

Мировой эксперт Джон Шоул: Москва опережает Запад по уровню сервиса в центрах госуслуг

10.09.2021

9 сентября в Москве стартовал IV Форум социальных инноваций регионов. На планерном заседании «Клиентоцентричная модель как драйвер развития государства» мировой эксперт в области культуры сервиса Джон признал наивысший уровень качества центров госуслуг Москвы.

«Вы во многом начинаете опережать Запад. В центрах госуслуг «Мои Документы» я увидел заботу о своих сотрудниках и клиентах. И это прекрасно. Офисы «Мои Документы» работают 7 дней в неделю без выходных. Хорошо, когда есть возможность слушать клиента и делать так как он хочет. В США нет ни одного государственного агентства, которое так работает», - рассказал Джон Шоул.

Бизнесмен принял участие в пленарном заседании «Клиентоцентричная модель как драйвер развития государства». В ходе мероприятий Форум обсуждаются темы клиентоцентричной модели развития государственных услуг, стандарты центров «Мои Документы» и искреннего сервиса.

«Одним словом, ваши центры работают лучше, чем коммерческие компании. Только подумайте: государственное учреждение опережает по уровню сервиса коммерческие компании. Это рождает доверие», - поделился мировой эксперт.

Во время своего визита в Москву мировой эксперт решил лично оценить известный искренний сервис столичных офисов «Мои Документы» и был впечатлен качеством обслуживания и дополнительными возможностями, доступными для посетителей.

В центр госуслуг района Пресненский Джон Шоул пришел получить консультацию по ряду государственных услуг, доступных для иностранных граждан, под видом обычного заявителя. Гостю понравилось то, как искренне сотрудники центра помогали решить вопрос. Там же прошел медицинское обследование в современном диагностическом комплексе. Он отметил слаженную работу специалистов и их позитивный настрой по отношению к клиентам. Его приятно удивило и то, что сотрудники офиса общаются с иностранными заявителями на английском языке.

Также бизнесмен посетил два флагманских офиса «Мои Документы» – ЮВАО и ВАО. В офисах окружного значения Джон Шоул обратил внимание на дополнительные сервисы: во флагмане ЮВАО воспользовался услугами фотоателье «Мое фото», получил персональные рекомендации по здоровому образу жизни и от робота-диагноста. Во флагмане «Мои Документы» ВАО у роботов-андроидов Даши и Алекса узнал обо всех социально значимых городских проектах и посетил кабинет для государственной регистрации заключения брака в неторжественной обстановке, где окончательно убедился, что центры госуслуг делают для людей больше, чем положено по регламенту. Эксперт также посетил Дворец госуслуг на ВДНХ, где посмотрел музейно-выставочный комплекс истории государственной службы.

Джон Шоул – американский специалист в области культуры сервиса, основатель и Президент компании Service Quality Institute, член Национальной ассоциации профессиональных ораторов США и Общества профессионалов по работе с потребителями США. Он более 40 лет консультирует ведущие компании мира по внедрению сервисной стратегии, разработал первую в мире программу по обучению персонала работе с клиентами, а также написал множество книг на эту тему.

Адрес страницы: <http://md.mos.ru/presscenter/news/detail/10244421.html>

[ГБУ города Москвы «Многофункциональные центры предоставления государственных услуг»](#)