



С улыбкой, заботой и пользой!

ПРЕЗЕНТАЦИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ МФЦ

МФЦ РАЙОНА СОЛНЦЕВО





121

центр



Более 6 000

сотрудников



Более **150/200**

услуг/документов



Более **70 000**

посетителей
в день



Более **15 млн**

обращений
за 2014 год



7 дней

в неделю
с 8 до 20



мобильный офис

в Новой Москве



**единая горячая
линия**

Единый стандарт обслуживания

Лифты



Гардеробы



Детский
уголок



Маломобильные
группы



Зона электронных
услуг



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ



Банкоматы
и терминалы



Копирование
документов



Фото
на документы



Аппараты с едой
и напитками

Центр госуслуг – центр притяжения

Культурные



Обучающие



Дискуссионные



Детские



И многие другие



ОРГАНИЗАЦИЯ МЕРОПРИЯТИЙ ДЛЯ ЖИТЕЛЕЙ РАЙОНА

Мастер-классы

Выставки

Компьютерные
курсы

Московский стандарт госуслуг



**В СЕНТЯБРЕ 2014 ГОДА МЭРОМ МОСКВЫ
С.С. СОБЯНИНЫМ БЫЛ УТВЕРЖДЕН
«МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ».**

**ЕДИНЫЙ СВОД ПРАВИЛ ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ
8 ОСНОВНЫХ ПУНКТОВ:**

- 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**



С улыбкой, заботой и пользой!

