

# ТРИ ГОДА БОЛЬШОГО ПУТИ





МФЦ



МОИ  
документы



# ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ. НАШИ ДОСТИЖЕНИЯ

ЕДИНСТВЕННОЕ ПРИСУТСТВЕННОЕ МЕСТО ДЛЯ  
ПОЛУЧЕНИЯ ВСЕХ ВОСТРЕБОВАННЫХ ГОСУСЛУГ

УНИВЕРСАЛЬНЫЕ СПЕЦИАЛИСТЫ ДЛЯ  
ОКАЗАНИЯ ВСЕХ ВОСТРЕБОВАННЫХ ГОСУСЛУГ

КОНСТРУКТИВНЫЙ ДИАЛОГ  
С ГОРОЖАНАМИ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ  
РАБОТЫ ЦЕНТРОВ

> **140**  
УСЛУГ

> **200**  
ВИДОВ  
ДОКУМЕНТОВ



**72%**  
УСЛУГ  
ОКАЗЫВАЮТ  
УНИВЕРСАЛЬНЫЕ  
СПЕЦИАЛИСТЫ



СЕГОДНЯ > **50%**  
ОБРАЩЕНИЙ  
В СЕТИ ИНТЕРНЕТ  
СОДЕРЖАТ  
КОНСТРУКТИВ



# МОСКОВСКИЕ ЦЕНТРЫ СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ

# «МОИ ДОКУМЕНТЫ» – 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  
И ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ.



# НАШ ПУТЬ



## НОВОВВЕДЕНИЯ

- Мобильный офис на территории Новой Москвы
- Онлайн-просмотр информации о загруженности центров
- Предзапись на приём по самым востребованным и трудоемким услугам
- Удобная внутренняя навигация
- Колл-центр
- Дополнительные сервисы: фотокабины, кофемашины, автоматы со снеками

## ЕЖЕГОДНАЯ СТАТИСТИКА

- Все сотрудники принимают «Московский стандарт госуслуг»
- Обмен опытом с иностранными специалистами на Московском урбанистическом форуме
- Краудсорсинг-проект по улучшению работы Центров
- Проведение опросов Центра «Мои документы» в мобильном приложении «Активный гражданин»
- Онлайн-оценки посетителей на экране центров
- Дресс-код для сотрудников
- Пилотный проект получения услуги по жизненной ситуации «рождение ребёнка». 202 семьи получили полный пакет документов
- SMS- и e-mail-уведомление о готовности документов
- Бесплатный WI-FI во всех центрах
- Учебный центр повышения квалификации сотрудников
- Пилотный проект предзаписи на услуги Пенсионного фонда
- Пилотный проект предзаписи на услугу «Оформление биометрического загранпаспорта»



|  | 2010                          | 2011          | 2012                      | 2013   | 2014                           | 2015                      |
|--|-------------------------------|---------------|---------------------------|--|--------------------------------|---------------------------|
|  |                               |               |                           | 12 МЛН УСЛУГ<br>ОКАЗАНО ЗА ГОД                                 | 15 МЛН УСЛУГ<br>ОКАЗАНО ЗА ГОД |                           |
| До создания центров:                             | 22 авг. первый центр в Москве | 40 центров    | 65 центров                | КОЛИЧЕСТВО ЦЕНТРОВ   | 93 центра                      | 104 центра                |
| ● 1200 приемных различных органов власти         | 48 сотрудников                | 321 сотрудник | 3049 сотрудников          | КОЛИЧЕСТВО СОТРУДНИКОВ   | 4400 сотрудников               | >5000 сотрудников         |
| ● В среднем 2-3 посещения для получения услуги   | <100 услуг                    | >120 услуг    | >130 услуг                | КОЛИЧЕСТВО УСЛУГ   | >140 услуг                     | 141 услуга                |
| ● Среднее время получения услуги – более 6 часов | –                             | 4% услуг      | 65% услуг                 | КОЛИЧЕСТВО УСЛУГ ПО ЭКСТЕРРИТОРИАЛЬНОМУ ПРИНЦИПУ               | 97% услуг                      | 137 (97%) услуг           |
|  | –                             | –             | 20% услуг                 | КОЛИЧЕСТВО УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УНИВЕРСАЛЬНЫМИ СПЕЦИАЛИСТАМИ | 42% услуг                      | 106 (72%) услуг           |
|  | –                             | –             | 40 минут                  | СРЕДНЕЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ В ОЧЕРЕДИ                               | 20 минут                       | 6 минут                   |
|  | –                             | –             | –                         | КОЛИЧЕСТВО ПОСЕТИТЕЛЕЙ, ОЖИДАВШИХ БОЛЬШЕ ЧАСА                  | 63231 чел. (январь)            | 5612 чел. (январь)        |
|  | –                             | –             | >40 тыс. обращений в день | КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ В ДЕНЬ                                    | >50 тыс. обращений в день      | >60 тыс. обращений в день |



