

Максим Недякин

Превосходя ожидания (часть 1)

Содержание данного материала защищено авторскими правами.

**Любые действия, кроме чтения, в отношении него могут быть
осуществлены только с согласия правообладателей.**

* * *

Посвящаю моим папе и маме, жене и
сыновьям.

Смотри, что сделал Я!

Перед вами не совсем обычная книга. Прежде всего, ее автор не я. Точнее, не только я. Прежде всего, она написана героями вдохновляющих историй, которые мы собрали вместе для того, чтобы показать, что такое настоящий Искренний сервис на практике.

Уверен, вы простите меня за то, что во многих историях мы заведомо не делали так называемый рерайтинг, сохранив авторскую орфографию и пунктуацию. Возможно даже, что язык кое-где покажется вам не слишком литературным и изысканным. Но я поступил так намеренно. Ведь каждая из этих историй вначале прожита, а потом рассказана от всего сердца. По-настоящему искренне.

Слишком часто я слышал, что сервис не в нашем менталитете. Хорошее обслуживание? Только не у нас. Вот в Европе! Вот в Америке! Нет, наш человек никогда не станет этого делать! Подскажите, у вас в России что, есть закон против улыбок? Стоит только мне отвернуться. За нашим человеком нужен глаз, да глаз... СТОП! В какой-то момент я понял, что мне надоело, и я решил сойти с этого поезда, а точнее, сесть на другой.

Всего за четыре года, которые прошли с момента выхода моей первой книги «Искренний сервис», мы собрали более 15 000 выдающихся историй. Очень важно, что все они свои, отечественные. Они не привезены из-за океана. Не найдены в книгах или на интернет-ресурсах. Герои этих историй – обыкновенные люди из Москвы и Хабаровска, Курска и Тюмени – убеждены, что наши культурные традиции и ценности тесно связаны со Служением, путем которого и идет Искренний сервис. Если вдохновить нашего человека – он творит чудеса, и наша история это только подтверждает.

За эти несколько лет я полностью утвердился во мнении, что все зависит от вовлеченности сотрудников. А она, в свою очередь,

обусловлена тем, что они делают. Точнее, тем, как они это понимают и видят себя в этом деле. Они могут просто ходить на работу каждый день, потому что иначе им будет нечего есть, а могут делать что-то по-настоящему важное. Что-то отзывающееся в их сердце. Что-то, результатом чего они могут гордиться. Могут с гордостью сказать, обращаясь к сыну или дочери: «Смотри, это сделал я!».

Когда человек не видит себя в том, что делает, не ассоциирует себя с компанией и командой, не считает свое дело по-настоящему важным, он никогда не будет по-настоящему мотивирован. Не ждите от него Искреннего сервиса. Даже если вы завалите его деньгами по самую макушку, работа для него будет повинностью, а клиент врагом, назойливо досаждающим ему.

* * *

Как же помочь сотрудникам разглядеть что-то важное в ежедневной рутине? Помните известную притчу про двух каменщиков, которые носили камни. Их обоих спросили, что они делают. «Таскаю камни, – ответил один, – что, не видно?». – «А я строю храм», – ответил другой.

Между Путем служения и рутиной очень тонкая грань. И она, прежде всего, определяется не тем – что́, а тем – как я делаю то, что должен.

Ведь «улыбаться» – это что. А «искренне» – как.

Если вы хотите, чтобы ваши сотрудники начали делать больше, чем достаточно ради клиента. Причем делали это не потому, что сзади стоите вы с пулеметом, а потому, что хотят этого сами. Искренне, от всего сердца. Начните с того, что покажите им примеры, которым они поверят.

К сожалению, мы привыкли обращать внимание скорее на дурное, нежели на хорошее. Большинство совещаний и собраний – это

разбор полетов, где мы обсуждаем прежде всего провалы и ошибки. И, казалось бы, это правильно. Но это не так.

Представьте себе лист бумаги, на котором проведена горизонтальная черта. Она обозначает нормальное поведение, которое мы ожидаем от своих сотрудников: приходят на работу вовремя, должностной инструкции следуют, задания выполняют.

Где находится «косяк»? Правильно, ниже этой линии.

Проведем еще одну прямую, параллельную первой. И смотрите, что происходит, если мы разбираем прежде всего «косяки».

* * *

В голове у большинства сотрудников формируется восприятие, что достаточно всего лишь находиться между этими двумя линиями. То есть, не накосячь, и ты уже чемпион. Согласитесь, так живут 95 % людей.

А теперь попробуйте обозначить линию подвига.

Она будет выше нормы. И если мы на каждый провал будем находить пять выдающихся примеров, мы начнем формировать у сотрудников новую установку, мотивируя их делать больше, чем достаточно.

