

Собянин: МФЦ это важнейший городской проект

27.08.2014

На встрече с участниками краудсорсинг-проекта «Мой офис госуслуг» Сергей Собянин поручил 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 не ниже, а выше стандартов обслуживания клиентов в коммерческих структурах. Кроме того, свод правил будет также обсуждаться с помощью системы электронных референдумов «Активный гражданин».

Проект «Мой офис госуслуг» проходил обсуждение с 5 июня по 22 июля на специальном сайте. «Приняли участие шесть тысяч москвичей, полтора месяца шло обсуждение. Кроме этого, мы просили активно подключиться к этому и самих работников МФЦ, которые оказывают большую часть государственных услуг в Москве. И если взять 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.

Он подчеркнул, что в этом году объём услуг достигнет 15 миллионов в год. «Я думаю, это самая крупная сервисная система не только в Москве, но и в мире. И для того чтобы она развивалась адекватно, была комфортна для москвичей, 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.

В общей сложности было сформулировано порядка 5,5 тысячи идей и предложений. По результатам проекта эксперты отобрали 25 лучших идей горожан, среди которых бесплатный Wi-Fi для посетителей МФЦ, предоставление клиентам информации о загруженности МФЦ, регламентирование внешнего вида сотрудников, трансляции инфографики на телевизионной панели в зоне ожидания и расширение практики предварительной записи.

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

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

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

Адрес страницы: <http://dorogomilovo.mos.ru/presscenter/news/detail/1230074.html>

[Управа района Дорогомилово](#)