

## Центры госуслуг Москвы проводят День открытых дверей

29.08.2015



На территории ВДНХ работают сразу несколько праздничных площадок, на которых свое четырехлетие отмечают московские центры государственных услуг «Мои документы». Там же, на ВДНХ, в честь праздника установили интересную инсталляцию, которая выполнена в виде некоего «Уха» «Моих документов». Это самое «Ухо» установлено как элемент обратной связи между центрами государственных услуг и гражданами. Как рассказала глава ГБУ «Многофункциональные центры предоставления госуслуг Москвы» Елена Громова, «Ухо» - это некий символ того, что центры слышат каждого человека, у которого могут быть какие-либо предложения, касающиеся работы «Моих документов». Принцип работы этого «Уха» прост — достаточно подойти к инсталляции, нажать кнопку и сказать то, чего хотелось бы ещё увидеть в центрах государственных услуг, что можно ещё добавить или изменить. Громова также напомнила, что в соответствии с некоторыми международными рейтингами, именно центры госуслуг Москвы являются лучшими в плане реализации обратной связи. Высота «Уха» составляет полтора метра, внутри него установлено специальное устройство, принимающее звуковую информацию и отправляющее её при помощи электронной почты специальным сотрудникам, которые ведут сбор и обработку поступающих сообщений. «Шепнуть» может абсолютно каждый прохожий, который имеет интересные идеи, направленные на улучшение качества работы центров. Установлено это самое «Ухо» в непосредственной близости к павильону №71, где в следующем году планируется разместить Дворец центров госуслуг. Помимо праздничных мероприятий на ВДНХ, самые различные программы подготовила администрация всех центров государственных услуг в российской столице. Это и различные мастер-классы, и выставки, лекции и многое другое. Кроме того, в течение всего дня, консультировать посетителей центров будут лично их руководители.

У павильона №71, где в будущем разместится Дворец МФЦ, становитсялюдно. Со звуков громкой музыки, здесь, сотрудники центров «Мои документы» начинают свой флешмоб. На их белых футболках – говорящие надписи «житель», «справка», «паспорт». С помощью танца участники флешмоба хотят рассказать гостям праздника, как неудобно и сложно было оформлять документы раньше, и как быстро и комфортно стало сейчас с появлением центров госуслуг. В ритме музыки они кипой подбрасывают вверх листы бумаги, и на помощь уставшим от бюрократической волокиты жителям приходит супергерой «Мои документы». Зрители встречают танец аплодисментами и улыбками.

После флешмоба сотрудники центров начали высаживать аллею «Мои документы» - рядом с будущим Дворцом МФЦ появились шесть гортензий. Пока завершалась посадка растений, победители конкурса граффити «Раскрась Москву в стиле «Мои документы» уже расставили баллончики с красками, чтобы начать работу. Шесть из более 150 талантливых художников, которые приняли участие в конкурсе, раскрасят по собственному эскизу скамейки, установленные здесь, на аллее.

И вот рядом с аллеей появился ее один подарок для горожан. Это фигура в форме «Уха» высотой в 1 метр. Внутри него находится специальное устройство, которое принимает информацию и передает на электронную почту специалисту по работе с обращениями граждан. Любой желающий сможет «шепнуть на «Ухо» свои идеи о том, как сделать центры госуслуг еще лучше, поделиться проблемами, с которыми столкнулись при оформлении документов. «Ухо» станет еще одним каналом связи наряду с «горячей линией», соцсетями и электронной приемной, которые центры госуслуг используют, чтобы всегда быть на связи с жителями, слушать и слышать их идеи, мгновенно реагировать на просьбы и пожелания.

- Нашей целью всегда было обслуживание москвичей на высшем уровне, - говорит директор Многофункциональных центров предоставления государственных услуг Москвы Елена Громова. - Теперь, после того, как наши центры стали первыми в мире по скорости вызова клиентов на прием, мы можем говорить, что горожан обслуживают лучшие из лучших специалистов в своем деле. И за этим достижением стоит огромная работа. Главный наш козырь в том, что мы можем слышать – без этого бы у нас ничего не получилось. Как показали исследования, такого количества способов обратной связи, как у нас, нет ни у кого в мире. И сегодня, вдохновленные этим успехом, как символ того, что мы слышим наших горожан, было решено установить это «ухо» как еще один способ обратной связи: просто, гуляя на ВДНХ, подойди, нажми кнопку и скажи, что ты хочешь еще видеть в центрах госуслуг Москвы, и мы постараемся это воплотить в жизнь.

Кроме того, в течение всего дня с 8.00 до 20.00 в центрах «Мои документы» был день открытых дверей. Их сотрудники консультировали посетителей, отвечали на все интересующие вопросы, разбирали сложные случаи, с которыми столкнулись москвичи при оформлении документов. В течение дня в центрах госуслуг также проходили мастер-классы, встречи с интересными людьми, полезные лекции.

---

Адрес страницы: <http://losinka.mos.ru/presscenter/news/detail/2111795.html>

---

[Управа района Лосиноостровский](#)