

## **Москвичам стали доступны данные о количестве ожиданий более и менее 15 минут в центрах госуслуг**

16.06.2015

□  
**Центры госуслуг г.Москвы сделали доступными для горожан данные о том, сколько человек ожидают получения услуги более или менее положенных 15 минут. Теперь у посетителей есть возможность сравнить, к каким службам сколько времени ждали: к универсальным специалистам, сотрудникам УФМС, Пенсионного фонда и др., и по каким ведомствам превышен норматив.**

- Мы сделали эти данные доступными для москвичей, чтобы они могли видеть, как мы боремся с очередями. Мы начали учиться соответствовать потоку. Не люди под нас подстраиваются, а мы под людей. Наша система мониторинга позволяет оперативно управлять ситуацией, - отметили в руководстве столичных центров госуслуг.

Если норматив ожидания получения услуги превышен, то руководителю центра сразу поступает сигнал. Если ситуация не меняется, то сообщение уходит руководителю округа и далее по иерархии. Все поступающие данные проверяют с помощью камер видеонаблюдения. В зависимости от ситуации в центре руководитель может перенастроить электронную очередь, то есть определить, какие услуги будут вызываться в окна в первую очередь. Также он может принять решение об открытии большего числа окон.

Данные о времени ожидания доступны на сайте центров госуслуг г.Москвы <http://md.mos.ru/the-values-for-moscow-for-the-current-period/> и на портале городских услуг [https://pgu.mos.ru/ru/mfc\\_portal/](https://pgu.mos.ru/ru/mfc_portal/).

Напомним, для удобства посетителей во всех центрах госуслуг Москвы появились графики средней загрузки по дням недели и часам. Это сделано для того, чтобы горожане могли выбрать для себя удобный день и время для визита в центры «Мои документы».

Также на портале «Наш город» жители могут оставить свои замечания о работе столичных центров госуслуг. В частности, посетители центров могут сообщить о случаях, когда время ожидания в очереди за оформлением документов превысило нормативные 15 минут.

---

Адрес страницы: <http://golyanovo.mos.ru/presscenter/news/detail/1940808.html>

---

[Управа района Гольяново](#)