

За 4 года Москва вышла в лидеры по развитию центров госуслуг

25.08.2015

29 августа отмечает свой четвертый день рождения столичная система МФЦ «Мои документы». В преддверии праздника о достижениях и планах этого ведомства журналистам рассказала директор ГБУ «Многофункциональные центры предоставления государственных услуг города Москвы» Елена Громова.

С 26 августа в столице будет уже не 104, а 110 МФЦ, то есть откроются шесть новых центров, причем четыре — в крупных торговых комплексах, как просили жители. «Москвичи сказали, что им это будет удобно — и мы сделали так, как хотелось гражданам. Вообще, наша главная задача — слышать людей и делать именно то, что им нужно!» — подчеркнула на пресс-конференции в Информационном центре Правительства Москвы Елена Громова.

Видимо, в этом подходе и кроется секрет успехов МФЦ. А успехи — очевидны. Ежедневно в столичные центры «Мои документы» обращаются свыше 70 тысяч человек. Для них открыты 5000 окон. Среднее время ожидания приема — три минуты, максимальное — 15 минут: как свидетельствует исследование фирмы «Прайс Вотерхаус Купер», по этому показателю Москва лидирует в мире! Кроме того, Москва — единственный город в мире, где центры госуслуг работают без выходных семь дней в неделю с 8.00 до 20.00. Московские центры госуслуг вошли в тройку мировых лидеров по параметрам «Доступность», «Управление очередями» и «Комфортность». На сегодняшний день в центрах оказывают более 150 государственных услуг, оформляют свыше 200 документов. И это, разумеется, не предел. Так, в мае нынешнего года в 10 МФЦ стартовал пилотный проект по оказанию услуг ЗАГС: специалисты центров стали оформлять свидетельства о рождении, установлении отцовства и смерти. «Оформили уже порядка 4000 свидетельств о рождении!» — констатировала Елена Громова. Логично предположить, что услуги ЗАГС продолжат свое перемещение «под крыло» МФЦ. Как и услуги, оказываемые налоговыми инспекциями. «В идеале «Мои документы» должны оказывать все 100 процентов государственных услуг, — уверена Елена Геннадьевна. — Это наша цель, когда-нибудь так оно и будет».

Громова напомнила о том, что в феврале 2015 года у столичных «Моих документов» открылся Учебный центр. На сегодняшний день перед ним поставлено пять основных задач: обучить новичков, повысить квалификацию уже работающих сотрудников, сформировать управленческую команду центров, оценить и отобрать лучших в кадровый резерв, помочь сотрудникам стать максимально клиентоориентированными. Абсолютно все сотрудники московских МФЦ проходят через этот центр — именно там они становятся теми самыми универсальными специалистами, которые способны оказывать более сотни разных услуг!

Что касается непосредственно 29 августа, в этот день посетителей всех центров будут принимать руководители МФЦ, они станут отвечать на все интересующие вопросы, разбирать сложные случаи, с которыми столкнулись москвичи при оформлении документов. Если проблемный вопрос не получится решить на месте, он будет взят на личный контроль, и заявителю непременно сообщат о результатах. Помимо этого, с 29 августа по 6 сентября в честь дня рождения «Моих документов» в столице будет проведен ряд праздничных мероприятий. Подробности — на сайте центров госуслуг Москвы: www.md.mos.ru.

Валентина Глянцева

Адрес страницы: <http://zao.mos.ru/presscenter/news/detail/2098604.html>

[Префектура ЗАО](#)