

Визит в офис ГБУ МФЦ города Москвы делегации из Республики Коми

24.04.2014

В пятницу, 18 апреля, офис ГБУ МФЦ города Москвы посетили руководитель Комитета информатизации и связи Республики Коми Александр Васильевич Селютин и директор государственного автономного учреждения Республики Коми "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Коми" Наталья Александровна Рейтенбах.

Основной целью визита стало обсуждение актуальных вопросов создания и развития системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и обмен опытом.

Представители ГБУ МФЦ города Москвы рассказали о том, как выстроена система работы многофункциональных центров столицы, был продемонстрирован широкий спектр услуг МФЦ и дополнительных сервисов.

На сегодня в Москве работают 89 центров, последний из которых – МФЦ района Кузьминки – открылся 21 апреля. В Республике Коми открыто 4 центра предоставления госуслуг, в каждом из которых работают в среднем по пять окон приема. Количество услуг, предоставляемых через МФЦ в Москве и Коми, тоже отличается – 151 и 61 соответственно. Тем не менее, обоим регионам есть чем поделиться, и руководства намерены продолжить сотрудничество и обмениваться полезным опытом.

В ходе встречи были затронуты вопросы кадрового обеспечения работы МФЦ, касающиеся передовых методик обучения персонала, системы контроля эффективности работы сотрудников, а главное — требований к специалисту нового поколения – «чиновнику нового типа», обеспечивающему качественное предоставление услуг горожанам. Были представлены результаты проведенных в Москве исследований на тему того, каким хотят видеть жители города сотрудника Многофункционального центра.

Кроме того, на обсуждение были вынесены вопросы доступности и удобства работы МФЦ для граждан. Представители Республики поделились своим опытом, а также рассказали о специфике работы и сложностях организации системы МФЦ в Коми, связанных с исторически сложившимися особенностями расселения жителей.

По окончании визита гости посетили один из районных МФЦ (район Хамовники), где увидели весь механизм предоставления госуслуг в Москве в действии – от получения талона электронной очереди до получения результата услуги. Заместитель руководителя МФЦ района Хамовники Кондратьева Екатерина Андреевна проинформировала гостей о том, что в центре оказывают услуги по назначению пенсий, приватизации жилых помещений, предоставление информации социально-правового характера, заверенных копий документов, находящихся в архиве префектуры и района, а также производят выдачу и замену паспорта гражданина РФ. Александр Васильевич и Наталья Александровна остались довольны увиденным и выразили надежду на постоянное сотрудничество в дальнейшем.

В пятницу, 18 апреля, ГБУ МФЦ города Москвы посетили руководитель Комитета информатизации и связи Республики Коми Александр Васильевич Селютин и директор государственного автономного учреждения Республики Коми "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Коми" Наталья Александровна Рейтенбах.

Это была рабочая встреча с целью обмена опытом в вопросах развития МФЦ. Несмотря на то, что в Коми пока всего 4 МФЦ, в каждом из которых работают примерно по 5 окон, коллегам было чем поделиться с нами. В частности, была достигнута договоренность об обмене опытом в вопросе обучения сотрудников. Что примечательно, в отличие от Москвы, в Коми на "горячей линии" МФЦ работают штатные сотрудники центров. Это позволяет контролировать эффективность их работы и делать из таких специалистов – настоящих универсалов, ведь уж они-то точно должны знать все и обо всем. Очевидно, что поток обращений на горячую линию МФЦ Москвы, как собственно и в сами центры, намного больше. Но конкретные цифры повергли коллег из Республики Коми в настоящий шок. Они по достоинству оценили работу наших центров, наших IT систем, методов работы и высказали желание продолжить сотрудничество и обмен опытом. По их словам, мы "ускакали далеко вперед" и целесообразно брать с нас пример, а не изобретить велосипед.

По окончании визита гости посетили МФЦ района Хамовники, увидели систему в действии и, поблагодарив за полезную встречу, попрощались.





Адрес страницы: <http://fil-davydkovo.mos.ru/presscenter/news/detail/1017551.html>

[Управа района Фили-Давыдково](#)