

Московские центры госуслуг названы одними из самых удобных в мире

18.08.2015



Московские центры государственных услуг названы одними из самых комфортных. Вывод такой следует из проведенного РвСисследования «Сравнительный анализ центров предоставления государственных и муниципальных услуг», заявляют на официальном сайте md.mos.ru. В тройку лучших вошли МФЦ Москвы, Сан-Паулу и Баку. Исследование проходило в 18 больших городах мира. Важнейшими критериями оценки стали четыре показателя: доступность услуг, комфортность их получения, управление очередями и обратная связь.

Из исследования можно увидеть, что на оценку доступности услуг непосредственно влияет количество центров. А этот показатель сильно отличается. К примеру, в Афинах всего 3 МФЦ, а в Сеуле их 423. В Москве в настоящий момент работают 104 центра. Так же сказывается и количество оказываемых услуг. Например, в Хельсинки по принципу «одного окна» можно получить всего 5 государственных услуг, а в Лондоне – 569. 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).

Непосредственным лидером является Москва и по удобству графика работы центров. Также сервис по предоставлению информации о среднем времени ожидания в очереди онлайн есть только в Москве, Сан-Паулу, Торонто, Сиднее и Баку.

Города Москва, Баку, Стокгольм и Лондон названы по комфорту пребывания в центре.

В центрах услуг Москвы доступно 7 способов обратной связи, что больше, чем во всех других городах. Во всех городах есть телефонная горячая линия, но пульта оперативной обратной связи работают только в Москве, Сиднее, Баку и Хельсинки. Оставить свой отзыв через мобильное приложение возможно только в Москве, Берлине и Мадриде.

Также в исследование не вошли мегаполисы, где получение госуслуг переведено в режим онлайн (такие как Токио, Сингапур, Нью-Йорк). В данном случае оценивалось и рассматривалось качество только тех центров, в которых услуги предоставляются в контакте с заявителем.

Адрес страницы: <http://lublino.mos.ru/presscenter/news/detail/2082381.html>