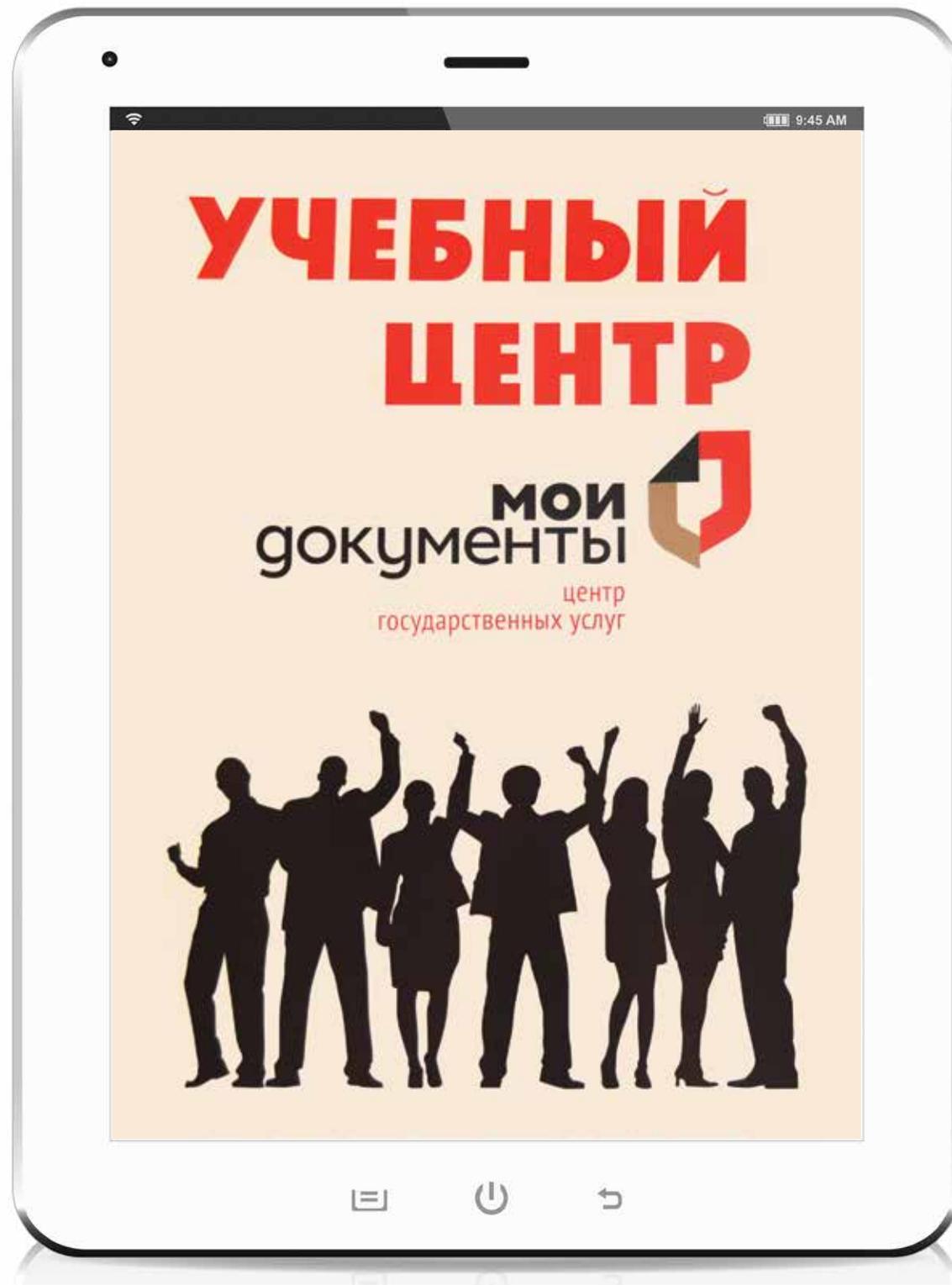


МЫ ОБУЧАЕМ  
**КАДРЫ,**  
КОТОРЫЕ  
**РЕШАЮТ ВСЁ**



# МОСКОВСКИЕ ЦЕНТРЫ «МОИ ДОКУМЕНТЫ» – СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ ДЛЯ ВСЕЙ СТРАНЫ

МОСКВА – ОДИН ИЗ  
КРУПНЕЙШИХ МИРОВЫХ  
МЕГАПОЛИСОВ.  
МЫ ВСЕГДА ПОНИМАЛИ,  
ЧТО НА НАС БУДУТ  
ОРИЕНТИРОВАТЬСЯ В  
ТАКОМ ВАЖНОМ ДЛЯ  
ГРАЖДАН ВОПРОСЕ,  
КАК ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ.

