

## **В московских Центрах госуслуг среднее время ожидания составляет 5 минут - Собянин**

29.04.2015



На заседании обсуждались вопросы повышения доступности центров государственных услуг и перевода госуслуг в электронный вид.

Сергей Собянин отметил большой опыт, накопленный Центрами госуслуг.

«Я прошу сделать типовую методологию управления очередями, которую можно было бы применять не только в МФЦ, но и в других учреждениях Москвы, особенно там, где идет большой поток людей. Вместе с тем в открытом доступе должна быть возможность наблюдать, где, в каких Центрах создаются очереди, для того чтобы людям было проще ориентироваться», — добавил Сергей Собянин.

Директор центров государственных услуг города Москва Елена Громова доложила Сергею Собянину о существенном уменьшении времени ожидания гражданами приема в центрах госуслуг.

Мэр столицы отметил, что в среднем ожидание в очереди за услугой составляет теперь только 5 минут, а 99 процентов горожан получают необходимые услуги в течение 15 минут.

Раньше из 100 человек 80 ждали сверх норматива, среднее время ожидания было 40 минут, а сколько людей ждали часами? Это были десятки, сотни и тысячи человек, которые ждали действительно больше часа.

В настоящее время, по словам Елены Громовой, лишь 1 посетитель из 100 проводит в очереди дольше 15 минут. Больше всего посетителей традиционно бывает у специалистов миграционной службы России, но и здесь время ожидания в очереди значительно сократилось: лишь 20 процентов граждан проводят в очереди дольше 15 минут.

Метод, которым пользуются центры госуслуг, является эффективным, технологически правильным, — уверена директор центров госуслуг. — Им можно пользоваться. Мы считаем важным поделиться пошаговой инструкцией, что мы делаем для того, чтобы добиться такого результата.

Введение единого графика работы, максимальное использование универсальных специалистов, разделение окон приема на «длинные» и «короткие» услуги и создание дополнительных резервных окон, своевременное прогнозирование и предварительная запись по словам Елены Громовой,

позволило уменьшить очереди в центрах услуг и оптимизировать рабочий процесс.

По итогам доклада Мэр Москвы Сергей Собянин поручил открыть в Интернете свободный доступ граждан к информации о времени ожидания в центрах предоставления государственных услуг города Москвы, в т.ч. о превышении нормативных показателей времени ожидания.

Также Мэр Москвы дал поручение распространить опыт управления очередями центров государственных услуг на другие городские органы власти и организации, ведущие прием посетителей.

**«Новые округа» - сайт окружной газеты ТиНАО**<http://newokruga.ru/v-tsentrakh-gosuslug-moskvyi-99-gorozhan-obslyzhivayutsya-v-techenie-15-minut/>

---

Адрес страницы: <http://losinka.mos.ru/presscenter/news/detail/1809409.html>

---

[Управа района Лосиноостровский](#)