СУММИРУЯ ВСЕ НАРАБОТАННЫЙ ОПЫТ,

# МЫ РАЗРАБОТАЛИ И ПРИНЯЛИ МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ,

КОТОРЫЙ БАЗИРУЕТСЯ НА ВОСЬМИ ПРИНЦИПАХ.

## ВОСЕМЬ ПРИНЦИПОВ МОСКОВСКОГО СТАНДАРТА ГОСУСЛУГ



**1 КЛИЕНТ ВСЕГДА ПРАВ**

**5 ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО**

**2 ГЛАВНОЕ –  
ПРОФЕССИОНАЛИЗМ**

**6 ДРУЖЕЛЮБИЕ  
И ПРИВЕТЛИВОСТЬ**

**3 ВЫСЛУШАТЬ, УСЛЫШАТЬ,  
ПОМОЧЬ**

**7 ЛИЧНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ  
ЗА КАЧЕСТВО РАБОТЫ**

**4 БЕРЕЧЬ ВРЕМЯ КЛИЕНТА**

**8 ПОМОЩЬ ЛЮДЯМ –  
С УДОВОЛЬСТВИЕМ  
И ГОРДОСТЬЮ**



## ЭТОТ СТАНДАРТ ПОДПИСАЛ МЭР ГОРОДА

И ТОРЖЕСТВЕННО ПРИНЯЛИ ВСЕ СОТРУДНИКИ  
МОСКОВСКИХ ЦЕНТРОВ ГОСУСЛУГ.

### 1. КЛИЕНТ ВСЕГДА ПРАВ

Сотрудник центра всегда поможет ему правильно сформулировать вопрос и даст квалифицированный ответ.

### 2. ГЛАВНОЕ – ПРОФЕССИОНАЛИЗМ

Сотрудники центра работают быстро и качественно. Они знают свое дело, внимательно и аккуратно работают с документами, с удовольствием консультируют клиентов.

### 3. ВЫСЛУШАТЬ, УСЛЫШАТЬ, ПОМОЧЬ

Каждый клиент – особый, каждый запрос – уникален. Никакой закон не может предусмотреть всего многообразия человеческих проблем. Задача сотрудника центра – войти в положение каждого клиента.

### 4. БЕРЕЧЬ ВРЕМЯ КЛИЕНТА

Задача центров госуслуг – сэкономить людям время, эффективно удовлетворить их запросы, избавить от лишних хлопот.

### 5. ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО

Центры госуслуг становятся ближе к каждому московскому дому, а услуги центров – все более удобными и доступными для всех категорий граждан.