Именно поэтому мы ищем хорошие примеры и рассказываем о них. Ищем даже у тех, у кого на один подвиг приходится 10 «косяков».

Поверьте, это меняет людей в лучшую сторону.

Всего одна такая история может вдохновить десять человек на что-то похожее. А значит – это работает.

Вдохновляющие примеры работают еще и вот почему.

Человек – социальное существо. Все это знают. По крайней мере, я точно писал об этом в «Искреннем сервисе». Так сложилось исторически. Ведь выжить в стае или племени было не просто легче. Чаще всего это было единственно возможным способом выживания.

И так было всегда. И именно поэтому на протяжении многих тысяч лет мы сбивались в группы, объединялись в племена и роды, народы и государства. Быть частью общества заложено в нашей природе. А что нужно, чтобы вас приняла стая? Очень просто – соответствовать тому, что в ней принято.

Вы не задумывались, почему нет ни одного народа без сказаний? Скажу больше: эпосы и формируют этносы. Причина проста. Именно легенды, сказания, истории отражают то, что является нашей этнической идентичностью. Народ не может существовать без героев, чьи подвиги, по сути, и формируют систему ценностей этого народа, определяют систему координат, отвечают на вопросы, что хорошо и что плохо.



А что это значит? Это означает то, что если мы хотим привить сотрудникам Искренний сервис, не нужно объяснять им это. Не нужно издавать приказ или составлять Положение «Об Искреннем сервисе в компании». Начните с того, что расскажите им истории. По сути, для этого я, простите – мы, и написали эту книгу.

* * *

Создавайте собственные социальные стандарты и нормы. Внутри каждого человека заложен механизм «сверки курса»: проверяем, соответствует ли то, что делаем, тому, что принято. Приведу пример. Несколько лет назад я начал выступать с темой «Искренний сервис». К моему сожалению, все примеры, которые я приводил, были зарубежные. Главными героями были Бобы, Джоны, Джессики и так далее. И я могу с уверенностью сказать, что рядовые сотрудники смотрели на меня, как на идиота. Зачем это нам нужно? Вранье! Мы всегда думали, что они там с приветом, – ты лишний раз нас в этом убедил. В общем, не принимали наши люди не наши примеры. Но когда это делает сосед, появляется новая социальная норма.

Я все время вспоминаю, как одна из руководителей компании «Европа» Ольга Полторацкая как-то сказала мне: «Если мы привозим какую-то идею из-за границы и директивно спускаем – это не работает. Это не работает, даже если сто раз оштрафовать. Но стоит кому-то из своих сделать, а нам его похвалить при всех, остальные начинают равняться на него и стараться делать еще лучше».

* * *

Скажу честно: двумя примерами очень сложно расшевелить людей. Но поверьте мне, стоит только начать. Дальше истории начинают просто-таки размножаться. Хороший пример еще более заразителен, чем плохой, если с ним правильно работать.

В этой книге мы собрали истории разных компаний из разных отраслей. В них вы встретите разных сотрудников в разных ситуациях. Общее у них только одно. Они точно не просто «таскают камни», приходя на работу каждый день.

Люди для людей

Мне просто не терпится рассказать про проект «Мои документы – Мой искренний сервис». Наверняка вы слышали про МФЦ Москвы, которые совершили настоящую революцию в государственных услугах.

Начнем с истории. Нет, я не имею в виду очередную байку (хотя это не лучшее слово, ведь то, что я рассказываю вам, на 100 % правдиво). Я говорю именно об истории взаимоотношений государства и гражданина в нашей стране. Начнем этак с времен Ивана Грозного. Знаете ли вы, что с самых древних времен чиновник на Руси, как и в ранней России, не получал зарплату от государства. Хотя почему в ранней? Только Екатерина II установила зарплату чиновникам. До этого предполагалось, что все, что ему надо, он соберет с жителей. Что уж говорить, что в нашем сознании этот образ жив до сих пор! Кем испокон веков был посетитель любого государственного присутствия? Просителем. Иногда даже «умолятелем». Он был клиентом? Что вы? Российский чиновник еще десятилетней давности подавился бы этим словом и потерял бы аппетит как минимум на неделю. Ведь клиентом всегда был именно он. Это у него вы должны были вызвать симпатию. Это с ним вы должны были установить контакт. Это его потребность вы должны были понять, а еще лучше – удовлетворить. И вот тогда, может быть, он снизошел бы до вас нужной справкой, паспортом или иным документом в срок. Ну, или, если вы очень понравились, – даже быстрее.

