

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

Центры госуслуг Москвы: итоги работы 2018года

Слайд 1

Сегодня Москва может по-настоящему гордиться теми успехами, которых мы добились в сфере предоставления госуслуг. Это не просто слова.

Не многие вспомнят, что еще **7 лет назад** для получения одной бумажки (документа), здесь, в столице, надо было отпрасться с работы и **оббежать 3-4 службы**, которые находились **в разных концах города** и работали **по своему графику**. Надо было **морально подготовиться** к такому походу, вооружиться терпением и быть готовым к схватке с удобно сидящем на своем месте чиновником. **МФЦ района Новокосино был открыт в августе 2013 года.**

Слайд 2

Сегодня же, согласно исследованию ПрайсВотерхаус Куперс, **Москва входит в тройку лидеров** по развитию центров госуслуг (по четырем показателям:

1. Доступность услуг,
2. Комфортность,
3. Управление очередями,
4. Диалог с гражданами).

При этом в сравниваемых мировых столицах, занимающих высокие места в рейтинге, на развитие центров госуслуг уходило **не менее десятка, а то и нескольких десятков лет**. Оказалось, что мы **единственный город в мире, где центры госуслуг работают без выходных 7 дней в неделю.**

Слайд 3

Исходя из статистики Минэкономразвития, столичные центры госуслуг **лидируют в стране** по многим показателям.

Слайд 4

Сейчас обратиться за всеми самыми востребованными услугами можно **в любой день недели, с 8 до 20 (и с 10 до 22 – во флагманские офисы), в любой из 129 центров, расположенных вблизи транспортных потоков.**

Центры «Мои Документы» оказывают более **180** государственных услуг. **98%** из них предоставляются без привязки к месту жительства. Исключение составляют 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. Всего в центрах «Мои Документы» имеется более **6,5 тыс.** окон приёма. Число сотрудников превышает **7 тыс.** человек. В день к нам обращается более **70 тысяч человек.**

Слайд 5

Среднее время ожидания в очереди по всей сети составляет **3 минуты**. И это не только наша внутренняя победа, но и **мировой рекорд**.

При этом всего **1 из 2000** посетителей ждет более положенных по нормативу **15 минут**. И чтобы сделать его ожидание более комфортным, мы дарим ему **чашечку кофе**.

Также свою роль в сокращении очередей и времени ожидания играют: наличие **онлайн-предзаписи** на самые востребованные услуги (биометрический загранпаспорт, услуги Росреестра), возможность ознакомиться с **загруженностью центров в режиме реального времени**. Кроме того, жителям приходят **уведомления о готовности документов** (тем способом, который они указали в заявлении – по электронной почте или СМС-оповещение).

Слайд 6

Помимо вежливого и грамотного персонала, в принцип клиентоориентированности мы закладываем **реальную заботу о потребностях посетителей**. Нам важно, **чтобы посетителю было комфортно**. Поэтому во всех центрах вы встретите **единый набор дополнительных услуг и дружелюбных сервисов**. Распечатать документ с флешки, сделать фото на документы, оплатить пошлину, перекусить и выпить чашку чая или кофе, развеселить малыша в игровом уголке или научиться получать услуги через портал с помощью администратора зала – все это можно сделать **в абсолютно любом нашем центре**.

Размышляя о комфортности пребывания в центрах, мы, конечно, смотрели, в том числе, и на зарубежный опыт. Но оказалось, что далеко не во всех мировых столицах спектр дополнительных сервисов настолько широк. Еще есть к чему стремиться, и пути развития нам подсказывают сами москвичи.

Слайд 7

Согласно проведенному исследованию ПрайсВотерхаус Куперс, **Москва является абсолютным лидером по установления обратной связи с посетителями**. Оказалось, у нас **больше всех способов установления диалога с клиентом**. Мы понимаем, что **главное в нашей работе – слышать клиента**. Для этого мы проводим анкетирования, фокус-группы, опросы, активно общаемся с москвичами в соцсетях. Мы опробовали много способов, но самым масштабным несомненно был краудсорсинг-проект **«Мой офис госуслуг»**. За 5 недель его работы **более 5000 москвичей** описывали проблемы, предлагали их решения и голосовали за лучшие идеи, которые по итогам уже реализованы. Благодаря участникам во всех центрах теперь есть **Wi-Fi, велопарковски у входа, предзапись на востребованные услуги, СМС-уведомления о готовности документов, графики загрузки по дням и часам** и многое другое. Казалось бы, мелочи, но ведь именно из таких мелочей складывается **комфорт и удобство**.

