

Анастасия Ракова: средний срок ожидания в МФЦ шесть минут

12.12.2014

На IV Московском урбанистическом форуме во время осмотра экспозиции «Власть и граждане: технологии сотрудничества» руководитель аппарата мэра и правительства Москвы Анастасия Ракова доложила мэру Москвы Сергею Собянину о развитии центров предоставления госуслуг и электронных городских сервисах.

Анастасия Владимировна отметила, что ранее в Москве было больше одной тысячи структур, в которые обращались граждане за государственными услугами. Все они располагались в разных местах и работали каждая по своему режиму. «Конечно, это было неудобно гражданам, плюс это было всё непрозрачно. Мы для себя по Вашему поручению разработали концепцию развивать единое присутственное место, поэтому называем его центром предоставления госуслуг».

В настоящее время МФЦ открыты практически во всех районах города: «Людям не принципиально, что услуги предоставляют федеральные органы, региональные или местные, они хотят иметь одно окно. И мы в Москве все услуги для физических лиц, неважно федеральные они или региональные, предоставляем в единых центрах доступа госуслуг». При этом, все МФЦ работают по экстерриториальному принципу, то есть «можно получить услугу в месте, где ты живёшь, работаешь или забираешь ребёнка из садика».

Все многофункциональные центры предоставления госуслуг работают по единому стандарту. В них есть открытая зона для приёма, стойка ресепшен и все дополнительные сервисы (можно оплатить пошлину, сделать фотографию, скан, распечатать документ), а также игровая комната для детей. Для москвичей важным остаётся и время работы центров. «Все наши МФЦ работают семь дней в неделю с 08.00 до 20.00. Теперь не гражданин подстраивается под работу службы, а мы подстраиваемся под него. Мало чтобы МФЦ был близко, надо, чтобы на обслуживание было потрачено как можно меньше времени. Сейчас у нас средний срок ожидания — шесть минут, за предыдущую неделю услуги получили 374 тысячи человек», — подчеркнула Анастасия Ракова. Кроме того, в МФЦ введена универсальная система управления очередями, которая позволяет наглядно видеть загрузку. «Более того, те, кто хочет точно знать, что у них всё будет хорошо и они попадут без очереди, они выходят в интернет — каждый МФЦ подключен к интернету и можно на камере посмотреть, сколько людей стоит к тому или иному специалисту, и выбрать для себя оптимальное время. Если хочешь получить услугу минуту в минуту, пожалуйста: у нас есть предварительная запись», — отметила Анастасия Ракова.

На стенде Москвы на Московском урбанистическом форуме развёрнута площадка предоставления госуслуг. Здесь можно получить охотничий билет, паспорт, полис ОМС, а также посмотреть штрафы и задолженности по службе судебных приставов.

Адрес страницы: <http://alekseevsky.mos.ru/presscenter/news/detail/1468684.html>

[Управа района Алексеевский](#)