

Московские власти делают ставку на чиновников нового типа

13.09.2014

В информагентстве "Россия сегодня" с участием управленцев из правительства Москвы, бизнесменов, экспертов и журналистов в рамках проекта Debate Night прошло обсуждение темы «Клиентоориентированный чиновник - миф или реальность?». Клиентоориентированные чиновники существуют, и именно на них будут делать ставку столичные власти. Итоги дебатов традиционно важны не тем, кто победил в них, а тем, что эксперты поднимают в ходе дискуссии самые важные проблемы и предлагают пути их решения. Чиновники Москвы отмечали, что стараются совершить кардинальный поворот в своей идеологии.

"Мы хотим разрушить миф, что госструктура - это бюрократия и хамство. Мы, люди которые там работают точно знаем, что это не так. Мы хотим разрушить этот миф и растопить лед, который существует на рубиконе граждан и власть. Для этого создан проект МФЦ", - сказала Елена Громова. - Проект мэра - МФЦ - должен помочь в этом. Именно в МФЦ у горожан формируется представление о том, как действуют чиновники, как они оказывают услуги, по каким правилам работают. Летом у нас даже появилась идея о том, чтобы собрать эти правила в особый свод, который будет представлен в субботу".



По словам начальника управления государственной службы и кадров правительства Москвы Александры Александровой, сегодня в сфере предоставления госуслуг прошел такой же прорыв, как в бизнесе 90-х годах. «За несколько лет мы не просто изменили инфраструктуру, мы поменяли людей. В результате появились чиновники нового типа. Мы потратили два года на то, чтобы нанимать людей, оценивать их, обучать, переучивать, некоторых увольнять, нанимать новых. В итоге 80% клиентов МФЦ довольны качеством обслуживания», - отметила она.

Критики идеи клиентоориентированности чиновников стояли на своем. "Мы не знаем про эффективность работы МФЦ и о том, какой ценой она достигнута. А может можно было в три раза дешевле все это сделать? А может можно было в три раза больше МФЦ построить на эти деньги, - говорит сопредседатель Клуба 2015 Сергей Воробьев. - Хотелось бы узнать - везде ли изменились госслужащие? С кем конкурируют московские чиновники? В других странах госслужба конкурирует с бизнесом, а иногда некоммерческая сфера эффективнее бизнеса, поскольку ей прибыль не надо приносить".

"Сегодня эта реальность измеряется лишь теми тысячами людей, которые пришли в МФЦ и сотнями, которые постоянно этим делом занимаются, - также говорит президент Российской ассоциации по связям с общественностью Сергей Наумов. - К тому же любая власть самоуспокаивается. Сотрудники МФЦ - это как официанты в системе, а повара кто? Кто готовит все эти услуги? И сравнивать надо с ведущими городами мира, а не с регионами, у которых нет возможности развивать эту систему".

Жаркими были споры и при обсуждении вопроса о том, что стимулирует госслужащих на хорошую работу - конкуренция или установленные руководством жесткие порядки. Чиновники утверждали, что бюрократия вынуждена оказывать услуги хорошо, поскольку городские власти заинтересованы, чтобы за них проголосовали на выборах. Тем не менее, своими конкурентами московские госслужащие назвали представителей федеральных властей и чиновников соседних регионов.

Москва, чтобы привлекать чиновников нового типа, предлагает им новые условия труда. "Мы платим абсолютно рыночные зарплаты - порядка 40-45 тысяч, плюс есть система премий, которые зависят от того, сколько посетитель простоял в очереди, как его обслужили сотрудники - в каждом МФЦ есть кнопка "лайк-анлайк", - отмечает Александрова. - Некоторым городам мира потребовались десятилетия чтобы создать подобные системы, а Сергей Собянин сделал это за три года и теперь мы можем обсудить в Москве клиентоориентированность чиновников. Если вы будете больше заходить на портал "Активный гражданин", давать нам обратную связь, нажимать на кнопку "нравится - не нравится" в МФЦ - это поможет нам измениться к лучшему".

