

Миновал год с завершения краудсорсинг-проекта «Мой офис госуслуг»: реализовано уже 23 идеи жителей Москвы

23.07.2015

Прошел год с тех пор, как завершился краудсорсинг-проект «Мой офис госуслуг», проведение которого инициировал мэр Москвы Сергей Собянин. «Это уникальная возможность для москвичей дать обратную связь о своих потребностях в получении госуслуг, а также принять непосредственное участие в развитии центров», - отметил тогда в своем обращении к участникам проекта столичный градоначальник.

На on-line-площадке проекта москвичи решали, как сделать пребывание жителей столицы в центрах государственных слуг города еще комфортнее, а процесс оказания услуг – проще и быстрее. В общей сложности в проекте приняли участие около 7 тысяч человек.

Эксперты выбрали лучшие из предложенных идей, отметим, что большая часть из которых уже реализована в московских центрах «Мои документы».

Так, во всех центрах есть бесплатный wi-fi и уютные детские уголки, где дети могут рисовать, читать книжки, смотреть мультфильмы, участвовать в мастер-классах, пока их родители получают государственные услуги.

В своей работе сотрудники используют свод правил - «Московский стандарт госуслуг» которыми они руководствуются в своей работе. Он утвержден был Мэром Москвы Сергеем Собяниным. Этот документ теперь есть в каждом центре государственных услуг. Он размещен в удобном и доступном для заявителей месте, чтобы каждый, кто приходит в центр, мог проверить, как эти правила выполняются. Изменился и внешний вид сотрудников центров, у них появилась стильная форма: строго кроя белые рубашки, жилеты, шарфики у девушек и галстуки у мужчин.

Для того, чтобы посетителям не приходилось работать с большим количеством бумаг, в разных окнах и организациях и сберечь их время, в нескольких пилотных центрах государственных услуг были запущены проекты, позволяющие все документы на новорожденного или на наследство можно получить в комплекте, обратившись один раз за услугой.

Все это - лишь небольшая часть уже реализованных идей. Всего их 23, и еще порядка 10 находится в работе.

Краудсорсинг-проект «Мой офис госуслуг» - один из первых проектов, проведенных Правительством Москвы. Тогда в пример хорошей работы участники приводили офисы банков и страховых компаний. Теперь же центры государственных услуг являются тем успешным примером, на которые ссылаются москвичи, эталоном для подражания.

На недавнем краудсорсинг-проекте «Московская поликлиника» центры «Мои документы» приводили в пример, рекомендовали перенимать опыт, как справиться с очередями, сделать пребывание москвичей в различных учреждениях комфортным.

«Не стоит закрывать регистратуру занавесками и прочими заграждениями. Посетители должны видеть, чем регистраторы заняты и есть ли они вообще. За основу можно взять центры госуслуг -там все это в лучшем виде», - поделился своим мнением Александр Солдатов.

Его поддержала активная участница проекта Татьяна Пахомова: «Согласна, что есть много достойных примеров для организации работы. И могут, когда хотят... Взять те же центры госуслуг - за три года столько всего полезного для жителей сделали! Теперь масса неудобств канула в Лету...».

На проходящем сейчас краудсорсинг-проекте «Экологическая стратегия Москвы» вновь говорят о центрах госуслуг. Вот что написал его участник Денис Иванов: «Центры госуслуг - это вообще песня! Сделать паспорт за три дня! Вы бы попробовали в 2005 г. потерять паспорт и попытаться сделать новый».

- Нашу работу ценят, и ее результаты очевидны жителям. Пожалуй, это самое важное, - отметила директор столичных центров госуслуг Елена Громова.

