

Столичные власти меняют представления о чиновниках

13.09.2014

12 сентября в МИА "Россия сегодня" состоялись "Debate Night" на тему "Клиентоориентированный чиновник - миф или реальность?"

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

Вступительным словом дебаты открыла директор ГБУ МФЦ Елена Громова .

"Мы хотим разрушить миф, что госструктура - это бюрократия и хамство . Мы, люди которые там работают точно знаем, что это не так. Мы хотим разрушить этот миф и растопить лед, который существует на рубиконе гражданин и власть. Для этого создан проект МФЦ", - сказала Елена Громова.

Она также добавила, что глобальный проект 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.

В рамках дебатов, столкнулись две позиции "Реальность" и " Миф".

Спикеры, выступающие за то, что клиентоориентированный чиновник - это реальность, привели весомые аргументы .

"Сегодня в сфере предоставления госуслуг совершается провыв. 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 нанимать, 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.

По ее словам, согласно проведенным социологическим опросам, 80% реальных клиентов МФЦ довольны обслуживаем . А практически 90% жителей Москвы доверяют сотрудникам МФЦ.

"Система обучения МФЦ сотрудников -это моя профессиональная гордость. Мы действительно вложились в обучение. У нас есть стандарт обучения, который проходит каждый чиновник, предоставляющий госуслуги", - добавила Александра Александрова.

По итогам выступлений спикеров и экспертов, среди участников было проведено голосование , которое показало , что большинство присутствующих придерживается мнения , что клиентоориентированный чиновник - это реальность.

"Я безусловно за то, что клиентоориентированный чиновник - реальность. Я их вижу каждый день. Каждый чиновник клиентоориентированный, потому что люди, спрашивают с тебя. Ты не можешь быть другим, ты должен быть открытым ", - подвел итог руководитель Департамента науки, промышленной политики и предпринимательства города Москвы Олег Бочаров.

Адрес страницы: <http://lomonosovsky.mos.ru/pressnews/detail/1283589.html>

[Управа района Ломоносовский](#)