

К своему 4-му дню рождения столичные центры госуслуг вошли в тройку мировых лидеров

19.08.2015

С момента появления центров госуслуг в Москве прошло 4 года. За это время сеть центров заметно расширилась, а показатели развития вышли на мировой уровень. Причина тому взаимодействие с посетителями - сотрудники центра всегда готовы к диалогу с жителями Москвы.

Еще каких-то 4 года назад поход за документами казался настоящим мучением, а сейчас все ключевые документы почти всех ведомств сосредоточены в одной точке - центре госуслуг. Поэтому неудивительно, что популярность центров "Мои документы" растет. Ежедневно за документами в центры обращаются более 70 тысяч горожан, тогда как год назад - посетителей в день было около 50 тысяч.

Согласно недавнему исследованию компании PWC Москва вошла в тройку лидеров по многим показателям развития центров госуслуг. При этом системе центров госуслуг в Москве всего 4 года, в то время как в сравниваемых мировых столицах, занимающих высокие места в рейтинге, на развитие центров госуслуг уходило не менее десятка, а то и нескольких десятков лет.

По итогам исследования качество обслуживания в Московских центрах госуслуг ни по одному параметру не находится ниже мирового стандарта, по 8 критериям - соответствует ему, а по 6 - превосходит стандарт, являясь лидером и примером для подражания. Так столичные центры госуслуг вошли в тройку мировых лидеров по параметрам «Доступность», «Управление очередями» и «Комфортность» и возглавили рейтинг в категории «Обратная связь с гражданами».

Например, только в Москве центры госуслуг работают 7 дней в неделю без выходных с 8.00 до 20.00. При этом 97% услуг можно получить без привязки к месту жительства. Кроме того, в Москве один из самых высоких показателей охвата центрами госуслуг территории города. На 10 кв. км приходится 1 центр госуслуг, а всего их в городе 104. В Новой Москве для удобства жителей работают мобильные офисы, которые совершают более 50 выездов ежемесячно.

Москва - мировой рекордсмен по времени ожидания в центрах госуслуг. В этом году оно сократилось с 6 до 3 минут. В других же странах этот показатель варьируется от 5 до 27,5 минут.

Также немаловажно, что в столице работает и сервис по предоставлению информации о среднем времени ожидания в очереди онлайн. Такой сервис есть только в Москве, Сан-Паулу, Торонто, Сиднее и Баку. А вот предоставление в открытом доступе (онлайн) информации о загруженности центров - только в Торонто, Баку и Москве. В Москве, как и еще в 11 городах мира, жители получают SMS и email уведомления о готовности документов по услугам.

На сегодняшний день с момента открытия московскими центрами госуслуг "Мои документы" проделана большая работа и как показывает опрос посетителей сейчас 96% москвичей довольны работой центров. Как заявляют в самих центрах госуслуг, секрет успеха прост - главное это слышать клиента и понимать его потребности, только тогда можно будет найти самое эффективное решение.

Адрес страницы: <http://ubutovo.mos.ru/presscenter/news/detail/2086848.html>

[Управа района Южное Бутово](#)