

Москва вошла в тройку лидеров по доступности и комфорту центров госуслуг

18.08.2015



Об этом свидетельствуют результаты исследования «Сравнительный анализ центров предоставления государственных и муниципальных услуг», которое проводилось в 18 мегаполисах мира. Вместе с Москвой лидерами стали Сан-Паулу и Баку.

Исследование проводилось по таким критериям, как: доступность услуг, удобство их получения, управление очередями и обратная связь. Сделать вывод по первому пункту было непросто. Дело в том, что в каждом крупном городе мира расположено разное количество многофункциональных центров. Например, в Афинах их всего три, а в Сеуле – 423. В Москве работает 104 центра, которые являются экстерриториальными, то есть без привязки к месту жительства. По территориальной доступности российская столица занимает четвертое место среди других мегаполисов. На каждый московский центр приходится 10,4 квадратных километров площади города, тогда как в Сеуле этот показатель равняется 1,4 квадратным километрам.

Безусловным лидером Москва является по удобству графика работы многофункциональных центров. У нас получить госуслугу можно ежедневно с 8.00 до 20.00. Также столица занимает одну из лидирующих позиций по критерию «управление очередями». Дождаться своей очереди в Москве можно за три минуты. К примеру, в Хельсинках среднее время ожидания – от 5 минут, а в Афинах – до 27 с половиной минут.

При оценке удобства пребывания в центрах госуслуг учитывалось наличие помощника и администратора в зале, наличие фотокабины, уголка для детей и пр. Здесь Москва также была названа одним из лучших городов.

В области получения обратной связи от населения Москва не имеет конкурентов. В центрах услуг Москвы доступно 7 способов обратной связи, и это больше, чем во всех других городах. 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.

Адрес страницы: <http://schukino.mos.ru/presscenter/news/detail/2082121.html>
