

## Москва делает ставку на клиентоориентированных чиновников

13.09.2014

Чиновники московского Правительства, а также бизнесмены и журналисты приняли участие в дискуссии Debate Night на тему клиентоориентированности управленческих кадров в госструктурах.

Участники дискуссии пытались выяснить существуют ли чиновники, ориентированные на интересы москвичей или это миф и сервис оказания услуг разработан лишь в коммерческих компаниях.

«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, - сказала 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».

По мнению начальника управления государственной службы и кадров правительства Москвы Александры Александровой, в сфере предоставления госуслуг прошел настоящий прорыв и не только инфраструктура, но и сами люди изменились. «В результате появились чиновники нового типа. Мы потратили два года на то, чтобы нанимать людей, оценивать их, обучать, переучивать, некоторых увольнять, нанимать новых. В итоге 80% клиентов МФЦ довольны качеством обслуживания», - говорит Александрова.

Одним из стимулов, заставляющих госслужащих работать хорошо является конкуренция. Другим - достойные условия труда, а также оценка самих москвичей. Например, в каждом МФЦ есть кнопка «лайк-анлайк».

В итоге дискуссии 58 % участников посчитали, что будущее за клиентоориентированными чиновниками.

---

Адрес страницы: <http://krasnoselsky.mos.ru/press-center/news/detail/1285508.html>

---

[Управа Красносельского района](#)