

# ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ

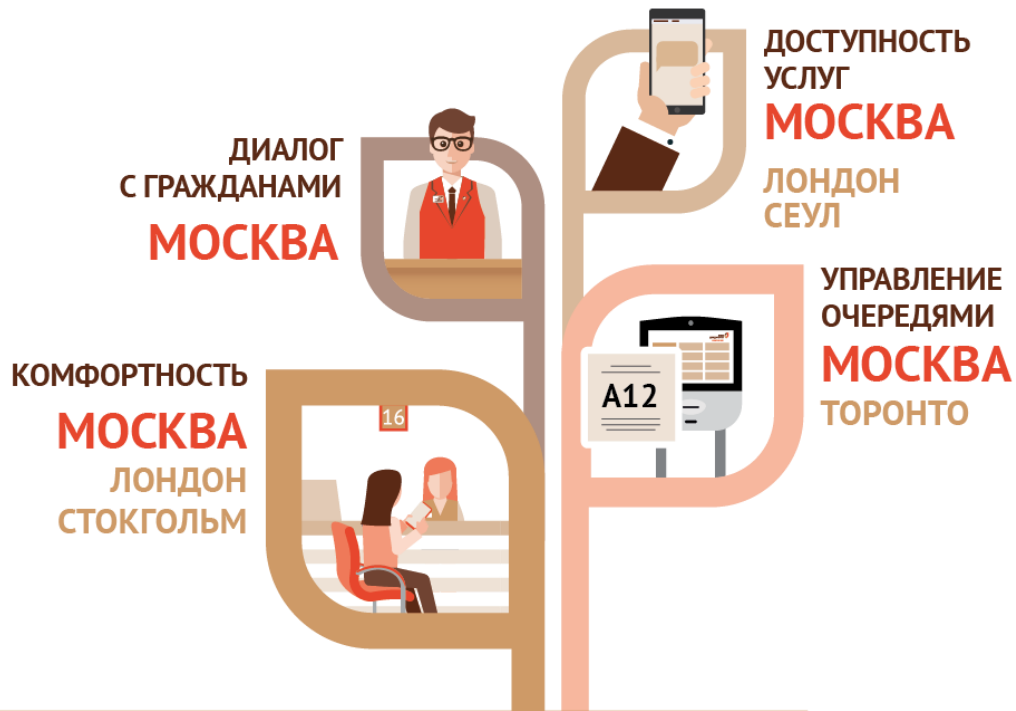
2019



**МОИ  
документы**

государственные услуги  
МОСКВА

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



# В РОССИИ

## Достижения (данные 2018 г.)

Выполнение  
норматива  
количества окон



Охват жителей  
центрами госуслуг



Количество  
предоставленных  
услуг 2018 г.



Количество  
сотрудников  
в центрах госуслуг





# ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ

Территории



**>270**

услуг



**130**

центров  
госуслуг



**>8500**

сотрудников



**>7000**

окон приема



**7** дней в  
неделю



ЦЕНТРЫ:  
**8.00** до **20.00**  
ФЛАГМАНЫ И  
ДВОРЕЦ ГОСУСЛУГ:  
**10.00** до **22.00**



услуг без  
привязки к месту  
жительства

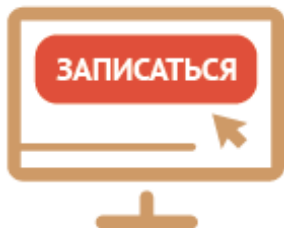


**~70000**

посетителей  
в день



## УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ



Предварительная  
запись



Уведомление  
о готовности документов



Онлайн-мониторинг  
загруженности центров



**>15**  
минут

**< 1%** посетителей



в подарок



# КОМФОРТНОСТЬ

Единый набор дружелюбных сервисов



Доступная среда



Велопарковка



Детский уголок



Копирование документов



Оплата пошлин



Администратор зала



Бесплатный WiFi



Кофе/снэки



# ДИАЛОГ С ГРАЖДАНАМИ

8 способов обратной связи



Пульты  
оценки качества



E-mail / Почта



Соцсети



Мобильное  
приложение



Анкетирование  
и краудсорсинг



Вопрос-ответ  
на сайте [md.mos.ru](http://md.mos.ru)