Слайд 8

Сегодня **97% посетителей довольны** работой наших центров. Наблюдать изменение настроения клиентов для быстрого реагирования стало очень легко тоже благодаря одной из идей участников проекта: **оценки**, выставленные посетителями с помощью специальных **пультов в окнах приема**, транслируются на экран в онлайн-режиме.

Слайд 9

В самом начале 2018 года **Мэр Москвы Сергей Семёнович Собянин открыл первый в России флагманский офис «Мои Документы»**. Он разместился в ТРЦ «Афимолл Сити» на территории делового центра «Москва Сити». Флагманский офис – это **совершенно новый формат** предоставления госуслуг, главный окружной центр. Флагманский офис отличается большей площадью помещения, более комфортным залом ожидания, расширенной зоной электронных услуг и просторным детским уголком. Уже через полгода после открытия первого флагмана, для москвичей открылся **флагманский офис «Мои Документы» в Юго-Западном округе**. Он расположился на границе двух спальных районов, вблизи Новой Москвы.

Слайд 10

Главная особенность флагманских офисов – **расширенный перечень услуг и дополнительных сервисов**. Отделение банка, билетная касса, фотоателье, интересные лекции – все это собрано под одной крышей с самыми важными государственными услугами. Здесь жители могут поставить автомобиль на учет, зарегистрировать ИП, получить услуги по малому бизнесу.

Во флагманах расположены **важные городские сервисы**: «Мой банк» (отделение банка), «Мое искусство» (билетная касса), «Мои путешествия» (экскурсии и туры), «Мое фото» (фотоателье), «Мое здоровье» (медицинские услуги, предоставляемые Департаментом здравоохранения), «Мой нотариус» и «Мое кафе».

Слайд 11

Одна из самых важных услуг, качество предоставления которой руководство города давно хотело повысить, – **регистрация транспортных средств**. Уникальная услуга, которая полностью меняет представление о постановке автомобиля на учет в Москве. Опыт флагманских офисов, в которых москвичи с комфортом могут поставить автомобиль на учет, говорит нам о том, что жителям удобно регистрировать автомобиль в центре госуслуг. Москвичи могут заранее записаться на порталах gosuslugi.ru или mos.ru. В день сотрудники ГИБДД могут принять до 120 человек! После предзаписи заявитель может сразу подъехать на бесплатную и удобную парковку, где оборудована площадка для осмотра автомобилей. Инспекторы ГИБДД профессионально окажут услуги при осмотре автомобиля и в окнах приема и выдадут госномера. На всё уйдет не больше часа.

Еще одна отличная новость для автолюбителей: во всех центрах госуслуг действует проект по **переоформлению национальных и выдаче международных водительских удостоверений**. Срок предоставления услуги – 9 рабочих дней. Услуга предоставляется во всех центрах по экстерриториальному принципу.

В мае 2015 года мы **первыми в стране** запустили проект: **сотрудники центров регистрируют рождение, отцовство и смерть**. Передача этих услуг от сотрудников ЗАГС универсальным специалистам позволила новоиспеченным родителям оформить свидетельство о рождении в любое время, а не только в дни и часы работы ЗАГС. Услуга оказалась очень востребованной. Москвичи оценили новинку на 4,8 балла по 5-балльной шкале с помощью проекта «Активный гражданин». **Сейчас этот проект действует во всех центрах**.

Во всех центрах можно получить **услуги военкомата** (встать на воинский учет / сняться с воинского учета, внести изменения в документы воинского учета, переоформить военный билет) и **услуги Федеральной налоговой службы** (подать налоговую декларацию по форме 3-НДФЛ и оформить ИНН).

