

Время ожидания в центрах госуслуг Москвы сокращено до 3 минут

25.08.2015

Московские центры госуслуг вошли в тройку мировых лидеров по параметрам «Доступность», «Управление очередями» и «Комфортность» и возглавили рейтинг в категории «Обратная связь с гражданами». Среднее время ожидания в столичных центрах госуслуг составляет 3 минуты.

Такие данные привела на пресс-конференции в Информационном центре Правительства Москвы директор ГБУ МФЦ Москвы Елена Громова. Успехов подведомственные учреждения добились в довольно короткие сроки. "За 4 года сеть МФЦ в Москве родилась, распространилась так, что мы входим по доступности и по охвату в лидирующую тройку мира и стандарты ее работы вышли на уровень мировых. Это, безусловно, очень хороший показатель, и сделали мы это только потому, что были готовы слышать и делать то, что нужно людям", - заключила Елена Громова.

На сегодняшний день в Москве более 100 центров. Ежедневно в столичные центры «Мои документы», чтобы получить более 150 государственных услуг и свыше 200 документов от 24 ведомств, обращаются свыше 70 тысяч человек, тогда как год назад – посетителей в день было около 50 тысяч. Ежемесячный показатель соответственно вырос с 1 млн до 1,6 млн. А количество окон приема увеличилось до 5000. Организовать такие большие людские потоки, не создав очередей, можно путем удобного графика работы и универсальности специалистов. Сейчас такие специалисты предоставляют 123 самые востребованные услуги, это 80% от общего числа оказываемых услуг

"Москва - единственный город в мире, где центры госуслуг работают без выходных 7 дней в неделю с 8.00 до 20.00. Самые востребованные услуги переданы универсальным специалистам. А это значит, их доступность увеличилась в разы, ведь вместо одного окна или кабинета можно обратиться в любое свободное из десятка окон приема", - отметила директор ГБУ МФЦ Москвы.

Чтобы формировать управленческую команду центров, не реже чем раз в квартал (4 раза в год) каждого руководителя направляют на повышение квалификации. За прошедшие 6 месяцев каждый из руководителей и заместителей руководителей центров «Мои документы» минимум дважды прошел обучение в учебном центре.

В каждом центре с мая 2015 г. приступили к работе консультанты в зале. Это еще одна из реализованных идей краудсорсинг-проекта. В обязанности такого консультанта входит помощь посетителям в самостоятельном получении услуг через Интернет. Также консультант следит за обновлением информации на стойках и стендах, помогает посетителям предварительно записаться на прием к специалистам, правильно оформить заявление, отслеживает время ожидания в очереди, и если оно превышает положенные 15 минут, незамедлительно информирует руководство для своевременного принятия мер.

"Москва - лидирует в мире по этому показателю. Больше 15 минут сейчас в центрах ожидает 1 из 150 посетителей. А в начале 2014 года - практически каждый пятый. Среднее ожидание по нам составляет сейчас три минуты, процент отклонения от нормативов составляет 0,3 %", - отметила Елена Громова.

Адрес страницы: <http://kuntsevo.mos.ru/presscenter/news/detail/2098689.html>

[Управа района Кунцево](#)