Помню, я читал книгу Владимира Познера. Возможно, вы знаете, что он гражданин нескольких стран, в том числе США. Мне запомнилась одна история из его книги. Так случилось, что он, находясь в США, потерял паспорт. В ужасе он обратился в их аналог паспортного стола, ожидая, что ему предстоят многодневные муки и мытарства. Сотрудник, который принимал его, показал ему

внушительный список документов и спросил, сможет ли он их собрать сам. «Конечно, нет», – сказал Владимир Владимирович. «Окей, – ответил чиновник, – мы сами запросим их в Вашингтоне. Но придется подождать. Приходите после обеда». Господин Познер вернулся в назначенное время, и... Ему выдали новый паспорт. В этот же день. Собрав необходимые документы за него. А когда он начал горячо благодарить клерка, тот сказал ему: «Сэр! Вы за это платите налоги!».

Я был в шоке. Я подумал: «Ого-го! Как же это круто! Вот это да!» К слову, я именно тот человек, который платит все налоги. Принципиально. Весьма значительные суммы. У моего бухгалтера трясутся руки каждый раз, когда она нажимает «оплатить». «Как же замечательно – подумал я – когда к тебе относятся именно так. Ведь это ты – клиент! Не чиновник, не бюрократ и даже не государство. Вот бы нам так. Знать, за что платишь!»

Эти слова просто врезались мне в память. И вот буквально через месяц мы познакомились с представителями системы МФЦ Москвы. И я могу сказать с уверенностью: это знакомство и последующая дружба и работа полностью перезагрузили меня. Не буду долго рассказывать, почему. Ответ вы легко найдете ниже в замечательных историях, которые лично я считаю выдающимися примерами Искреннего сервиса. Скажу лишь: теперь я тоже знаю!

Интересно, что некоторое время назад авторитетная аудиторская компания PricewaterhouseCoopers провела независимое исследование в сфере государственных услуг. По его результатам, МФЦ Москвы вошли в список мировых лидеров по доступности, комфорту для заявителей, клиентоориентированности, времени ожидания, диалогу с клиентами. По большинству показателей Москва обошла такие города, как Лондон, Торонто, Сеул, Стокгольм, Амстердам, Сидней, став абсолютным мировым лидером.

Не так давно открылось два флагманских центра. И скажу вам: это стоит увидеть. Под одной крышей собраны все услуги. Есть даже кафе для посетителей с отличным кофе и пирожными. Есть банк,

агентство путешествий, нотариус, конференц-зал, где проходят интересные мероприятия. Можно сделать чек-ап по здоровью. Есть кроссбукинг. В самом центре светло и просторно. Удобная и красивая мебель. Самое современное оборудование. Нет традиционных окон, которые отделяют сотрудника и заявителя. Уф! Я могу продолжать долго.

Однако я не стану этого делать. Прежде всего, потому, что главная фишка МФЦ Москвы не в этом. Главное, в чем удалось совершить настоящую революцию, – это отношение сотрудников к себе, к своему делу, к коллегам, ну и, конечно же, к тем, кто обращается за услугами, – клиентам. Я подчеркну это слово. Прочтите его еще раз. Клиентам!

Главная революция, которую совершило правительство Москвы, состоит в том, что заявитель из просителя стал клиентом. Впервые за всю историю России.

Давайте я поделюсь с вами несколькими историями, которые бы я рассказал, предположим, мэру Нью-Йорка, который спросил бы меня, взяв за пуговицу: «Максим, дружище, в чем их главный секрет? У нас ведь тоже отличное оборудование, хорошая мебель и самые современные технологии. В чем главная фишка МФЦ Москвы?».

История 1

Сама Вселенная решила помочь

Флагманский МФЦ в «Афимолл-Сити»

Ольга Смирнова, ведущий специалист

Ко мне на прием получить результат по услуге «Предоставление архивных сведений из Центрального Архива города Москвы» пришел Сергей Иванович Коханов. Он запрашивал архивную справку о начислении заработной платы за период своей работы на предприятии «Тобольский нефтехимический комбинат». К сожалению, результат был нулевым. Формулировка отказа: документы данной организации на хранение в ГБУ «ЦГАТО Москвы»^[1] не поступали, и их местонахождение архиву неизвестно. Сергей Иванович очень расстроился, поскольку эти данные ему крайне необходимы для оформления пенсии по старости, их требует предоставить Пенсионный Фонд РФ. Как ему дальше их искать, он не представляет.

