

Собянин отметил, что 99% москвичей обслуживаются в Центрах госуслуг в течение 15 минут

29.04.2015

29 апреля 2015 г. Мэр Москвы Сергей Собянин провел очередное заседание Комиссии по административной реформе Правительства Москвы, на котором были рассмотрены вопросы повышения доступности центров государственных услуг, а также перевода в электронный вид государственных услуг для юридических лиц в сфере имущественно-земельных отношений и строительства.

«Опыт, накопленный Центрами госуслуг, достаточно большой и интересный, поэтому я прошу сделать типовую методологию управления очередями, которую можно было бы применять не только в МФЦ, но и в других учреждениях Москвы, и там где идет большой поток людей. Также в открытом доступе должна быть возможность того, чтобы наблюдать, где, в каких Центрах у нас создаются очереди или имеются очереди, для того чтобы людям было проще ориентироваться», - сказал Сергей Собянин.

Как сообщает [сайт окружной газеты ТиНАО «Новые округа»](#), с докладом по первому вопросу "Управление очередями в центрах государственных услуг" выступила директор ГБУ "МФЦ" Елена Громова.

По информации докладчика, в 2013 г. 80% посетителей ожидали в очереди приема специалистами центров госуслуг свыше 15 минут. В настоящее время свыше 15 минут в очереди проводит лишь 1 посетитель из 100.

— Сейчас уже мало кто помнит, но еще совсем недавно ситуация по обслуживанию жителей Москвы при получении госуслуг была принципиально иная, — отметила Елена Громова. — Было много посещений для того, чтобы получить эту услугу. Кроме того, не было единого стандарта, комфортного стандарта, учитывающего потребности наших жителей. Раньше из 100 человек 80 ждали сверх норматива, среднее время ожидания было 40 минут, а сколько людей ждали часами? Это были десятки, сотни и тысячи человек, которые ждали действительно больше часа!

Мэр Москвы подчеркнул, что это хороший результат проведенной работы, когда в среднем ожидание в очереди за услугой составляет теперь только 5 минут, а 99 процентов горожан получают необходимые услуги в течение 15 минут.

Больше всего посетителей традиционно бывает у специалистов миграционной службы России, но и здесь время ожидания в очереди значительно сократилось: лишь 20 процентов граждан проводят в очереди дольше 15 минут.

— Результаты впечатляющие, они говорят о том, что тот метод, которым мы пользуемся, является эффективным, технологически правильным, — уверена директор центров госуслуг. — Им можно пользоваться. Это путь к тому, чтобы уменьшать очереди везде, потому что проблема эта общая, не только для центров госуслуг. Мы считаем важным поделиться пошаговой инструкцией, что мы делаем для того, чтобы добиться такого результата.

По мнению Елены Громовой, сократить очереди в центрах услуг удалось за счет оптимизации внутренних процессов работы и потоков посетителей. В частности, были приняты следующие комплексные меры:

введен единый график работы центров с 7 до 20 часов 7 дней в неделю;

осуществляется максимальный перевод оказания услуг на универсальных специалистов;

окна приема разделены на окна "длинных" и "коротких" услуг, при необходимости открыты дополнительные окна;

внедрена система электронной очереди, позволяющая в режиме он-лайн видеть загруженность каждого специалиста, прогнозировать загруженность центров и заблаговременно принимать меры по недопущению появления очередей;

введена система видеонаблюдения, позволяющая видеть реальную ситуацию в залах ожидания центров государственных услуг;

введена предварительная запись на получение ряда сложных и востребованных услуг;

введено СМС-уведомление граждан о готовности заказанных документов;

введена система рейтингов загруженности центров и система оценки качества труда руководителей, зависящая от места в рейтинге;

в центрах созданы зоны электронных услуг, позволяющие гражданам получать услуги самостоятельно или с помощью консультантов без обращения в окно приема.

По итогам доклада столичный градоначальник Сергей Собянин поручил открыть в Интернете свободный доступ граждан к информации о времени ожидания в центрах предоставления государственных услуг города Москвы, в т.ч. о превышении нормативных показателей времени ожидания.

Кроме того, мэр Москвы дал поручение распространить опыт управления очередями центров государственных услуг на другие городские органы власти и организации, ведущие прием посетителей.

Мэр поставил центры по предоставлению государственных услуг в пример другим городским организациям, работающим с посетителями.

Адрес страницы: <http://begovoy.mos.ru/presscenter/news/detail/1809292.html>

[Управа района Беговой города Москвы](#)