ЗА ТРИ ГОДА СВОЕЙ РАБОТЫ  
МЫ СМОГЛИ ЗАДАТЬ ВЫСОКИЕ  
СТАНДАРТЫ ВСЕЙ СТРАНЕ:  
СКОРОСТЬ,  
УДОБСТВО,  
МАКСИМАЛЬНАЯ ОТКРЫТОСТЬ,  
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ.

**ЕДИНСТВЕННОЕ** ПРИСУТСТВЕННОЕ МЕСТО  
ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ВСЕХ ВОСТРЕБОВАННЫХ  
ГОСУСЛУГ

**>140**  
УСЛУГ

**>200**  
ВИДОВ  
ДОКУМЕНТОВ



**УНИВЕРСАЛЬНЫЕ СПЕЦИАЛИСТЫ** ДЛЯ  
ОКАЗАНИЯ ВСЕХ ВОСТРЕБОВАННЫХ  
ГОСУСЛУГ

**72%**

УСЛУГ  
ОКАЗЫВАЮТ  
УНИВЕРСАЛЬНЫЕ  
СПЕЦИАЛИСТЫ



**КОНСТРУКТИВНЫЙ ДИАЛОГ**  
С ГОРОЖАНАМИ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ  
РАБОТЫ ЦЕНТРОВ

СЕГОДНЯ  
**>50%**

ОБРАЩЕНИЙ  
В СЕТИ ИНТЕРНЕТ  
ПО КОНКРЕТНЫМ  
ВОПРОСАМ



# МОСКОВСКИЙ ЦЕНТР ГОСУСЛУГ – МЕСТО, ГДЕ ВСЕГДА ПОМОГУТ

**НАША ЦЕЛЬ – КУЛЬТУРНАЯ РЕВОЛЮЦИЯ В РАБОТЕ ЧИНОВНИКОВ! НАШИ СОТРУДНИКИ ЭТУ ЦЕЛЬ РАЗДЕЛЯЮТ, УМЕЮТ ТАК РАБОТАТЬ И РАДЫ ПОМОГАТЬ ЛЮДЯМ. ВЕДЬ ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ – ЭТО ЛЮДИ, КОТОРЫЕ В НИХ РАБОТАЮТ. ОНИ ПРЕДСТАВЛЯЮТ ГОСУДАРСТВО, И ОНИ ВЛИЯЮТ НА ВОСПРИЯТИЕ ВЛАСТИ ОБЩЕСТВОМ.**

**МЫ ВОЗВЕЛИ В СТАНДАРТ НОВЫЙ СТИЛЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОСЕТИТЕЛЯМИ – ОТКРЫТЫЙ, ДРУЖЕЛЮБНЫЙ, ОРИЕНТИРОВАННЫЙ НА КЛИЕНТА. МЫ СОЗДАЕМ КОМАНДУ ЕДИНОМЫШЛЕННИКОВ. ....КАК? →**



 **ТЩАТЕЛЬНЫЙ ОТБОР ПЕРСОНАЛА**



**РЕГУЛЯРНОЕ ОБУЧЕНИЕ** .....



**МОТИВАЦИЯ** .....

Уже сейчас **оплата труда** сотрудника зависит от количества обслуженных посетителей, их удовлетворенности и времени обслуживания. Мы ориентированы на потребности жителей.

Наши специалисты регулярно проходят **тренинги по развитию** навыков клиентоориентированной работы и разрешению конфликтных ситуаций.

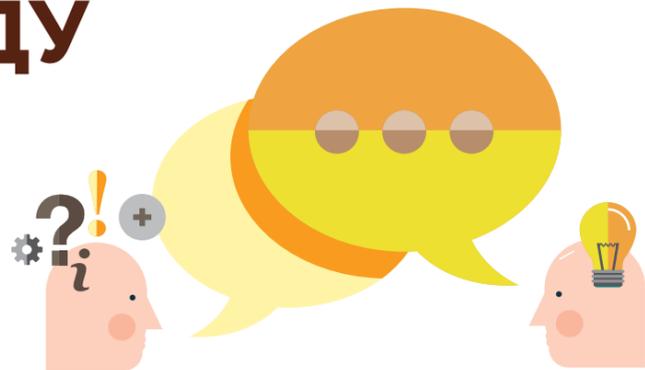
Москвичи уже почувствовали результат. Проведенные в 2014 году фокус-группы выявили: нас любят, нам доверяют!

