

словом, основной и непреложный принцип работы с посетителями – клиентоориентированность.

В этом году у сотрудников столичных центров госуслуг появился **«Московский стандарт госуслуг»** - свод правил, которыми они руководствуются в своей работе. 13 сентября на празднике МФЦ «Делимся улыбкой» его утвердил Мэр Москвы Сергей Собянин. Идею введения стандарта качества обслуживания посетителей и правил поведения сотрудников центров госуслуг предложили участники краудсорсинг-проекта «Мой офис госуслуг», который проходил этим летом. Это предложение обсуждалось на встрече победителей проекта с Сергеем Собяниным.

По итогам встречи мэр поручил разработать свод принципов, в котором будут отражены стандарты и правила для сотрудников центров госуслуг. По его мнению, эти стандарты обязаны стать выше, чем в коммерческих структурах.

Этот документ теперь есть в каждом центре госуслуг. Он размещен в удобном и доступном для заявителей месте, чтобы каждый, кто приходит в центр госуслуг, мог проверить, как сотрудники эти правила выполняют.

«Московский стандарт госуслуг» включает в себя 8 основных правил, которым должен следовать каждый сотрудник центров госуслуг: «клиент всегда прав», «главное – профессионализм», «беречь время клиента», «выслушать, услышать, помочь», «доступность и удобство», «дружелюбие и приветливость», «личная ответственность за качество работы», «помощь людям с удовольствием и гордостью».

МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ

1. КЛИЕНТ ВСЕГДА ПРАВ.

Сотрудник МФЦ всегда поможет ему правильно сформулировать вопрос и даст квалифицированный ответ.

2. ГЛАВНОЕ – ПРОФЕССИОНАЛИЗМ.

Сотрудники МФЦ работают быстро и качественно. Они знают свое дело, внимательно и аккуратно работают с документами, с удовольствием консультируют клиентов.

3. ВЫСЛУШАТЬ. УСЛЫШАТЬ. ПОМОЧЬ.

Каждый клиент – особый, каждый запрос – уникален. Никакой закон не может предусмотреть всего многообразия человеческих проблем. Задача сотрудника МФЦ – войти в положение каждого клиента.

4. БЕРЕЧЬ ВРЕМЯ КЛИЕНТА.

Задача МФЦ – сэкономить людям время, эффективно удовлетворить их запросы, избавить от лишних хлопот.

5. ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО.

Центры госуслуг становятся ближе к каждому московскому дому, а услуги МФЦ - все более удобными и доступными для всех категорий граждан.