

Елена Громова: МФЦ становятся все более популярными среди москвичей

09.09.2014

Сегодня на пресс-конференции директор Государственного бюджетного учреждения Москвы «МФЦ Москвы» Елена Громова отчиталась о работе своего ведомства. По ее словам, МФЦ становятся все более популярными среди москвичей.

В настоящее время жители 100 районов города имеют доступ к сервису МФЦ, также есть несколько мобильных центров, которые выезжают по интернет-заявкам. МФЦ оказывает практически все виды госуслуг, доступные в Москве. Обратиться в МФЦ можно 7 дней в неделю, что крайне не характерно для государственных предприятий. Елена Громова также подчеркнула, что 93% услуг являются экстерриториальным, то есть их можно получить в любом МФЦ города.

Уменьшилось время ожидания в очереди: в среднем 6 минут. Москвичи, чтобы существенно сэкономить свое время, пользуются системой предварительной записи на услуги Росреестра и Кадастровой палаты.

Еще одно новшество - с сентября этого года жители города узнают о готовности своих документов через смс или оповещение по электронной почте. «Мы лишь принимаем документы и отдаем их на обработку, - сказала Елена Громова. - И если документы не готовы в срок, мы обязаны сообщить, чтобы человек не приходил зря и не расстраивался». Чиновник так же призвала жителей города обязательно оставлять свои контактные данные при обращении в центр.

В МФЦ можно получить также и дополнительные услуги, такие как распечатать документы с флешкарты, оплатить госпошлину, сделать копию документов и т.д. Помимо этого существуют и так называемые «дружелюбные» сервисы: возможность выпить чашку кофе, перекусить снеками из вендингового автомата, чем-то занять своего ребенка.

«Мы можем сейчас посоревноваться с банками по приятности ожидания в очереди», - заметила Елена Громова.



Помогает совершенствовать работу центров и хорошо налаженная система обратной связи. За 3 года работы доверие к многофункциональным центрам существенно возросло. Согласно данным соцопроса, жители города доверяют МФЦ как учителям: более всего москвичи удовлетворены общением с классным руководителем (93%) и 89% жителей отметили удовлетворенность работой МФЦ.

«Высокая оценка есть как на уровне руководства, так и на уровне москвичей, - говорит Елена Громова. - Все опросы показывают, что нам доверяют. И это главный показатель, который радует, вдохновляет и позволяет трудиться дальше над совершенствованием системы».

