

В Центрах госуслуг Москвы 99% горожан обслуживаются в течение 15 минут

29.04.2015



Повышение доступности центров государственных услуг и перевод госуслуг в электронный вид обсуждалось на заседании Комиссии по административной реформе Правительства Москвы 29 апреля, сообщает [окружная газета "Новые округа"](#).

Директор центров государственных услуг города Москвы Елена Громова доложила мэру Москвы Сергею Собянину, что за последние годы время ожидания гражданами приема в существенно уменьшилось.

— Сейчас уже мало кто помнит, но еще совсем недавно ситуация по обслуживанию жителей Москвы при получении госуслуг была принципиально иная, — отметила Елена Громова. — Было много посещений для того, чтобы получить эту услугу. Кроме того, не было единого стандарта, комфортного стандарта, учитывающего потребности наших жителей. Раньше из 100 человек 80 ждали сверх норматива, среднее время ожидания было 40 минут, а сколько людей ждали часами? Это были десятки, сотни и тысячи человек, которые ждали действительно больше часа!

В настоящее время среднее ожидание в очереди составляет всего пять минут, а 99% посетителей обслуживаются в течении 15 минут.

— Опыт, накопленный Центрами госуслуг, достаточно большой и интересный, поэтому я прошу сделать типовую методологию управления очередями, которую можно было бы применять не только в МФЦ, но и в других учреждениях Москвы, и там где идет большой поток людей. Также в открытом доступе должна быть возможность того, чтобы наблюдать, где, в каких Центрах у нас создаются очереди или имеются очереди, для того чтобы людям было проще ориентироваться, — отметил Сергей Собянин.

Напомним, что в настоящее время Центры госуслуг открыты семь дней в неделю с 8:00 до 20:00, ежедневно они обслуживают более 60 тыс. человек. На данный момент Москве действуют 104 центра .

Кроме этого, Сергей Собянин поручил организовать для граждан свободный доступ к информации о загруженности столичных центров госуслуг .

Принято решение распространить опыт управления очередями центров государственных услуг на другие городские органы власти и организации, ведущие прием посетителей в Москве, подчеркнул Сергей Собянин.

Адрес страницы: <http://kuntsevo.mos.ru/presscenter/news/detail/1809452.html>

[Управа района Кунцево](#)