



ЦЕНТРЫ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ 2020

МОИ
документы 
С пользой, заботой, улыбкой!
МОСКВА

НАШИ ЦЕНТРЫ

7 дней
в неделю



137

районных
центров госуслуг

5

флагманских офиса ЦАО, ЮЗАО,
ЮАО, ВАО, ЮВАО и Дворец на
ВДНХ



8.00 до 20.00

10.00 до 22.00



>10000
сотрудников



>7000
окон приема



НАШИ ВОЗМОЖНОСТИ

>270 услуг



услуг без привязки
к месту жительства



~70000

Посетителей в день



Центр госуслуг «Мои документы» района Северное Бутово расположен по адресу: г. Москва, ул. Куликовская, д. 6, 4 этаж. Для маломобильных граждан предусмотрен просторный лифт и пандусы у главного входа.

ЕДИНЫЙ НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ

для комфорта



Детский
уголок



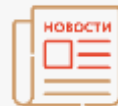
Комната
матери
и ребенка



Кофе/
снэки



Зона
обмена
книгами



Стойка
с газетами

для доступности



Доступная
среда



Сервис
сурдоперевода



Велопарковка



ЕДИНЫЙ НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ

для экономии времени



Фотокабины



Оплата
пошлин
в терминале



Оплата
госпошлин
в окне приема



Терминал
передачи
показаний



Копирование
документов

для удобства



Администратор
зала



Бесплатный
WiFi





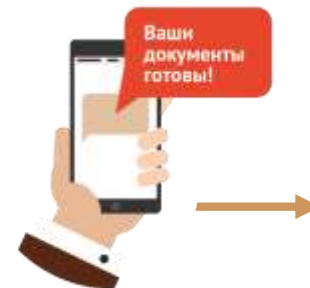
Возможность оформления услуг **онлайн через портал mos.ru или в мобильном приложении**



Предварительная **запись**



Онлайн-мониторинг загрузки центров



Уведомление о готовности документов



ожидание в очереди **>15 минут**

< 1% посетителей



кофе **в подарок**

В РОССИИ



В МФЦ Северное Бутово



Количество окон – 45,
количество кабинетов
ОМВД - 4

Количество специалистов
МФЦ – 52,
количество специалистов
ОМВД – 5



С 8 утра до 8 вечера 7 дней в неделю без выходных и перерывов на обед



В 2020 году было обслужено 168457 заявителя



В 2020 году было Оказано 171959 услуга

Сводная информация по принятым услугам

Социальное направление – 53822
Ведомственное направление – 73990
Универсальное направление – 34591

Сотрудниками ЦЗН принято:
9252 заявителей

Зарегистрировано актов гражданского состояния:

Рождений – 846
Смертей – 610
Установлений отцовства – 94

В зоне электронных услуг –
было обслужено 2045 запроса





ЭЛЕКТРОННАЯ МЕДИЦИНСКАЯ КАРТА

На портале mos.ru горожане могут оформить доступ к электронной медицинской карте.



Москвичи получают информацию о своем здоровье, диагностике, лечении в поликлиниках, выписанных рецептах и другие данные без посещения медучреждения. Главное преимущество электронной медкарты – доступность с любого устройства, ее невозможно потерять.

ФЛАГМАН
МОИ
документы



СУПЕР-СЕРВИСЫ ФЛАГМАНОВ

Выдача водительского удостоверения в день обращения
(во флагманский офисах)



Оформление загранпаспорта детям
до 14 лет, зарегистрированным в Москве,
за сутки – ЮАО



Приобретение гражданства несовершеннолетними детьми
(иностранным гражданам и лицам без гражданства) – ЦАО и ЮЗАО



На территории центра государственных услуг Северное Бутово, так же находится Центр Занятости Населения





ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ

Обеспечение ветеранов самыми востребованными государственными услугами на дому

ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ПОМОЩНИК

Руководитель центра госуслуг

>250

ветеранов Великой Отечественной войны и тружеников тыла

>100

звонков руководителям центров госуслуг

>100

Оказанных консультаций и услуг



О ПРОЕКТЕ

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.

ВЫСТАВКИ В ЦЕНТРАХ ГОСУСЛУГ

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.

За время проекта

8600 документов и вещественных источников собрано в ходе проекта

>7400 документов про ВОВ изучено

>6840 документов и предметов опубликовано

21 выставок в центрах госуслуг Москвы на основе собранных материалов

4,6
из 5 средняя оценка выставки москвичами

СОВРЕМЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС



Проведение экспресс-анализа
ключевых показателей
организма

ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ ЦЕНТРОВ



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

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

Специалисты центров всегда помогают посетителям с улыбкой и заботой. Каждый из более 10 тысяч сотрудников обязан соблюдать **МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ** — свод правил работы, который утвердил Мэр Москвы С.С. Собянин.



