

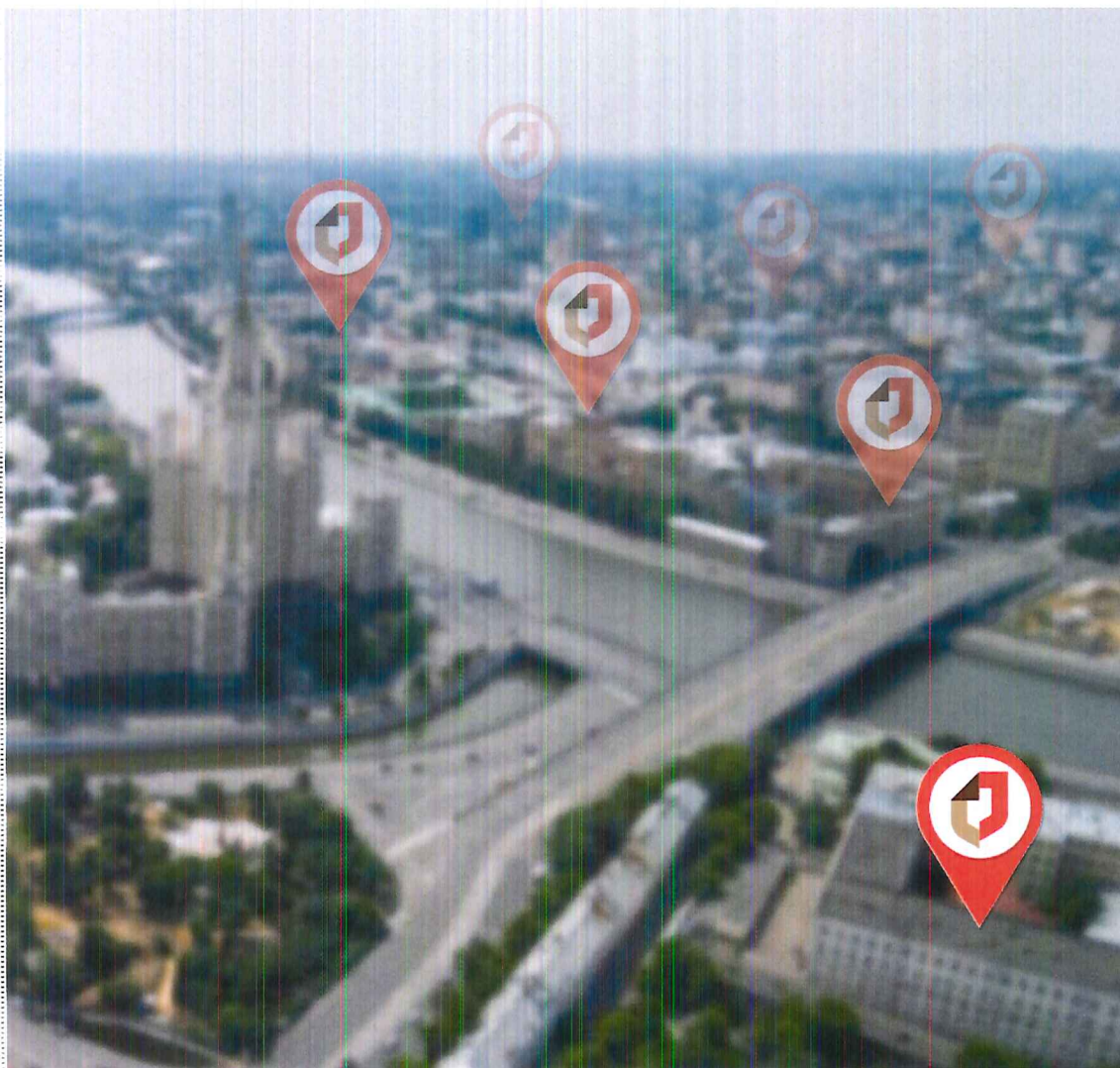


**МОИ
документы**

С пользой, заботой, улыбкой!
МОСКВА

**ЦЕНТРЫ
ГОСУСЛУГ
МОСКВЫ**

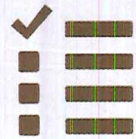
2017



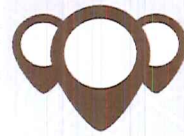
2011-2017 РЕЗУЛЬТАТЫ

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





170
услуг



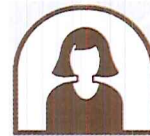
127
центров
госуслуг



7 дней
в неделю
с **8:00**
до **20:00**



98%
Услуг
без привязки
к месту прописки



>6 000
окон приёма



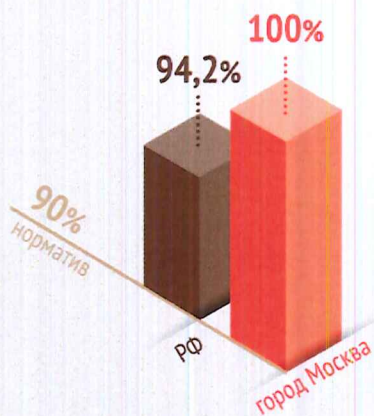
>70 000
посетителей в день



Количество сотрудников в центрах госуслуг



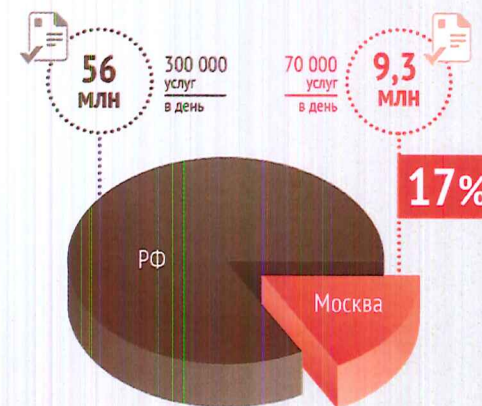
Охват жителей центрами госуслуг



Выполнение норматива количества окон



Количество предоставленных услуг за 2015 г.





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



чашка кофе
в подарок

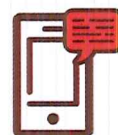


3 минуты
среднее время
ожидания

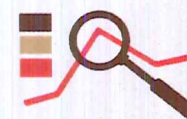
**Самые короткие очереди
в мире!**



Предварительная
запись



Уведомление
о готовности
документов



Онлайн мониторинг
загруженности