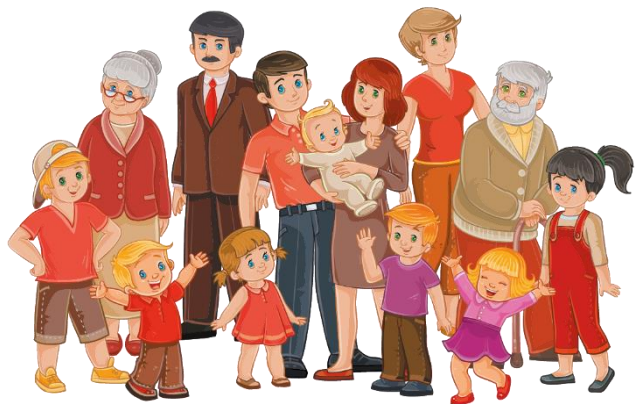
Горячая линия



Книга отзывов  
и предложений

# РЕЗУЛЬТАТ

Данные за 2017-2019 гг.



**97%** довольных посетителей



За последние  
2 года  
мы снизили  
процент жалоб  
**в 5 раз**



# Флагманские офисы «Мои Документы»

Общая информация



большая площадь  
помещения



расширенная  
зона электронных услуг



просторный  
детский уголок



комфортная  
зона ожидания

**Флагманский офис  
«Мои Документы» –  
это ведущий центр  
предоставления госуслуг,  
главный окружной центр,  
который предоставляет  
революционно новый  
уровень сервиса.**

# Флагманские офисы «Мои Документы»

Дополнительные сервисы



Главная особенность –  
расширенный перечень  
услуг и дополнительных  
сервисов.



моё кафе



мой банк



мой нотариус



моё искусство



моё здоровье



моё фото



мои путешествия



регистрация ТС

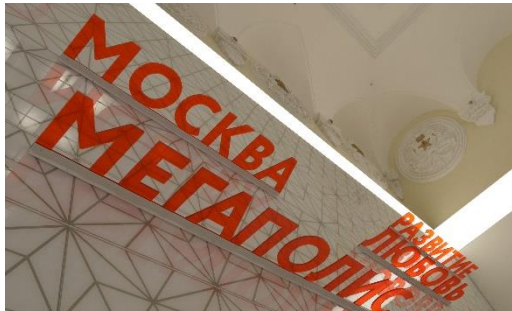
## Дворец госуслуг на ВДНХ



расположение в историческом павильоне № 71 на ВДНХ



просторный конференц-зал



здание павильона отреставрировано и обновлено



зона отдыха и детский уголок

## Общая информация

Дворец госуслуг появился в одном из самых любимых мест горожан – на ВДНХ: теперь москвичи могут не только отдохнуть и провести время с семьей, но и получить государственные услуги

## Дворец госуслуг на ВДНХ



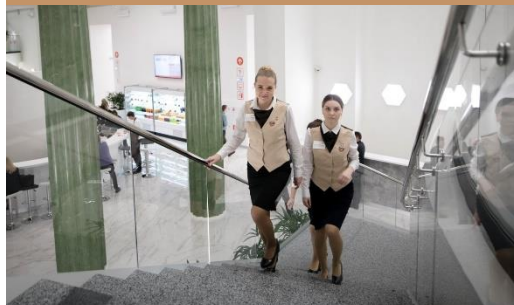
регистрация права собственности  
на объекты недвижимости по России



возможность безналичной оплаты  
госпошлин в окнах приема



кафе



Учебный центр для сотрудников

## Услуги и сервисы

Во Дворце госуслуг жители  
могут получить более 180  
государственных услуг,  
а также уникальную услугу  
Росреестра и воспользоваться  
дополнительными сервисами  
в новом формате

