



С улыбкой, заботой и пользой!

ГБУ МФЦ ГОРОДА МОСКВЫ

Многофункциональный центр предоставления
государственных услуг района Отрадное





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





Управление очередями

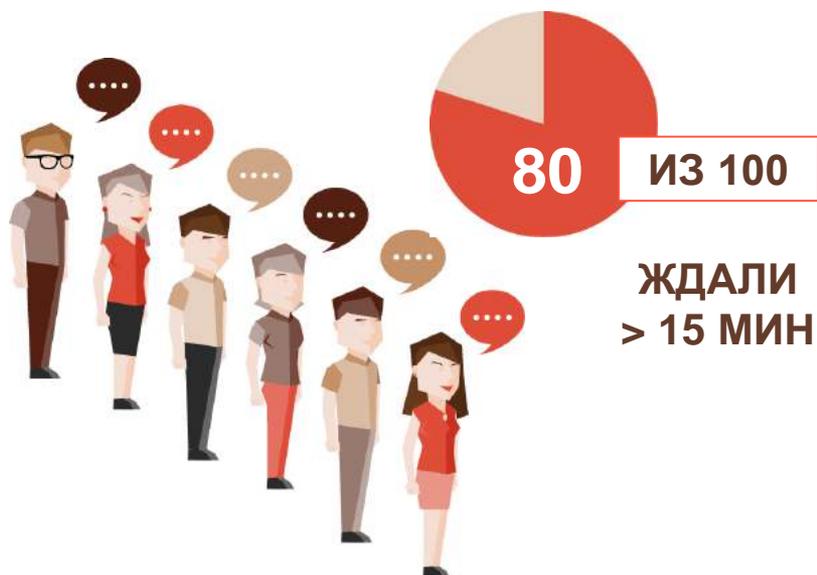
в центрах госуслуг Москвы



Динамика очередей в центрах госуслуг Москвы

2013 ГОД

2015 ГОД



Среднее время
ожидания



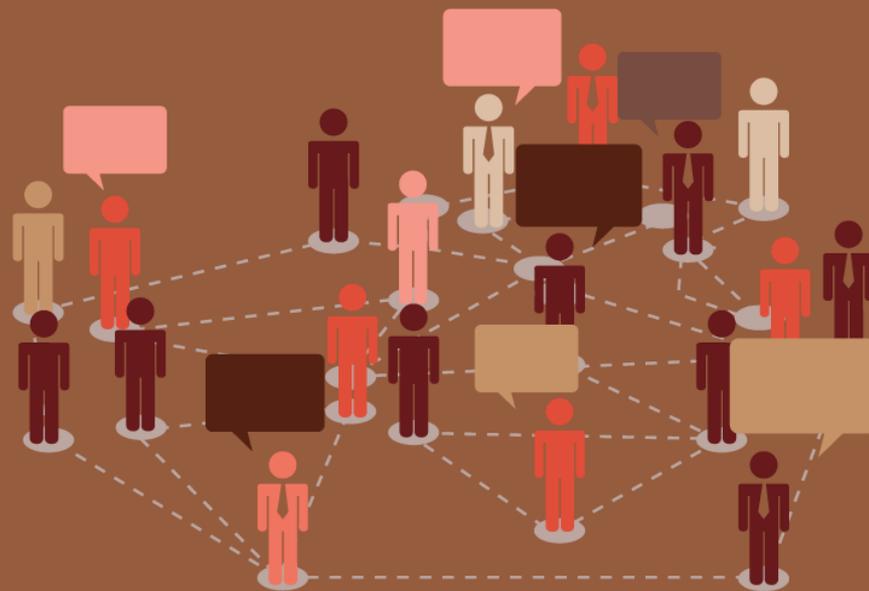
Среднее время
ожидания

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



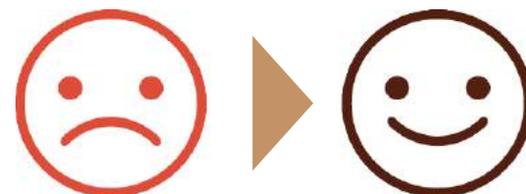