Для нас это показатель – новая философия оказания государственных услуг работает.



# ЧЕМУ ОБУЧАЮТСЯ СОТРУДНИКИ ЦЕНТРОВ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ. ТРЕНИНГИ В 2014 ГОДУ

6



## ПРОДУКТОВЫЕ КУРСЫ

**8** ТЕМАТИЧЕСКИХ ОЧНЫХ КУРСОВ  
ПО ВОПРОСАМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ

ОБУЧЕНО  
**3185**  
СОТРУДНИКОВ  
**71%**  
ОБЩЕЙ  
ЧИСЛЕННОСТИ

- жилищной политики и жилищного фонда
- обязательного медицинского страхования
- миграционной службы
- государственной регистрации
- кадастра и картографии
- пенсионного фонда
- жилищной инспекции
- управления внутренних дел

**20** ДИСТАНЦИОННЫХ КУРСОВ  
ПО ВОПРОСАМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

ОБУЧЕНО  
**3200**  
СОТРУДНИКОВ  
**71%**  
ОБЩЕЙ  
ЧИСЛЕННОСТИ

- Росреестра
- ГКН
- государственного кадастрового учёта недвижимого имущества
- жилищной политики и жилищного фонда
- выдачи и обслуживания универсальных карт
- выдачи и аннулирования охотничьих билетов
- центра жилищных субсидий
- БТИ
- обязательного медицинского страхования

В 2015 году мы будем еще больше уделять внимание обучению основного персонала в связи с необходимостью интенсивного формирования из всех специалистов центров универсальных специалистов. Поэтому мы планируем в этом году обучить **4300** сотрудников (95,5% от общей численности), что поможет нам оказывать госуслуги для населения г. Москвы еще качественнее!

## СЕРВИСНЫЕ КУРСЫ

**11** ТЕМАТИЧЕСКИХ ОЧНЫХ КУРСОВ

ОБУЧЕНО  
**2600**  
СОТРУДНИКОВ  
**58%**  
ОБЩЕЙ  
ЧИСЛЕННОСТИ

1. Добро пожаловать в команду!  
Прошел **каждый** новый сотрудник
2. Клиентоориентированный сервис  
Обучен **каждый третий** сотрудник за 2014 г.
3. Профессиональный ресепшн (Навыки профессионального обслуживания для помощников на входе)  
Обучены **все** помощники на входе
4. Эффективная коммуникация и обслуживание  
Обучен **каждый третий** сотрудник за 2014 г.
5. Эффективный руководитель  
Обучены **все** руководители центров госуслуг
6. Управление временем  
Обучены **все** руководители центров госуслуг
7. Работа с возражениями и претензиями  
Обучены **все** руководители центров госуслуг
8. Управление стрессом  
Новый курс. За полтора месяца 2015 года обучены **все** руководители центров госуслуг и их заместители.
9. Инструменты и методы наставничества  
Обучены **все** руководители центров госуслуг
10. Технологии проведения тренинга
11. Проведение интервью

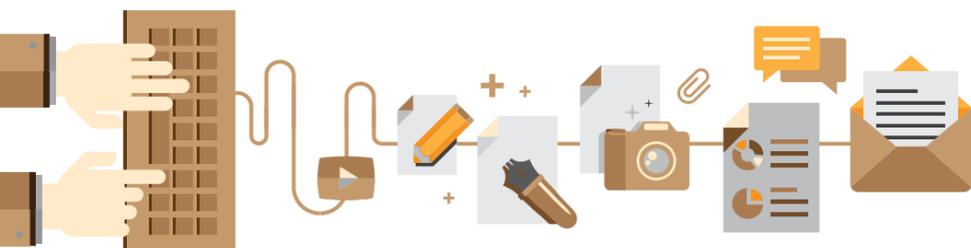
В 2014 ГОДУ  
каждый  
сотрудник  
из категории  
основного  
персонала  
Центров в  
среднем  
обучался  
**71** ЧАС  
руководители  
Центров –  
в среднем  
**104** ЧАСА

Большинство отечественных и международных крупных сетевых компаний закладывают норму по обучению для линейного персонала не менее чем 60 часов в год.