# Музейно-выставочный комплекс истории государственной службы во Дворце на ВДНХ

- Музейно-выставочный комплекс истории государственной службы посвящен трем основным направлениям: истории чиновничества в России, становлению и развитию письменности и письменных принадлежностей и эволюции делопроизводства в нашей стране.
- Факты и события истории государственной службы описываются живым языком, понятным школьникам всех возрастов, а использование новейших технологий: интерактивных дисплеев, голографических вентиляторов, очков виртуальной реальности, делает процесс обучения наглядным и интересным.
- Кроме теоретической информации в музейно-выставочном комплексе доступна экспозиция исторических артефактов, которые можно потрогать и попробовать в действии. Некоторым предметам более ста лет, например, здесь можно увидеть одни из первых печатных машинок, арифмометры, счеты и настоящий телеграф.
- Для проекта «День в музее» совместно с московским методическим центром были разработаны уроки для 6, 8 и 9 классов. Среди гуманитарных дисциплин: история, обществознание (интегрированный урок с литературой), иностранные языки (английский и китайский). Блок точных наук представлен такими предметами, как информатика и математика.
- Уроки знакомят школьников с главными документами граждан в России и их историей, основными этапами развития «государевой службы», реформами Петра I, функциями государства, различными способами шифрования, а также передачей сообщений на расстояние с помощью Азбуки Морзе.

Музейно-выставочный комплекс истории государственной службы открылся в июне 2019 года. За это время:

**30 000**

посетителей принял музей

**25 000**

памятных фотографий и документов получили гости музея

**>100**

экскурсий было проведено

**12**

учебных дней организовано за последние 2 месяца

# Центр предоставления госуслуг района Солнцево

Информация о центре

Количество окон в центре → **37**

Площадь центра → **789,8 м<sup>2</sup>**

Количество посетителей за 2019 год → **205755**

В центре госуслуг района **Солнцево** размещаются следующие службы:

\_\_\_\_\_ (например, ОВМ)

Количество оказанных услуг за 2019 год → **235,4**

# ВАЖНЫЕ УСЛУГИ

Новые важные услуги



**Регистрация права собственности на объекты недвижимости по России**  
(во Дворце госуслуг)



**Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств** (во флагманских офисах, Дворце госуслуг, и центре госуслуг района Басманный)



**Замена и выдача российских национальных водительских удостоверений и международных водительских удостоверений**



**Регистрация рождения, рождения с установлением отцовства и смерти**



**Регистрация автотранспортных средств и прицепов к ним**  
(во флагманских офисах)



**Оформление полиса ОМС нового образца в форме пластиковой карты**

# ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ

Услуги «одним пакетом»



Приобретение жилья



Я потерял документы



Перемена имени



Смена места жительства



Я оплачиваю налоги



Рождение ребёнка



Оформление наследства



Я – автомобилист



Многодетная семья





## Московский стандарт 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.

СДЕЛАНО ДЛЯ ВАС,  
МОСКВИЧИ!