Эта история не шла у меня из головы весь день. И я решила попробовать помочь. Для начала в интернет-поисковике начала искать какую-нибудь информацию о «Тобольском нефтехимическом комбинате» (далее – ТНК). И удача почти сразу улыбнулась: портал Wikipedia располагал полными сведениями по истории ТНК. Оказалось, что в 1999 году ТНК вошел в состав Группы компаний «СИБУР». Возможно, в этой организации, подумала я, хранятся сведения о заработной плате бывших сотрудников ТНК». На следующий день я позвонила в Московское представительство ГК

«СИБУР», представилась и рассказала историю Сергея Ивановича. Собеседница на той стороне провода, кстати, тоже Ольга, с пониманием и отзывчивостью отнеслась ко мне и любезно предоставила контакты Тобольского представительства ГК «СИБУР». Я позвонила туда, еще раз рассказала историю нашего посетителя, и мне вновь помогли: дали контакты отдела кадров ТНК. Я связалась с ними, и мне объяснили, что в 1999 году перед присоединением ТНК к ГК «СИБУР» предприятие было юридически ликвидировано, а документы по его сотрудникам переданы в архив. К сожалению, у них ничего нет. Я даже расстроилась, что такая удачная цепочка контактов к ожидаемому результату не привела.

ПРАВИЛО «3 К 1»:
ЛИДЕР, ПРЕДОСТАВЛЯЯ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ СОТРУДНИКУ,
ДОЛЖЕН НА КАЖДЫЙ НЕГАТИВНЫЙ ПРИМЕР НАЙТИ ТРИ
ПОЗИТИВНЫХ.

Немного подумав, я решила, что в таком чудесном городе как Тобольск вряд ли существует несколько архивов, и в очередной раз задала вопрос Google. И мое предположение оказалось верным: в городе оказался только один Государственный архив, расположенный в улице Свердловский переулке, дом 2. На сайте были указаны контакты, по которым я и связалась с учреждением. Дозвониться, правда, удалось только по одному телефону – директора архива Татьяны Юрьевны Коклягиной. Она внимательно меня выслушала, была очень дружелюбна и, как выяснилось, лично знакома с заявителем. Она подтвердила, что документы по ТНК переданы на хранение к ним, и предложила направить по электронному адресу архива запрос и копию страниц трудовой книжки Коханова С. И. для оперативной подготовки ответа. Даже предложила несколько вариантов предоставления результата. Я ей очень благодарна!

Потом я созвонилась с Сергеем Ивановичем и рассказала ему о том, как он может получить архивную информацию. Он был очень счастлив и благодарил меня. А я поняла, как много значит для людей моя работа и как важно идти навстречу людям. В моем желании помочь сама Вселенная мне помогала!

История 2

Паспорт для красавицы

МФЦ района Выхино-Жулебино

Юлия Геннадьевна Раздорская, администратор-помощник

Ближе к вечеру 9 апреля к нам в центр пришла бабуленька, как выяснилось, 86 лет. Накануне у нее украли паспорт, и она пришла узнать, что ей нужно сделать для его восстановления. Я ей подробно все рассказала: и про необходимые документы, и про сроки восстановления паспорта. Наша бабуленька, выслушав меня, уточнила, что она прямо сейчас в МФЦ может сделать. Мы ей предложили сфотографироваться в нашей фото-кабине.

И тут началось самое интересное. Бабуля была в шапочке, сняла ее, посмотрела на себя в зеркало и попросила нас сделать ей прическу, приговаривая, что она в молодости была красавицей и на фото в паспорте выглядеть кое-как не хочет. Из того, что нашлось у коллег в центре, мы стали делать ей прическу, благо, нашлись и лак для волос, и заколки, и разные расчески для укладки. Наша бабуля попросила подкрасить ей бровки и губки. Ну как откажешь такой моднице! Нашли карандаш для бровей и помаду, приемлемую по цвету (кстати, расческу, помаду и карандаш решили бабуле подарить, вдруг ей еще пригодится).

Фотографировались долго, уже и рабочий день закончился. Устали и бабуля, и все мы.

Но зато фото получилось прекрасное! Заявительница была просто счастлива и очень всех благодарила!

История 3

День рождения

МФЦ района Хамовники

Елизавета Глушенкова, ведущий специалист отдела
предоставления услуг ведомственного направления

Однажды ко мне на прием пришла бабушка. Она принесла свидетельство о смерти своего мужа, чтобы выписать его из квартиры, где они проживали вдвоем. Она плакала, сетовала, что осталась совсем одна. Изучая ее документы, я заметила, что обратилась она в наш Центр в день своего рождения. Я вспомнила, что в моем ящике лежит поздравительная открытка, которую я заранее подготовила для своей коллеги. И чтобы хоть как-то поднять настроение расстроенной посетительнице, я решила подарить ей эту открытку и поздравить с праздником. Бабушка не ожидала такого внимания и была приятно удивлена, у нее сразу высохли слезы, и на лице появилась улыбка. После этого она сменила тему разговора и рассказала мне про свою любимую дачу с садом, где она выращивает розы. Уходила бабушка уже с другим настроением и думала о ближайшей поездке на дачу.

