

Центры госуслуг Москвы - в тройке мировых лидеров по клиентоориентированности

18.08.2015

В ходе исследования, которое проводилось сетью компаний PricewaterhouseCoopers, столичные центры госуслуг были отмечены, как одни из самых доступных и комфортных центров.

На [официальном сайте «Мои документы»](#) представлено исследование «Сравнительный анализ центров предоставления государственных и муниципальных услуг» и все вытекающие из исследования выводы.

Стоит отметить, что помимо МФЦ Москвы в тройку вошли также центры из Сан-Паулу и Баку, а само исследование проводилось в 18 крупных городах по всему миру. Конкурсантов оценивали по четырем критериям: доступность услуг, быстрая возможность их получения, обратная связь и контроль над очередями.

Отметим, что на доступность услуг для населения влияет такой фактор, как количество центров государственных услуг. В Москве на сегодняшний день открыто 104 центра, в сравнении с Сеулом, где работает 423 центра, это не самый большой показатель. Однако в столичных центрах 97 процентов услуг возможно получить без привязки к месту жительства.

Кроме количества центров важным пунктом остается и количество предоставляемых услуг. Если в Хельсинки в «одном окне» обратившийся сможет получить всего пять государственных услуг, то в Лондоне количество таких услуг составит 569.

Добавим, что центры Москвы стали четвертыми по показателю территориальной доступности центров и первыми по удобству графика работы центров: на каждый центр приходится более десяти квадратных километров площади города, а работают такие центры ежедневно по 12 часов.

Также Москва стала лидером и по такому показателю, как «управление очередями»: в среднем жители столицы ждут в очереди три минуты, что в десять раз меньше по сравнению с аналогичным показателем у жителей Афин.

Также центры Москвы не имеют конкурентов и в области получения обратной связи от жителей: сейчас в центрах доступно 7 способов обратной связи. Во всех городах есть телефонная горячая линия, однако пульта оперативной обратной связи действуют только в Москве, Сиднее, Баку и Хельсинки. Оставить свой отзыв через мобильное приложение возможно только в Москве, Берлине и Мадриде.

Стоит подчеркнуть, что в исследование не попали те мегаполисы, где получение государственных услуг переведено в режим онлайн (Токио, Сингапур, Нью-Йорк), оценивали только те центры, где услуги оказывают в контакте с заявителем.

Адрес страницы: <http://levoberezhny.mos.ru/presscenter/news/detail/2082322.html>

[Управа района Левобережный города Москвы](#)