

## За пять лет Москва стала мировым лидером по развитию центров государственных услуг

30.08.2016



# МОИ документы

государственные  
и муниципальные услуги

Директор ГБУ МФЦ Москвы Елена Громова на пресс-конференции раскрыла секрет, как столице всего за пять лет удалось стать мировым лидером по развитию центров госуслуг.

«Центры «Мои Документы», которые пришли на смену 1200 приемных, разбросанным по всему городу - это чудо-проект мэра Москвы Сергея Собянина и настоящая революция в госуслугах», - отметила Елена Громова. Система оказания госуслуг, созданная за короткий срок в Москве, получила мировое признание, а главное - на сегодняшний день почти девяносто семь процентов посетителей довольны работой центров. Центры «Мои Документы» создали новую модель общения государственных учреждений с жителями и чиновников нового типа - клиентоориентированных и готовых прийти на помощь. Елена Громова, раскрывая секреты успеха, отметила, что на работу в центры берут только тех, кто любит и действительно может работать с людьми. В центрах госуслуг Москвы самые короткие очереди в мире: посетители ждут всего 3 минуты. Это невероятно, учитывая какие очереди были еще 5 лет назад за получением документов. Для того, чтобы добиться такого результата, была разработана универсальная методология управления очередями. Она выстроена следующим образом. У каждого руководителя центра на компьютере есть специальная программа - «панель руководителя», в которой он в режиме реального времени видит ситуацию в центре: кто из посетителей, сколько и к какому сотруднику ждет. Норматив - не более 15 минут. Как только время ожидания посетителя приближается к 9 минутам, руководителю центра поступает уведомление. Такие же уведомления приходят, когда время ожидания составляет 11 и 15 минут (в том случае, если не удалось разрешить ситуацию). Побороть очереди помогли также универсальность сотрудников, когда каждый может заменить коллегу или прийти к нему на помощь, и предварительная запись. Посетители, если это им удобно, могут выбрать удобное время, записаться заранее и получить требуемую услугу без всякой очереди. Московские центры госуслуг перенимают лучшие идеи зарубежом. Например, в Стокгольме подсмотрели, как в каждом центре работают консультанты-администраторы зала, в обязанности которых входит помощь посетителям в получении услуг в электронном виде, проверка комплектов документов. И с мая прошлого года создали систему консультантов залов в Москве. Стоит также отметить, что благодаря электронному взаимодействию, жителям для получения услуг требуется минимальный пакет документов, как правило, достаточно лишь паспорта. Все остальное специалисты запрашивают сами, избавляя жителей от повторных обращений и походов за справками. Разработанная система и методология позволила центрам госуслуг Москвы стать самыми доступными: 127 центров в каждом районе Москвы, которые работают 7 дней в неделю без обеда и выходных; самыми комфортными: в каждом центре можно выпить кофе и перекусить, почитать книгу на удобном диване, поиграть с ребенком и посмотреть мультики, почитать главные новости, распечатать документы, сфотографироваться на паспорт и просто с удовольствием провести время; самыми быстрыми: в центрах госуслуг Москвы среднее время ожидания всего 3 минуты; самыми общительными: в Москве 7 способов обратной связи, это больше всех в мире.

---

Адрес страницы: <http://novogireevo.mos.ru/presscenter/news/detail/3642067.html>

---