центров

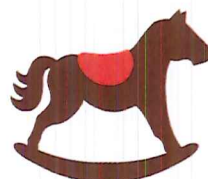
ЕДИНЫЙ НАБОР СОПУТСТВУЮЩИХ УСЛУГ И ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ



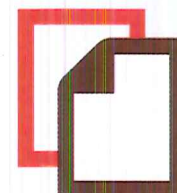
Доступная среда



Велопарковка



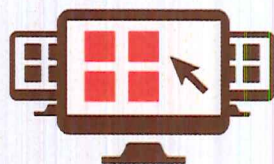
Детский уголок



Копирование документов



Оплата пошлин



Зона электронных услуг



Администратор зала



Бесплатный Wifi



Кофе/снеки

7

**способов
обратной
связи:**



**Пульты
оценки
качества**



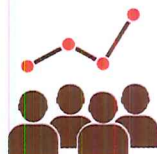
E-mail / Почта



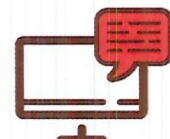
Соцсети



**Мобильное
приложение**



**Анкетирование
и краудсорсинг**



**Вопрос-ответ
на сайте md.mos.ru**

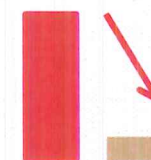


**Горячая
линия**

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



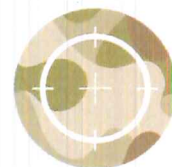
Услуги налоговой службы:
- ИНН
- 3-НДФЛ



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

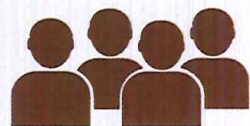


КАЧЕСТВЕННОЕ КОРПОРАТИВНОЕ ОБУЧЕНИЕ – ОСНОВА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В НАШИХ ЦЕНТРАХ.



