

Делегация Международной организации We-Go посетила центр госуслуг района Строгино

16.09.2015

Делегация городов-членов Исполкома Всемирной организации электронных правительств городов We-Go познакомилась с работой центров госуслуг Москвы. Накануне гости из Испании, Израиля, Кении, Судана, Мозамбика, Южной Кореи, Китая, Монголии, Индонезии, Турции и Азербайджана побывали в центре госуслуг района Строгино.

Директор ГБУ МФЦ Елена Громова рассказала им о том, какой путь прошли столичные центры «Мои документы» и по каким показателям они лидируют в мире.

Сегодня в Москве работают 110 центров «Мои документы», которые пришли на смену 1200 приемным различным органам власти. Если 4 года назад за решением одного вопроса приходилось ехать в несколько офисов, расположенных в разных частях города, то теперь в одной точке оказывают более 150 услуг. Причем 97% из них их житель может получить в любом центре, вне зависимости от места прописки.

Ежедневно в московские центры «Мои документы» обращается более 70 тыс. горожан. При этом лишь 4 посетителя из 100 ожидают услугу более положенных 15 минут. Среднее время ожидания по сети составляет 3 минуты. Согласно недавно проведенному исследованию Прайс Вотерхаус Куперс (PwC), Москва лидирует в мире по этому показателю. Особый интерес иностранных экспертов вызвал тот факт, что Москва – единственный в мире город, где центры госуслуг работают без выходных 7 дней в неделю с 8.00 до 20.00.

Во всех центрах есть кабинеты либо окна приема для маломобильных граждан, таблички со шрифтом Брайля для людей с нарушением зрения. Входные группы центров оборудованы пандусами и кнопками вызова специалистов. По данным исследования PwC, центры госуслуг Москвы вошли в тройку мировых лидеров по доступности для жителей.

Как сообщила Елена Громова, сегодня 96% посетителей довольны работой центров. Узнать мнение заявителей очень просто – оценки, выставленные посетителями с помощью специальных пультов в окнах приема, транслируются на экран в онлайн режиме. В итоге – центры госуслуг Москвы возглавляют мировой рейтинг по обратной связи с жителями. Сейчас в московских центрах «Мои документы» доступно больше способов обратной связи, чем во всех других городах.

В числе новых каналов обратной связи – «Ухо», установленное на ВДНХ, работу которого и проверили представители городов-членов Исполкома Всемирной организации электронных правительств.

Также зарубежные гости увидели, как готовят специалистов для центров госуслуг Москвы. Они побывали на тренингах в учебном центре, открытом в феврале 2015-го. Там проходит обучение новичков, повышают квалификацию сотрудники центров «Мои документы», формируется управленческая команда и кадровый резерв центров, опытные наставники помогают сотрудникам стать максимально клиентоориентированными.

Адрес страницы: <http://sevizm.mos.ru/presscenter/news/detail/2159697.html>

[Управа района Северное Измайлово](#)