Управление очередями

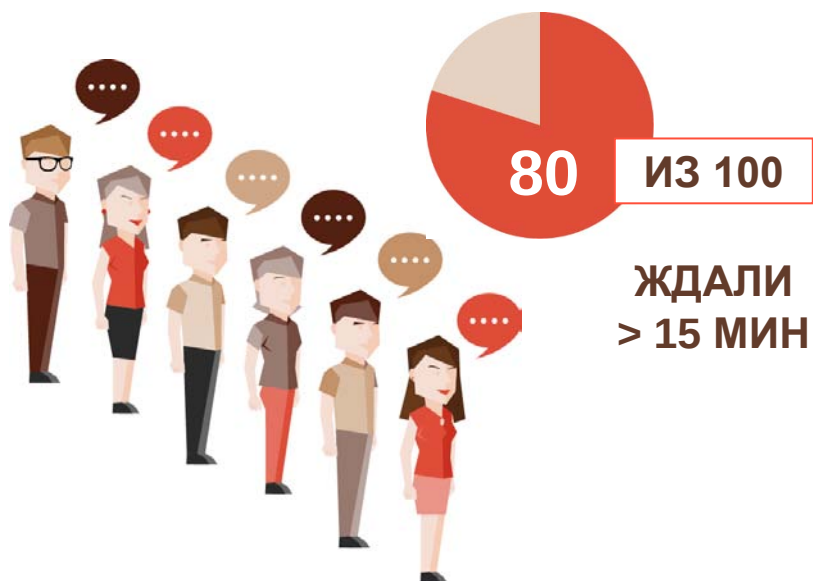
в центрах госуслуг Москвы



Динамика очередей в центрах госуслуг Москвы

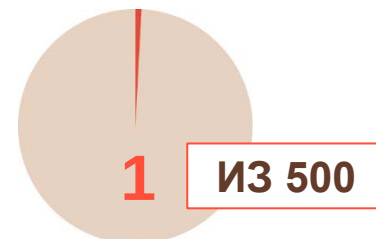
2013 ГОД

2015 ГОД



40
МИН

Среднее время
ожидания



ЖДЕТ
> 15 МИН



3
МИН

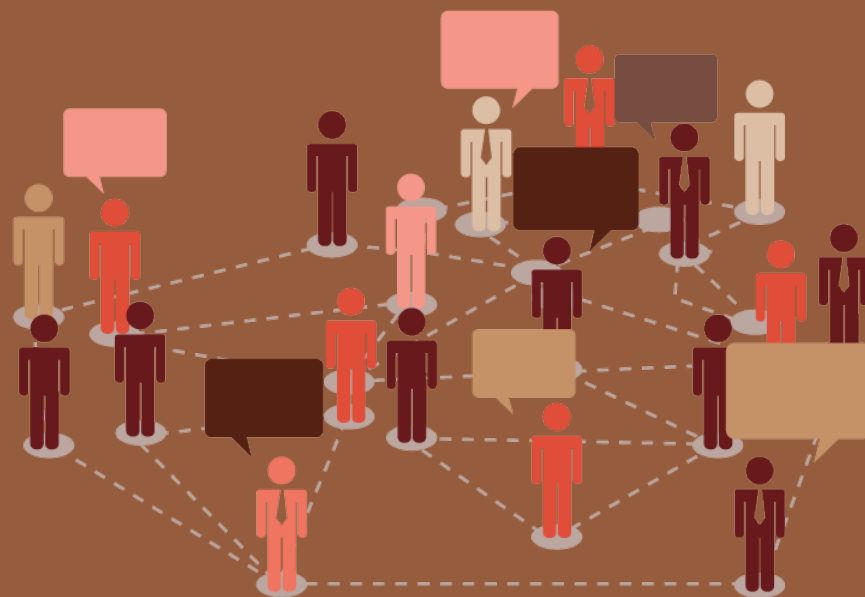
Среднее время
ожидания

Центры госуслуг Москвы

ОПТИМИЗАЦИЯ ВНУТРЕННИХ ПРОЦЕССОВ



ОПТИМИЗАЦИЯ ПОТОКА ПОСЕТТЕЛЕЙ





ОПТИМИЗАЦИЯ ВНУТРЕННИХ ПРОЦЕССОВ

Центры госуслуг Москвы

Оперативные меры



Превышение норматива =
автоматическое уведомление



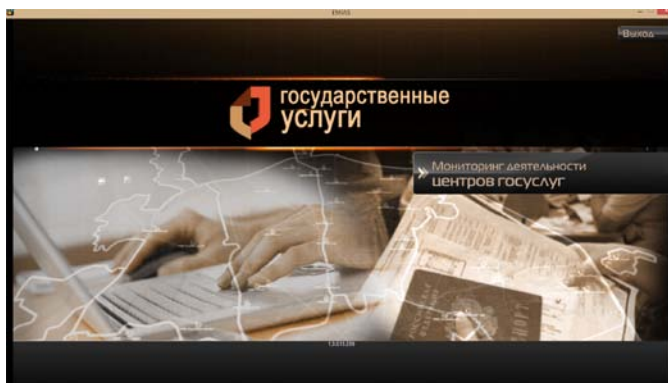
Проверка данных
с помощью
видеонаблюдения



