

**МОИ**  
**документы**



С улыбкой, заботой и пользой!





**110**  
центров



**5 000** 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**

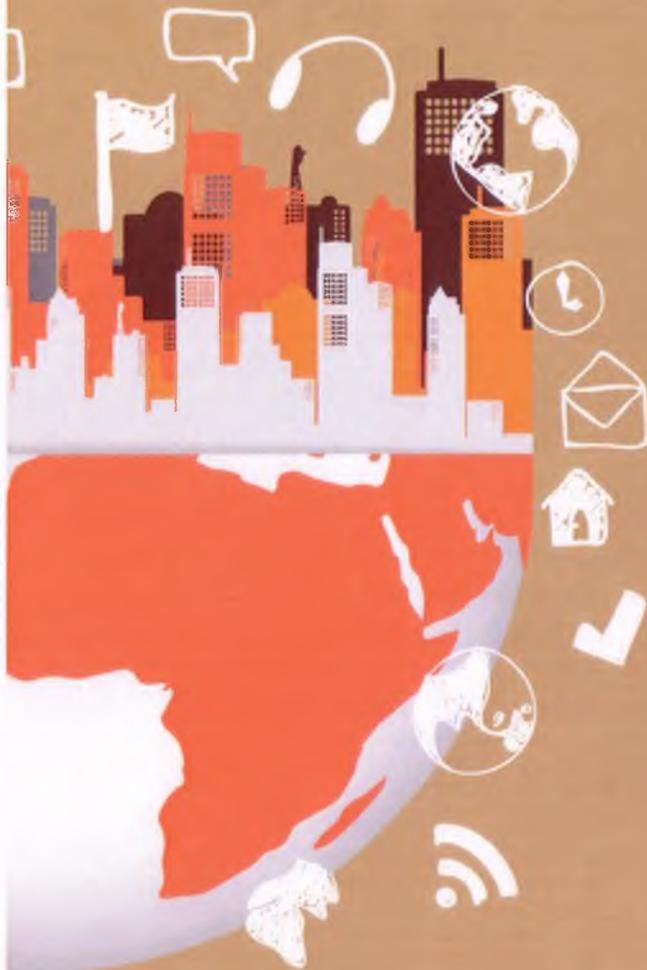
**Компьютерные  
курсы**

# 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



Среднее время  
ожидания



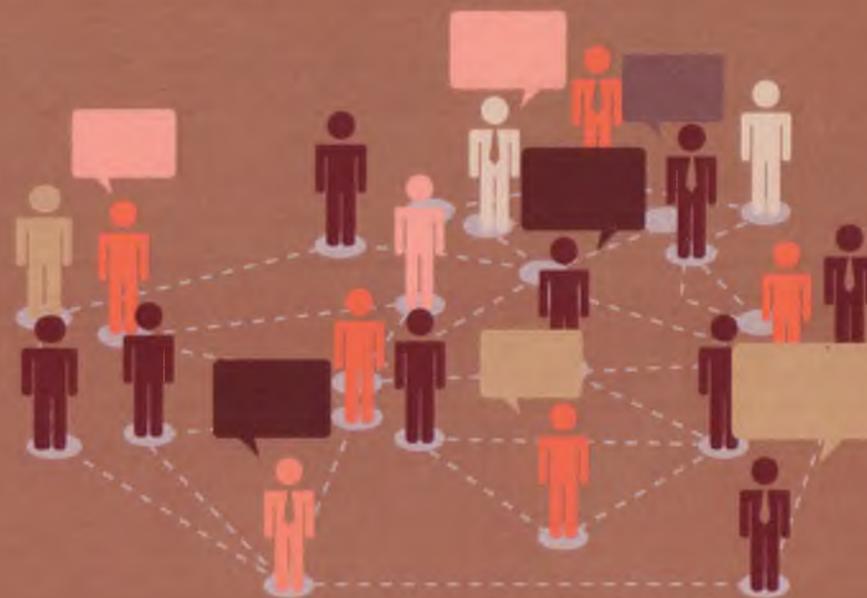
Среднее время  
ожидания

# Центры госуслуг Москвы

ОПТИМИЗАЦИЯ  
ВНУТРЕННИХ ПРОЦЕССОВ



ОПТИМИЗАЦИЯ ПОТОКА  
ПОСЕТИТЕЛЕЙ





# 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

## УНИВЕРСАЛИЗАЦИЯ

Ресепшн



Зона электронных  
услуг



Окна  
коротких  
услуг

Зал  
ожидания



Окна длинных  
услуг



ЖИЗНЕННЫЕ  
