

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

29.04.2015

29 апреля мэр Москвы Сергей Собянин, провел очередное заседание Комиссии по административной реформе Правительства Москвы (окружная газета ТиНАО "Новые округа" <http://newokruga.ru/v-tsentrakh-gosuslug-moskvyi-99-gorozhan-obluzhivayutsya-v-techenie-15-minut/>).



На заседании освещались вопросы повышения доступности центров государственных услуг и перевод госуслуг в электронный вид.

Сергей Собянин отметил большой опыт накопленный Центрами госуслуг, и попросил разработать типовую методологию управления очередями, для дальнейшего ее применения не только в МФЦ, но и в других организациях Москвы, в частности, там, где идет большой поток людей.

Мэр заметил, что 99% москвичей получают соответствующие услуги в течение 15 минут, а ожидание в очереди, сократилось в среднем до 5 минут.

Директор центров государственных услуг города Москва Елена Громова доложила, что в недавнем прошлом ситуация по обслуживанию жителей Москвы при получении госуслуг была существенно затруднена: множество посещений для получения соответствующей услуги; отсутствие единого комфортного стандарта, учитывающего потребности жителей города. Таким образом, из 100 человек 80 ждали сверх норматива, среднее время ожидания составляло 40 минут, более часа ожидали десятки, сотни и тысячи человек.

Елена Громова обозначила значительные улучшения в сфере обслуживания населения государственными услугами, по ее словам, теперь лишь 1 посетитель из 100 проводит в очереди дольше 15 минут. Введен единый график работы центров с 7 до 20 часов 7 дней в неделю. Осуществляется СМС-уведомление граждан о готовности заказанных документов,

действует 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.

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

Традиционно, наибольшее количество посещений отмечается у специалистов миграционной службы

России, тем не менее, в данной отрасли обслуживания также наблюдается прогресс – время ожидания в очереди существенно сократилось: лишь 20 процентов граждан проводят в очереди дольше 15 минут.

Директор центров государственных услуг Москвы сообщила, что на уменьшение времени ожидания в очередях центров услуг повлияли такие процессы как: введение единого график работы, максимальное использование универсальных специалистов, разделение окон приема на «длинные» и «короткие» услуги и создание дополнительных резервных окон, своевременное прогнозирование и предварительная запись.

Подытожив сведения, представленные в докладе директора центров государственных услуг Москвы, Сергей Собянин поставил задачи, по организации, для удобства граждан, свободного доступа в интернете к информации о загруженности столичных центров госуслуг, отметил продуктивную работу центров по предоставлению государственных услуг, поставив в пример другим государственным учреждениям, обслуживающим посетителей и предоставляющим соответствующие услуги.

---

Адрес страницы: <http://uzhnoport.mos.ru/presscenter/news/detail/1809787.html>

---

[Управа Южнопортового района](#)