

Собянин: МФЦ это важнейший городской проект

27.08.2014

На встрече с участниками краудсорсинг-проекта «Мой офис госуслуг» Сергей Собянин дал поручение разработать и обсудить с москвичами стандарты качества обслуживания посетителей и правила поведения сотрудников многофункциональных центров предоставления госуслуг. По мнению Мэра Москвы, эти стандарты должны быть выше стандартов обслуживания клиентов в коммерческих структурах. Помимо этого, свод правил будет также обсуждаться с помощью системы электронных референдумов «Активный гражданин».

Многофункциональные центры предоставления государственных услуг города Москвы это:

- Более 90 центров во всех округах Москвы (где 80% жителей города могут обратиться в центр в своем районе и все 100% горожан могут получить услуги по экстерриториальному принципу, то есть в любом МФЦ города);
- 151 услуга / более 200 видов документов;
- более 40 000 посетителей каждый день;
- около 1 млн. обращений за месяц;
- за 2013 г. было оказано 12 млн. услуг;
- за первую половину 2014 г. было оказано более 7 млн. услуг.

С 1 февраля 2014 года МФЦ работают ежедневно с 8.00 до 20.00, в том числе в субботу и воскресенье. Сегодня ждать получения услуги приходится не больше 15 минут, даже в часы пик. Существует возможность спрогнозировать время ожидания в очереди – на Портале государственных услуг города Москвы каждый житель может в онлайн-режиме увидеть количество человек в очереди за той или иной услугой. Благодаря этим данным, каждый может выбрать для посещения наименее загруженный и наиболее удобно расположенный МФЦ.

Есть возможность избежать очереди полностью – для этого нужно записаться заранее онлайн на услуги Росреестра. Это пилотный проект, который стартовал в конце прошлого года. Сейчас в проекте участвуют уже 90 центров.

С конца 2013 года на территории Троицкого и Новомосковского административных округов государственные услуги предоставляются благодаря выездным мобильным офисам МФЦ. Они оборудованы всем необходимым для обслуживания заявителей, в том числе маломобильных групп.

С 5 июня по 22 июля на специальном сайте проходило обсуждение проекта «Мой офис госуслуг». Цель этого проекта - с помощью идей от москвичей упростить процесс получения документов и сделать пребывание в МФЦ более комфортным.

«В обсуждении приняли участие шесть тысяч москвичей, полтора месяца шло обсуждение. На on-line-площадке проекта жители столицы обсуждали темы в следующих направлениях: анализ лучших мировых практик, офис госуслуг (вопросы организации пространства МФЦ и их решение), модель обслуживания и услуги (усовершенствование обслуживания москвичей).

В добавок, мы просили активно подключиться к этому и самих работников МФЦ, которые оказывают большую часть государственных услуг в Москве. И если учесть все посещения людьми органов госвласти, то их было бы гораздо меньше, чем тот поток людей, который каждый день приходит в многофункциональные центры», — отметил Сергей Собянин.

Также он подчеркнул, что в этом году объём услуг достигнет 15 миллионов в год. «Я полагаю, что это самая крупная сервисная система не только в Москве, но и в мире. Чтобы она развивалась адекватно, была комфортна для москвичей и не стагнировала, а наоборот, набирала обороты и была более интересной и конкурентной даже по отношению к экономическим структурам, конечно, нужно постоянно её совершенствовать», — заявил Мэр Москвы.

Одновременно с онлайн-проектом «Мой офис госуслуг. Создай центр будущего!» стартовал аналогичный проект для сотрудников центров госуслуг «Мой офис госуслуг. Создай работу мечты!». Его участниками стали более 1 тысячи человек, которые делились своими идеями о том, как сделать МФЦ комфортными и для посетителей, и для специалистов.

В целом было сформулировано порядка 5,5 тысячи идей и предложений. По результатам проекта экспертами было отобрано 25 лучших идей горожан и сотрудников МФЦ (9 из которых стали победителями): бесплатный Wi-Fi для посетителей МФЦ, велопарковки, волонтеры в МФЦ, предоставление клиентам информации о загруженности МФЦ, регламентирование внешнего вида сотрудников, трансляции инфографики на телевизионной панели в зоне ожидания и расширение практики предварительной записи, кнопка качества обслуживания, анонимный лист - опросник, позволяющий оценить качество уже оказанной услуги, пакет «рождение/усыновление детей, технические услуги (копир, скан, ламинирование, распечатка с флешки, цветная печать, редактирование), предзапись на получение российского/заграничного паспорта в 3 клика. Самым активным участникам была дана возможность обсудить свои предложения за завтраком с Мэром Москвы. Интерес москвичей к проекту «Мой офис госуслуг» подтверждаются отзывами, которые они оставили на on-line-площадке.

Помимо этого, москвичи предложили МФЦ формировать пакеты услуг по жизненным ситуациям и ввести возможность доставки документов к месту работы или проживания.

По поручению мэра Москвы Сергея Собянина эти идеи прорабатываются для практического внедрения в работу МФЦ.

Это уже третий краудсорсинг-проект, который был реализован Правительством Москвы с момента запуска соответствующей интернет-площадки. До этого были проведены проекты по улучшению работы портала «Наш город» и развитию наземного общественного транспорта «Наши маршруты».

Во всех МФЦ у окон приема установлены специальные устройства с простой системой оценки (like-unlike), с помощью которых каждый посетитель сможет оценить обслуживание сразу после получения услуги. На основании полученных результатов ведется работа по улучшению и совершенствованию обслуживания населения.

В городе запущена программа «Активный гражданин» - это проект для тех, кому не все равно, что творится в Москве. Ежедневно москвичам предлагается обсудить важные для города вопросы. В рамках этого проекта жители оценивают работу МФЦ и выбирают приоритетные пути направления развития центров госуслуг. Кроме этого, в 11 столичных МФЦ есть стойки промоутеров программы «Активный гражданин», которые рассказывают посетителям, что это за проект и для чего он проводится, а также будут выдавать подарки за накопленные баллы.

МФЦ – это центр притяжения для жителей района. Сюда приходят для того, чтобы провести досуг, пообщаться, решить социальные проблемы. На базе многих центров организуются мастер-классы, обучение компьютерной грамотности, выставки.

Недавно была внедрена система оповещения о готовности документов. Теперь, приходя в МФЦ, посетитель может оставить адрес своей электронной почты или телефон и специалист свяжется с ним, как только документы будут готовы. В дальнейшем планируется автоматическое оповещение по SMS.

Адрес страницы: <http://yakimanka.mos.ru/presscenter/news/detail/1231061.html>

[Управа района Якиманка](#)