

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

29.04.2015

Очередное заседание Комиссии по административной реформе Правительства Москвы провел 29 апреля мэр Москвы Сергей Собянин. На заседании обсуждалось повышение доступности центров государственных услуг и перевод госуслуг в электронный вид.

Сергей Собянин: "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".

□

Мэр Москвы заметил, что удалось добиться существенных результатов, в частности в среднем ожидание посетителя в очереди составляет 5 минут. Также Сергей Собянин подчеркнул, что 99% москвичей обслуживаются в Центрах госуслуг в течение 15 минут.

Елена Громова, Директор центров госуслуг города Москвы: "Сейчас уже мало, кто помнит, но еще совсем недавно ситуация по обслуживанию жителей Москвы при получении госуслуг была принципиально иная. Было много посещений для того, чтобы получить эту услугу. Кроме того, не было единого стандарта, комфортного стандарта, учитывающего потребности наших жителей. Но по мере развития проекта МФЦ в Москве такой стандарт был принят и одним из его основных параметров является время ожидания. На этом параметре мы сделали акцент. 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! Сейчас вообще такой термин, как ожидание больше часа мы исключили из своего управленческого оборота. Теперь мы контролируем лишь превышение норматива в 15 минут. Сейчас из 100 человек лишь один ждет более 15 минут, а среднее время ожидания составляет 5 минут. За последнюю неделю оно было даже чуть меньше".

По итогам доклада Мэр Москвы 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. А также Мэр Москвы дал поручение распространить опыт управления очередями центров государственных услуг на другие городские органы власти и организации, ведущие прием посетителей.

По материалам [окружной газеты ТиНАО "Новые округа"](#)

Адрес страницы: <http://otradnoe.mos.ru/presscenter/news/detail/1809396.html>

[Управа района Отрадное](#)