ЖИЗНЕННЫЕ
СИТУАЦИИ



ПРОГНОЗИРОВАНИЕ
И КОМАНДИРОВАНИЕ

Центры госуслуг Москвы

АЛЬТЕРНАТИВНОЕ РАЗМЕЩЕНИЕ



Разделение центров
на 3 категории

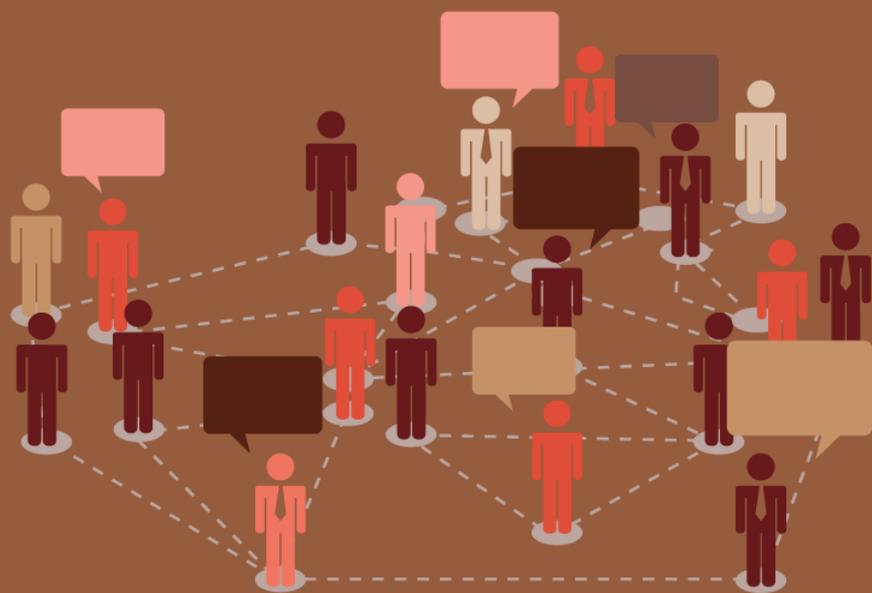


Рейтинговая
система оценки



Мотивация
руководителей
центров





ОПТИМИЗАЦИЯ ПОТОКА ПОСЕТИТЕЛЕЙ

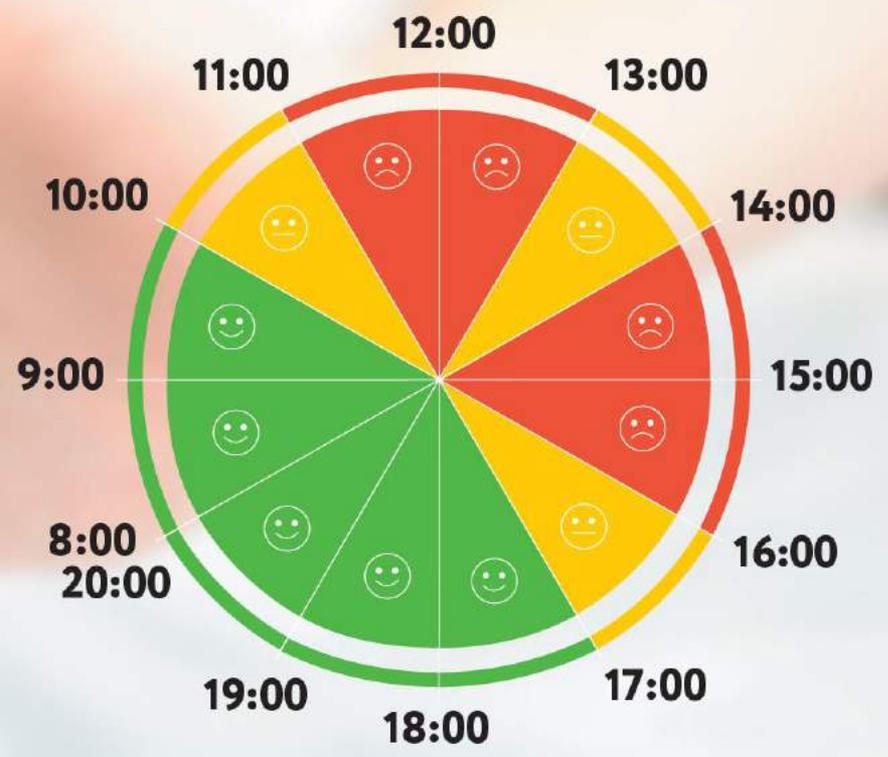
Центры госуслуг Москвы

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



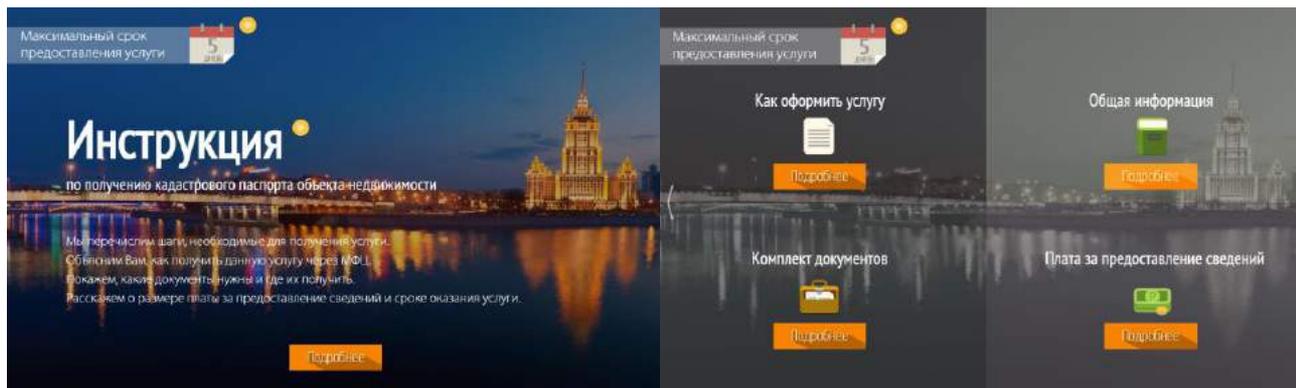
Уведомление
о готовности
документов



Консультант в зале
ожидания

