

Собянин утвердил московский стандарт государственных услуг

13.09.2014

Более 4 тысяч сотрудников МФЦ приняли «Московский стандарт госуслуг». Событие произошло в ходе масштабного праздника «Делимся улыбкой» 13 сентября на ВДНХ. Сотрудники столичных МФЦ в своей работе будут придерживаться единого свода правил.

«Московский стандарт госуслуг» был разработан по поручению мэра Москвы Сергея Собянина. «Три года назад мы начали очень нужную программу: создание новой системы оказания госуслуг. Если раньше людям нужно было обходить десятки кабинетов чиновников. Теперь чиновники собрались вместе в одном офисе, чтобы оказать услуги. Это революция! Мы провели огромную работу. Создана электронная система взаимодействия, в системе работают тысячи новых людей, открыта сотня новых офисов. Нужно было изменить психологию людей и теперь ежегодно мы оказываем 15 млн услуг. «Сегодня уникальное событие. Мы вывели на площадь почти 5 тыс сотрудников. Мобильные офисы работают прямо здесь. Сегодня был оглашен и утвержден новый стандарт госуслуг. Все сотрудники принесли присягу и пообещали москвичами именно так вести свою работу. Пунктов не много и они очень емкие», - говорит директор Государственного бюджетного учреждения Москвы «МФЦ Москвы» Елена Громова.

Единый свод правил включает в себя 8 основных пунктов, которые станут направляющими в работе сотрудников МФЦ: «клиент всегда прав», «главное – профессионализм», «беречь время клиента», «выслушать, услышать, помочь», «доступность и удобство», «дружелюбие и приветливость», «личная ответственность за качество работы», «помощь людям с удовольствием и гордостью».

Необходимость принятия «Московского стандарта госуслуг» подтвердил и опрос в интерактивном приложении «Активный гражданин». В опросе приняли участие более 107 тысяч активных москвичей, 73% из которых сочли появление такого документа необходимым и согласились с предложенным содержанием.

Адрес страницы: <http://zuzino.mos.ru/presscenter/news/detail/1284111.html>

[Управа района Зюзино](#)