

Госуслуги в ритме мегаполиса

15.01.2016

14 января на заседании Правительства РФ обсудили развитие сети многофункциональных центров

По словам премьер-министра РФ Дмитрия Медведева, в настоящее время в России открыты почти 2700 МФЦ (не считая филиалов), которые действуют по принципу «одного окна». При этом работа центров постоянно совершенствуется, расширяется список предоставляемых услуг.

— Важно, чтобы человек мог обратиться в МФЦ в любой жизненной ситуации, например при рождении ребенка, выходе на пенсию, в случае потери документов и так далее, — подчеркнул Дмитрий Медведев.

В свою очередь министр экономического развития РФ Алексей Улюкаев, выступивший с докладом о перспективах работы МФЦ, отметил, что Москва является лидером по развитию центров госуслуг.

— В столице 112 многофункциональных центров, причем они работают по принципу экстерриториальности, то есть в любом районе ты можешь получить услугу, даже если ты житель другого района, и качественно они очень хорошие, — сказал Улюкаев.

Уровню сервиса в столичных МФЦ и впрямь уделяют повышенное внимание. В среднем посетитель ждет приема не более трех минут. В случае же если ему довелось провести в очереди более 15 минут, то, благодаря недавно внедренной услуге, ему будет предложена чашечка бесплатного кофе или чая.

Как прокомментировали в руководстве центров «Мои документы» города Москвы, столичные МФЦ знают, что необходимо москвичу при посещении.

— Конечно же, получить всё здесь и сейчас, разом и быстро. Мы понимаем, что время ценно.

Отметим, что Москва является единственным городом в мире, где центры госуслуг открыты с 8:00 до 20:00 семь дней в неделю без обеда и выходных. Согласно статистике Минэкономразвития, их ежедневно посещают более 70 тысяч человек — больше чем в любом регионе России.

В своем докладе Алексей Улюкаев выделил два основных направления развития сети МФЦ. Первое — это оптимизация их взаимодействия с министерствами и ведомствами на основе безбумажного документооборота, второе — расширение обязательного перечня услуг, которые оказываются через систему «одного окна».

Как отметили в руководстве центров «Мои документы», в мае прошлого года столичные МФЦ регистрируют рождение, отцовство и смерть, причем в любое время, а не только в дни и часы работы ЗАГСа. Услуга оказалась очень востребованной — так, за прошлый год в 29 центрах госуслуг было выдано почти 8 тысяч свидетельств о рождении. Также с прошлого года во всех центрах госуслуг можно «одним пакетом» оформить документы при вступлении в наследство, при смене фамилии, получении биометрического загранпаспорта.

Кроме того, в минувшем году у МФЦ Москвы появился собственный учебный центр, где готовят новых специалистов и аттестуют уже действующих сотрудников.

В результате подавляющее большинство горожан — 96% — оценили работу центров госуслуг на «отлично».

— Мы работаем для москвичей, и их оценка работы центров — наш главный критерий успеха, — подчеркнули в руководстве центров госуслуг Москвы.

Адрес страницы: <http://zao.mos.ru/presscenter/news/detail/2439204.html>
