

«Московский стандарт госуслуг», подписанный Мэром Москвы Сергеем Собяниным, появился в каждом МФЦ

07.10.2014

Посетители многофункциональных центров могут познакомиться с правилами поведения сотрудников МФЦ. «Московский стандарт госуслуг», подписанный Мэром Москвы Сергеем Собяниным, теперь есть в каждом МФЦ. Он размещен в удобном и доступном для заявителей месте, чтобы каждый, кто приходит в центр госуслуг, мог проверить, как сотрудники эти правила выполняют.

Напомним, «Московский стандарт госуслуг» Мэр Москвы Сергей Собянин утвердил 13 сентября на празднике МФЦ «Делимся улыбкой».

Идею введения стандарта качества обслуживания посетителей и правил поведения сотрудников МФЦ предложили участники краудсорсинг-проекта «Мой офис госуслуг», который проходил этим летом. Это предложение обсуждалось на встрече победителей проекта с Сергеем Собяниным.

По итогам встречи Мэр поручил разработать свод принципов, в котором будут отражены стандарты и правила для сотрудников центров госуслуг. По его мнению, эти стандарты обязаны стать выше, чем в коммерческих структурах.

«Московский стандарт госуслуг» включает в себя 8 основных правил, которым должен следовать каждый сотрудник МФЦ: «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».

Прежде чем «Московский стандарт госуслуг» был официально представлен специалистам МФЦ и москвичам, он прошел обсуждение с активными жителями и экспертами.

Напомним также, что во всех МФЦ у каждого окна специалиста установлены устройства, с помощью которых посетитель может оценить качество обслуживания.

Впечатление о сотрудниках, оказывающих государственные услуги, изменилось. Жители чувствуют их открытость и готовность к диалогу. Это подтверждают итоги социологических опросов. Так, сотрудники МФЦ на втором месте по уровню доверия жителей после классных руководителей (89% и 93% соответственно). Кроме того, по результатам опроса на проекте «Активный гражданин» 96% москвичей довольны работой центров госуслуг.

Адрес страницы: <http://kosino-uhtomski.mos.ru/presscenter/news/detail/1333324.html>

[Управа района Косино-Ухтомский](#)