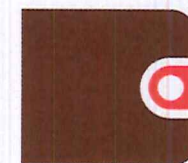
Велопарковка



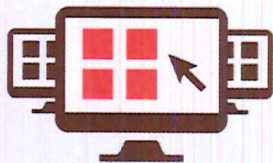
Детский
уголок



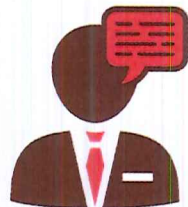
Копирование
документов



Оплата
пошлин



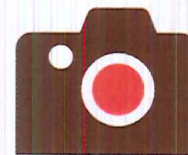
Предварительная
запись



Администратор
зала



Бесплатный
Wifi



Фотокабина



Кофе/снэки

7

**способов
обратной
связи:**



**Пульты
оценки
качества**



E-mail / Почта



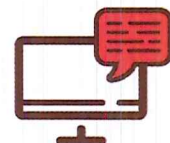
Соцсети



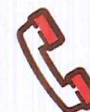
**Мобильное
приложение**



**Анкетирование
и краудсорсинг**



**Вопрос-ответ
на сайте md.mos.ru**

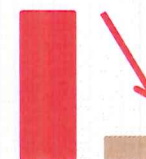


**Горячая
линия**

96,5%

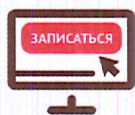
**довольных
посетителей**

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



**В
5 раз**

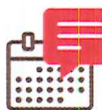
НОВЫЕ ПРОЕКТЫ



Предзапись
на загранпаспорт
и ПФР



ПАСПОРТ
за 1 час



ПАСПОРТ
за сутки

(для детей до 14 лет)



Регистрация
рождения,
отцовства и смерти



8 ПРИНЦИПОВ МОСКОВСКОГО стандарта госуслуг

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.

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

ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ



Смена
имени/
фамилии



Оформление
наследства



Рождение
ребёнка

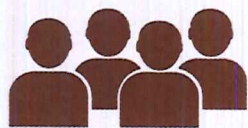


Многодетная
семья

«ОДНИМ ПАКЕТОМ»



Оформление
пенсии



> 6 000
сотрудников

>20

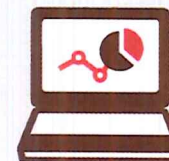


**Различных программ
для повышения
квалификации**



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

>80



**Курсов
систем
дистанционного
обучения**





Больше
знаешь
и делаешь –
больше
получаешь!





ЛЮБОЙ СОТРУДНИК МОЖЕТ

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

СТАРТАП городского значения

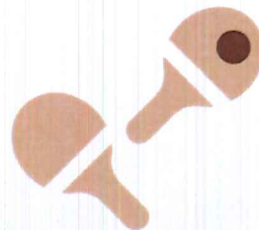
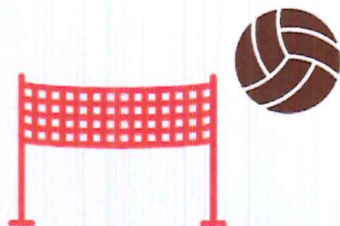
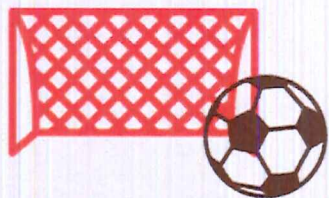




СПАРТАКИАДА **2016**

Центры госуслуг Москвы
«Мои Документы»

более 250
СОТРУДНИКОВ-
СПОРТСМЕНОВ







**ПОЛУЧАЙТЕ ГОСУСЛУГИ,
ПО ПУТИ НА РАБОТУ**

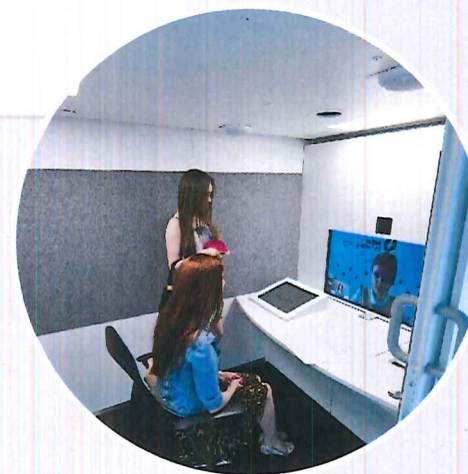
УЧАСТВУЙ в жизни города!

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...