

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

29.04.2015

29 апреля 2015 года прошло очередное заседание Комиссии по административной реформе Правительства Москвы. В повестке были вопросы повышения доступности центров государственных услуг и перевода госуслуг в электронный вид. По сообщению **окружной газеты ТиНАО «Новые округа»** (<http://newokruga.ru/v-tsentrakh-gosuslug-moskvyi-99-gorozhan-obluzhivayutsya-v-techenie-15-minut/>) Мэр Москвы Сергей Собянин предложил, опираясь на опыт центров госуслуг, разработать типовую методологию управления очередями, которую можно было бы применить и в других учреждениях столицы. *«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»*, – добавил он.

Мэр Москвы отметил, что в центрах госуслуг среднее время ожидания в очереди за услугой составляет 5 минут, а 99 процентов москвичей получают услуги в течение 15 минут.

Доклад по вопросу «Управление очередями в центрах государственных услуг» сделала директор ГБУ «МФЦ» Елена Громова. Она рассказала, как изменилась ситуация в центрах госуслуг. По мере развития проекта МФЦ в Москве одним из основных параметров оценки работы центра выбрали такой параметр, как время ожидания посетителями приема, и добились заметного снижения этого показателя: *«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!»*

Теперь, отметила Е. Громова, только 1 процент посетителей ожидает приема в очереди больше 15 минут. Максимальное количество посетителей традиционно у специалистов миграционной службы России, но и тут только 20 процентов граждан проводят в очереди дольше 15 минут для оформления и получения паспортов.

По мнению директора ГБУ «МФЦ» Е. Громовой такой результат подтверждает эффективность разработанного и опробованного в центрах госуслуг метода борьбы с очередями. В перспективе возможно распространение этой методики и на другие учреждения, и конкретные шаги в этом направлении уже ведутся: *«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»*.

Елена Громова отметила, что уменьшить очереди в центрах услуг помогла оптимизации рабочих процессов и потоков посетителей, например, 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.

Выслушав доклад директора центров государственных услуг Москвы, С. Собянин поручил предоставить гражданам в открытый доступ информацию о загруженности столичных центров госуслуг и о превышении нормативных показателей времени ожидания. Столичный градоначальник порекомендовал городским органам власти и организациям, ведущим прием посетителей, перенять опыт управления очередями от центров государственных услуг

Адрес страницы: <http://gbusc44.mos.ru/presscenter/news/detail/3150495.html>
