

# Сергей Собянин утвердил московский стандарт государственных услуг

13.09.2014

13 сентября на ВДНХ в ходе масштабного праздника «Делимся улыбкой» сотрудники многофункциональных центров приняли «Московский стандарт госуслуг». Праздник призван показать москвичам открытость и доброжелательность чиновников новой формации – сотрудников МФЦ, которые любят свой город и стараются сделать его лучше.

«Московский стандарт госуслуг» был разработан по поручению мэра Сергея Собянина. Теперь сотрудники столичных МФЦ в своей работе будут придерживаться единого свода правил.

– Сегодня уникальное событие. Мы вывели на площадь почти пять тысяч сотрудников. Мобильные офисы работают прямо здесь. Сегодня был оглашен и утвержден новый стандарт госуслуг. Все сотрудники принесли присягу и пообещали москвичам именно так вести свою работу. Пунктов немного и они очень емкие, – говорит директор Государственного бюджетного учреждения Москвы «МФЦ Москвы» Елена Громова.

Единый свод правил включает в себя восемь основных пунктов, которые станут направляющими в работе сотрудников 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».

– Теперь ежегодно мы оказываем 15 млн услуг. Наши офисы приобретают новый стиль, впереди много работы. К нам придут тысячи новых людей. Мы выработали новые стандарты работы сотрудников МФЦ. Главный Принцип звучит просто: посетитель всегда прав. Мы делаем все, чтобы людям было комфортно. И это зависит не от машин, а от людей, которые работают в МФЦ, – поясняет Сергей Собянин.

Напомним, 96 МФЦ города предоставляют 151 услугу и выдают 248 видов документов 13 городских и 8 федеральных органов власти.

Идея разработки новой философии работы московских чиновников появилась во время проведения краудсорсинг-проекта «Мой офис госуслуг», в котором все равнодушные москвичи предлагали меры по усовершенствованию процесса получения государственных услуг и работы МФЦ. Наступило время ее реализации.

Опрос в интерактивном приложении «Активный гражданин» подтвердил необходимость принятия «Московского стандарта госуслуг». В опросе приняли участие более 107 тысяч активных москвичей, 73% из которых посчитали появление такого документа необходимым и согласились с предложенным содержанием.

Принятие единого «Московского стандарта госуслуг» способствует появлению нового типа чиновников: клиентоориентированного, дружелюбного профессионала своего дела, работающего исключительно для пользы людей.

Сформированная новая философия оказания государственных услуг, в полном мере отражает лозунг «Москва – для жизни, для людей».

## Полный текст Московского стандарта госуслуг:

1. Клиент всегда прав.

Сотрудник МФЦ всегда поможет ему правильно сформулировать вопрос и даст квалифицированный ответ.

2. Главное – профессионализм.

Сотрудники МФЦ работают быстро и качественно. Они знают свое дело, внимательно и аккуратно работают с документами, с удовольствием консультируют клиентов.

3. Выслушать. Услышать. Помочь.

Каждый клиент – особый, каждый запрос – уникален. Никакой закон не может предусмотреть всего многообразия человеческих проблем. Задача сотрудника МФЦ – войти в положение каждого клиента.

4. Беречь время клиента.

Задача МФЦ – сэкономить людям время, эффективно удовлетворить их запросы, избавить от лишних хлопот.

5. Доступность и удобство.

Центры госуслуг становятся ближе к каждому московскому дому, а услуги МФЦ – все более удобными и доступными для всех категорий граждан.

6. Дружелюбие и приветливость.

Центры встречают людей комфортом и уютом, опрятностью и чистотой. Клиенты в них – желанные гости, их примут дружелюбно и приветливо, с улыбкой и хорошим настроением.

7. Личная ответственность за качество работы.

Работа сотрудника МФЦ считается выполненной, только если ответ информативен, а срок оказания услуги – не нарушен. Каждый посетитель оценивает проделанную работу по этим строгим критериям.

8. Помощь людям – с удовольствием и гордостью.

Работа МФЦ помогает сделать Москву комфортнее, добрее и лучше. Сотрудники Центров – большой коллектив единомышленников, для которых работа с людьми и для людей – не только профессия, но и призвание.

---

Адрес страницы: <http://preobr.mos.ru/presscenter/news/detail/1283878.html>

---

[Управа района Преображенское](#)