### 6. ДРУЖЕЛЮБИЕ И ПРИВЕТЛИВОСТЬ

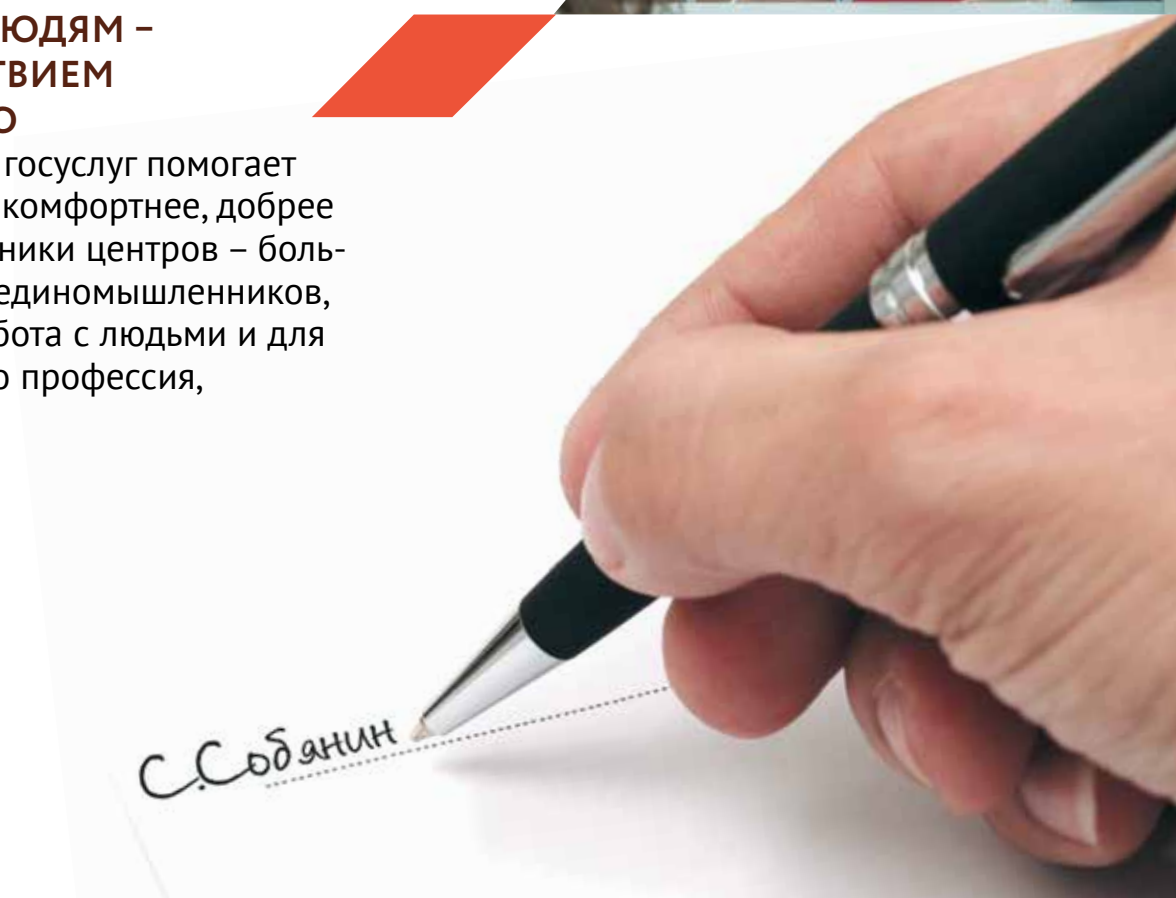
Центры встречают людей комфортом и уютом, опрятностью и чистотой. Клиенты в них – желанные гости, их примут дружелюбно и приветливо, с улыбкой и хорошим настроением.

### 7. ЛИЧНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КАЧЕСТВО РАБОТЫ

Работа сотрудника центра считается выполненной, только если ответ информативен, а срок оказания услуги не нарушен. Каждый посетитель оценивает проделанную работу по этим строгим критериям.

### 8. ПОМОЩЬ ЛЮДЯМ – С УДОВОЛЬСТВИЕМ И ГОРДОСТЬЮ

Работа центров госуслуг помогает сделать Москву комфортнее, добрее и лучше. Сотрудники центров – большой коллектив единомышленников, для которых работа с людьми и для людей не только профессия, но и призвание.



С.Собянин





# МЫ СТАНОВИМСЯ БЛИЖЕ



Центры работают без перерывов на обед и выходных

с **8** до **8**  
**УТРА ВЕЧЕРА**  
**7 ДНЕЙ В НЕДЕЛЮ**

**ЗА ЛЮБОЙ\* УСЛУГОЙ**

можно прийти в ближайший центр, независимо от места регистрации гражданина.

\*Сегодня лишь 4 услуги являются исключением из этого правила.



В Новой Москве работают мобильные офисы, предоставляющие

от **16** **27** услуг  
**ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ**

Чтобы москвичи как можно меньше времени тратили на получение госуслуг, мы взяли курс на расширение компетенций каждого сотрудника.

# ВСЁ БОЛЬШЕ И БОЛЬШЕ МЫ БЕРЁМ НА СЕБЯ

СЕГОДНЯ ВСЕ ВОСТРЕБОВАННЫЕ УСЛУГИ **(72%)**

ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ УНИВЕРСАЛЬНЫМИ СПЕЦИАЛИСТАМИ





## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

- Предварительная запись на прием
- СМС- и e-mail-уведомление о готовности документов
- Онлайн-мониторинг загруженности центров
- Электронная очередь и внутренняя навигация
- Экспресс-фото на документы
- Оплата госпошлин через терминал

## УДОБНЫЕ СЕРВИСЫ

- Копирование документов
- Распечатка анкет и заявлений с флешки
- Кофемашины и автоматы с закусками
- Детский уголок
- Бесплатный доступ в интернет для самостоятельного подключения услуг
- Wi-Fi
- Велопарковки
- Доступ для маломобильных групп граждан

# СОВРЕМЕННЫЙ КОМФОРТ

РАБОТА ПО УПРОЩЕНИЮ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУСЛУГ ВЕДЁТСЯ ПОСТОЯННО. МЫ НЕПРЕРЫВНО РАСШИРЯЕМ ПЕРЕЧЕНЬ УДОБНЫХ СЕРВИСОВ.