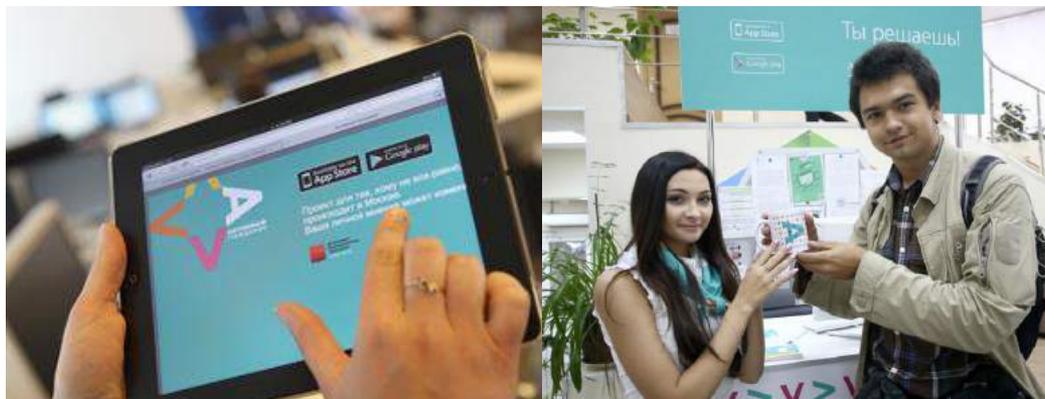
Центры госуслуг Москвы

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



Центры госуслуг СВАО



Центр госуслуг района «Алексеевский»



Г. МОСКВА, УЛ.БОРИСА ГАЛУШКИНА, Д.19, КОРП.3
ПЛОЩАДЬ ПОМЕЩЕНИЙ: 1822,2 КВ.М
ФУНКЦИОНИРУЕТ С 25 МАРТА 2014 ГОДА

Центр госуслуг районов «Алтуфьево»

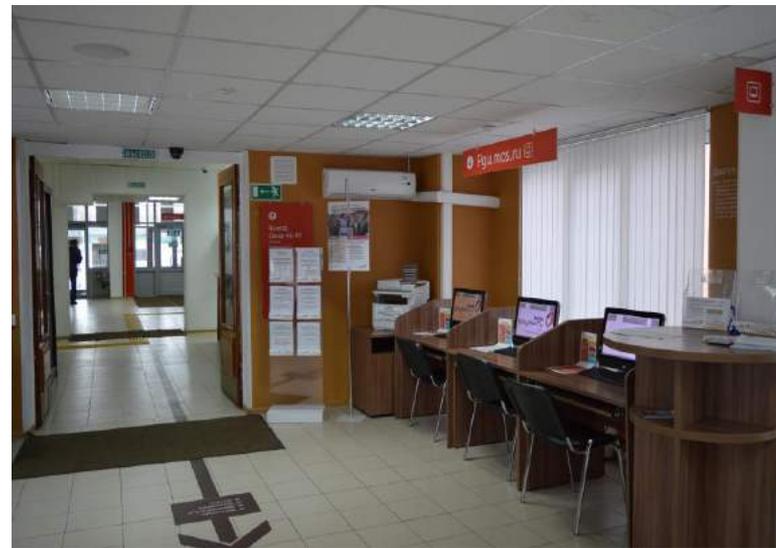


АДРЕС: Г. МОСКВА, АЛТУФЬЕВСКОЕ ШОССЕ, Д.56А

ПЛОЩАДЬ ПОМЕЩЕНИЙ: 1023,9 КВ.М

ФУНКЦИОНИРУЕТ С 29 ЯНВАРЯ 2014 ГОДА

Центр госуслуг района «Бабушкинский»



