

Центры госуслуг Москвы - от идей к делу

20.05.2015

18 мая в учебном центре «Мои документы» района Строгино состоялась встреча активных участников краудсорсинг-проекта «Мой офис госуслуг», который проходил с 5 июня по 22 июля 2014 года, с сотрудниками центров госуслуг Москвы. Были среди них и представители ВАО. Команда работников столичных центров во главе с Еленой Громовой за дружественным чаепитием, рассказала, насколько успешно проходит воплощение в жизнь предложенных перспективных идей активистов.

Идея Евгения Афанасьева о бесплатном Wi - Fi отвечала требованиям времени и теперь в каждом центре «Мои документы», с декабря прошлого года, он в наличии, также как обязательный детский уголок, предложенный Дарьей Гуськовой, где дети могут смотреть мультфильмы, рисовать, читать книжки, участвовать в мастер-классах, пока их родители получают госуслуги. Благодаря Светлане Паниной, изменился внешний вид сотрудников, появилась единая форма. Теперь все специалисты одеты в красивые, строго кроя рубашки, жилеты, шарфики у девушек и галстуки у мужчин. Но это не единственное отличие государственного учреждения, ядром главных ценностей стала идея Михаила Заборова - «Клиентоориентированность». Она нашла отклик и получила развитие. Теперь каждый посетитель на входе в любой из 104 центров «Мои документы» видит Московский стандарт госуслуг, принятый и подписанный Мэром Сергеем Собяниным и может быть уверен, что его обслужат на высоком уровне. Оценка качества работы сотрудников, появление собственного сайта центров госуслуг, организация видео-консультаций, СМС-уведомления о готовности документов, графики загруженности центров по дням и часам, новые «пакеты услуг» или так называемые «жизненные ситуации», предварительная запись на прием, техническое оснащение, вело парковки - все это лишь небольшая часть уже реализованных идей. Всего их 23, и еще порядка 10 находится в работе!

Последние из реализованных идей - появление консультантов в залах ожидания и установка дополнительного освещения. Что касается первого, то такие сотрудники теперь есть в каждом центре. Они помогают проверить комплектность документов, разобраться в большом объеме информации и найти ответы на интересующие вопросы. А дополнительное освещение установлено в центре госуслуг района Строгино в качестве пилотного проекта. Участники встречи сами убедились, насколько светлее стало, сравнив первый этаж центра, где установлены новые осветительные приборы, и второй, где пока все осталось по-прежнему.

Участники краудсорсинг-проекта отметили, что в центрах госуслуг они чувствуют себя услышанными и видят, что от их идей и замечаний государственное учреждение меняется к лучшему. Рассказали и о недочетах в работе сотрудников, с которыми столкнулись во время посещения центров госуслуг, выступив тем самым тайными посетителями, и подтвердили свое желание участвовать в жизни города и менять его к лучшему.

Директор центров госуслуг «Мои документы» Елена Громова поблагодарила участников встречи за предоставленную информацию, особо отметив важность постоянно быть на связи с жителями.

«Общаясь с Вами, я уверена, что это будет конструктивный диалог. От Вас никогда не услышишь просто «это плохо», как по привычке делают многие. За этим «плохо» Вы всегда предложите, как надо сделать, чтобы было «хорошо». И именно это помогает нам развивать центры. Я благодарна Вам за эту готовность - высказывать свои идеи, проверять их реализацию, контролировать нас и помогать становиться лучше! Надеюсь и мы оправдываем Ваши ожидания».

И ожидания действительно оправдываются, что подтверждают слова участников.

«Друзья, хочу поблагодарить Вас всех за чудесную встречу! Я уверена, что МФЦ станет эталоном (уже стало) для всех государственных учреждений, оказывающих услуги населению. Спасибо за время, которое вы уделяете каждому из своих филиалов, каждому сотруднику и непосредственно жителям города. Думаю, что все затруднения, которые были озвучены на встрече, являются для вашей команды временными. МФЦ это уникальный проект. Спасибо вам также за отзывчивость, доверие и открытость в общении!» - отметила Елена Акиншина.