Перенастройка электронной
очереди



Открытие
дополнительных окон



Центры госуслуг Москвы

РАЗДЕЛЕНИЕ УСЛУГ



короткие



длинные



ТЕХНИЧЕСКИЕ
РЕШЕНИЯ



ЖИЗНЕННЫЕ
СИТУАЦИИ

УНИВЕРСАЛИЗАЦИЯ

Ресепшн



Зона электронных
услуг



Окна
коротких
услуг

Зал
ожидания



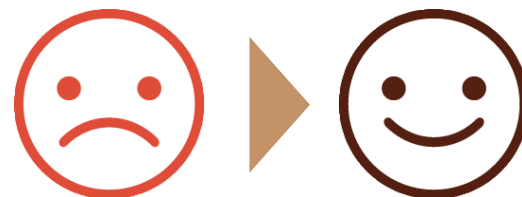
Окна длинных
услуг



ПРОГНОЗИРОВАНИЕ
И КОМАНДИРОВАНИЕ

Центры госуслуг Москвы

АЛЬТЕРНАТИВНОЕ РАЗМЕЩЕНИЕ



Разделение центров
на 3 категории

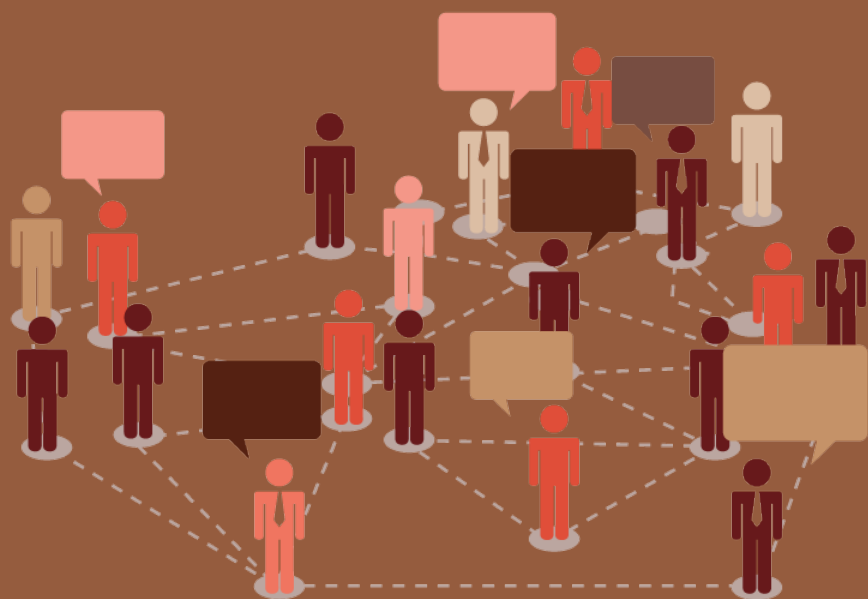


Рейтинговая
система оценки



Мотивация
руководителей
центров





ОПТИМИЗАЦИЯ ПОТОКА ПОСЕТИТЕЛЕЙ

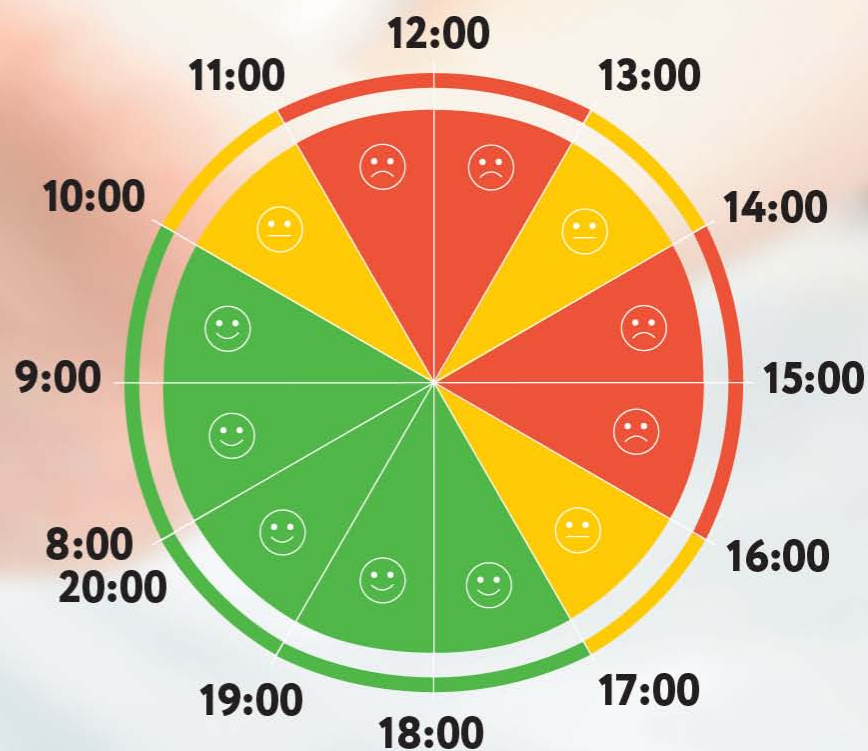
Центры госуслуг Москвы

Выбери день и время посещения

СРЕДНЯЯ ЗАГРУЗКА ЦЕНТРОВ
В ТЕЧЕНИЕ НЕДЕЛИ



СРЕДНЯЯ ЗАГРУЗКА ЦЕНТРОВ
В ТЕЧЕНИЕ ДНЯ



Центры госуслуг Москвы

Дополнительные возможности



