

Краудсорсинг-проект "Мой офис госуслуг. Создай центр будущего!". Москвичам предложили оценить новый стиль МФЦ

19.06.2014

На сайте проекта "Мой офис госуслуг. Создай центр будущего!" crowd.mos.ru/mfc идет тематическое обсуждение "Новый стиль офисов госуслуг". Москвичам предложено оценить новый единый общероссийский фирменный стиль МФЦ, разработанный по заказу Минэкономразвития России. Теперь офисы госуслуг будут называться "Мои документы". Такое наименование выбрано не случайно - документы нужны каждому в важные моменты жизни.

Новый стиль передает открытость, личный подход к каждому посетителю. Слоган центров "Мои документы" - "На все случаи жизни", а основные ценности: внимание и близость к людям, дружелюбный сервис и комфорт.

Одновременно с обсуждением визуального оформления офисов госуслуг участники проекта могут предложить свои варианты решений основных сложностей в обслуживании и предоставлении услуг в МФЦ. В рамках предыдущего этапа по выявлению таких сложностей москвичи оставили порядка 600 комментариев. Эксперты проанализировали их и выбрали 6 ключевых сложностей:

1. Невозможность оценить качество обслуживания;
2. Сложности в обслуживании людей с ограниченными возможностями;
3. Сложности, связанные с работой персонала;
4. Сложности, связанные с предзаписью на прием;
5. Отсутствие типовых документов по разным жизненным ситуациям;
6. Отсутствие экспресс-обслуживания на платной основе.

Свои варианты решения этих проблем можно оставить на сайте до 25 июня включительно.

Также жители столицы уже внесли свои идеи, как обустроить детские игровые зоны в МФЦ, как сделать удобнее подачу информации в центрах госуслуг, усовершенствовать вспомогательную инфраструктуру. Сейчас с поступившими предложениями работают эксперты, которые сформируют список решений по устранению этих проблем. Затем будет объявлено голосование за лучшие решения.

В целом с начала действия проекта "Мой офис госуслуг" число его участников превысило 5,4 тыс. Они предложили более 900 идей, выставили свыше 2,9 тыс. оценок этим идеям, оставили порядка 2,9 тыс. комментариев. В общей сложности москвичи провели на площадке проекта 10,8 тыс. человеко-часов.

Напомним, этот проект реализует ГБУ МФЦ г.Москвы при поддержке столичного Правительства. Его цель - с помощью идей от москвичей сделать процесс получения документов проще, а пребывание в МФЦ - более комфортным.

По итогам проекта лучшие идеи будут реализованы, а самых активных участников ждут призы: обсуждение своих идей за завтраком с Мэром Москвы, сертификат на выездное обслуживание или срочное изготовление загранпаспорта, участие в открытии нового центра госуслуг.

Присоединяйся к нашей команде на сайте crowd.mos.ru/mfc

Ольга Хаматова

Начальник отдела маркетинга

ГБУ МФЦ города Москвы

8 (499) 940-00-20

8-925-787-35-56

Адрес страницы: <http://uzao.mos.ru/presscenter/news/detail/1085926.html>
