

Среднее время ожидания в Центрах госуслуг Москвы составляет 5 минут

29.04.2015



Под председательством Мэра Москвы Сергея Собянина сегодня состоялось очередное заседание Комиссии по административной реформе, сообщает сайт газеты ТИАО «Новые округа». Обсуждали способы повысить доступность центров госуслуг, а также перевод их в электронный вид.

— 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, — заявил Сергей Собянин. По данным Сергея Семеновича, среднее ожидание в очереди за услугой составляет сейчас всего 5 минут, а 99% москвичей получают необходимые услуги в течение 15 минут.

Директор многофункциональных центров Елена Громова сообщила градоначальнику, что за последние годы время ожидания гражданами приема в центрах госуслуг существенно уменьшилось. Но не так давно ситуация была другая: гражданам приходилось много раз посещать МФЦ, прежде чем они могли получить необходимую услугу. Вдобавок, не существовало единого стандарта, учитывающего потребности москвичей. Раньше из 100 человек 80 ждали сверх норматива, среднее время ожидания было 40 минут, а иной раз приходилось ожидать и часами. Десятки, сотни и тысячи человек ждали своей очереди больше часа!

Теперь, по словам Елены Громовой, только 1 посетитель из 100 проводит в очереди дольше 15 минут. Больше всего посетителей традиционно бывает у специалистов миграционной службы России, но и здесь лишь 20% граждан проводят в очереди дольше 15 минут.

Уменьшить очереди в центрах услуг позволила оптимизация рабочих процессов и потоков посетителей: 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.

По итогам этого доклада, Сергей Собянин поручил организовать для жителей Москвы свободный доступ к информации о загруженности столичных центров госуслуг. Мэр поставил центры по предоставлению государственных услуг в пример другим городским организациям, работающим с посетителями.

