

## **В столице утвержден «Московский стандарт качества».**

15.09.2014

13 сентября на ВДНХ чествовали всех работников столичных МФЦ. «Дарим улыбки»- именно такое название было выбрано для торжества. В этот день на мероприятие собралось несколько сотен сотрудников новой структуры - представителей 96 Многофункциональных центров. Все они пришли на праздник в корпоративной одежде.

С самого утра на площади, около центрального фонтана «Дружба народов» расположились белоснежные палатки. Для малышей в них проходили развлекательные мероприятия, а для взрослых развернулся мобильный офис отделения МФЦ. Любого желающий мог не только ознакомиться, но и сделать заявку на оказания той или иной услуги.

Гостей праздника встречали духовой оркестр пожарных, клоуны на ходулях, мимы и карнавальные волшебницы. В специально оборудованных кабинках можно было сделать фото на память.

Поздравить гостей и хозяев торжества приехало много почетных гостей. Среди них был мэр Москвы Сергей Собянин.

Ровно в полдень праздничным парадом, во главе с градоначальником сотрудники МФЦ проследовали к главной площадке торжества.

- Всего три года назад мы начали реализовывать очень нужную для горожан программу - создание новой системы оказания государственных услуг и выдачи документов, - заявил Собянин. - Если раньше горожане бегали по разным кабинетам чиновников, то теперь представители всех структур собрались в одном месте, чтобы оказать все услуги, необходимые москвичам.

Мэр подчеркнул, что власти сделали настоящую революцию в сфере оказания государственных услуг. Созданная система ежегодно оказывает 15 миллионов услуг москвичам. В ближайшее время будет открыто около 20 новых центров.

- Мы вместе с горожанами выработали новый стандарт оказания услуг, который очень прост. Он созвучен всему, что мы делаем в городе, стараясь делать Москву удобной. Этот принцип звучит просто: человек, посетитель всегда прав. - заявил Собянин.

Напомним, кодекс «стандарт услуг» был вынесен на обсуждение в сети «Активный гражданин». Большинство пользователей сервиса (более семидесяти процентов) поддержали идею создания такого правила для сервисов МФЦ.

Собянин подчеркнул, что благодаря новому правилу "чиновники, повернутся лицом к людям". Всего в тексте "Московского стандарта услуг" насчитывается восемь пунктов. Так, один из них гласит, что работники центров должны будут беречь время клиентов и проявлять дружелюбие к посетителям в любой ситуации.

### **ПОЛНЫЙ ТЕКСТ "МОСКОВСКОГО СТАНДАРТА УСЛУГ"**

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.

#### 6. Дружелюбие и приветливость.

Центры встречают людей комфортом и уютом, опрятностью и чистотой. Клиенты в них – желанные гости, их примут дружелюбно и приветливо, с улыбкой и хорошим настроением.

#### 7. Личная ответственность за качество работы.

Работа сотрудника МФЦ считается выполненной, только если ответ информативен, а срок оказания услуги – не нарушен. Каждый посетитель оценивает проделанную работу по этим строгим критериям.

#### 8. Помощь людям – с удовольствием и гордостью.

Работа МФЦ помогает сделать Москву комфортнее, добрее и лучше. Сотрудники центров – большой коллектив единомышленников, для которых работа с людьми и для людей – не только профессия, но и призвание.

---

Адрес страницы: <http://zao.mos.ru/presscenter/news/detail/1286771.html>

---

[Префектура ЗАО](#)