

Москва - один из самых комфортных городов по получению госуслуг

18.08.2015

Фирма PwC в России провела сравнительный анализ работы центров госуслуг в 18 крупнейших городах мира, говорится на официальном сайте md.mos.ru со ссылкой на газету «Коммерсант». Из проведенного PwC исследования «Сравнительный анализ центров предоставления государственных и муниципальных услуг» следует, что Московские центры государственных услуг признаны одними из наиболее комфортных. Исследование проводилось в 18 крупных городах мира. Основными критериями оценки стали четыре показателя: доступность услуг, комфортность их получения, управление очередями и обратная связь. В тройку лучших вошли МФЦ Москвы, Сан-Паулу и Баку.

На оценку доступности услуг непосредственно влияет количество центров и количество оказываемых услуг. В Москве на данный момент функционируют 104 центра, в которых 97% услуг можно получить без привязки к месту жительства. В Афинах всего 3 МФЦ, а в Сеуле – 423. Четвертое место занимает Москва и по показателю территориальной доступности центров, где на каждый центр приходится 10,4 кв. км площади города. На первом месте - Сеул (1,4 кв. км).

Абсолютным лидером является Москва по удобству графика работы центров: москвичи могут получить госуслугу по 12 часов в день семь дней неделю.

Среди первых Москва и по показателю «управление очередями». Среднее время ожидания услуги в столице 3 минуты. В других городах услугу можно ждать от 5 минут (в Хельсинки) и до 27,5 минут (в Афинах).

Только в Москве, Сан-Паулу, Торонто, Сиднее и Баку есть сервис по предоставлению онлайн информации о среднем времени ожидания в очереди.

Только в Торонто, Баку и Москве возможно предоставление в режиме онлайн информации о загруженности центров.

По комфорту пребывания в центре названы города Москва, Баку, Стокгольм и Лондон - это наличие помощника на входе, администратора в зале, наличие фотокабины, детского уголка и т.д.

Москва не имеет конкурентов в области получения обратной связи от населения, так как доступно 7 способов обратной связи, и это больше, чем во всех других городах. Везде есть телефонная горячая линия, однако пульты оперативной обратной связи действуют только в Москве, Сиднее, Баку и Хельсинки. Оставить свой отзыв через мобильное приложение возможно только в Москве, Берлине и Мадриде.

Такие мегаполисы как Токио, Сингапур, Нью-Йорк, где получение госуслуг переведено в режим онлайн, в исследование не вошли. Фирмой PwC, в данном случае, оценивалось и анализировалось качество только тех центров, где услуги оказываются в контакте с заявителем.

Адрес страницы: <http://medvedkovo-juzhnoe.mos.ru/presscenter/news/detail/2082343.html>

[Управа Южное Медведково](#)