

Анастасия Ракова: средний срок ожидания в МФЦ шесть минут

12.12.2014

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

По словам руководителя аппарата Мэра, 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 концепцию разработали по Вашему поручению развивать единое присутственное место, поэтому называем его центром предоставления госуслуг», - отметила заммэра.

А.Ракова подчеркнула, что в настоящее время МФЦ открыты практически во всех районах города: «Людам 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».

Анастасия Ракова также напомнила, что многофункциональные центры предоставления госуслуг работают по единому стандарту. В МФЦ есть открытая зона для приёма, стойка ресепшен и все дополнительные сервисы, а также игровая комната для детей.

Очень важно, что остаётся 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.

Также 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.

По её словам, даже 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.

Управа района Западное Дегунино

Адрес страницы: <http://zap-degunino.mos.ru/presscenter/news/detail/1468678.html>

[Управа района Западное Дегунино города Москвы](#)