

## Потребности москвичей поставлены на первый план в работе чиновников

13.09.2014

Клиентоориентированные чиновники существуют, и именно на них будут делать ставку московские власти. Так можно вкратце подвести итоги дискуссии, которая накануне проходила на независимой платформе обсуждений Debate Night с участием управленцев из правительства Москвы, бизнесменов, экспертов и журналистов.

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 прошел такой же прорыв, как в бизнесе 90-х годах, - также отмечает начальник управления государственной службы и кадров правительства Москвы Александра Александрова. - За несколько лет мы не просто изменили инфраструктуру, мы поменяли людей. 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".

Критики идеи клиентоориентированности чиновников стояли на своем. "Мы не знаем про эффективность работы МФЦ и о том, какой ценой она достигнута. А может можно было в три раза дешевле все это сделать? А может можно было в три раза больше МФЦ построить на эти деньги, - говорит сопредседатель Клуба 2015 Сергей Воробьев. - Хотелось бы узнать - везде ли изменились госслужащие? С кем конкурируют московские чиновники? В других странах госслужба конкурирует с бизнесом, а иногда некоммерческая сфера эффективнее бизнеса, поскольку ей прибыль не надо приносить".

"Сегодня эта реальность измеряется лишь теми тысячами людей, которые пришли в МФЦ и сотнями, которые постоянно этим делом занимаются, - также говорит президент Российской ассоциации по связям с общественностью Сергей Наумов. - К тому же любая власть самоуспокаивается. Сотрудники МФЦ - это как официанты в системе, а повара кто? Кто готовит все эти услуги? И сравнивать надо с ведущими городами мира, а не с регионами, у которых нет возможности развивать эту систему".

Вопрос о том, что стимулирует госслужащих на хорошую работу - конкуренция или установленные руководством жесткие порядки - также заинтересовал всех. 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

Чиновников нового типа Москве приходится привлекать новыми условиями труда. "Мы платим абсолютно рыночные зарплаты - порядка 40-45 тысяч, плюс есть система премий, которые зависят от того, сколько посетитель простоял в очереди, как его обслужили сотрудники - в каждом МФЦ есть кнопка "лайк-анлайк", - отмечает Александрова. - Некоторым городам мира потребовались десятилетия чтобы создать подобные системы, а Сергей Собянин сделал это за три года и теперь мы можем обсудить в Москве клиентоориентированность чиновников. Если вы будете больше заходить на портал "Активный гражданин", давать нам обратную связь, нажимать на кнопку "нравится- не нравится" в МФЦ - это поможет нам измениться к лучшему".

Дискуссия продолжалась больше двух часов и, как обычно, ее участники остались при своем мнении. Но дебаты несколько поколебали позиции тех зрителей, которые были уверены, что клиентоориентированные чиновники это миф. До дебатов таковых было 45%, а после 42%. Тех же, кто уверен, что госслужащие все же могут ориентироваться на интересы граждан, увеличилось на те же 3% - с 55 до 58%

