

В чем секрет работы центров госуслуг Москвы без очередей

29.04.2015

Сегодня на заседании комиссии по административной реформе, которое провел Мэр Москвы Сергей Собянин, директор ГБУ МФЦ Елена Громова рассказала, как центры госуслуг решили проблему с очередями.

Как сообщила Елена Громова, **если в 2013 г. на прием к сотрудникам центров больше 15 минут ждали 80 посетителей из 100, то сегодня - только один из 100.** У миграционной службы также были превышения норматива. Еще в начале 2013 г. на прием к сотрудникам УФМС больше 15 минут ждал каждый второй посетитель, сейчас - каждый пятый.

Время ожидания на прием к специалистам центров госуслуг сейчас составляет в среднем 5 минут по всей сети. Что предприняло руководство центров, чтобы добиться таких результатов?

- Мы начали учиться соответствовать потоку. Не люди под нас подстраиваются, а мы под людей. Наша система мониторинга позволяет оперативно управлять ситуацией, - отметила Елена Громова.

Как же именно происходит это оперативное управление?

- Если норматив ожидания превышен - руководителю центра поступает сигнал. Если ситуация не меняется - сообщение уходит руководителю округа и далее по иерархии.
- Поступающие данные проверяют с помощью камер видеонаблюдения.
- В зависимости от ситуации в центре руководитель может перенастроить электронную очередь, то есть определить, какие услуги будут вызываться в окна в первую очередь.
- Также он может принять решение об открытии большего числа окон. А значит, в каждом окне должен быть универсальный специалист.

Именно универсализация сотрудников позволила организовать предоставление некоторых услуг в рамках «жизненных ситуаций», когда можно последовательно получить все необходимые документы, не переходя от специалиста к специалисту. (Сейчас проходит пилотный проект по жизненным ситуациям «Рождение ребенка» и «Наследование».) Это становится возможным во многих случаях только после передачи услуг от органов власти сотрудникам центров.

Так, с **1 мая центры госуслуг запускают необычный пилотный проект. Универсальные специалисты центров начнут регистрировать рождение, установление отцовства и смерть. Ранее эти функции выполняли только сотрудники ЗАГСов. Для начала проект будет действовать в 10 центрах** районов Аэропорт, Куркино, Ростокино, Восточное Измайлово, Печатники, Черемушки, Солнцево, Орехово-Борисово Северное, Силино и Старое Крюково, Басманный. Универсальные специалисты уже прошли необходимое обучение и с 1 мая приступят к выполнению новых функций. Москвичи по своему желанию могут выбрать, где им удобнее получить эти услуги: в одном из 10 центров или, как и прежде, в районном отделе ЗАГС.

- Мы первыми в стране запускаем такой проект, когда специалисты центров госуслуг начнут регистрировать рождение, отцовство и смерть. В чем плюсы? Во-первых, сокращается время ожидания в очереди, так как сразу несколько наших специалистов ее готовы оказать. А во-вторых, это более удобный график - мы открыты 7 дней в неделю с 8.00 до 20.00 без обеда и выходных, тогда как сотрудники ЗАГСов работают по своему графику, - прокомментировала Елена Громова.

Эти услуги можно будет получить в любом центре, не привязываясь к месту прописки. А все необходимые свидетельства будут подготовлены и выданы в день обращения. И, наконец, это позволит расширить виды «жизненных ситуаций», реализуемых в центрах госуслуг, и избавить посетителя от нескольких лишних посещений центра.

Центрам госуслуг Москвы удалось найти решение проблем с очередями. Эта технология универсальна и подойдет всем, в том числе поликлиникам. Последний краудсорсинг-проект позволил в этом убедиться. Все победившие идеи и начатые в направлении их реализации работы - это уже опробованные в центрах госуслуг методы.

«Формула успеха», которой теперь пользуется каждый руководитель центра, состоит из пяти пунктов:

- 1. Точно знать, когда придет наибольшее количество посетителей**
- 2. Именно в это время открыть максимальное количество окон**
- 3. Обеспечить максимальную универсализацию специалистов**

4. Обеспечить максимальную пропускную способность окон

5. Оказать услугу самостоятельно, если остальное не помогло

- Надеемся, эту формулу начнут применять все, перед кем стоит задача борьбы с очередями, и вскоре жители города окончательно забудут, что значить «долго ждать»! Вместе с тем, в городе появляется все больше активных граждан, которые проверяют нашу работу, инспектируют «заторы у окошек», высказывают идеи и помогают нам тем самым становиться лучше. Но, чтобы не тратить силы такого «народного контроля» впустую, мы можем в открытом доступе предоставлять информацию о ситуации с очередями в центрах. Ведь мы знаем, где есть проблемы, и боремся с ними. Важно, чтобы жители это понимали, - добавила Елена Громова.

Адрес страницы: <http://ivanovskoe.mos.ru/presscenter/news/detail/1809832.html>

[Управа района Ивановское](#)