

Столичные МФЦ меняют имя на «Мои документы»

16.01.2015

Барьеры между чиновниками и горожанами продолжают убирать. МФЦ превращаются в "Мои документы". Имя папки на рабочем столе компьютера теперь будут носить московские центры по оказанию госуслуг. Сменой названия преобразования не ограничиваются.

За выпиской из домовой книги Елена Иванова пришла в новый центр предоставления услуг. Он открылся на пересечении двух районов — Марьино роща и Останкинский. Но вместо привычной аббревиатуры "МФЦ" женщина увидела новое название — "Мои документы".

"Оно более гармонично, будет более понятно для всех категорий жителей Москвы. Потому что "Мои документы" — это и паспортный стол, и бухгалтерия, где рассчитывают оплату коммунальных услуг, и новая ситуация с кадастровыми паспортами. Для людей это будет очень понятно", — считает Елена Иванова.

Словосочетание "Мои документы" знакомо каждому, кто пользуется компьютером. Именно в папке под таким названием хранится самая важная личная информация, которая всегда под рукой. Сделать процесс получения необходимых документов простым и комфортным стремятся и центры госуслуг. Стать ближе к людям помогают новый интерьер и эргономика помещения. Теперь клиента и специалиста не разделяет стекло.

"Нашим посетителям комфортно общаться без стекол, мы слышим их хорошо, они — нас. Более свободное общение", — отмечает сотрудница центра.

Способствует этому и цветовое решение. Бежево-коричневая гамма — и в корпоративной одежде сотрудников.

"Наша корпоративная форма располагает к нам людей, потому что она оформлена в теплых оттенках, и нам всем нравится", — признается ведущий специалист центра предоставления государственных услуг районов Марьино роща и Останкинский Дарья Файкова.

Московский стандарт государственных услуг включает и свод правил поведения сотрудников. Это основной документ, на который теперь ориентируются в работе. Найти подход к каждому клиенту и не оставить его вопрос без внимания — теперь к этому специалистов мотивируют и сами москвичи. У каждого окна установили устройство оценки качества обслуживания. Это можно сделать по трехбалльной шкале: понравилось, не понравилось и средний вариант. Информация тут же выводится на экран. Ее видят не только посетители, но и сами сотрудники.

Ребенка теперь можно оставить в игровой комнате. Родители могут не волноваться и не отвлекаться на свое чадо, оформляя нужные документы. Но теперь центр госуслуг становится не только местом, где можно получить паспорт, заплатить за коммунальные платежи или получить выписку.

"В центре предполагается проведение мастер-классов, выставок, встреч с жителями. Центр должен стать центром притяжения для жителей не только с точки зрения получения ими важных необходимых документов, но и общения друг с другом", — подчеркивает в интервью программе ["Вести-Москва"](#) руководитель центра предоставления государственных услуг районов Марьино роща и Останкинский Александр Осипов.

Пока в обновленном формате работают четыре центра госуслуг. Остальные центры — а в Москве их на сегодня 100 — изменят свой внешний вид в течение года. Кроме того, в центре напоминают, что 90% всех предоставляемых услуг осуществляются без привязки к месту жительства. Оформить нужный документ можно в удобном ближайшем офисе.

Текст: ["Вести-Москва"](#)

Адрес страницы: <http://rostokino.mos.ru/presscenter/news/detail/1519898.html>

[Управа района Ростокино](#)