С лета 2017 года универсальные специалисты всех центров госуслуг начали выдавать **5-летние загранпаспорта**. Ранее сотрудники центров только принимали документы на оформление указанных документов, а для их получения необходимо было обращаться к специалистам МВД, чьи службы располагаются на территории центров, но работают по графику, отличного от графика центров госуслуг. Теперь для оформления и получения загранпаспорта на 5 лет нет необходимости подгадывать время и ориентироваться на график работы сотрудников МВД, так как все центры «Мои Документы» работают 7 дней в неделю с 8.00 до 20.00, флагманские офисы – с 10.00 до 22.00, что делает получение услуги быстрым и комфортным.

Слайд 12

Что важно москвичу при посещении центра госуслуг? **Получить все здесь и сейчас, разом и быстро**. Какие бы классные сервисы мы ни придумали, мы понимаем, что **время ценно**. И крайне **важно оптимизировать сами процессы предоставления услуг**, сократить время на оформление документов. В этом направлении мы тоже активно движемся.

Мы продолжаем формировать пакеты услуг на основе анализа основных **жизненных ситуаций**: рождение ребенка, смена имени, многодетная семья, оформление наследства и оформление пенсии, смена места жительства, приобретение жилья. И три самые новые, пилотные жизненные ситуации: **«Я автомобилист»**, **«Я оплачиваю налоги»**, **«Я потерял документы»**. Этот пакет услуг позволяет сократить число визитов в центр госуслуг до двух: сначала подать заявления, а потом прийти за готовыми документами.

Слайд 13

Каждого посетителя мы встречаем с улыбкой. И делаем все, чтобы с улыбкой клиент выходил из нашего центра.

Именно поэтому на праздновании очередного дня рождения центров госуслуг был принят **Московский стандарт госуслуг** – обязательный для сотрудников свод правил работы, который **утвердил Мэр города**. В основе стандарта – профессионализм, дружелюбие и ориентация на клиента. Это всего **8 простых, но очень важных истин**.

Слайд 14

Город развивается, и перед центрами «Мои Документы» встают новые задачи: в 2017 году Сергей Семёнович Собянин дал старт проекту «Искренний сервис». Искренний сервис – это умение смотреть на ситуацию с позиции клиента и решать задачи с точки зрения его интересов. Центры госуслуг – места притяжения, приходя в которые жители могут рассчитывать на искреннюю помощь сотрудников.

Слайд 15

От нас требуется каждый день высокопрофессионально и дружелюбно предоставлять услуги жителям города Москвы. И это непростая работа. Здесь **главную роль играют кадры**. На сегодняшний день **нет вузов**, которые готовят **универсальных специалистов** для центров госуслуг. Поэтому в 2015 году мы открыли **собственный учебный центр**. Его первая задача – **отобрать лучшие кадры** для работы в центрах – тех, кто искренне желает **трудиться на благо москвичей** и обладает необходимым багажом знаний. Мы создаем команду единомышленников! Все новички обязательно проходят **двухнедельное входное обучение**. На этом этапе крайне важно рассказать о нашей структуре, объяснить непреложные принципы работы, научить не только разбираться в регламентах предоставления услуг, но и не забывать о клиентоориентированности. Проще говоря – помнить, что клиент пришел за услугой, и наша задача – предоставить ее с максимальным для него комфортом и минимальными затратами времени. Ну а дальше – главное поддерживать и освежать знания, вовремя обучать нововведениям в законодательстве и **повышать квалификацию персонала**.

Слайд 16

На сегодня мы разработали и внедрили **свою программу обучения** сотрудников центров госуслуг. Обучение включает **более 60 очных и более 100 дистанционных курсов** для повышения квалификации, а также обучающую программу по приему маломобильных граждан.

Слайд 17

За эти 7 лет мы смогли добиться того, что за госуслугой идут с улыбкой, а не опаской, что нам открыто задают вопросы в соцсетях, предлагают идеи, а не выливают деструктивный негатив. Мы добились того, что нашим сотрудникам доверяют как близким и друзьям, и москвичи довольны теми изменениями, которые произошли. Никакое мировое лидерство с этим не сравнится. Мы работаем для москвичей, и их оценка работы центров – наш главный критерий успеха.

