

Потребности москвичей поставлены на первый план в работе чиновников

13.09.2014

Клиентоориентированные чиновники существуют, и именно на них будут делать ставку московские власти. Так можно вкратце подвести итоги дискуссии, которая накануне проходила на независимой платформе обсуждений Debate Night с участием управленцев из правительства Москвы, бизнесменов, экспертов и журналистов.

Дебаты традиционно важны не тем, кто победил в них, а тем, что эксперты поднимают в ходе дискуссии самые важные проблемы и предлагают пути их решения. Московские чиновники отмечали, что стараются совершить кардинальный поворот в своей идеологии. "Для всех было нормой, что коммерческие структуры - это качество и сервис, люди привыкли к тому, что для них клиент всегда прав, а госструктуры - это бюрократия и хамство. Мы хотим растопить этот лед и изменить такое мнение людей, - говорит директор ГБУ МФЦ Москвы Елена Громова. - Проект мэра - МФЦ - должен помочь в этом. Именно в МФЦ у горожан формируется представление о том, как действуют чиновники, как они оказывают услуги, по каким правилам работают. Летом у нас даже появилась идея о том, чтобы собрать эти правила в особый свод, который будет представлен в субботу".

"Сегодня в сфере предоставления госуслуг прошел такой же прорыв, как в бизнесе 90-х годах, - также отмечает начальник управления государственной службы и кадров правительства Москвы Александра Александрова. - За несколько лет мы не просто изменили инфраструктуру, мы поменяли людей. В результате появились чиновники нового типа. Мы потратили два года на то, чтобы нанимать людей, оценивать их, обучать, переучивать, некоторых увольнять, нанимать новых. В итоге 80% клиентов МФЦ довольны качеством обслуживания".

Критики идеи клиентоориентированности чиновников стояли на своем. "Мы не знаем про эффективность работы МФЦ и о том, какой ценой она достигнута. А может можно было в три раза дешевле все это сделать? А может можно было в три раза больше МФЦ построить на эти деньги, - говорит сопредседатель Клуба 2015 Сергей Воробьев. - Хотелось бы узнать - везде ли изменились госслужащие? С кем конкурируют московские чиновники? В других странах госслужба конкурирует с бизнесом, а иногда некоммерческая сфера эффективнее бизнеса, поскольку ей прибыль не надо приносить".

"Сегодня эта реальность измеряется лишь теми тысячами людей, которые пришли в МФЦ и сотнями, которые постоянно этим делом занимаются, - также говорит президент Российской ассоциации по связям с общественностью Сергей Наумов. - К тому же любая власть самоуспокаивается. Сотрудники МФЦ - это как официанты в системе, а повара кто? Кто готовит все эти услуги? И сравнивать надо с ведущими городами мира, а не с регионами, у которых нет возможности развивать эту систему". Чиновников нового типа Москве придется привлекать новыми условиями труда. "Мы платим абсолютно рыночные зарплаты - порядка 40-45 тысяч, плюс есть система премий, которые зависят от того, сколько посетитель простоял в очереди, как его обслужили сотрудники - в каждом МФЦ есть кнопка "лайк-анлайк", - отмечает Александрова. - Некоторым городам мира потребовались десятилетия чтобы создать подобные системы, а Сергей Собянин сделал это за три года и теперь мы можем обсудить в Москве клиентоориентированность чиновников. Если вы будете больше заходить на портал "Активный гражданин", давать нам обратную связь, нажимать на кнопку "нравится- не нравится" в МФЦ - это поможет нам измениться к лучшему".

Адрес страницы: <http://strogino.mos.ru/presscenter/news/detail/1283555.html>

[Управа района Строгино](#)