

Собянин: МФЦ это важнейший городской проект

27.08.2014

Мэр Москвы Сергей Собянин встретился с участниками краудсорсинг-проекта «Мой офис госуслуг» и поручил разработать и обсудить с москвичами стандарты качества обслуживания посетителей и правила поведения сотрудников многофункциональных центров предоставления госуслуг. Как считает мэр Москвы, эти стандарты должны быть не ниже, а выше стандартов обслуживания клиентов в коммерческих структурах. Свод правил будет также обсуждаться на портале «Активный гражданин».

С 5 по 22 июля проводилось обсуждение проекта «Мой офис госуслуг».

«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.

В 2014 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.

Всего было сформулировано порядка 5,5 тысячи идей и предложений. По результатам проекта было отобрано 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.

Москвичи также 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://marfino.mos.ru/presscenter/news/detail/1230189.html>

[Управа района Марфино](#)