

За 4 года Москва вышла в лидеры по развитию центров госуслуг

25.08.2015

Среднее время ожидания в столичных центрах госуслуг составляет 3 минуты. Об этом 25 августа на пресс - конференции в Информационном центре Правительства Москвы сообщила директор ГБУ МФЦ Москвы Елена Громова.

"Москва – лидирует в мире по этому показателю. Больше 15 минут сейчас в центрах ожидает 1 из 150 посетителей. А в начале 2014 года - практически каждый пятый. Среднее ожидание по нам составляет сейчас три минуты, процент отклонения от нормативов составляет 0,3 %", - рассказала Елена Громова.

Согласно недавнему исследованию компании PwC, которая провела сравнительный анализ работы центров госуслуг в 18 крупнейших городах мира, наивысшую оценку получили центры услуг в Москве и Сан-Паулу. При этом Москва лидирует по большинству направлений. 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». При этом только в Москве центры госуслуг работают 7 дней в неделю без выходных с 8.00 до 20.00, а 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.

"За 4 года сеть МФЦ в Москве родилась, распространилась так, что мы входим по доступности и по охвату в лидирующую тройку мира и стандарты ее работы вышли на уровень мировых. Это, безусловно, очень хороший показатель, и сделали мы это только потому, что были готовы слышать и делать то, что нужно людям", - заключила директор МФЦ Москвы.

Такие успехи центра связаны прежде всего с краудсорсинг-проектом «Мой офис госуслуг», прошедшим прошлым летом. С помощью этого проекта москвичи смогли высказать свои идеи о том, как сделать пребывание в центрах более комфортным, а сотрудникам центра определить направления развития. При этом лучшие предложения активных москвичей уже реализованы. Так, благодаря участникам проекта появился Московский стандарт госуслуг, все центры оснащены бесплатным Wi-Fi, велопарковками у входа, новыми копировальными аппаратами (позволяющими в том числе распечатывать файлы с флешки). Также благодаря проекту у москвичей есть возможность получать уведомления о готовности документов, выбирать правильный день и час для посещения центров на основе графиков средней загрузки, заранее записываться на прием по услугам Пенсионного фонда и миграционной службы.

Адрес страницы: <http://ubutovo.mos.ru/presscenter/news/detail/2098542.html>

[Управа района Южное Бутово](#)