# МЫ ВСЕГДА ОТКРЫТЫ ДЛЯ КОНСТРУКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

ТОЛЬКО ПОСТОЯННО ОБЩАЯСЬ С МОСКВИЧАМИ, МЫ МОЖЕМ СОВЕРШЕНСТВОВАТЬСЯ. ПОЭТОМУ В ПРОШЛОМ ГОДУ МЫ НАЧАЛИ АКТИВНО РАБОТАТЬ НАД РАСШИРЕНИЕМ КАНАЛОВ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ГОРОЖАНАМИ.



**Онлайн-трансляция оценок посетителей:** с помощью устройства like-unlike возле каждого окна сразу после получения услуги можно оценить обслуживание. На экранах в зале ожидания в режиме онлайн видно, сколько человек сегодня были довольны или недовольны обслуживанием.

**Мобильное приложение «Активный гражданин»:** опросы по самым актуальным для города задачам. Москвичи отвечают на наши вопросы и помогают сделать процесс получения госуслуг максимально комфортным.

**Опросы и анкетирование в центрах** помогают по горячим следам разобраться в проблемах и найти решение.

**Краудсорсинг-проект:** более 5 тыс. жителей дали идеи по улучшению центров. Большинство из них уже реализованы.

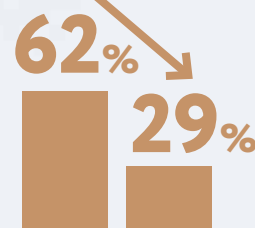
**Сайт [md.mos.ru](http://md.mos.ru), аккаунты в соцсетях Facebook, «ВКонтакте», «Твиттер» и на Youtube:** здесь мы рассказываем все свои новости и отвечаем на вопросы.

**Телефон горячей линии:** специалисты колл-центра отвечают на вопросы с 8 утра до 8 вечера семь дней в неделю.



Мы снизили число отрицательных обращений граждан

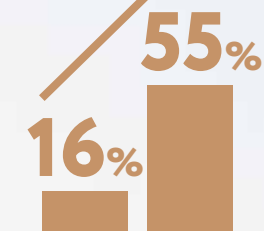
БОЛЕЕ ЧЕМ В 2  
РАЗА



ТОЛЬКО ЗА 2014 ГОД!

Мы переводим в конструктив общение с горожанами.

БОЛЕЕ ЧЕМ В 3 РАЗА



ВЫРОСЛА ЗА 2014 ГОД  
ДОЛЯ  
ОБРАЩЕНИЙ ПО  
КОНКРЕТНЫМ  
ВОПРОСАМ



Сегодня мы без ложной скромности можем сказать, что столичные центры государственных услуг «Мои документы» являются самыми передовыми в стране. Мы проделали большую работу. И нам есть куда расти. Мы стремимся к тому, чтобы москвичи как можно меньше времени тратили на получение государственных услуг. Все наши сервисы, график работы, уровень компетентности специалистов подчинены решению этой задачи. Мы постоянно изучаем лучший мировой опыт по предоставлению государственных услуг и внедряем его в свою работу. Мы участвуем в работе международного Московского урбанистического форума, где собираются ведущие специалисты со всего мира. Из опыта общения с ними мы знаем, что **ИМЕННО РАЗВИТИЕ НОВОЙ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУСЛУГ ПРИВОДИТ К ИНФРАСТРУКТУРНЫМ И АДМИНИСТРАТИВНО-ОРГАНИЗАЦИОННЫМ ИЗМЕНЕНИЯМ, ФОРМИРОВАНИЮ НОВОЙ КУЛЬТУРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ. ТАК МЫ РАЗВИВАЕМСЯ САМИ И ДЕЛАЕМ УДОБНЕЕ НАШ ЛЮБИМЫЙ ГОРОД!**

# МЫ ИДЕМ ВПЕРЕД!







**ТРИ ГОДА**  
**БОЛЬШОГО ПУТИ**