

Более 15 тыс. добрых дел совершили сотрудники центров госуслуг

11.09.2021

10 сентября на IV Форуме социальных инноваций регионов состоялась сессия «Новые стандарты клиентского сервиса». Ольга Фефелова, директор центров госуслуг Москвы, рассказала о достижениях, успешных кейсах и этапах развития офисов «Мои Документы» в области искреннего клиентского сервиса.

«Уровень сервиса должен постоянно развиваться. Сначала мы поняли, что нужно работать по единым стандартам госуслуг. Их предложили сами жители. Но этого показалось недостаточно и в 2017 году мы запустили проект «Искренний сервис», - рассказала Ольга Фефелова о том, как зародился широко известный сегодня уникальный сервис столичных офисов «Мои Документы».

Ольга Фефелова рассказала о важности неравнодушного отношения сотрудников, их включенности в интересы заявителя, о роли руководителя, Учебном центре и движении добрых дел.

«Мы начали собирать добрые истории, которые происходят у нас в центрах. На сегодняшний день насчитывается более 15 тысяч добрых дел, которые совершили наши сотрудники. За этим будущее. Регламент - это установленные правила, а жизнь многогранна, ее нельзя прописать. Сердечность, душевность, неравнодушие очень важны в нашей работе», - поделилась директор центров госуслуг города Москвы необычной практикой своего учреждения.

На пленарной дискуссии «Новые стандарты клиентского сервиса» также выступили Джон Шоул, американский специалист в области культуры сервиса, Михаил Куснирович, основатель и председатель совета директоров группы компаний Bosco di Ciliegi, и Михаил Сафаров, директор Департамента управления качеством продукта ПАО «Аэрофлот».

Приглашенные гости обсудили, что ждет клиентский сервис в ближайшие годы, как создаются успешные кейсы построения клиентоориентированных моделей и какой опыт можно позаимствовать у иностранных специалистов.

С 9 по 11 сентября 2021 года в Москве проходит IV Форум социальных инноваций регионов - более 40 лекций с мировыми экспертами, выставка проектов социальной сферы.

Адрес страницы: <http://md.mos.ru/presscenter/news/detail/10246357.html>

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