СИТУАЦИИ



ПРОГНОЗИРОВАНИЕ  
И КОМАНДИРОВАНИЕ

# Центры госуслуг Москвы

## АЛЬТЕРНАТИВНОЕ РАЗМЕЩЕНИЕ



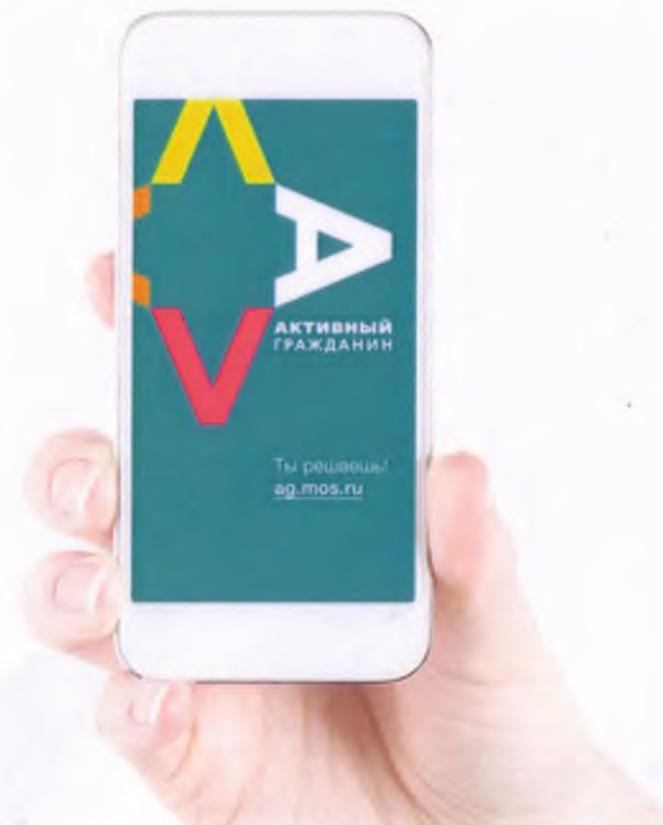
Разделение центров  
на 3 категории



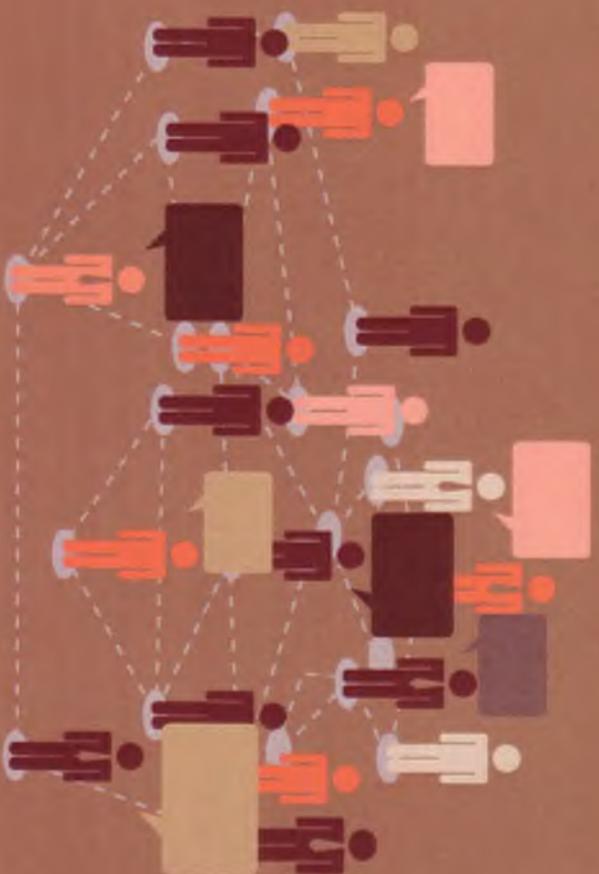
Рейтинговая  
система оценки



Мотивация  
руководителей  
центров



# ОПТИМИЗАЦИЯ ПОТОКА ПОСЕТИТЕЛЕЙ



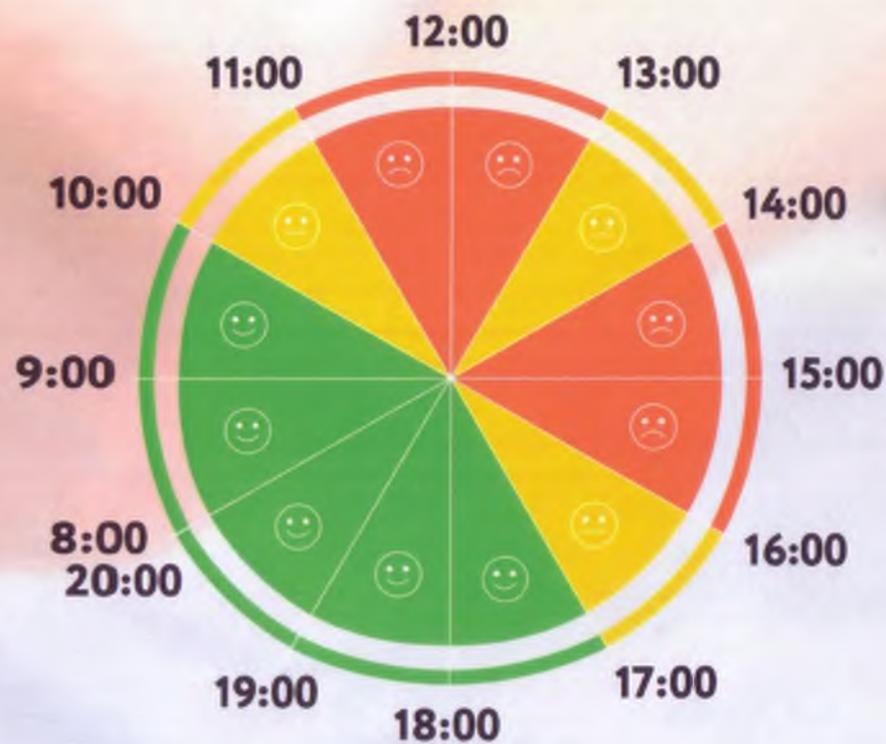
# Центры госуслуг Москвы

## 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



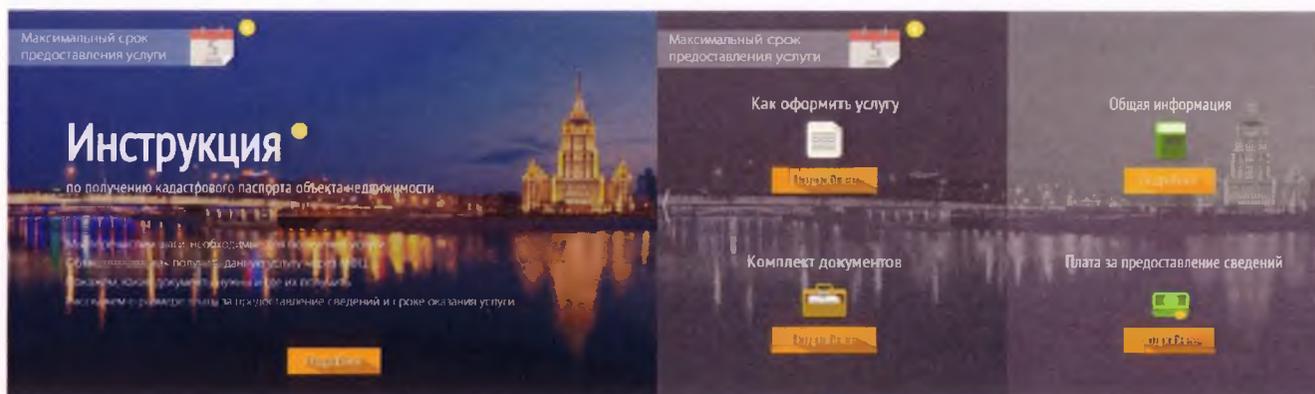
Уведомление  
о готовности  
документов



Консультант в зале  
ожидания

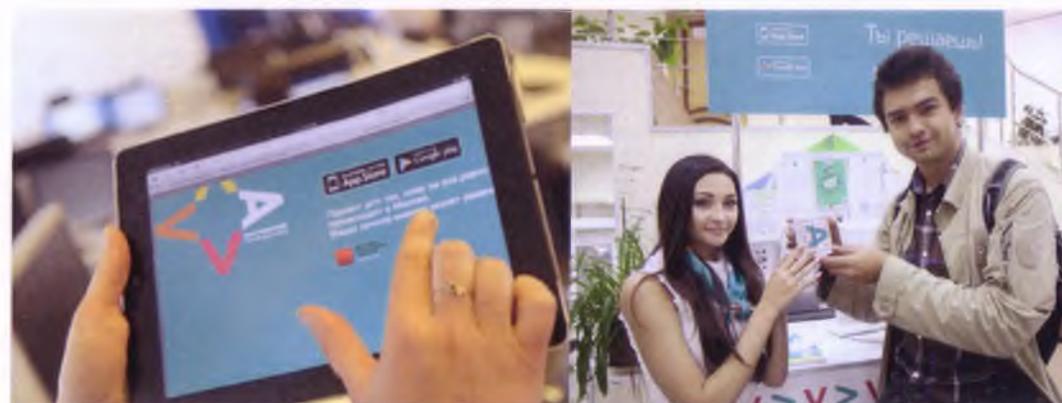
# Центры госуслуг Москвы

## 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



## Центр госуслуг района «Ростокино»



Г. МОСКВА, УЛИЦА БАЖОВА, ДОМ 6  
ПЛОЩАДЬ ПОМЕЩЕНИЙ: 831 КВ.М  
ФУНКЦИОНИРУЕТ С 17 СЕНТЯБРЯ 2012ГОДА

## Кол-во оказанных услуг в 2015 году

- СОТРУДНИКАМИ ЦЕНТРА  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ РАЙОНА  
РОСТОКИНО

- **89 241 УСЛУГ**

- ОТДЕЛЕНИЕМ ПО РАЙОНУ РОСТОКИНО  
УФМС РОССИИ ПО ГОРОДУ МОСКВЕ

- **11 773 УСЛУГ**



Индивидуальное  
жилищное  
строительство



Приобретение  
жилья



Открытие  
своего дела



Смена  
места  
жительства



Рождение  
ребенка



Выход  
на пенсию



Смена  
фамилии



Утрата  
документов



Утрата  
близкого  
человека