Онлайн мониторинг
загруженности



Перевод услуг
в электронный вид



Предварительная
запись на прием



Консультант в зоне
электронных услуг



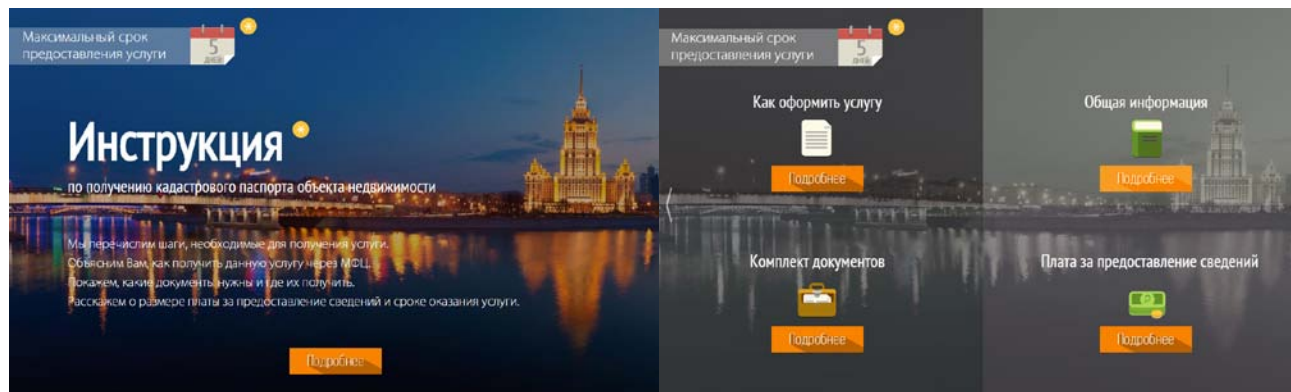
Уведомление
о готовности
документов



Консультант в зале
ожидания

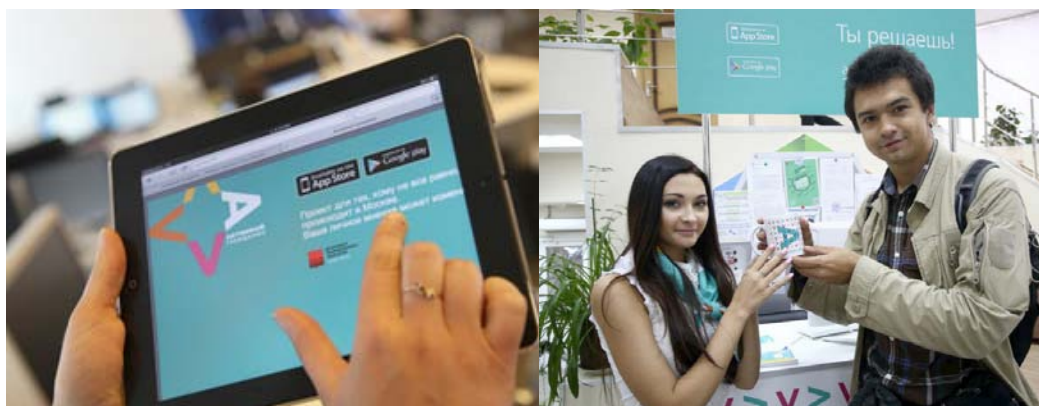
Центры госуслуг Москвы

Планы



Интерактивные инструкции для жителей по получению государственных услуг

Вовлечение жителей в управление городом



Формула успеха

руководителя центра госуслуг Москвы

- 1 Минимизировать количество обращений
- 2 ТОЧНО ЗНАТЬ, когда придет наибольшее количество посетителей
- 3 Именно в это время ОТКРЫТЬ максимальное количество ОКОН
- 4 Обеспечить максимальную универсализацию специалистов
- 5 Обеспечить максимальную пропускную способность
- 6 Оказать услугу самостоятельно, если остальное не помогло



