

## **96,5% посетителей центров госуслуг Москвы довольны работой специалистов**

19.05.2016



17 мая 2016 года Президент РФ Владимир Путин провел заседание комиссии по мониторингу достижения целевых показателей социально-экономического развития, где одним из вопросов было развитие центров госуслуг.

«Удалось внести определенные изменения в десятилетиями существовавшую систему, когда люди ходили по многочисленным конторам, стояли неоправданно в очередях, пытались получить нужную справку или документ. По опросам, новый механизм предоставления государственных и муниципальных услуг удобен для граждан», - сказал глава государства.

По словам министра экономического развития Алексея Улюкаева, «если еще 10 лет назад только 14% граждан были удовлетворены качеством оказываемых госуслуг, то в 2015 году - 84% - это очень серьезная цифра. Мы должны в 2018 году выйти на уровень 90%, и можно уверенно говорить, что это произойдет».

А в Москве, по данным исследований, 96,5% посетителей довольны работой центров госуслуг! Наблюдать изменение настроения клиентов для быстрого реагирования позволяют оценки, выставленные посетителями с помощью специальных пультов в окнах приема. Эти оценки транслируются на экран в зоне ожидания в режиме реального времени. Работа таких пультов с недавнего времени стала еще удобнее. Теперь посетителям предлагают с помощью смайликов оценить не только качество обслуживания, но и работу центра «Мои Документы» в целом, конкретного специалиста в окне или органа власти.

Ежедневно в центры госуслуг Москвы обращается более 70 тысяч посетителей. Это больше, чем в любом другом регионе России, и это примерно четверть от числа посещений во всех многофункциональных центрах страны.

А среднее время ожидания приема - 3 минуты. В мире этот показатель варьируется от 5 до 27,5 минут. Сегодня лишь 1 из 2000 посетителей ожидает получения услуги у универсальных специалистов более 15 минут и получает при этом чашку кофе в подарок (с учетом всех служб, размещенных в центрах, более 15 минут ждет 1 из 177 посетителей).

Кроме того, Москва - единственный город в мире, где центры госуслуг работают без выходных 7 дней в неделю с 8.00 до 20.00.

Сейчас в Москве 122 центра «Мои Документы». До конца этого года центры госуслуг будут открыты во всех 125 районах города и двух округах Новой Москвы.

---

Адрес страницы: <http://st-krukovo.mos.ru/presscenter/news/detail/2973454.html>

---

[Управа района Старое Крюково](#)