7



# НОВЫЕ ТРЕНИНГИ В 2015 ГОДУ



## ПРОДУКТОВЫЕ КУРСЫ

**3** НОВЫХ ТЕМАТИЧЕСКИХ ОЧНЫХ КУРСА ПО ВОПРОСАМ

БУДЕТ ОБУЧЕНО  
**700**  
СОТРУДНИКОВ

**14%** ОБЩЕЙ ЧИСЛЕННОСТИ (с учётом открытия новых центров и естественной ротации персонала, повышением степени универсализации специалистов)

- регистрации актов гражданского состояния,
- налогового учёта и налогообложения
- социальной защиты

**21** НОВЫЙ ДИСТАНЦИОННЫЙ КУРС ПО ВОПРОСАМ

БУДЕТ ОБУЧЕНО  
**4300**  
СОТРУДНИКОВ  
**86%**  
ОБЩЕЙ ЧИСЛЕННОСТИ

- миграционной политики
- жилищного учёта
- приватизации
- перепланировки и (или) переустройства жилых и нежилых помещений,
- внесения в реестр парковочных разрешений,
- выдачи универсальной карты студента
- регистрации актов гражданского состояния
- организации информационного обеспечения на основании документов Архивного фонда Москвы
- пенсионного фонда
- жилищной политики и жилищного фонда

## ЗАПЛАНИРОВАНО

- провести аттестацию сотрудников центров оказания госуслуг, оценку руководителей по методике 306 градусов,
- провести мероприятия по командообразованию,
- запустить программу профессиональной подготовки специалистов (новых сотрудников)

## В РАЗРАБОТКЕ

**30** НОВЫХ ДИСТАНЦИОННЫХ КУРСОВ ПО ВОПРОСАМ

по 15 курсам  
БУДЕТ ОБУЧЕНО  
**4300**  
СОТРУДНИКОВ  
**86%**  
ОБЩЕЙ ЧИСЛЕННОСТИ

(15 курсов будут разрабатывать во II половине 2015 г., и обучение по ним будет в 2016 г.)

- жилищного учёта
- адресной регистрации объектов недвижимости
- права доступа к подсистеме «Личный кабинет»
- предоставления информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического лица
- помощник на входе
- расчёта - перерасчёта ЖКХ
- мер социальной поддержки
- чествования юбиляров супружеской жизни
- отключения радиоточки
- документов, находящихся в архивах управ и префектур
- информирования о лицензировании и государственной регистрации в системе Роспотребнадзора.

**8** НОВЫХ СЕРВИСНЫХ КУРСОВ

БУДЕТ ОБУЧЕНО  
**3000**  
СОТРУДНИКОВ  
**60%**  
ОБЩЕЙ ЧИСЛЕННОСТИ

(с учётом открытия новых центров и естественной ротации персонала)

- Управление клиентоориентированностью
- Управление электронной очередью (для помощников на входе и универсальных специалистов)
- Деловой русский язык
- Управление стрессом, выгорание на рабочем месте
- Наставничество, инструменты и методы наставничества
- «Тайный покупатель» - эффективный инструмент повышения качества обслуживания заявителя



# ПРИЛОЖЕНИЯ ПЕРЕЧЕНЬ КУРСОВ



## ОБУЧЕНИЕ СТАНДАРТАМ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ.

### ПЕРЕЧЕНЬ СЕРВИСНЫХ КУРСОВ.

1. Добро пожаловать в команду!
2. Клиентоориентированный сервис
3. Навыки профессионального обслуживания для помощников на входе
4. Эффективные коммуникации и обслуживание
5. Эффективный руководитель
6. Управление временем
7. Работа с возражениями и претензиями
8. Управление стрессом
9. Наставничество, инструменты и методы
10. Технологии проведения тренинга
11. Проведение интервью