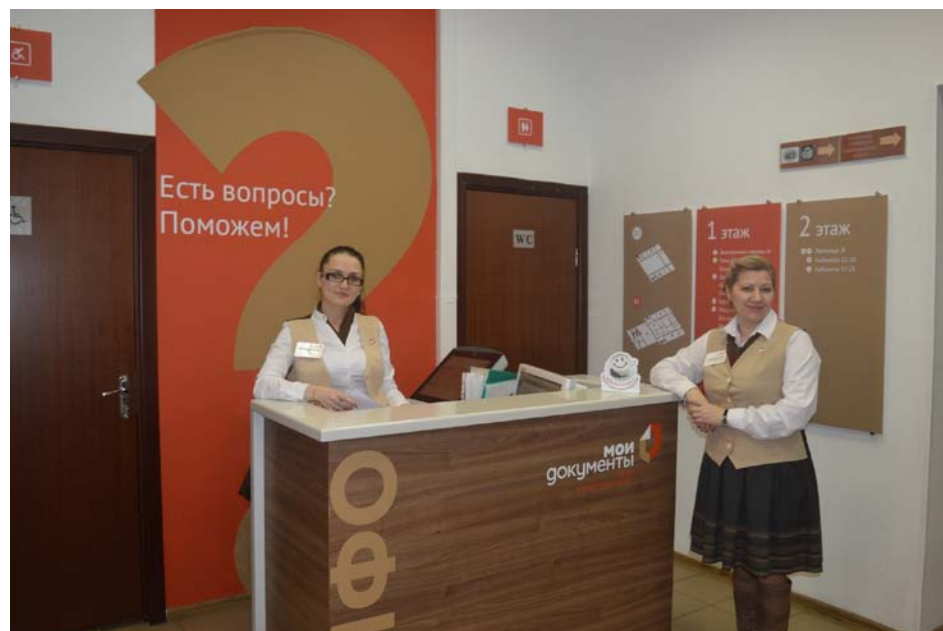


Флэшмоб и посадка гортензий



Г. МОСКВА ВДНХ 29 АВГУСТА 2015Г

Центр госуслуг районов «Солнцево»