Московский стандарт госуслуг

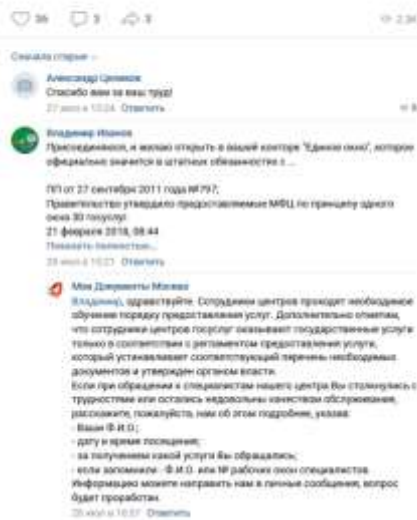
- 1 Клиент всегда прав.
- 2 Главное – профессионализм.
- 3 Беречь время клиента.
- 4 Выслушать, услышать, помочь.
- 5 Доступность и удобство.
- 6 Дружелюбие и приветливость.
- 7 Личная ответственность за качество работы.
- 8 Помощь людям с удовольствием и гордостью.

СДЕЛАНО ДЛЯ ВАС,
МОСКВИЧИ!
С.С. Собянин

ДИАЛОГ С ГРАЖДАНАМИ

8 СПОСОБОВ
ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

97% ДОВОЛЬНЫХ
ПОСЕТИТЕЛЕЙ



Пульты
оценки качества



Горячая линия



E-mail / Почта



Мобильное
приложение



Соцсети



Анкетирование
и краудсорсинг

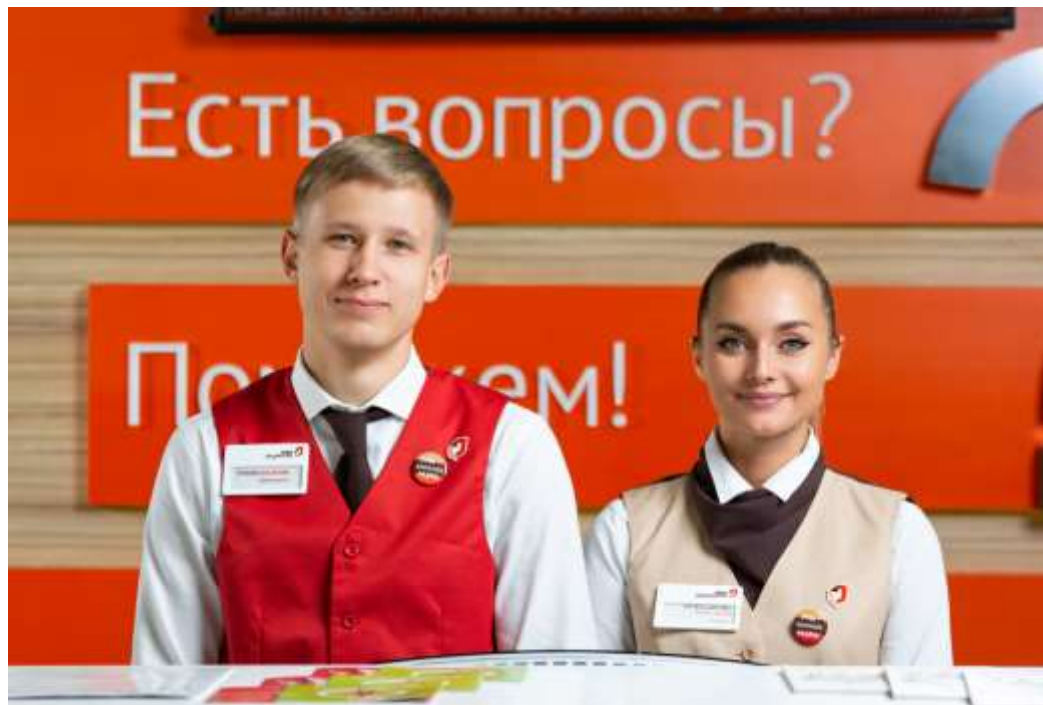


Книга отзывов
и предложений



Вопрос-ответ
на сайте md.mos.ru

Спасибо за внимание!



***С заботой
о жителях***

МОИ
документы
МОСКВА