Г. МОСКВА, УЛ. ЛЕТЧИКА БАБУШКИНА, Д.1, К 1
ПЛОЩАДЬ ПОМЕЩЕНИЙ: 1185,2 КВ.М
ФУНКЦИОНИРУЕТ С 13 ЯНВАРЯ 2014 ГОДА

Центр госуслуг района «Бибирево»



**Г. МОСКВА, МЕЛИХОВСКАЯ УЛИЦА, Д 4А
ПЛОЩАДЬ ПОМЕЩЕНИЙ: 1989,3 КВ.М
ФУНКЦИОНИРУЕТ С 24 АВГУСТА 2015 ГОДА**

Центр госуслуг района «Бутырский»



Г. МОСКВА, УЛ. МИЛАШЕНКОВА, Д. 14
ПЛОЩАДЬ ПОМЕЩЕНИЙ: 853,8 КВ.М
ФУНКЦИОНИРУЕТ С 26 ИЮНЯ 2014 ГОДА

Центр госуслуг района «Лианозово»



Г. МОСКВА, УЛ. АБРАМЦЕВСКАЯ, Д. 3
ПЛОЩАДЬ ПОМЕЩЕНИЙ: 1798 КВ.М
ФУНКЦИОНИРУЕТ С 19 АВГУСТА 2013 ГОДА

Центр госуслуг района «Лосиноостровский»



Г. МОСКВА, УЛ. ИЗУМРУДНАЯ 18/14
ПЛОЩАДЬ ПОМЕЩЕНИЙ: 2191,8 КВ.М
ФУНКЦИОНИРУЕТ С 27 ДЕКАБРЯ 2015 ГОДА

Центр госуслуг района «Марфино»



**Г. МОСКВА, ГОСТИНИЧНЫЙ ПР-Д, Д. 6А.
ПЛОЩАДЬ ПОМЕЩЕНИЙ: 1467,8 КВ.М
ФУНКЦИОНИРУЕТ С 13 АВГУСТА 2013 ГОДА**

Центр госуслуг района «Останкинский и Марьино роцца»



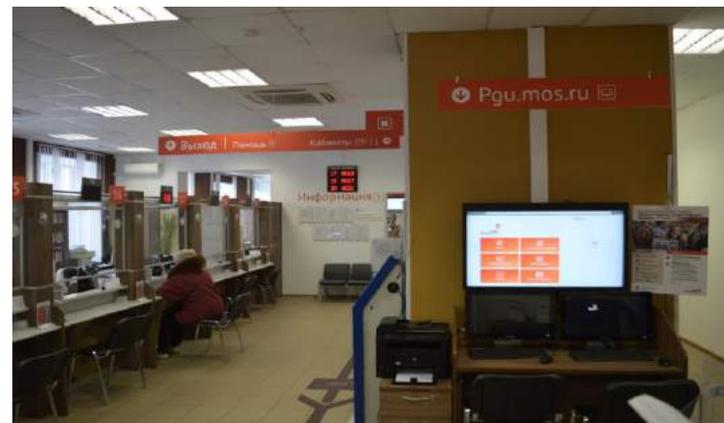
Г. МОСКВА, 17-Й ПР-Д МАРЬИНОЙ РОЩИ, Д. 4, КОРП. 1
ПЛОЩАДЬ ПОМЕЩЕНИЙ: 1558,8 КВ.М
ФУНКЦИОНИРУЕТ С 29 ДЕКАБРЯ 2014 ГОДА

Центр госуслуг района «Отрадное»



Г. МОСКВА, УЛ. КАРГОПОЛЬСКАЯ, Д. 9
ПЛОЩАДЬ ПОМЕЩЕНИЙ: 1151.4 КВ.М
ФУНКЦИОНИРУЕТ С 25 ДЕКАБРЯ 2013 ГОДА

Центр госуслуг района «Ростокино»