Общее количество заявителей, обратившихся за государственными услугами в МФЦ района Новокосино в 2018 году – 207 563 заявителя, которым оказано 225 774 услуги.

- Количество заявителей увеличилось примерно на 6% (195538 - 2017 год)

- Количество обращений по Универсальному направлению (Росреестр, Кадастровая палата, Парковки, ДГИ, БТИ и др.) – 34070 (2017 год - 32 965)

- Количество обращений по Социальному направлению (ДСЗН, ПФР, Материнский капитал, Соц.карты и др.) – 52093 (2017 год – 43266)

- Количество обращений по Ведомственному направлению (ЖКХ, Паспортный учет, ГЦЖС, ЗАГС, справки МВД и др.) – 121400 (2017 год – 119307)

ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ

2019



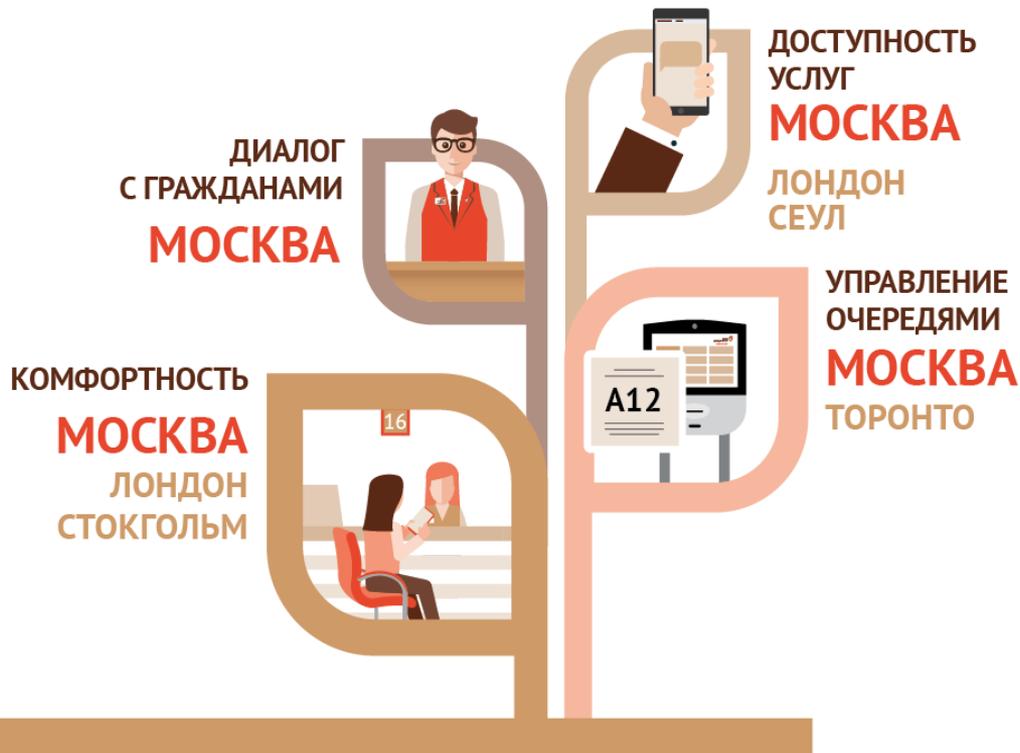
**МОИ
документы**

государственные услуги
МОСКВА

В МИРЕ

Достижения

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



В РОССИИ

Достижения (данные 2017 г.)





ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ

Территории



>180

услуг



130

центров
госуслуг



>7000

сотрудников



>6600

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

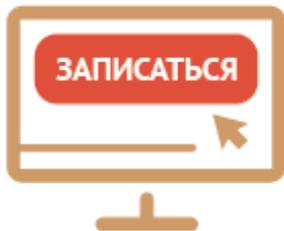


~70000

посетителей
в день



УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ



Предварительная
запись



Уведомление
о готовности документов



Онлайн-мониторинг
загруженности центров



среднее время
ожидания



< 1% посетителей



в подарок



КОМФОРТНОСТЬ

Единый набор дружелюбных сервисов



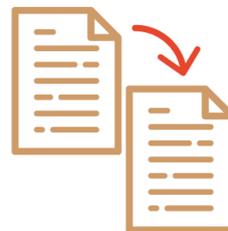
Доступная среда



Велопарковка



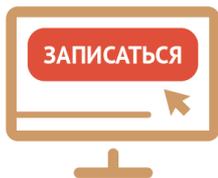
Детский уголок



Копирование
документов



Оплата
пошлин



Предварительная
запись



Администратор
зала



Бесплатный WiFi



Кофе/снеки



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



Горячая линия



Книга отзывов
и предложений

РЕЗУЛЬТАТ

Данные за 2016-2018 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

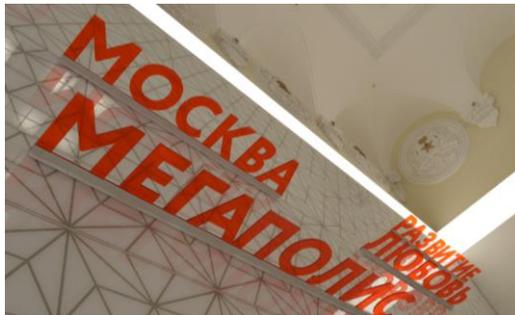


регистрация ТС

Дворец госуслуг на ВДНХ



расположение в историческом павильоне № 71 на ВДНХ



здание павильона отреставрировано и обновлено



просторный конференц-зал



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



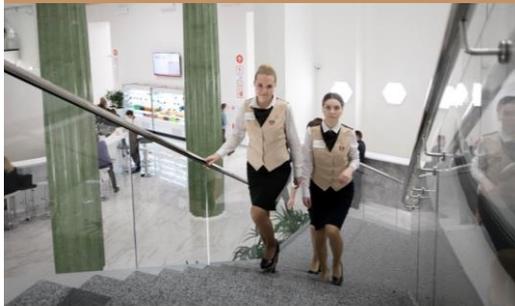
регистрация права собственности
на объекты недвижимости по России



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

ВАЖНЫЕ УСЛУГИ

Новые важные услуги



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



Регистрация рождения, рождения с установлением отцовства и смерти



Регистрация юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (во флагманских офисах и Дворце госуслуг)



Регистрация транспортного средства



Оформление полиса ОМС нового образца в форме пластиковой карты



Водительские удостоверения

ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ

Услуги «одним пакетом»



Приобретение жилья



Я потерял документы



Смена имени/фамилии



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!

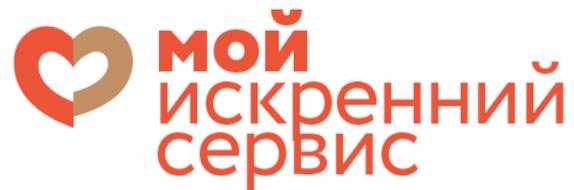
С.С. СОБЯНИН

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

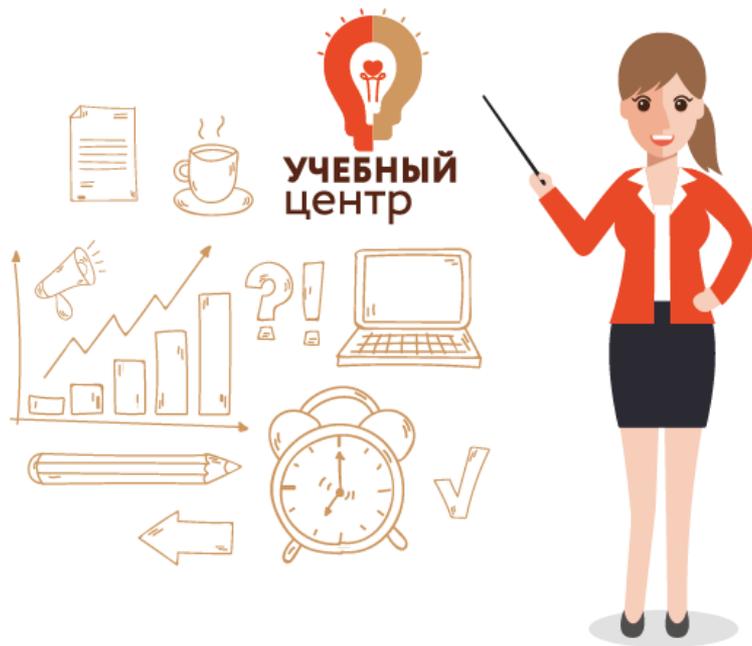
Специалисты центров всегда помогают посетителям с улыбкой и заботой. Каждый из более 7 тысяч сотрудников обязан соблюдать МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ — свод правил работы, который утвердил Мэр Москвы С.С. Собянин.

