

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

29.04.2015

Главной темой заседания Комиссии по административной реформе Правительства Москвы стал перевод государственных услуг в электронный формат и повышение доступности центров госуслуг. «Накопленный Центрами государственных услуг опыт очень большой. Прошу предоставить типовые методы управления очередями, которые можно применять в учреждениях Москвы с большим потоком людей, включая МФЦ. Необходим открытый доступ возможности наблюдения за тем, в каких центрах есть очереди. Это позволит жителям Москвы лучше ориентироваться», - сказал Сергей Собянин.

В ходе заседания Мэру российской столицы Сергею Собянину озвучили информацию, что за последние годы наблюдается тенденция уменьшения времени, которое граждане тратят на ожидание приема. Как отметила Елена Громова, директор центров государственных услуг города Москва, только один посетитель из ста тратит на ожидание больше 15 минут. Самая большая концентрация посетителей традиционно у работников миграционной службы. Однако и здесь существенно сократилось время ожидания. Только 20% москвичей стоят в очереди больше четверти часа. «Результаты с уверенностью можно назвать впечатляющими. Метод, который мы используем, эффективен. Проблема очередей и ожидания является общей не только для Центров государственных услуг, но и других учреждений», - считает директор центров государственных услуг города Москва.

Также, по словам Громовой, уменьшению очередей поспособствовала оптимизация рабочих процессов и потока граждан, например, внедрение общего рабочего графика, разделение приемных окон на «короткие» и «длинные» услуги, предварительная запись, создание резервных окон, прогнозирование.

По итогам доклада директора центров государственных услуг города Москва Сергей Собянин поручил провести организацию свободного доступа для граждан информации о загруженности центров. Столичный градоначальник также поставил работу центров в пример другим организациям, работающим с большим потоком людей.

Адрес страницы: <http://tekstilschiky.mos.ru/presscenter/news/detail/1809317.html>

[Управа района Текстильщики города Москвы](#)