

Технология получения государственных услуг с удовольствием. Беседа с директором ГБУ МФЦ Е.Г.Громовой

15.08.2014

«То, что в офисах многофункциональных центров появился новый стиль работы, доброжелательность, нацеленность на то, чтобы в максимально короткие сроки и качественно предоставить услуги, — это революция в чиновничьей работе». (С.С. Собянин)

1. Елена Геннадьевна, поводом нашей встречи стал День рождения проекта МФЦ, в этом году МФЦ исполняется 3 года. Расскажите, как началось создание Многофункциональных центров в Москве?

Три года назад был построен первый МФЦ, это был Лефортово-Нижегородский. Было положено начало. Мы перешли от службы одного окна в каждом ведомстве (их по городу было множество) к сосредоточению всех окон в одном месте. Дальше увеличилось количество центров, появились услуги, специалисты от органов власти заезжали в МФЦ. Началось совершенствование работы.

2. Какие Вы ставили цели перед своей командой?

Главной целью было сделать госуслуги удобными и доступными для жителей, сделать их проще. До этого были длинные и запутанные названия, неудобный график работы, из-за которого нужно было отпрашиваться с работы или учебы, была нужда записываться на прием за неделю, отстоять в километровых очередях – это было неудобно и времязатратно. Поэтому мы стремились к упрощению всего этого алгоритма

3. С какими сложностями пришлось столкнуться, и с какими результатами подошли к годовщине?

Сложностей много, перестроить систему – это не просто. Тем не менее, на сегодняшний день успешных изменений у нас очень много, в основном те, что заметны жителям. Это график работы: раньше он был неудобный, теперь – семь дней в неделю с восьми до восьми.

Количество услуг. Если раньше нужно было обойти все точки города, чтобы получить одну справку, то сейчас приходишь к одному окну и получаешь все справки. Постепенно добавляются новые сервисы. Они собираются в одном месте и уже никуда не требуется идти, кроме как в один из центров. Помимо этого, услуги переводятся на универсальных специалистов. Это позволяет существенно увеличить количество окон приема. Например, на территории МФЦ вел прием специалист какой-то службы, а к нему очередь была невероятно большая, потому что он всего один. Теперь этот вопрос переходит к нашим сотрудникам, которых человек 6-10, соответственно, это 6-10 окон приема и время ожидания сокращается.

О времени ожидания. Борьба с очередями помогает внутренняя система мониторинга. Она позволяет управлять потоками, смотреть, где наблюдается превышение нормы ожидания, быстро перераспределять сотрудников внутри одного центра, либо командировать специалиста из другого ближайшего, где загруженность меньше. Этой системой могут управлять сами жители – на портале госуслуг посмотреть, сколько и в каком МФЦ человек стоит в очереди по определенному вопросу. Собственно, они могут выбрать центр, который наименее загружен и наиболее удобен по расположению.

Услуги предоставляются по экс-территориальному принципу. То есть за справкой, например, можно прийти в любой МФЦ рядом с работой, учебой или местом жительства вне зависимости от места прописки.

Последнее достижение – мы вводим сервис СМС-уведомления о готовности документов, это в очередной раз экономит время. Чтобы человек не звонил бесконечное количество раз, не спрашивал «готов ли мой документ?», не приходил, не уточнял. К сожалению, такое случается. У службы могут быть какие-то причины, технические или любые другие, и документы могут задержаться. Если не наладить эту систему коммуникаций и, как было сделано нами, не ввести эти уведомления – жителю будет сложно узнать о готовности своего запроса.

У нас есть дополнительные сервисы. В МФЦ практикуется новая философия «присутственного места». Мы хотим, чтобы людям было комфортно получать услуги, чтобы они приходили и не чувствовали себя скованно, замкнуто, а чтобы они чувствовали себя «как дома». Для этого у нас есть кофейные и снековые автоматы, фото-кабина, копировальный аппарат, то есть все, что нужно под рукой. Так же есть детская комната, комната матери и ребенка.

На территории МФЦ проводятся разные выставки. Мы сотрудничаем с творческими организациями, пытаюсь даже помещение сделать уютным. У нас проводятся детские мастер-классы для того, чтобы родители могли спокойно оставить своего ребенка и не волноваться. Курсы обучения компьютерной

грамотности очень нравятся старшему поколению – для них социализация - важный процесс. У них больше свободного времени и им это интересно. Как пример, недавно у нас проходило обучение по ИПД – единому платежному документу. Было подробно рассказано, что это такое и откуда берутся начисления в «платежках». К сожалению, это тот вопрос, с которым приходит в МФЦ каждый второй посетитель. «Что это за цифры, откуда они? Пересчитайте мне все заново!». Это все от непонимания, откуда что берется. Дополнительно проводим беседы, разъясняем.

4. Тема нашей встречи звучит так: «Технология получения государственных услуг с удовольствием». Прокомментируйте, пожалуйста, как сейчас организована работа МФЦ в Москве?