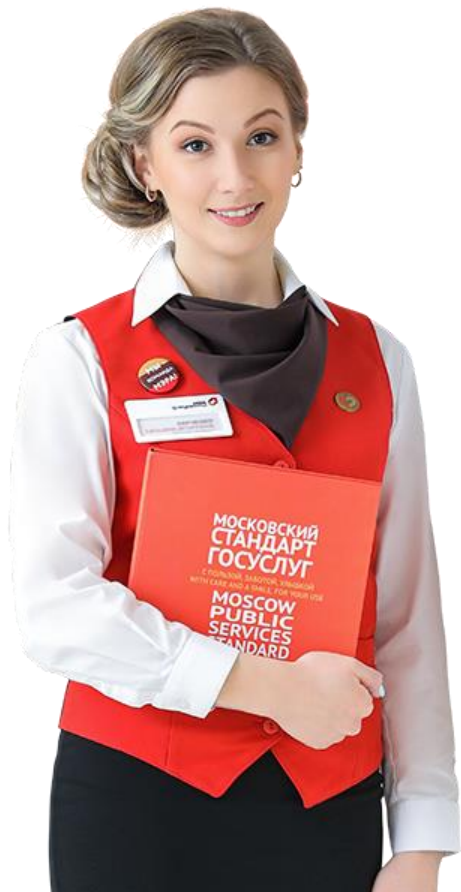
С.С. СОБЯНИН

**Московские центры «Мои Документы» — лидеры в стране и мире по оказанию госуслуг.**

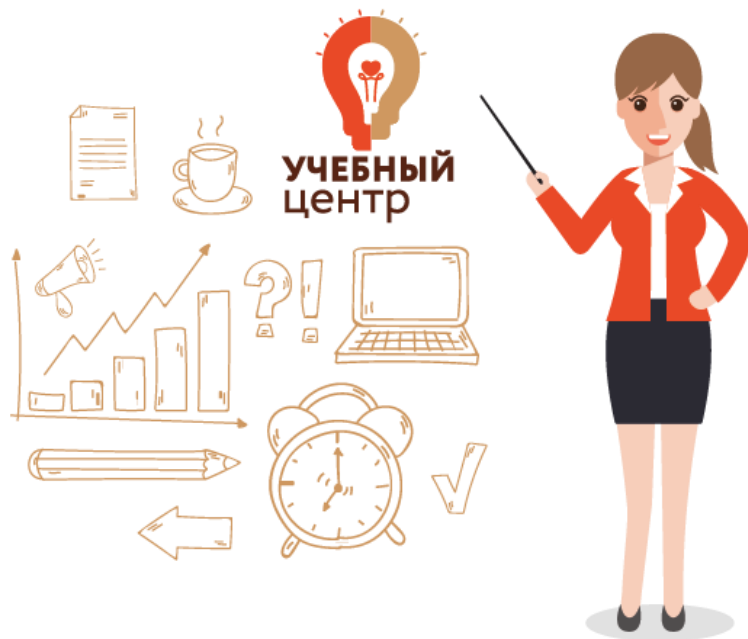
Специалисты центров всегда помогают посетителям с улыбкой и заботой. Каждый из более 7 тысяч сотрудников обязан соблюдать **МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ** — свод правил работы, который утвердил Мэр Москвы С.С. Собянин.

# Принципы работы центров

Искренний сервис



**Искренний сервис** — это умение смотреть на ситуацию с позиции клиента и решать задачи с точки зрения его интересов.



**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.



**>10000**

очных человеко-курсов в год

**>17000**

человеко-курсов в год в формате вебинаров

**>120000**

человеко-курсов дистанционного обучения

**>60**



очных программ для повышения квалификации

**>50**

программ для обучения в формате вебинаров



обучающая программа по приему маломобильных граждан  
тренинг «Культура общения и обслуживания людей с инвалидностью и ММГ»

**>190**



курсов дистанционного обучения

# «МОСКВА – С ЗАБОТОЙ О ВЕТЕРАНАХ»

**Основная  
цель**

обеспечение ветеранов всеми  
возможными государственными  
услугами на дому

**Персональный  
помощник**

руководитель центра  
госуслуг

**>60 000**

ветеранов Великой Отечественной  
войны

**19 243**

звонков руководителям  
центров госуслуг

**>2 912**

оказанных услуг

Акции



# «МОСКВА – С ЗАБОТОЙ ОБ ИСТОРИИ»

## с заботой о ветеранах **Москва**

В ходе проекта «Москва – с заботой об истории» горожане передают на вечное хранение в Главархив семейные реликвии времен Великой Отечественной войны.

Цель проекта – сохранить память о подвигах героев, подаривших будущим поколениям мирное небо над головой.

Фотографии и документы, письма с фронта, дневники солдат вошли в основу выставки. Среди множества уникальных историй были выбраны самые проникновенные истории и интересные факты, которые хранились в домашних архивах и ранее нигде не выставлялись.

Уникальность выставки в том, что на ней можно увидеть экспонаты своих знакомых и друзей, а, передав материалы в Главархив, самому рассказать историю своей семьи и сделать ее частью общего прошлого нашей страны.

## Акции

### За время проекта

**6 216** документов и вещественных источников собрано в ходе акции

**>2 000** документов про ВОВ изучено

**> 500** документов и предметов опубликовано

**20** выставок МФЦ г. Москвы на основе собранных материалов

**4,6** средняя оценка выставки москвичами  
**из 5**

# Новые проекты и полезные нововведения

---

## ГИБДД

- Оформление водительского удостоверения
- Регистрация автотранспортных средств и прицепов к ним (во флагманах)
- Регистрация ТС во флагманах (более 100 тыс. обращений)

## Росреестр

Регистрация прав во Дворце госуслуг по экстерриториальному принципу вне зависимости от места нахождения объекта недвижимости в РФ (за 2019 год подано около 10 тыс. комплектов документов)