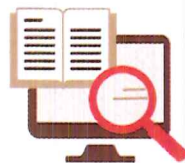
Тренеры Учебного центра – это ранее работавшие в окнах специалисты, которые успешно освоили услуги различных направлений и на основе своего опыта и знаний готовы обучать слушателей, и профессиональные психологи-тренеры, которые готовы научить новичков и руководителей навыкам эффективной коммуникации, 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...

Центры госуслуг Москвы

6 лет назад центры госуслуг Москвы пришли на смену **1200** приемным различным органам власти. Тогда за решением одной жизненной ситуации приходилось ехать в несколько офисов, расположенных зачастую в разных частях города.

А уже 4 года спустя, в 2011 году, согласно исследованию PWC, Москва **вошла в тройку лидеров** по таким показателям развития центров госуслуг, как **Доступность, Комфортность и Управление очередями**, а также оказалась абсолютным лидером по **Установлению диалога** с посетителями. При этом системе центров госуслуг в Москве **всего 6 лет**, в то время как в сравниваемых **мировых столицах**, занимающих высокие места в рейтинге, на развитие центров госуслуг уходило **не менее десятка**, а то и нескольких десятков лет.

За этот период количество услуг, предоставляемых **в одной точке**, увеличилось до **170**. Причем **98%** из них их житель может получить **в любом центре**, вне зависимости от места прописки. Исключение из этого правила сегодня составляют только 3 услуги МВД: регистрация по месту пребывания и по месту жительства, постановка на миграционный учет, оформление приглашения на въезд в РФ иностранных граждан и лиц без гражданства.

Все больше москвичей с доверием приходят в центры госуслуг. Они знают, что здесь их встретят с улыбкой и заботой, помогут решить даже самые трудные вопросы. Так, **каждый день** в наши центры «Мои Документы» обращается **более 70 тысяч** горожан. В 2017 году в центры обратились за 25,5 млн услуг.

Кроме того, **Москва - единственный город в мире**, где центры госуслуг (сейчас их **127** – в каждом районе города) работают без выходных **7 дней в неделю с 8.00 до 20.00**.

В центрах госуслуг практически нет очередей. Среднее время ожидания по сети составляет **3 минуты**. Согласно исследованию Прайс Вотерхаус Куперс, **Москва лидирует в мире** по этому показателю. При этом более положенных **15 минут к универсальным сотрудникам** центров ждет **1 из 2000 человек** (с учетом всех служб, размещенных в центрах, более 15 минут ждет **1 из 2000 посетителей**). Посетителей, которые ожидают приема более 15 минут, в качестве приятного извинения **бесплатно угощают кофе**.

Во всех центрах обеспечен **единый набор сопутствующих услуг и дружелюбных сервисов**. В каждом центре есть возможность сделать копию документа, фото, оплатить пошлину, распечатать документы с флешки, попить кофе или перекусить. А **консультанты в зале помогают получить услуги в электронном виде**.

Сегодня **96,5%** посетителей довольны работой центров. Узнать мнение заявителей очень просто – **оценки**, выставленные посетителями с помощью специальных пультов в окнах приема, транслируются на экран в онлайн режиме.

Обратная связь с жителями – фундамент развития любой сервисной структуры. Главное – слышать клиента.

Самым масштабным проектом, который позволил максимально широко описать круг проблем и идей по их решению, определить векторы развития центров, был краудсорсинг-проект **«Мой офис госуслуг»**. Лучшие предложения активных москвичей уже реализованы. Благодаря участникам проекта появился **Московский стандарт госуслуг**, все центры оснащены бесплатным **Wi-Fi**, **велопарковками** у входа, новыми копировальными аппаратами (позволяющими распечатывать файлы с флешки). Благодаря проекту у нас появился свой **сайт**, у москвичей – возможность получать **уведомления о готовности документов**, выбирать правильный день и час для посещения центров на основе **графиков средней загрузки**, заранее **записываться на прием** по услугам. В самом начале 2018 года в центрах госуслуг, по просьбам жителей, появились крючки для сумок в каждом окне приема.