Г. МОСКВА, УЛ. БАЖОВА, Д. 6
ПЛОЩАДЬ ПОМЕЩЕНИЙ: 1135,5 КВ.М
ФУНКЦИОНИРУЕТ С 17 СЕНТЯБРЯ 2012 ГОДА

Центр госуслуг района «Свиблово»



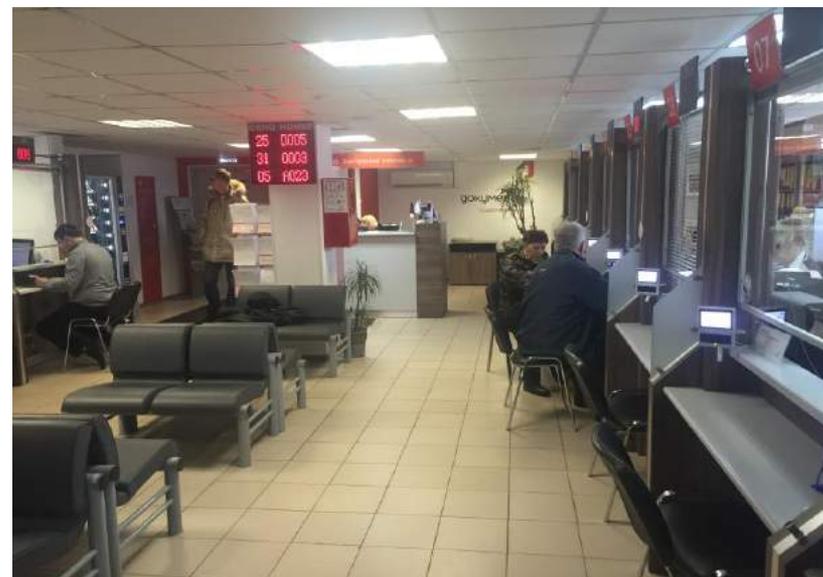
Г. МОСКВА, ИГАРСКИЙ ПР-Д, Д. 8
ПЛОЩАДЬ ПОМЕЩЕНИЙ: 730,7 КВ.М
ФУНКЦИОНИРУЕТ С 26 ДЕКАБРЯ 2011ГОДА

Центр госуслуг района «Северное Медведково»



Г. МОСКВА, УЛ. ПОЛЯРНАЯ, Д. 31 СТР. 1
ПЛОЩАДЬ ПОМЕЩЕНИЙ: 2011 КВ.М
ФУНКЦИОНИРУЕТ С 10 СЕНТЯБРЯ 2012 ГОДА

Центр госуслуг района «Северный»



Г. МОСКВА, ЧЕЛОБИТЬЕВСКОЕ ШОССЕ, Д. 12, КОРП. 1,6
ПЛОЩАДЬ ПОМЕЩЕНИЙ: 992,4 КВ.М
ФУНКЦИОНИРУЕТ С 18 МАРТА 2013 ГОДА

Центр госуслуг района «Южное Медведково»



Г. МОСКВА, УЛ. ПОЛЯРНАЯ, Д. 2
ПЛОЩАДЬ ПОМЕЩЕНИЙ: 1083 КВ.М
ФУНКЦИОНИРУЕТ С 13 ФЕВРАЛЯ 2012 ГОДА

Центр госуслуг района «Ярославский»



Г. МОСКВА, ЯРОСЛАВСКОЕ ШОССЕ, Д. 116, К. 1
ПЛОЩАДЬ ПОМЕЩЕНИЙ: 1034,5 КВ.М
ФУНКЦИОНИРУЕТ С 22 АВГУСТА 2013 ГОДА

Кол-во оказанных услуг в 2015 году

**ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ЗАЯВИТЕЛЕЙ, ОБРАТИВШИХСЯ ЗА ПОЛУЧЕНИЕМ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ
В МФЦ РАЙОНА ОТРАДНОЕ**

СОСТАВИЛО 368 004 ЧЕЛОВЕК,

(ДЛЯ СРАВНЕНИЯ В 2014 ГОДУ – 243 979 ЧЕЛОВЕК.)

ЕЖЕДНЕВНО В ЦЕНТР ОБРАЩАЕТСЯ БОЛЕЕ 1000 ЗАЯВИТЕЛЕЙ.



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 ОТРАДНОЕ

- *потребность в новом более просторном помещении*
- *Звонки мошенников от имени сотрудников МФЦ, поступающие нашим гражданам о необходимости сделать поверку счетчиков.*
- *Наличие в магазине «Авоська» точки некой ООО «СИФО», сотрудник которой принимает от жителей оплату за коммунальные услуги, при этом задержки по платежам доходят до 4-х месяцев.*