

- **Like-unlike.** Во всех центрах госуслуг у окон приема установлены специальные устройства с простой системой оценки (like-unlike), с помощью которых каждый посетитель может оценить обслуживание сразу после получения услуги. На основании полученных результатов ведется работа над улучшением и совершенствованием обслуживания населения.

- **Активный гражданин.** В городе запущена программа «Активный гражданин» - это проект для тех, кому не все равно, что происходит в Москве. Каждую неделю москвичам предлагают обсудить важные для города вопросы. В рамках проекта жители в том числе оценивают работу центров госуслуг, и выбирают приоритетные пути направления развития центров госуслуг. Помимо этого, в 11 центрах есть стойки промоутеров программы «Активный гражданин», которые рассказывают посетителям, что это за проект и для чего он проводится, а также выдают подарки за накопленные баллы.

- **Социология.** Центры госуслуг постоянно ведут диалог с москвичами. Только так можно совершенствовать свою работу. И москвичи ценят эту открытость и стремление сделать офисы госуслуг лучше. Так, данные последних социологических исследований свидетельствуют о высокой оценке их работы жителями. 96% респондентов удовлетворены качеством обслуживания, корректностью оформления документов, набором доступных государственных услуг и предложением дополнительных сервисов. По итогам социологического исследования, проведенного в декабре 2013 г., сотрудники центров госуслуг - на втором месте по уровню доверия жителей после классных руководителей (89% и 93% соответственно). Так что можно с уверенностью сказать, что специалистам центров госуслуг доверяют как учителям.

- **Краудсорсинг.** Центры госуслуг активно вовлекают москвичей в процесс управления городом, и в частности, в улучшение центров госуслуг. В этом году впервые прошел проект по краудсорсингу, с помощью которого получена информация, каким посетители хотят видеть сотрудника, что и как хотят слышать, и как сделать их пребывание в центрах госуслуг еще более комфортным, а процесс оказания услуг – более простым и быстрым. За 5 недель работы проекта в нем приняли участие более 5,5 тысяч человек, которые провели на площадке более 25 тысяч человеко-часов, внесли более 5000 предложений по вопросам улучшения деятельности центров госуслуг. Это касалось удобства навигации, работы мобильных офисов, предварительной записи на прием, поведения сотрудников, оценки качества услуг, возможности выездного обслуживания на платной основе и много другого. По итогам этого проекта лучшие предложения москвичей уже находятся в стадии реализации (при входе стоят велопарковки, появилась возможность печати документов с флешки, до конца года центры будут оснащены Wi-Fi).

- **Сайт и соцсети.** МФЦ всегда готовы к диалогу и активно используют для этого социальные сети и Интернет. Всегда свежие новости и полезные материалы о работе центров госуслуг:

<http://mfc.mos.ru/>

https://vk.com/mfc_msk

<https://www.facebook.com/mfc.mos>

https://twitter.com/mfc_msk