

## Москва вошла в тройку лидеров по доступности и комфорту центров госуслуг

18.08.2015

□

*Столичные центры государственных услуг признаны одними из наиболее комфортных.*

По итогам проведенного исследования «Сравнительный анализ центров предоставления государственных и муниципальных услуг» в тройку лучших вошли МФЦ Москвы, Сан-Паулу и Баку. Исследование проводилось в 18 крупных городах мира и основными критериями оценки стали четыре показателя: доступность услуг, комфортность их получения, управление очередями и обратная связь. В Москве на данный момент функционируют 104 центра. При этом 97% услуг можно получить без привязки к месту жительства. Например, в Хельсинки по принципу «одного окна» можно получить всего 5 государственных услуг, а в Лондоне – 569. Москва занимает 4 место по показателю территориальной доступности центров, где на каждый центр приходится 10,4 кв. км площади города. А вот по удобству графика работы центров Москва является абсолютным лидером. Жители столицы могут получить госуслугу по 12 часов в день семь дней неделю. Среднее время ожидания услуги в столице 3 минуты. В других городах услугу можно ждать от 5 минут (в Хельсинки) и до 27,5 минут (в Афинах). В области получения обратной связи от населения Москва не имеет конкурентов. В центрах услуг Москвы доступно 7 способов обратной связи, и это больше, чем во всех других городах. Во всех городах есть телефонная горячая линия, однако пульты оперативной обратной связи действуют только в Москве, Сиднее, Баку и Хельсинки.

---

Адрес страницы: <http://zao.mos.ru/presscenter/news/detail/2082144.html>

---

[Префектура ЗАО](#)