Все достаточно просто. Вы приходите в любой удобный МФЦ, вас встречает помощник на входе. Внутренне эта новая должность так и называется. Это лицо МФЦ, тот с кого начинается знакомство с центром. Вас обязательно поприветствуют улыбкой, спросят о вашей ситуации, помогут взять талон электронной очереди. Мы ввели помощников на входе специально для этого - чтобы они помогли ориентироваться в просторных помещениях с большим количеством окон и помогли разобраться с терминалом электронной очереди. В нескольких центрах уже есть внутренняя навигация на полу, стенах и потолке.

После получения талона вас направят в зал ожидания, где вы можете перекусить, сфотографироваться или сделать ксерокопии. Есть несколько компьютеров с выходом в интернет – можно посидеть, поискать там какую-нибудь информацию. Когда подходит очередь, вы направляетесь к специалисту, который принимает ваши документы и говорит, когда придти за готовыми. Получается, что вы посетите МФЦ всего два раза – сделать запрос на услугу и получить требуемое. И все это с минимальными временными затратами.

5. В работе МФЦ использован зарубежный опыт или реализованы отечественные ноу-хау?

Мы стремимся смешивать, потому что подобный опыт можно подчерпнуть и в России и за рубежом. Пока есть отличия, например, в Бразилии госуслуги оказываются «по принципу супермаркета». То есть ты приходишь, выбираешь, заказываешь или покупаешь.

В России МФЦ есть уже в большинстве регионов, везде развитие идет по-разному, потому что отличаются услуги, отличаются здания и способы управления, но мы стараемся брать лучший передовой опыт. Уже был проанализирован опыт Санкт-Петербурга, Коми, а также Сингапура и других зарубежных стран.

6. Не так давно завершился проект краудсорсинга МФЦ «Мой офис госуслуг». Расскажите, пожалуйста, почему он возник, как проходил и к каким результатам пришли?

Привело к созданию проекта осознание, что мы делаем шаги по развитию МФЦ, понимаем, что нужно потребителям и что правильно, но спрашиваем о результате только после реализации. И это в корне неверно. Да, жители могут не разбираться в некоторых вопросах, но они – конечные потребители, они знают, чего они хотят. И если у нас возникает дилемма, какой вариант развития выбрать, никто, кроме конечного потребителя не поможет, потому что кроме него это никому не должно нравиться. Поэтому хотелось узнать, что людей устраивает или не устраивает в офисах госуслуг, чего им не хватает и что им нужно.

Был объявлен проект, благодаря которому мы хотели собрать максимальное количество москвичей. Краудсорсинг в этом помог: на онлайн площадке более 5 000 человек приняли участие в обустройстве офисов. Идеи участников касались модели обслуживания маломобильных граждан, оказания платных услуг, например курьерской доставки документов на дом, предварительной записи и многого другого. Все идеи были абсолютно разными и нам понравилось, что жители откликнулись, вовлеклись в это. Они поверили, что могут повлиять на что-то и почти сразу увидели результат, поняли, что мы готовы их слышать и делать так, как они захотят. Нет смысла делать по-другому, потому что жители должны быть довольны, в этом и есть смысл нашей работы.

7. Какие самые интересные предложения внесли москвичи?

Их, на самом деле, много. Многие будут реализованы в ближайшее время.

Планируется сделать во всех МФЦ бесплатный wi-fi. Будем думать о платной курьерской доставке документов, потому что большинство жителей высказались «за». В скором времени организуем предварительную запись на некоторые дополнительные услуги. Постепенно обустроим детские комнаты. Сейчас параллельно разрабатываются программы работы с волонтерами. Неожиданно многие участники проекта изъявили желание стать волонтерами и помогать по мере сил и возможностей. Так же планируется создание рабочей группы, включающей маломобильных граждан, занимающейся вопросом максимальной доступности МФЦ для них. Лучше этих людей никто не знает, какой высоты должен быть пандус, где должна располагаться кнопка помощи и так далее.

Мы хотим сделать в будущем брошюры МФЦ. Да, раньше мы считали, что макулатура никому не интересна, но выяснилось, что посетителям хотелось бы взять буклетик с основной информацией и всеми контактами. Скоро брошюры можно будет найти во многих МФЦ. В данный момент мы уже составляем макет.

8. Мы знаем, что МФЦ - это приоритетный проект мэра, как он контролирует, вдохновляет, помогает в реализации проекта?

Мэр посещает центры, интересуется нашими достижениями, он всегда в курсе, что происходит и поощряет наши начинания в плане общения с населением. Например, тот же краудсорсинг проект. На онлайн площадке было размещено прямое обращение С.С. Собянина, призывающее жителей к участию в этом проекте.

Мэр очень ценит работу сотрудников МФЦ. В конце прошлого года состоялось награждение лучших работников, на котором Сергей Семенович Собянин лично поблагодарил отличившихся.

Беседовала Анастасия Ловкова

Адрес страницы: <http://zelao.mos.ru/presscenter/news/detail/1211335.html>

[Префектура Зеленоградского АО города Москвы](#)