

23 идеи москвичей реализованы за год работы проекта "Мой офис госуслуг"

23.07.2015



Ровно год назад завершился краудсорсинг-проект «Мой офис госуслуг», который проводился по инициативе мэра Москвы Сергея Собянина. Эксперты выбрали лучшие идеи, большая часть из которых уже реализована в столичных центрах «Мои документы». Так, во всех центрах есть бесплатный wi-fi и уютные детские уголки, где дети могут смотреть мультфильмы, рисовать, читать книжки, участвовать в мастер-классах, пока их родители получают госуслуги. У сотрудников появился «Московский стандарт госуслуг» - свод правил, которыми они руководствуются в своей работе. Он утвержден мэром Москвы Сергеем Собяниным. Этот документ теперь есть в каждом центре госуслуг. Он размещен в удобном и доступном для заявителей месте, чтобы каждый, кто приходит в центр, мог проверить, как эти правила выполняются.

Изменился и внешний вид сотрудников центров, у них появилась стильная форма: строго кроя белые рубашки, жилеты, шарфики у девушек и галстуки у мужчин. В каждом из 104 центров появились консультанты в зале, которые помогают проверить комплекты документов, разобраться в большом объеме информации и найти ответы на интересующие вопросы. Во всех центрах есть графики средней загрузки по дням недели и часам, чтобы посетители могли выбрать удобное время для посещения, избегая «часа пик».

С помощью специальных устройств москвичи могут оценить качество обслуживания в центрах, а затем смайлики выводятся на видеоэкраны.

Также для удобства заявителей введены уведомления о готовности документов, видеоконсультации специалистов. Действует предварительная запись на самые востребованные услуги. Например, с июня в 10 центрах (по одному в каждом округе) можно записаться заранее на оформление загранпаспорта нового образца.

Чтобы избавить посетителей от оформления бумаг в разных окнах и организациях и сберечь их время, в нескольких пилотных центрах госуслуг запущены проекты, когда все документы на новорожденного или на наследство можно получить в комплекте, обратившись один раз за услугой. Все это - лишь небольшая часть уже реализованных идей. Всего их 23, и еще порядка 10 находится в работе.

- Нашу работу ценят, и ее результаты очевидны жителям. Пожалуй, это самое важное, - отметила директор столичных центров госуслуг Елена Громова.

Адрес страницы: <http://novogireevo.mos.ru/presscenter/news/detail/2027411.html>

[Управа района Новогиреево](#)