

За четыре года работы столичные центры госуслуг заняли одно из ведущих мест в мировом рейтинге

19.08.2015



Всего четыре года потребовалось столичным центрам государственных услуг «Мои документы», чтобы аналитики компании PWC, поведившие исследование работы МФЦ в 18 городах мира, включили Москву в тройку лидеров по многим показателям развития центров госуслуг. Примечательно, что других мегаполисах, также занявших высокие места в рейтинге, на развитие центров госуслуг потребовалось гораздо больше времени.

Еще буквально четыре года назад поход за документами казался настоящим мучением: сколько времени и сил приходилось тратить на сбор всех бумаг! Чтобы получить необходимые документы, необходимо было обращаться в разные ведомства, тратя время на разъезды по городу и ожидание в очередях. Зато сейчас достаточно обратиться в центр госуслуг, чтобы быстро, надежно и без очереди решить свои вопросы. Сегодня в центрах «Мои документы» можно получить 152 услуги самых востребованных ведомств, причем 97% из них - без привязки к месту прописки в столице. Ежедневно в московские центры «Мои документы» обращается более 70 тыс. горожан, тогда как год назад это количество не превышало 50 тыс. человек в день.

Сегодня в московских центрах госуслуг работают порядка 5000 окон приема, благодаря чему в них практически нет очередей, и из ста посетителей лишь четверо ожидают получения услуги более 15 минут. Среднее же время ожидания составляет всего 3 минуты, что, по мнению экспертов, меньше, чем в аналогичных центрах других стран, где посетители тратят на получение услуги от 5 до 27,5 минут. Кроме того Москва - единственный город в мире, где центры госуслуг работают без выходных 7 дней в неделю с 8.00 до 20.00.

Для лучшей профессиональной подготовки специалистов для центров госуслуг, в феврале 2015 года открылся Учебный центр МФЦ, где проходят обучение вновь принятые и повышают квалификацию действующие сотрудники. Наряду с тематическими курсами специалисты в обязательном порядке проходят тренинги по навыкам работы в конфликтных ситуациях, а благодаря разработанным дистанционным курсам, у сотрудников есть возможность в любое время освежить свои знания.

К услугам посетителей центров госуслуг - знающие и доброжелательные консультанты в зале, готовые ответить на вопросы и подсказать, в какое окно лучше обратиться, а также специалисты-универсалы. Так, с недавнего времени сотрудники столичных МФЦ регистрируют рождение, что раньше делали только сотрудники ЗАГСов, а с мая этого года выдают свидетельства о рождении и поздравляют молодых родителей. Пока в проекте участвуют десять центров, по одному в каждом округе (Аэропорт, Куркино, Ростокино, Восточное Измайлово, Печатники, Черемушки, Солнцево, Орехово-Борисово Северное, Силино и Старое Крюково, Басманный). При этом москвичи могут сами выбрать, где им удобнее получить эти услуги - в одном из десяти центров «Мои документы» или, как

и прежде, в районном отделе ЗАГС.

- Мы первыми в стране запустили такой проект, когда специалисты центров госуслуг регистрируют рождение, отцовство и смерть. В чем плюсы? Во-первых, сокращается время ожидания услуги, так как сразу несколько наших специалистов ее готовы оказать. А во-вторых, это более удобный график - мы открыты 7 дней в неделю с 8.00 до 20.00 без обеда и выходных, тогда как сотрудники ЗАГСов работают по своему графику, - прокомментировали в руководстве столичных центров «Мои документы».

В настоящее время 96% посетителей довольны работой центров. Оценки, выставленные с помощью специальных пультов в окнах приема, транслируются на экран в онлайн режиме. В центрах госуслуг Москвы считают, что главное - слышать клиента, для чего в свое время был испробован не один способ обратной связи - начиная от небольших разовых анкет в центрах и заканчивая краудсорсинговыми проектами и опросами на портале «Активный гражданин». К примеру, не так давно на голосование выносился вопрос, где удобнее открывать офисы центров «Мои документы».

Качество обслуживания населения МФЦ Москвы относительно мировых стандартов

ниже стандарта	мировой стандарт	выше стандарта
	<ul style="list-style-type: none">• Помощник на входе в центр/ Администратор зала• Услуги по экстерриториальному принципу• Наличие дополнительных услуг• Наличие dress-кода• Наличие принципов и правил предоставления услуг• ИТ-инфраструктура для граждан• Инфраструктура для людей с ограниченными возможностями	<ul style="list-style-type: none">• Время ожидания• График работы• Обратная связь с гражданами• Охват территории города• Онлайн информация о среднем времени ожидания• Детские уголки

[Газета «Каховка»](#)
[Новости района Зюзино](#)
[Объединенная редакция ЮЗАО «Москва За Калужской заставой»](#)

Адрес страницы: <http://zuzino.mos.ru/presscenter/news/detail/2086314.html>

[Управа района Зюзино](#)