

Руководство международной организации We-Go посетили центры госуслуг

16.09.2015



15 сентября гости из Испании, Израиля, Кении, Судана, Мозамбика, Южной Кореи, Китая, Монголии, Индонезии, Турции и Азербайджана побывали в центре госуслуг района Строгино.

We-Go - международная организация сотрудничества, основанная Правительством Сеула, для содействия устойчивому развитию городов в сфере электронного правительства. Организация объединяет правительства городов-стан, заинтересованных в улучшении качества жизни граждан на основе электронного управления. Членами We-Go являются 76 городов Азии, Европы, Америки, Африки.

Подробности этой поездки рассказала директор ГБУ МФЦ Елена Громова. В Москве сегодня функционируют 110 центров «Мои документы», которые были созданы вместо 1200 приемных различных органов власти. Если 4 года назад для решения одного вопроса приходилось ехать в несколько офисов, расположенных в разных частях города, то теперь в одной точке оказывают более 150 услуг. Причем 97% из них их житель может получить в любом центре, вне зависимости от места прописки.

Каждый день в московские центры «Мои документы» обращается более 70 тыс. горожан, тогда как год назад посетителей в день было около 50 тыс. При этом свыше положенных 15 минут сейчас ожидают лишь 4 посетителя из 100 (а к универсальным сотрудникам центров больше положенного времени ждет 1 из 150 человек). Среднее время ожидания по сети составляет 3 минуты. Согласно недавнему проведенному исследованию Прайс Вотерхаус Куперс (PwC), Москва лидирует в мире по этому показателю. Особый интерес иностранных экспертов вызвал тот факт, что Москва - единственный город в мире, где центры госуслуг работают без выходных 7 дней в неделю с 8.00 до 20.00.

Привлекает гостей, в том числе и зарубежных, в МФЦ «Мои документы» - единый набор сопутствующих услуг и дружелюбных сервисов. Кроме того, в каждом центре госуслуг Москвы есть кабинеты либо окна приема для маломобильных граждан, таблички со шрифтом Брайля для людей с нарушением зрения. На входе в центр оборудованы пандусы и кнопки вызова специалистов. А сотрудники всегда готовы прийти на помощь посетителям. Кстати, по данным исследования PwC, центры госуслуг Москвы вошли в тройку мировых лидеров по доступности для жителей.

Как сообщила Елена Громова, сегодня 96% посетителей довольны работой центров. Узнать мнение заявителей очень просто - оценки, выставленные посетителями с помощью специальных пультов в окнах приема, транслируются на экран в онлайн режиме. В итоге - центры госуслуг Москвы возглавляют мировой рейтинг по обратной связи с жителями. Сейчас в московских центрах «Мои документы» доступно больше способов обратной связи, чем во всех других городах.

Специалисты центров госуслуг постоянно развивают новые каналы и формы обратной связи с населением и посетителями. В числе последних разработанных новинок - технологическое «Ухо», установленное на ВДНХ. Представители городов-членов Исполкома Всемирной организации электронных правительств с удовольствием проверяли, как работает «Ухо» центров «Мои документы».

Также зарубежные гости увидели, как готовят специалистов для центров госуслуг Москвы. Они побывали на тренингах в учебном центре. В этом центре, который открылся в феврале 2015 г., проходит обучение новичков, повышают квалификацию уже работающие сотрудники, формируется управленческая команда центров и кадровый резерв, опытные наставники помогают сотрудникам стать максимально клиентоориентированными.



Адрес страницы: <http://zuzino.mos.ru/presscenter/news/detail/2159932.html>

[Управа района Зюзино](#)