

## Московские чиновники меняют стереотипы

13.09.2014

Накануне на независимой платформе обсуждений Debate Night в МИА «Россия сегодня» состоялась дискуссия, в которой приняли участие управленцы из Правительства Москвы, бизнесмены, эксперты, журналисты. Главным итогом встречи стал тезис о том, что московские власти делают ставку на клиентоориентированных чиновников.

Директор ГБУ МФЦ Москвы Елена Громова отметила, что в сознании людей закрепились два полярных образа: коммерческая структура – качество и сервис, госструктуры – хамство и бюрократия. Проект мэра – многофункциональные центры госуслуг – должны сломать этот стереотип. МФЦ формируют новый образ представителя власти, какие услуги и как они оказывают. «Летом у нас даже появилась идея о том, чтобы собрать эти правила в особый свод, который будет представлен в субботу», - отметила Елена Громова.

Начальник Управления государственной службы и кадров Правительства Москвы Александра Александрова добавила, что в течение двух последних лет шел процесс найма чиновников нового типа, обучения новых кадров, переподготовки работающих сотрудников. Результат налицо – 80% клиентов МФЦ довольны качеством обслуживания.

Сопредседатель Клуба 2015 Сергей Воробьев не уверен в абсолютном успехе проекта. Необходимо понять, с кем конкурируют московские чиновники, сравнить опыт других стран, где госслужба конкурирует с бизнесом, а некоммерческая сфера порой эффективнее бизнеса.

Одним из важных вопросов, поднятых в ходе дискуссии, стало стимулирование госслужащих на хорошую работу. Что становится главным фактором в хорошей работе – конкуренция или установленные жесткие порядки. По словам московских госслужащих, здесь играют оба фактора. Услуги должны оказывать хорошо, так как городские власти заинтересованы в том, чтобы избиратели проголосовали за них на выборах. С другой стороны, есть и конкуренция со стороны федеральных властей и чиновников соседних регионов.

И в то же время есть материальная сторона дела – сотрудники МФЦ получают довольно высокую зарплату – порядка 40-45 тысяч, плюс премии, которые зависят от того, сколько времени посетитель простоял в очереди, как оценил качество обслуживания, которое меряется кнопками «лайк-анлайк», которые есть в каждом центре. Александра Александрова добавила, что некоторым городам мира потребовались десятилетия, чтобы создать подобные системы, а Сергей Собянин сделал это за три года. Что сделать работу московских чиновников еще эффективнее важна обратная связь с горожанами. «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», - сказала Александрова.

До и после дискуссии ее участники высказали свое мнение о том, возможен ли вообще клиентоориентированный чиновник. До дебатов в этом сомневались 45% участников, после – 42%.

---

Адрес страницы: <http://szao.mos.ru/presscenter/news/detail/1283613.html>

---

[Префектура СЗАО города Москвы](#)