

## **Собянин: Жители столицы предложили порядка 5,5 тысячи идей и предложений для улучшения работы МФЦ**

27.08.2014

По итогам проекта эксперты отобрали 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. Столичный градоначальник сегодня встретился с участниками краудсорсинг-проекта «Мой офис госуслуг». Сергей Собянин поручил разработать и обсудить с москвичами стандарты качества обслуживания посетителей и правила поведения сотрудников многофункциональных центров предоставления госуслуг. Мэр Москвы потребовал, чтобы эти стандарты были не ниже, а выше требований обслуживания клиентов в коммерческих структурах. Он предложил свод правил обсудить с помощью системы электронных референдумов «Активный гражданин». Проект «Мой офис госуслуг» проходил обсуждение с 5 июня по 22 июля на специальном сайте. «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. Глава города особо подчеркнул, что в этом 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. Жители столицы предложили порядка 5,5 тысячи идей и предложений. По итогам проекта эксперты отобрали 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. Также москвичи 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://aeroport.mos.ru/presscenter/news/detail/1230560.html>

---

[Управа района Аэропорт города Москвы](#)