

Столичные власти делают ставку на клиентоориентированных чиновников

13.09.2014

В пресс-центре МИА "Россия сегодня" состоялась "Debate Night" на тему "Клиентоориентированный чиновник - миф или реальность?" В дискуссии участие управленцы из Правительства Москвы, бизнесмены, эксперты и журналисты.

Вступительным словом дебаты открыла директор ГБУ МФЦ Елена Громова. "Мы хотим разрушить миф, что госструктура - это бюрократия и хамство. Мы, люди, которые там работают, точно знаем, что это не так. Мы хотим разрушить этот миф и растопить лед, который существует на рубиконе: гражданин и власть. Для этого создан проект МФЦ", - сказала Елена Громова. Она также добавила, что глобальный проект МФЦ включает в себя 96 центров во всех округах Москвы. Каждый день 4 тысячи сотрудников обслуживают более 40 тысяч москвичей. Именно в МФЦ происходит контакт жителей и властей, а соответственно формируется представление о чиновнике. В рамках дебатов, столкнулись две позиции "Реальность" и "Миф". Спикеры, выступающие за то, что клиентоориентированный чиновник - это реальность, привели весомые аргументы.

"Сегодня в сфере предоставления госуслуг совершается провыв. Мы не просто изменили бизнес-структуру бизнес-процессов, мы поменяли людей. В МФЦ работают другие чиновники. Мы называем их чиновники нового типа. Они клиентоориентированны. Мы потратили два года на то, чтобы нанимать, менять, оценивать, увольнять и обучать 5 тысяч человек. Это крайне сложная задача. Но мы это сделали, и будем продолжать делать дальше», - сказала начальник Управления государственной службы и кадров Правительства Москвы Александра Александрова.

И результаты действительно есть. Согласно проведенным социологическим опросам, 80% реальных клиентов МФЦ довольны обслуживаем. А практически 90% жителей Москвы доверяют сотрудникам МФЦ.

"Мало кто верил, что в России можно построить клиентоориентированный бизнес, который строит весь мир, - заметила Александра Александрова. - Сегодня в госуслугах и сфере их предоставления произошел тот прорыв, который произошел в бизнесе в 90-е. Это прорыв получился потому, что Сергей Собянин поставил перед собой и нами цель построить сеть - ритеил государственных услуг. Этот ритеил уже сейчас построен. Еще три года назад большинство попыток получить какую-либо справку у чиновников заканчивались провалом. Кроме головной боли это ничего не вызывало. Сегодня ситуация другая. У людей, кто бывает в МФЦ, другое ощущение, они не просто получили справку, они получили ее с другим результатом: быстро и в современном офисе». Критики идеи клиентоориентированности чиновников стояли на своем. "Мы не знаем про эффективность работы МФЦ и о том, какой ценой она достигнута. А может можно было в три раза дешевле все это сделать? А может можно было в три раза больше МФЦ построить на эти деньги, - говорит сопредседатель Клуба 2015 Сергей Воробьев. - Хотелось бы узнать - везде ли изменились госслужащие? С кем конкурируют московские чиновники? В других странах госслужба конкурирует с бизнесом, а иногда некоммерческая сфера эффективнее бизнеса, поскольку ей прибыль не надо приносить".

"Сегодня эта реальность измеряется лишь теми тысячами людей, которые пришли в МФЦ и сотнями, которые постоянно этим делом занимаются, - также говорит президент Российской ассоциации по связям с общественностью Сергей Наумов. - К тому же любая власть самоуспокаивается. Сотрудники МФЦ - это как официанты в системе, а повара кто? Кто готовит все эти услуги?»

Одни из вопросов, заинтересовавших всех: что стимулирует госслужащих на хорошую работу - конкуренция или установленные руководством жесткие порядки? Чиновники утверждали, что бюрократия вынуждена оказывать услуги хорошо, поскольку городские власти заинтересованы, чтобы за них проголосовали на выборах. Тем не менее, своими конкурентами московские госслужащие назвали представителей федеральных властей и чиновников соседних регионов.

«Сравнивать надо с ведущими городами мира, а не с регионами, у которых нет возможности развивать эту систему», - заметил Сергей Наумов.

Чиновников нового типа Москве приходится привлекать новыми условиями труда. "Мы платим абсолютно рыночные зарплаты - порядка 40-45 тысяч, плюс есть система премий, которые зависят от того, сколько посетитель простоял в очереди, как его обслужили сотрудники - в каждом МФЦ есть кнопка "лайк-анлайк", - отмечает Александрова. - Некоторым городам мира потребовались десятилетия, чтобы создать подобные системы, а Сергей Собянин сделал это за три года и теперь мы можем обсудить в Москве клиентоориентированность чиновников. Если вы будете больше заходить на портал "Активный гражданин", давать нам обратную связь, нажимать на кнопку "нравится - не нравится" в МФЦ - это поможет нам измениться к лучшему".

Дискуссия продолжалась больше двух часов и явных победителей не выявила. Но ведь дебаты традиционно важны не тем, кто победил в них, а тем, что эксперты поднимают в ходе дискуссии

самые важные проблемы и предлагают пути их решения.

По итогам выступлений спикеров и экспертов, среди участников было проведено голосование, которое показало, что дебаты несколько поколебали позиции тех, кто был уверен, что клиентоориентированные чиновники - это миф. До дебатов таковых было 45%, а после 42%. Тех же, кто уверен, что госслужащие все же могут ориентироваться на интересы граждан, увеличилось на те же 3% - с 55 до 58%.

«Я безусловно за то, что клиентоориентированный чиновник – реальность, - подвел итог руководитель Департамента науки, промышленной политики и предпринимательства города Москвы Олег Бочаров. - Я их вижу каждый день. Каждый чиновник клиентоориентированный, потому что люди, спрашивают с тебя. Ты не можешь быть другим, ты должен быть открытым».

Адрес страницы: <http://kuntsevo.mos.ru/presscenter/news/detail/1283723.html>

[Управа района Кунцево](#)