

Сергей Собянин: Выработан новый стандарт госуслуг для сотрудников МФЦ

14.09.2014

13 сентября мэр Москвы принял участие в празднике сотрудников МФЦ города Москвы «Дарим улыбки», прошедший на территории ВДНХ. Праздник был призван продемонстрировать горожанам открытость и доброжелательность чиновников новой формации – сотрудников МФЦ.

В ходе мероприятия более четырех тысяч сотрудников МФЦ приняли «Московский стандарт госуслуг». Теперь они будут придерживаться единого свода правил, который был разработан по поручению Сергея Собянина. Мэр Москвы отметил, что была проведена огромная работа, 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», — отметил столичный градоначальник.

Идея разработки новой философии работы чиновников родилась во время проведения краудсорсинг-проекта «Мой офис госуслуг». Именно тогда равнодушные москвичи начали предлагать меры по усовершенствованию процесса получения государственных услуг и работы МФЦ. Сейчас же наступило время ее реализации.

«Сегодня уникальное событие. Мы вывели на площадь почти 5 тысяч 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», — рассказала директор государственного бюджетного учреждения Москвы «МФЦ Москвы» Елена Громова.

Необходимость принятия «Московского стандарта госуслуг» подтвердили и москвичи в ходе опроса в системе электронных голосований «Активный гражданин»: 73% опрошенных сочли появление такого документа необходимым и согласились с предложенным содержанием. Всего в опросе приняли участие более 107 тысяч москвичей.

Свод правил включает в себя восемь пунктов: 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.

«Московский стандарт госуслуг» будет способствовать появлению чиновников нового типа: клиентоориентированных, дружелюбных профессионалов, работающих для пользы людей. Принятие нового свода стало шагом в формировании новой философии оказания государственных услуг, отражающей лозунг «Москва – для жизни, для людей».

Адрес страницы: <http://marina-roscha.mos.ru/presscenter/news/detail/1284167.html>

[Управа района Марьино](#)