### НОВЫЕ В 2015 ГОДУ

12. Управление клиентоориентированностью (для руководителей и заместителей руководителей центров госуслуг).
13. Электронная очередь: инструменты электронной очереди (для помощников на входе и универсальных специалистов)
14. Управление электронной очередью (для руководителей и заместителей руководителей центров госуслуг)
15. Деловой русский язык
16. Управление стрессом, выгорание на рабочем месте
17. Стрессоустойчивость на рабочем месте (для вновь принятых сотрудников)
18. Наставничество как инструмент эффективного руководителя
19. «Тайный покупатель» как инструмент эффективного руководителя

### ПРОДУКТОВОЕ ОБУЧЕНИЕ. ПЕРЕЧЕНЬ ОЧНЫХ КУРСОВ.

1. Обучение по вопросам предоставления государственных услуг ДЖП и ЖФ
2. Обучение по вопросам предоставления государственных услуг МГФОМС
3. Обучение по вопросам предоставления государственных услуг УФМС
4. Обучение по вопросам предоставления государственных услуг Федеральной

службы государственной регистрации, кадастра и картографии

5. Обучение по вопросам предоставления государственных услуг ПФР сотрудников
6. Обучение по вопросам предоставления государственных услуг МЖИ
7. Обучение по вопросам предоставления государственных услуг ГУВД
8. Обучение ДИТ по теме «Электронные, мобильные, платёжные сервисы г.Москвы»

### НОВЫЕ В 2015 ГОДУ

9. Обучение по вопросам предоставления государственных услуг ДСЗН
10. Обучение по вопросам предоставления государственных услуг ФНС
11. Обучение по вопросам предоставления государственных услуг МГФОМС

### ПРОДУКТОВОЕ ОБУЧЕНИЕ.

#### ПЕРЕЧЕНЬ ДИСТАНЦИОННЫХ КУРСОВ

1. Вводный модуль. Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним. Этапы и порядок работы.
2. Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним. Жилые помещения (квартиры, комнаты). Часть 1
3. Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним. Жилые помещения (квартиры, комнаты). Часть 2
4. Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним. Нежилые помещения (гаражи, машино-места, боксы). Часть 1
5. Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним. Нежилые помещения (гаражи, машино-места, боксы). Часть 2
6. Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним. Земельные участки. Часть 1
7. Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним. Земельные участки. Часть 2
8. Государственная регистрация прав на

недвижимое имущество и сделок с ним. Государственная регистрация вещного права.

9. Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним. Регистрация ранее возникшего права.
10. Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним. Регистрация права собственности на основании судебных актов.
11. Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним. Дополнительные регистрационные действия.
12. Предоставление общедоступных сведений из ЕГРП по запросу заявителей.
13. Предоставление сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости
14. Государственный кадастровый учет недвижимого имущества
15. Принятие граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях
16. Выдача и обслуживание универсальных электронных карт
17. Предоставление гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг
18. Проведение инвентаризации и предоставление информации технического учета
19. Выдача и аннулирование охотничьих билетов
20. Прием документов по обязательному социальному страхованию

### НОВЫЕ В 2015 ГОДУ

21. Выдача и замена паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ
22. Оформление и выдача па-

спортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ

23. Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ
24. Миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ
25. Подготовка и выдача запрашиваемых заявителями документов. Предоставление информации жилищного учета
26. Подготовка и выдача запрашиваемых заявителями документов для приватизации муниципального жилья и переоформления договора социального найма
27. Согласование переустройства и (или) перепланировки жилых и нежилых помещений в многоквартирных домах и оформление приемочной комиссией акта о завершенном переустройстве и (или) перепланировке помещений в многоквартирных домах
28. Внесение в реестр парковочных разрешений инвалидов города Москвы, записи о парковочном разрешении инвалида, сведений об изменении записи о транспортном средстве в парковочном разрешении инвалида и о продлении действия парковочного разрешения инвалида
29. Внесение в реестр резидентных парковочных разрешений города Москвы, записи о резидентном парковочном разрешении, сведений об изменении записи о транспортном средстве в резидентном парковочном разрешении и об аннулировании резидентного парковочного разрешения
30. Внесение в реестр парковоч-



# ПРИЛОЖЕНИЯ ПЕРЕЧЕНЬ КУРСОВ ПРОДОЛЖЕНИЕ



ных разрешений многодетных семей города Москвы, записи о парковочном разрешении многодетным семьям, сведений об изменении записи о транспортном средстве в парковочном разрешении многодетных семей и о продлении действия парковочного разрешения многодетным семьям

31. Выдача персонализированной универсальной карты студента

32. Подача заявления на регистрацию брака

33. Подача заявления на расторжение брака по взаимному согласию супругов, не имеющих общих детей, не достигших совершеннолетия

34. Выдача повторного документа о государственной регистрации актов гражданского состояния

35. Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений (выдачи архивных справок, архивных копий, архивных выписок, информационных писем) на основе документов Архивного фонда Москвы и других архивных документов.

