

## **В столице, по указанию Собянина, сформирован единый «Московский стандарт госуслуг»**

13.09.2014

Новый стандарт госуслуг, которым теперь будут руководствоваться сотрудники многофункциональных центров, был утвержден в Москве: в ходе масштабного праздника «Делимся улыбкой» на ВДНХ, около 5 тысяч сотрудников МФЦ дали присягу придерживаться единого свода правил в своей работе. В мероприятии принял участие и столичный градоначальник, по поручению которого и был разработан новый стандарт.

«Три года назад мы начали очень нужную программу: создание новой системы оказания госуслуг. Если раньше людям нужно было обходить десятки кабинетов чиновников. Теперь чиновники собрались вместе в одном офисе, чтобы оказать услуги. Это революция! Мы провели огромную работу. Создана электронная система взаимодействия, в системе работают тысячи новых людей, открыта сотня новых офисов. Нужно было изменить психологию людей и теперь ежегодно мы оказываем 15 млн услуг. Наши офисы приобретают новый стиль, впереди много работы. К нам придут тысячи новых людей. Мы выработали новые стандарты работы сотрудников МФЦ. Главный Принцип звучит просто: посетитель всегда прав. Мы делаем все, чтобы людям было комфортно. И это зависит не от машин, а от людей, которые работают в МФЦ», - сказал Сергей Собянин.

Идея разработать новую философию работы московских чиновников родилась в ходе проведения краудсорсинг-проекта «Мой офис госуслуг», в котором все равнодушные москвичи предлагали меры по усовершенствованию процесса получения государственных услуг и работы МФЦ. Теперь пришло время ее реализации.

«Сегодня уникальное событие. Мы вывели на площадь почти 5 тыс сотрудников. Мобильные офисы работают прямо здесь. Сегодня был оглашен и утвержден новый стандарт госуслуг. Все сотрудники принесли присягу и пообещали москвичами именно так вести свою работу. Пунктов не много и они очень емкие», - говорит директор Государственного бюджетного учреждения Москвы «МФЦ Москвы» Елена Громова.

Единый свод правил включает в себя 8 основных пунктов, которые станут направляющими в работе сотрудников МФЦ: «клиент всегда прав», «главное – профессионализм», «беречь время клиента», «выслушать, услышать, помочь», «доступность и удобство», «дружелюбие и приветливость», «личная ответственность за качество работы», «помощь людям с удовольствием и гордостью».

Необходимость принятия подобного стандарта подтвердил и опрос в интерактивном приложении «Активный гражданин». В опросе приняли участие более 107 тысяч активных москвичей, 73% из которых сочли появление такого документа необходимым и согласились с предложенным содержанием.

Принятие единого «Московского стандарта госуслуг» способствует появлению нового типа чиновников: клиентоориентированного, дружелюбного профессионала своего дела, работающего исключительно для пользы людей. Таким образом, формируется новая философия оказания государственных услуг, в полной мере отражающая лозунг «Москва – для жизни, для людей».

---

Адрес страницы: <http://aeroport.mos.ru/presscenter/news/detail/1283982.html>

---

[Управа района Аэропорт города Москвы](#)