

Клиентоориентированный чиновник - миф или реальность?

13.09.2014

Клиентоориентированный чиновник - реальность. В этом смогли убедиться участники дебатов, которые состоялись 12 сентября в пресс-центре МИА "Россия Сегодня".

Дебаты традиционно важны не тем, кто победил в них, а тем, что эксперты поднимают в ходе дискуссии самые важные проблемы и предлагают пути их решения. Московские чиновники отмечали, что стараются совершить кардинальный поворот в своей идеологии. "Для всех было нормой, что коммерческие структуры - это качество и сервис, люди привыкли к тому, что для них клиент всегда прав, а госструктуры - это бюрократия и хамство. Мы хотим растопить этот лед и изменить такое мнение людей, - говорит директор ГБУ МФЦ Москвы Елена Громова. - Проект мэра - МФЦ - должен помочь в этом. Именно в МФЦ у горожан формируется представление о том, как действуют чиновники, как они оказывают услуги, по каким правилам работают. Летом у нас даже появилась идея о том, чтобы собрать эти правила в особый свод, который будет представлен в субботу".

"Сегодня в сфере предоставления госуслуг совершается проыв. Мы не просто изменили бизнес-структуру бизнес-процессов, мы поменяли людей. В МФЦ работают другие чиновники. Мы называем их чиновники нового типа. Они клиентоориентированны. Мы потратили два года, на то чтобы нанять, менять, оценивать, увольнять и обучать 5 тысяч человек. Это крайне сложная задача. Но мы это сделали и мы будем продолжать делать это дальше. Самое интересное, что у нас есть результаты", - сказала начальник Управления государственной службы и кадров Правительства Москвы Александра Александрова.

Критики идеи клиентоориентированности чиновников стояли на своем, говоря о том, что не знают об эффективности работы МФЦ и какой ценой она была достигнута.

Также всех интересовал вопрос о том, что стимулирует госслужащих на хорошую работу — конкуренция или установленные руководством жесткие порядки. Чиновники утверждали, что бюрократия вынуждена оказывать услуги хорошо, поскольку городские власти заинтересованы, чтобы за них проголосовали на выборах. Тем не менее, своими конкурентами московские госслужащие назвали представителей федеральных властей и чиновников соседних регионов.

На сегодняшний день МФЦ включается в себя 96 центров во всех округах Москвы. Каждый день 4 тысячи сотрудников обслуживают более 40 тысяч москвичей. Именно в МФЦ происходит контакт жителей и властей, а соответственно формируется представление о чиновнике.

Дискуссия продолжалась больше двух часов. По итогам выступлений спикеров и экспертов, среди участников было проведено голосование, которое показало, что большинство присутствующих придерживается мнения, что клиентоориентированный чиновник — это реальность.

Адрес страницы: <http://vostochniy.mos.ru/presscenter/news/detail/1283582.html>

[Управа района Восточный](#)