

Краудсорсинг-проект "Мой офис госуслуг. Создай центр будущего!". Первые итоги.

19.06.2014

С момента старта краудсорсинг-проекта "Мой офис госуслуг. Создай центр будущего!" прошло 2 недели.

Напомним, этот проект реализует ГБУ МФЦ г.Москвы при поддержке столичного Правительства. Его цель - с помощью идей и предложений от жителей Москвы сделать процесс получения документов проще, а пребывание в МФЦ - более комфортным.

"Ведь именно жители знают, что необходимо сделать, чтобы получать услуги в столичных МФЦ стало еще проще и удобнее", - говорит директор ГБУ МФЦ г. Москвы Елена Громова.

На on-line площадке crowd.mos.ru/mfc москвичи могут определить пути развития МФЦ, предложить свои варианты усовершенствования работы столичных центров госуслуг.

"Проект "Мой офис госуслуг" - это возможность сообщить о своих потребностях в получении различных госуслуг, а также внести свой вклад в улучшение работы по их предоставлению", - отметил в своем обращении к горожанам Мэр Москвы Сергей Собянин.

Проект начал свою работу 5 июня. За 2 недели его участниками стали более 4,5 тыс. человек. За это время москвичи предложили свыше 700 идей по совершенствованию работы центров госуслуг, оставили порядка 2,2 тыс. комментариев и выставили более 2 тыс. оценок идеям и предложениям. В целом на площадке проекта его участники оработали почти 9,5 тыс. человеко-часов.

Уже завершился этап "Анализ лучших практик", в ходе которого участники подали свыше 350 предложений о том, как использовать мировой опыт работы центров госуслуг на благо столичных МФЦ. Сейчас эти идеи изучают эксперты для проработки возможности их реализации в Московских центрах госуслуг.

Также закончен этап по выявлению сложностей, с которыми сталкиваются посетители МФЦ, связанных с обслуживанием и предоставлением услуг. Участники проекта оставили порядка 600 комментариев, касающихся удобства навигации в офисах, способов получения госуслуг (через электронную очередь или по записи), поведения сотрудников и многое другое.

Сейчас на сайте проекта "Мой офис госуслуг" москвичи активно предлагают идеи по решению 3 основных проблем офисов госуслуг, которые определили эксперты. Это:

1. Структурирование и подача информации (как москвичам сориентироваться в массиве информации, которую предоставляют в МФЦ);
2. Обустройство детских зон в центрах госуслуг (как сделать их интереснее для ребят);
3. Развитие вспомогательной инфраструктуры (как с комфортом и пользой провести время в МФЦ).

Этот этап завершается 18 июня.

На сайте проекта стартовало тематическое обсуждение "Новый стиль офисов госуслуг", в ходе которого жители столицы смогут выразить свое мнение относительно нового стиля центров предоставления госуслуг, разработанном на федеральном уровне.

Для справки:

На сегодняшний день во всех округах Москвы работают 92 МФЦ. Они предоставляют 151 услугу и более 200 видов документов. Ежедневно центры госуслуг обслуживают порядка 40 тыс. посетителей.

Следи за новостями проекта "Мой офис госуслуг":

https://vk.com/mfc_msk

https://twitter.com/MFC_msk

<https://www.facebook.com/mfc.mos>

Присоединяйся к нашей команде на crowd.mos.ru/mfc