36. Прием заявлений о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал и выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал.

37. Прием заявлений о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала.

38. Прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг.

39. Анкетирование физических лиц для регистрации в системе обязательного пенсионного страхования: прием анкет, заявлений об обмене, заявлений о выдаче дубликата от страхователей и физических лиц, выдача изготовленных страховых свидетельств

40. Выдача полиса обязательного медицинского страхования

41. Перевод жилого (нежилого) помещения в нежилое (жилое)

42. Приватизация жилых помещений жилищного фонда города Москвы

## В РАЗРАБОТКЕ НА 2015 Г.

43. Предоставление информации об очередности граждан, состоящих на жилищном учете

44. Предоставление жилых помещений жилищного фонда города Москвы по договорам социального найма или по договорам безвозмездного пользования жителям Москвы, состоящим на жилищном учете

45. Предоставление жилых помещений жилищного фонда города Москвы по договорам найма, в том числе в бездотационных домах жилищного фонда города Москвы

46. Предоставление жилых помещений жилищного фонда города Москвы по договорам купли-продажи с расщеплением платежа

47. Предоставление жилых помещений жилищного фонда города Москвы по договорам купли-продажи с использованием ипотечного жилищного кредитования

48. Предоставление жилых помещений жилищного фонда города Москвы гражданам с заболеваниями опорно-двигательного аппарата (инвалидам-колясочникам)

49. Заключение договоров социального найма на жилые помещения, предоставленные по ордеру или на основании решения органа исполнительной власти города Москвы (уполномоченного лица)

50. Предоставление субсидий для приобретения или строительства жилых помещений

51. Заключение дополнительных соглашений к договорам пользования

жилыми помещениями жилищного фонда города Москвы и внесение в них изменений

52. Передача гражданами приватизированных жилых помещений в собственность города Москвы

53. Предоставление информации и документов о зарегистрированных до 31 января 1998 г. правах на объекты жилищного фонда

54. Выдача социальной карты

55. Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи

56. Прием заявлений на отключение радиоточки

57. Предоставление доступа гражданам к подсистеме «Личный кабинет» государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы» в части приема и передачи документов

58. Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производством в отношении физического лица

59. МВД (выдача справки об отсутствии судимости)

60. Предоставление заверенных уполномоченными лицами префектуры документов по вопросам, затрагивающим права и законные интересы заявителя, в том числе находящихся в архиве префектуры. Предоставление заверенных уполномоченными лицами управы района документов по вопросам, затрагивающим права и законные интересы заявителя, в том числе находящихся в архиве управы

района

61. Признание жилого помещения пригодным (непригодным) для проживания

62. ЗАГС. Государственная регистрация рождения

63. ДСЗН. Назначение и предоставление ежемесячного пособия по уходу за ребенком

64. ДСЗН. Назначение и предоставление ежемесячной компенсационной выплаты лицу, занятому уходом за ребенком-инвалидом в возрасте до 18 лет или инвалидом с детства до 23 лет.

65. ДСЗН. Выдача справки о праве на государственную социальную стипендию для малообеспеченных студентов

66. ДСЗН. Выдача справки о факте получения, о размере пособий, компенсаций и других социальных выплат либо выдача справки о неполучении указанных выплат.

67. ДСЗН. Выдача справки о среднедушевом доходе семьи или доходе одиноко проживающего гражданина и величине прожиточного минимума в городе Москве в целях оказания бесплатной юридической помощи

