

## Московские центры госуслуг уверенно держатся в тройке лидеров среди мировых центров

19.08.2015



Международная консалтинговая компания PwC провела в России сравнительный анализ работы центров госуслуг в 18 крупнейших городах мира.

Согласно полученным данным, наивысшую оценку получили центры услуг в Москве, Сан-Паулу и Баку. При этом Москва занимает лидирующие позиции при оценке большинства параметров центров госуслуг.

Московские центры госуслуг вошли в тройку мировых лидеров по параметрам «Доступность», «Управление очередями» и «Комфортность» и возглавили рейтинг в категории «Обратная связь с гражданами».

Только в Москве центры госуслуг работают 7 дней в неделю без выходных с 8.00 до 20.00. При этом 97% услуг можно получить без привязки к месту жительства. Кроме того, в Москве один из самых высоких показателей охвата центрами госуслуг территории города. На 10 кв. км приходится 1 центр госуслуг, а всего их в городе 104. В Новой Москве для удобства жителей работают мобильные офисы, которые совершают более 50 выездов ежемесячно.

Среднее время ожидания в очередях в 2015 г. сократилось в центрах с 6 до **3 минут**. В других странах этот показатель варьируется от 5 до 27,5 минут. Так что Москва – мировой рекордсмен по времени ожидания в центрах госуслуг.

Сервис по предоставлению информации о среднем времени ожидания в очереди онлайн есть только в Москве, Сан-Паулу, Торонто, Сиднее и Баку. А предоставление в открытом доступе (онлайн) информации о загруженности центров – только в Торонто, Баку и Москве.

Также в Москве, как и еще в 11 городах мира, жители получают SMS и email уведомления о готовности документов по услугам.

В центрах услуг Москвы доступно **7** способов обратной связи, что больше, чем во всех других городах. Пульты оперативной обратной связи есть только в Сиднее, Москве, Хельсинки и Баку, а возможность оставить отзыв о работе центров через мобильное приложение – только в Москве, Мадриде и Берлине.

По итогам исследования качество обслуживания в Московских центрах госуслуг ни по одному параметру не находится

ниже мирового стандарта, по 8 критериям – соответствует ему, а по 6 – превосходит стандарт, являясь лидером и примером для подражания.

---

Адрес страницы: <http://yasenevo.mos.ru/presscenter/news/detail/2086376.html>

---

[Управа района Ясенево](#)