

Сергей Собянин: «Мы делаем все, чтобы людям было комфортно. И это зависит не от машин, а от людей, которые работают в МФЦ»

13.09.2014

Более 4 тысяч сотрудников МФЦ приняли присягу соблюдать «Московский стандарт госуслуг», разработанный по поручению мэра Москвы Сергея Собянина.

Событие произошло в ходе масштабного праздника «Делимся улыбкой» 13 сентября на ВДНХ. На концерт с развлекательной программой пришли сотрудники МФЦ, члены их семей и посетители выставочного комплекса.

Надо отметить, что «Московский стандарт госуслуг» был разработан по поручению Мэра Москвы. Сергей Собянин подчеркнул, что создание системы госуслуг началось три года назад.

«Если раньше людям нужно было обходить десятки кабинетов чиновников, то теперь чиновники собрались вместе в одном офисе, чтобы оказать услуги, - сказал Мэр. - Это революция! Мы провели огромную работу. Создана электронная система взаимодействия, в системе работают тысячи новых людей, открыта сотня новых офисов. Нужно было изменить психологию людей и теперь ежегодно мы оказываем 15 млн услуг. Наши офисы приобретают новый стиль, впереди много работы. К нам придут тысячи новых людей. Мы выработали новые стандарты работы сотрудников МФЦ. Главный принцип звучит просто: посетитель всегда прав. Мы делаем все, чтобы людям было комфортно. И это зависит не от машин, а от людей, которые работают в МФЦ».

Интересно, что идея разработки новой философии работы московских чиновников родилась в ходе проведения краудсорсинг-проекта «Мой офис госуслуг», где все неравнодушные жители столицы предлагали меры по усовершенствованию процесса получения государственных услуг и работы МФЦ. Настало время ее реализации.

Событие сегодняшнего дня директор Государственного бюджетного учреждения Москвы «МФЦ Москвы» Елена Громова назвала уникальным: «Мы вывели на площадь почти 5 тысяч сотрудников. Мобильные офисы работают прямо здесь. Сегодня был оглашен и утвержден новый стандарт госуслуг. Все сотрудники принесли присягу и пообещали москвичами именно так вести свою работу. Пунктов немного и они очень емкие».

В едином своде правил - в себя 8 основных пунктов, которые станут направляющими в работе сотрудников МФЦ:

1. Клиент всегда прав.
2. Главное - профессионализм.
3. Выслушать. Услышать. Помочь.
4. Беречь время клиента.
5. Доступность и удобство.
6. Дружелюбие и приветливость.
7. Личная ответственность за качество работы.
8. Помощь людям - с удовольствием и гордостью.

Заметим, необходимость принятия «Московского стандарта госуслуг» подтвердил и опрос в интерактивном приложении «Активный гражданин», в котором приняли участие более 107 тысяч активных москвичей, 73% из которых сочли появление такого документа необходимым и согласились с предложенным содержанием. Принятие единого «Московского стандарта госуслуг» способствует появлению нового типа чиновников: клиентоориентированного, дружелюбного профессионала своего дела, работающего исключительно для пользы людей. Таким образом формируется новая философия оказания государственных услуг, в полном мере отражающая лозунг «Москва - для жизни, для людей».

Напомним, на сегодняшний день в Москве работает 96 МФЦ, обслуживающих 100 районов, в которых проживает 80% жителей Москвы. При этом подавляющая часть услуг МФЦ (более 90%) предоставляется по экстерриториальному принципу, т.е. доступна всем жителям Москвы, независимо от места прописки.

Адрес страницы: <http://novogireevo.mos.ru/presscenter/news/detail/1283889.html>

[Управа района Новогиреево](#)