

Москва вошла в тройку лидеров по доступности и комфорту центров госуслуг

18.08.2015



Согласно результатам исследования, проведенного международной аудиторской компанией PwC, московские центры государственных услуг признаны одними из наиболее удобных в мире.

Такой вывод сделан на основании проведенного исследования «Сравнительный анализ центров предоставления государственных и муниципальных услуг», говорится в сообщении на официальном сайте md.mos.ru.

Тройкой лидеров стали Многофункциональные центры (МФЦ) Москвы, Сан-Паулу и Баку. Данное исследование проводилось в 18 мегаполисах мира на основании оценки показателей четырех критериев: доступность услуг, комфортность их получения, управление очередями и обратная связь.

По данным исследования, на оценку доступности услуг повлияло непосредственное количество центров. Стоит отметить, что этот показатель сильно разнится. В Афинах, к примеру, всего 3 МФЦ, а в Сеуле – 423. В Москве на сегодняшний день работают 104 центра, но, при этом, получение 97% услуг не имеет привязки к месту жительства. Так же на исследование повлияло и количество оказываемых услуг. Таким образом, в Хельсинки по принципу «одного окна» оказывается всего 5 государственных услуг, а в Лондоне – 569. По показателю территориальной доступности центров Москва заняла четвертое место: на каждый центр приходится 10,4 кв.км площади города. На первом же месте находится Сеул (1,4 кв.км).

Москва стала абсолютным лидером по удобству графика работы центров: москвичи имеют возможность получать необходимые госуслуги 12 часов в день семь дней неделю.

Лидирующие позиции Москва занимает и по показателю «управление очередями». Так, среднее время ожидания услуги в столице составляет 3 минуты. В других городах аналогичные услуги можно ждать от 5 минут (Хельсинки) до 27,5 минут (Афины).

Наличием сервиса по предоставлению информации о среднем времени ожидания в очереди онлайн могут похвастаться только в Москве, Сан-Паулу, Торонто, Сиднее и Баку.

А предоставление информации о загруженности центров в режиме онлайн есть только в Торонто, Баку и Москве.

По обеспечению комфорта во время пребывания в центре лидируют Москва, Баку, Стокгольм и Лондон. При оценке этого критерия учитывалось наличие помощника на входе, администратора в зале, фотокабины, детского уголка.

Отмечается, что в сфере получения обратной связи от населения Москва – вне конкуренции. В МФЦ Москвы доступны 7 способов обратной связи, что больше, чем во всех других городах. Во всех городах имеется телефонная горячая линия, но при этом пульта оперативной обратной связи действуют лишь в Москве, Сиднее, Баку и Хельсинки. Оставить свой отзыв, используя мобильное приложение, возможно только в Москве, Берлине и Мадриде.

Необходимо заметить, что в исследование не вошли мегаполисы, в которых получение госуслуг переведено в режим онлайн (такие как Токио, Сингапур, Нью-Йорк). В данном случае оценивалось и анализировалось качество только тех учреждений, где услуги предоставляются в контакте с заявителем.

Адрес страницы: <http://zelao.mos.ru/presscenter/news/detail/2082306.html>