Г. МОСКВА, ДОМОСТРОИТЕЛЬНАЯ, Д. 2А
ПЛОЩАДЬ ПОМЕЩЕНИЙ: 783 КВ.М
ФУНКЦИОНИРУЕТ С 21 ДЕКАБРЯ 2013ГОДА

Учебный центр



Г. МОСКВА, СТРОГИНСКИЙ БУЛЬВАР, Д. 28
ФУНКЦИОНИРУЕТ С 17 ФЕВРАЛЯ 2015 ГОДА

Выслушать. Услышать. Помочь



МЫ - КОМАНДА МЭРА

Дружелюбие и приветливость



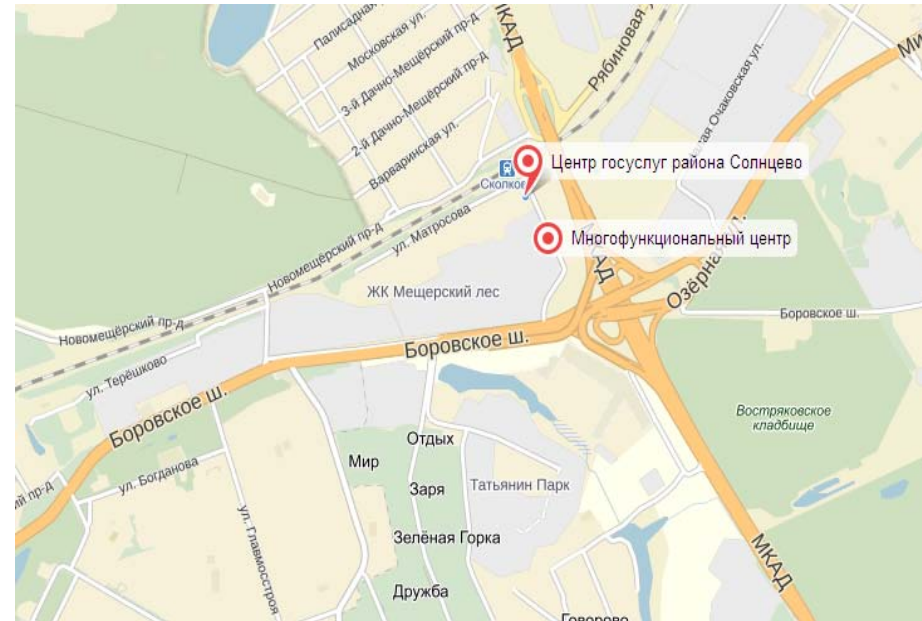
Г. МОСКВА, ДОМОСТРОИТЕЛЬНАЯ, Д. 2А
ФУНКЦИОНИРУЕТ С 21 ДЕКАБРЯ 2013ГОДА

Помощь людям – с удовольствием и гордостью



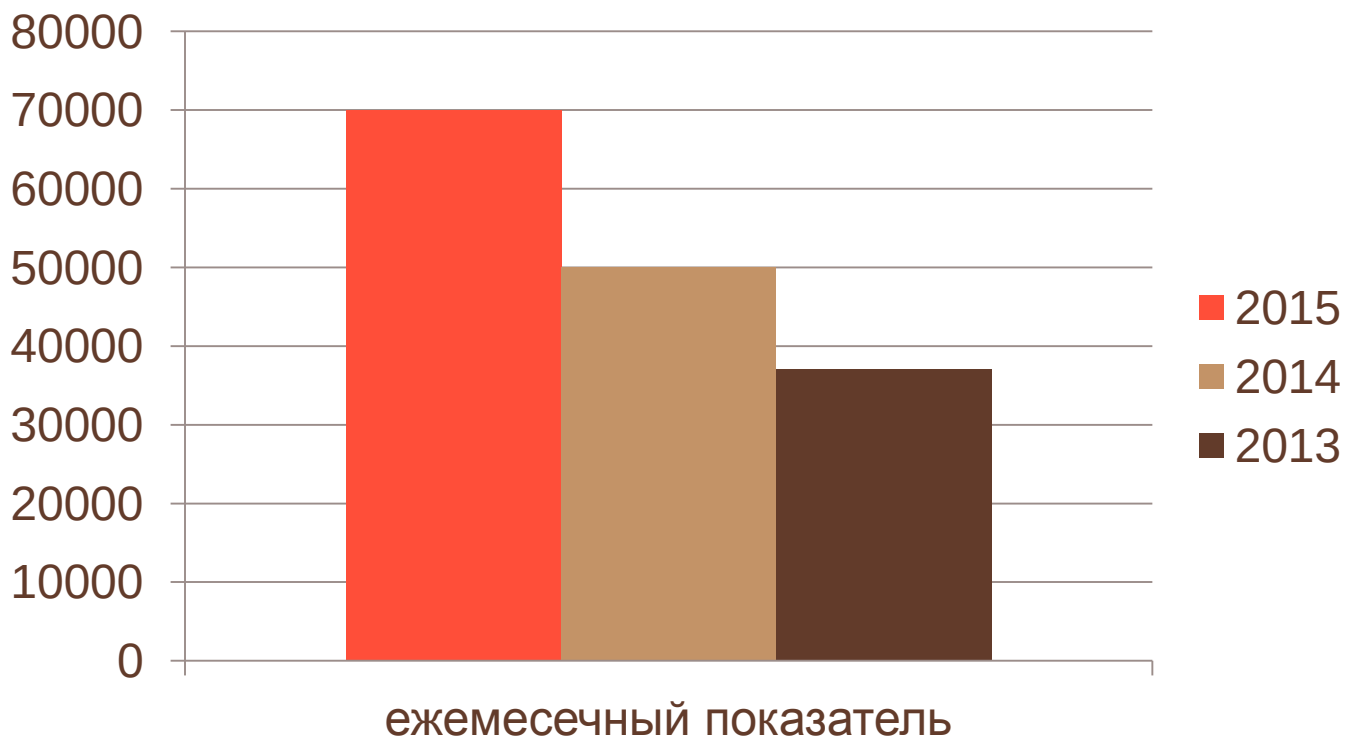
Г. МОСКВА, ДОМОСТРОИТЕЛЬНАЯ, Д. 2А
ФУНКЦИОНИРУЕТ С 21 ДЕКАБРЯ 2013ГОДА

Доступность и удобство



Г. МОСКВА, ДОМОСТРОИТЕЛЬНАЯ, Д. 2А
ПЛОЩАДЬ ПОМЕЩЕНИЙ: 783 КВ.М
ФУНКЦИОНИРУЕТ С 21 ДЕКАБРЯ 2013ГОДА

Кол-во оказанных услуг в 2015 году



Индивидуальное
жилищное
строительство

Приобретение
жилья

Открытие
своего дела

Смена
места
жительства

Рождение
ребенка

Выход
на пенсию

Смена
фамилии

Утрата
документов

Утрата
близкого
человека

Проблемные вопросы

ЦЕНТР ГОСУСЛУГ РАЙОНА СОЛНЦЕВО

Необходимо уменьшение интервала движения автобусов (маршруты 32 и 862, 809) на остановке «Платформа Сколково»

Большая удаленность здания МФЦ от центра района Солнцево

Ветхость здания центра.