У центров госуслуг есть свой Учебный центр – **первый в стране**, где готовят сотрудников центров госуслуг. Он открыт в феврале 2015 года. В нем все новички обязательно проходят двухнедельное обучение. Их учат не только разбираться в предоставлении услуг, но и основам клиентоориентированности. А действующие сотрудники регулярно повышают квалификацию. Для этого разработана уникальная программа обучения, которая включает **30 очных и более 100 дистанционных курсов**. И специалисты учебного центра не останавливаются на достигнутом. Например, центры госуслуг совместно с общественными организациями создали специальный тренинг, который позволит сотрудникам поставить себя на место человека с инвалидностью, понять, как правильно общаться и помогать посетителям, требующим особого внимания.

В 2016 году центр **«Мои Документы» района Строгино** одержал победу во всероссийском конкурсе и **стал лучшим в стране**.

Председатель Правительства РФ Дмитрий Медведев объявил благодарность центру госуслуг района Строгино **«за большой вклад в работу по совершенствованию предоставления государственных услуг»**.

С момента появления центров госуслуг в Москве прошло 6 лет. За это время сеть расширилась, а показатели ее развития вышли на мировой уровень, порой даже превосходя его. Причина тому – готовность услышать, чего хочет посетитель. Именно так поступают московские центры госуслуг. Слышат и делают то, о чем просят жители. А иногда и чуточку больше.

Центры госуслуг предлагают много важных государственных услуг.

С 1 июля 2016 года во всех центрах **«Мои Документы»** у универсальных специалистов можно зарегистрировать рождение, отцовство и смерть. В итоге в дополнение к отделениям ЗАГС в Москве появилось 127 точек, где можно с комфортом и минимальными временными затратами получить данные услуги.

Пилотный проект по оформлению водительских удостоверений в центрах госуслуг города Москвы был запущен в декабре 2016 года в центре госуслуг Красносельского района. Далее количество центров, предоставляющих услугу, увеличилось с 1 до 10, затем до 13 и до 23, а в настоящий момент (16.01.2018 г.) в 90 районах Москвы центры госуслуг оказывают эту услугу.

С 7 августа 2017 года универсальные специалисты всех центров госуслуг начали выдавать 5-летние загранпаспорта. Ранее специалисты центров только принимали документы на оформление, а функцию по выдаче паспорта выполняли сотрудники МВД.

11 декабря 2017 года завершился пилотный проект (так называются услуги, которые сначала предоставляются только в нескольких центрах, но со временем распространяются на всю сеть) – теперь услуги ФКУ «Военный комиссариат» (постановка на воинский учет / снятие с воинского учета при переезде на новое место жительства, переоформление военного билета, внесение изменений в документы воинского учета) и услуги Федеральной налоговой службы (оформление ИНН и подача налоговой декларации по форме 3-НДФЛ) предоставляют во всех центрах госуслуг Москвы.

Другие новинки последних шести месяцев включают:

- оформление компенсации за услуги по переводу русского жестового языка (сурдопереводу, тифлосурдопереводу), полученные инвалидом самостоятельно (за счет собственных средств), ежегодной денежной компенсации расходов инвалидов на содержание и ветеринарное обслуживание собак-проводников, информирования о порядке предоставления государственной услуги) на собаку-поводыря, сурдопереводчика и отдельного вида протезирования;

- оформление в безвозмездное пользование гектара на Дальнем Востоке;

- выдача справок о том, является или не является лицо подвергнутым административному наказанию за потребление наркотических средств или психотропных веществ без назначения врача либо новых потенциально опасных психоактивных веществ.

Специально для удобства заявителей в центрах госуслуг можно оформить целый ряд самых важных документов «одним пакетом». Как правило, получить несколько документов разом необходимо в случае какой-либо жизненной ситуации. Именно такие случаи тщательно прорабатываются и создаются «пакеты услуг», для максимально быстрого и удобного получения всех документов. В центрах госуслуг можно оформить документы «одним пакетом» при следующих жизненных ситуациях: перемена имени, рождение ребенка, документы для многодетной семьи, оформление пенсии, оформление наследства, смена места жительства, приобретение жилья.