## Федеральная налоговая служба

Услуга ФНС «Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств» во флагманах, Дворце госуслуг и центре госуслуг района Басманный

## Услуги социальной защиты населения

Передача полномочий по приему документов, необходимых для предоставления 73 услуг в сфере социальной защиты населения города Москвы. В настоящее время в центрах госуслуг предоставляются 119 услуг в сфере социальной защиты населения города Москвы

## Центры занятости населения

48 территориальных отделов Центра занятости населения Москвы размещены в центрах госуслуг и оказывают посетителям базовые услуги по трудоустройству (поиск вакансий, составление резюме, получение направления на профобучение) (за 2019 год подано около 6 тыс. пакетов документов)

# Новые проекты и полезные нововведения

## Родильные дома

Сотрудники 39 центров госуслуг посещают 21 медицинских учреждения системы ДЗМ и 2 Федеральных медицинских учреждения. Прием пакетов документов для получения документов о рождении и выдача результата до выписки из медицинского учреждения (более 34 000 малышей зарегистрировано)

## Жизненные ситуации

Оформление документов «одним пакетом» в рамках 9 ЖС: «Многодетная семья», «Оформление наследства», «Перемена имени», «Рождение ребенка», «Смена места жительства», «Приобретение жилья», «Я потерял документы», «Я – автомобилист» и «Я оплачиваю налоги»

## Эквайринг

Возможность оплаты государственной пошлины непосредственно в окнах приема с помощью банковских POS-терминалов

## Проекты Департамента здравоохранения города Москвы

- Аппарат для измерения артериального давления в каждом центре госуслуг
- Консультация москвичей по вопросам здорового образа жизни в рамках проекта «Здоровая Москва»
- Кабинеты «Мое здоровье» во флагманах

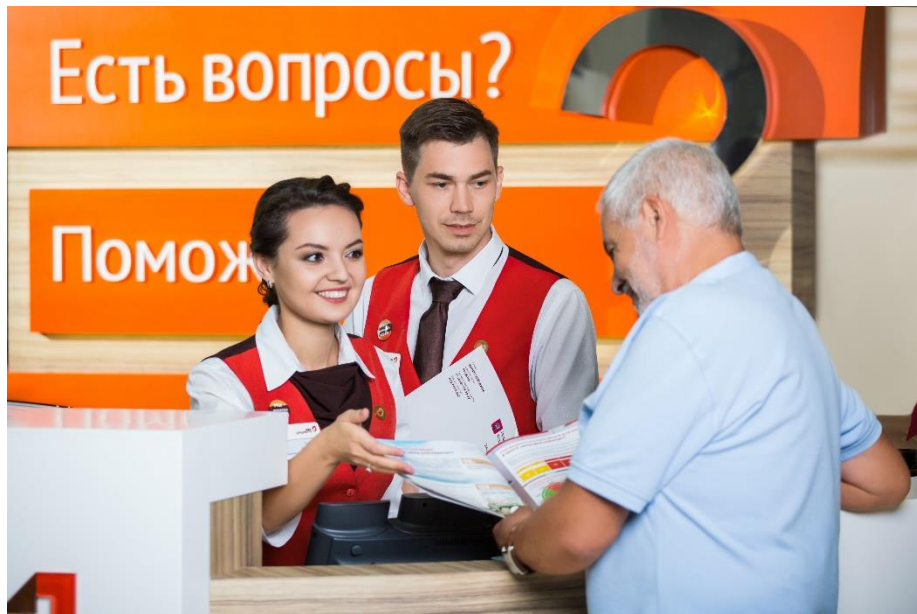
## ФКУ «Военный комиссариат города Москвы»

- Постановка на воинский учет (снятие с воинского учета) отдельных категорий граждан РФ и внесение изменений в документы воинского учета при переезде на новое место жительства
- Внесение изменений в документы воинского учета в связи с изменением семейного положения, образования, места работы или должности, о переезде на новое место жительства
- Выдача документов персонального воинского учета взамен утраченных или пришедших в негодность либо в связи с изменением фамилии, имени или отчества



# Спасибо за внимание!

---



**Мы слышим, чего  
хотят посетители,  
и делаем то,  
о чем они просят**

*И даже чуточку больше...*

**МОИ  
документы**   
МОСКВА