Принципы работы центров

Искренний сервис



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

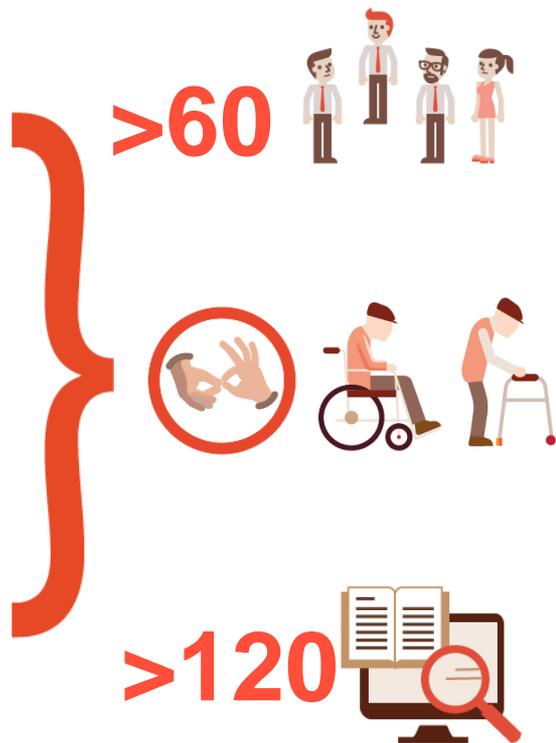


Качественное корпоративное обучение – основа профессионального предоставления государственных услуг в наших центрах.

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.



>17000
человеко-курсов

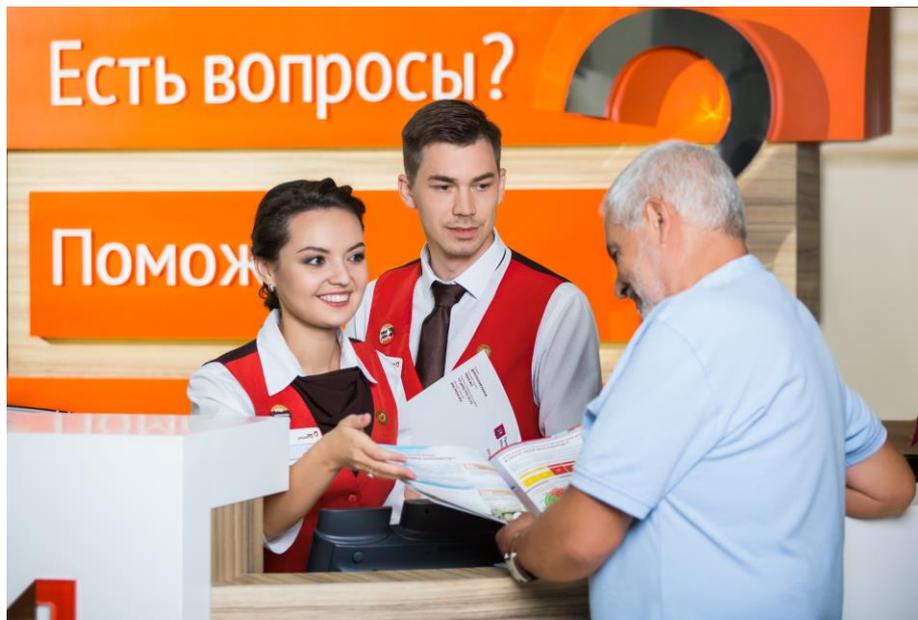


очных программ
для повышения квалификации

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

курсов дистанционного обучения

Спасибо за внимание!



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

И даже чуточку больше...

**МОИ
документы** 
МОСКВА