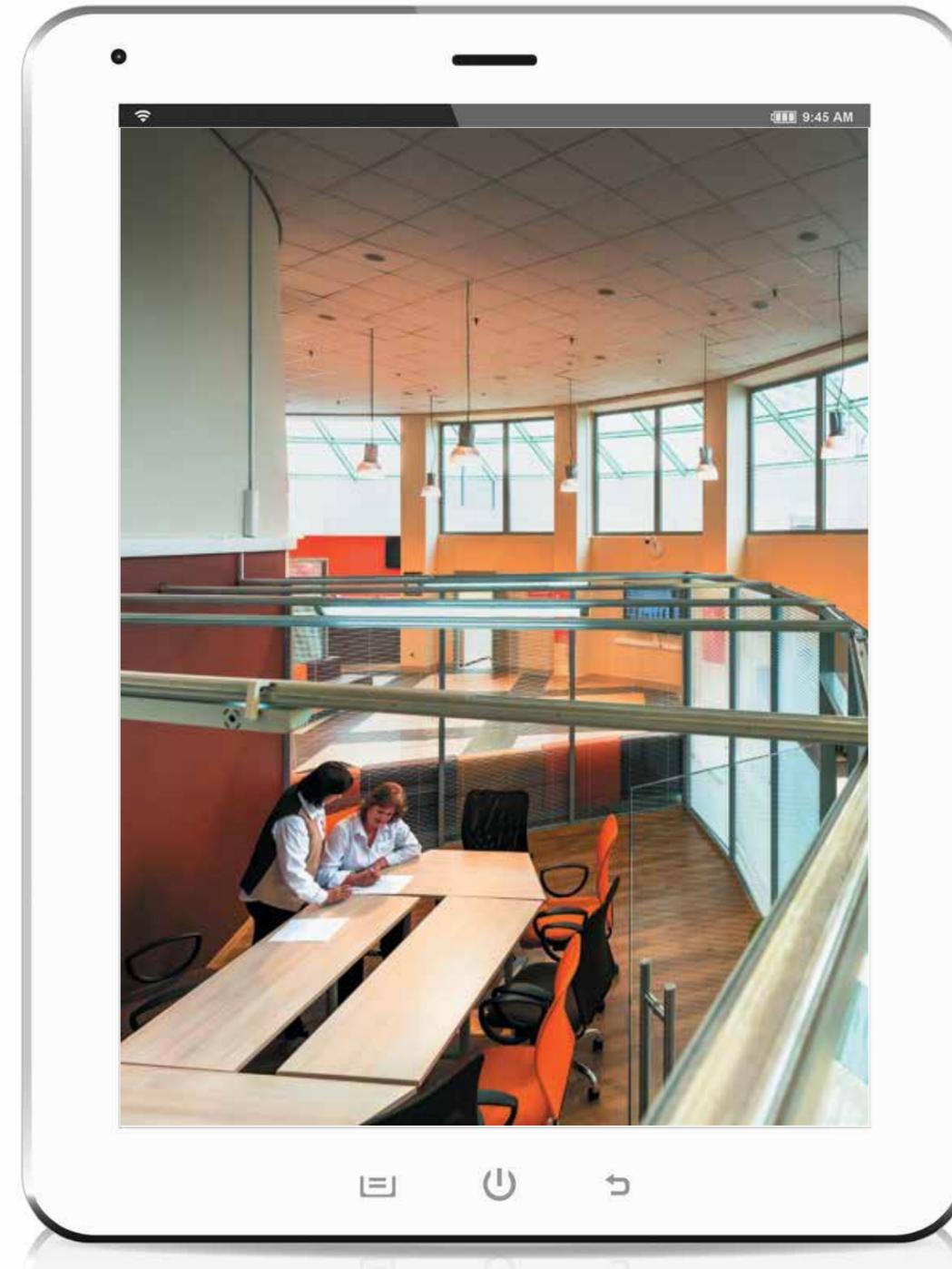
68. Оформление и выдача удостоверения многодетной семьи города Москвы и его дубликата

69. Назначение и предоставление ежемесячного пособия на ребенка.

70. Адресная регистрация объектов недвижимости

71. ЗАГС. Государственная регистрация смерти

72. ЗАГС. Государственная регистрация установления отцовства



## НАШИ КОНТАКТЫ

ТЕЛ.: 8 (499) 940 10 60  
ФАКС: 8 (499) 940 10 50  
ЭЛ. ПОЧТА: MD@SOCIAL.MOS.RU  
АДРЕС: ВОЗНЕСЕНСКИЙ ПЕРЕУЛОК, ДОМ 22,  
МОСКВА, 125009  
САЙТ: WWW.MD.MOS.RU





**МЫ ОБУЧАЕМ  
КАДРЫ,  
КОТОРЫЕ  
РЕШАЮТ ВСЁ**