

Сергей Собянин дал интервью программе «Вести-Москва» телеканала «Россия-1»

23.03.2015

Корреспондент: Сергей Семёнович, МФЦ сегодня — какие принципиально новые характеристики имеют эти центры?

Сергей Собянин: Михаил, раньше чиновничье место — это был чиновничий кабинет, а сейчас это центры по обслуживанию населения. То есть как бы внутренняя задача, внутренняя установка разная: там чиновник сидит, к которому сложно зайти и от него что-то добиться, а здесь клиент всегда прав, он приходит и получает необходимое обслуживание, причём в едином стиле. Сотрудники обученные, доброжелательные, и главная задача — это качественно, доброжелательно и быстро обслужить клиентов.

Все практически мыслимые услуги, 97 процентов от всех услуг, которые человек получает от государства, муниципалитета, — они сосредоточены здесь. Начиная от свидетельства о рождении, пенсионного удостоверения, оплаты коммунальных услуг и так далее. То есть весь этот широкий спектр услуг.

Корреспондент: А в ближайшем будущем как планируется расширить список?

Сергей Собянин: В ближайшем будущем мы планируем за год-полтора создать ещё где-то около двух десятков МФЦ, таким образом, равномерно закрыть все районы Москвы, хотя сегодня любой житель может прийти вот в этот МФЦ или другой. Потому что у нас экстерриториальный принцип работы МФЦ, и большинство услуг не привязано к району, за исключением, может, регистрации по месту жительства.

Корреспондент: Давайте отметим ещё один плюс: МФЦ работают и в выходные дни.

Сергей Собянин: Да. Мы начинали, как и все служащие: работа МФЦ с девяти до шести, суббота и воскресенье — выходные. Сейчас — с восьми утра до восьми вечера и суббота — воскресенье тоже рабочие дни. Поэтому семь дней в неделю. За исключением двух федеральных служб — это Пенсионный фонд и миграционная служба, выдача паспортов. Но я думаю, что со временем мы и эту задачу решим, и они тоже будут работать в нашем графике.

Корреспондент: А есть вообще статистика по Москве, сколько всего горожан приходит ежедневно в эти центры?

Сергей Собянин: В январе — феврале мы видим динамику: 60 тысяч человек ежедневно. В прошлом году приходило где-то 50 тысяч. То есть динамика — 20 процентов, ещё увеличение связано с расширением географии и с увеличением количества услуг. За прошедший год мы оказали 15 миллионов услуг. Это просто астрономическая цифра. В этом году, я думаю, мы вплотную приблизимся к 20 миллионам.

Корреспондент: Сколько человек в среднем тратит времени на то, чтобы получить ту или иную услугу?

Сергей Собянин: Когда мы начинали, у нас время предоставления услуг, даже не время предоставления услуг, а очереди, время ожидания, где-то половина посетителей получала эти услуги с превышением 15 минут стояния в очереди. Половина. Сейчас таких только четыре процента. Но это не само собой случилось, это выстроена логистика работы центра предоставления услуг. Это специальная система, когда сам МФЦ настраивается под очередь, то есть открываются те окна, которые востребованы, или в тех местах, где идёт наплыв населения. А по каким-то сложным услугам можно заранее записаться.

Корреспондент: Мы с Вами разговариваем, а девушка, которая объявляет посетителям, куда нужно подойти, не замолкает, всё время говорит и говорит.

Сергей Собянин: Вот этот МФЦ в день посещают около тысячи человек, хотя он открылся всего месяц назад.

Корреспондент: Но сейчас, в преддверии Дня Победы, москвичи могут получить ещё одну «услугу» (в кавычках, конечно) — это возможность увековечить имя своих предков.

Сергей Собянин: Почему в кавычках? Добрую услугу. Мы решили помочь людям найти друг друга, увековечить память своих близких, которые погибли в Великой Отечественной войне, и создали специальный сервис, когда можно в МФЦ прийти к любому универсальному специалисту, отдать документы, письма, наградные документы либо ещё что-то, их отсканируют, заведут на специальный сайт «Бессмертный полк Москвы», и, по сути дела, эта информация увековечится уже в интернете.

Помимо этого, можно попросить и отсканировать большую фотографию, сделать хорошую фотографию, с которой можно будет 9 Мая пойти на Красную площадь.

Корреспондент: Спасибо большое.

Сергей Собянин: Спасибо. Успешно получить вам услуги в городе Москве.

Адрес страницы: <http://sevizm.mos.ru/presscenter/news/detail/1678868.html>

[Управа района Северное Измайлово](#)