История 4

Бутерброд

МФЦ района Тимирязевский

Любовь Викторовна Стоянова, специалист отдела предоставления услуг универсального направления

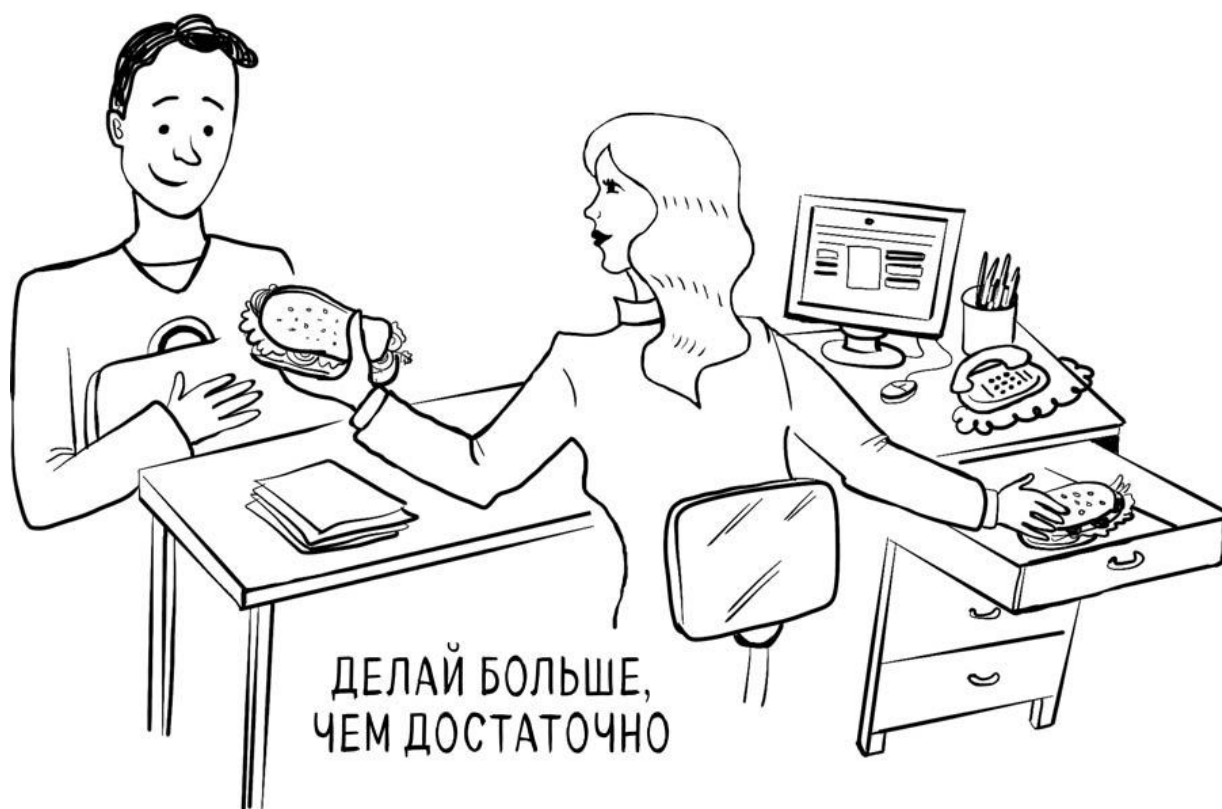
Середина обычного рабочего дня. День не сложный, не легкий... день как день, много их таких в череде рабочих будней. Ко мне обратился заявитель, у которого было несколько пакетов документов для подачи на государственную регистрацию права собственности. Начав прием, я представилась, уточнила, что заявителя зовут Станислав, и начался долгий процесс описи документов. А описывать, надо сказать, было что, так как подавал заявитель на регистрацию «Договор участия в долевом строительстве» плюс регистрацию «Иного ограничения (обременения)» с соответствующим комплектом документов. Знающие поймут))))

И вот, значит, я работу свою выполняю и начинаю замечать, что моего заявителя что-то очень беспокоит. Подумала сначала, что дело во мне, мол, долго вожусь, потом решила, что разозлил его телефонный звонок, на который он ответил пару минут назад... Но особенность процесса приема именно данной услуги вернула меня в работу.

Мое рабочее место, надо сказать, расположено рядом с кухней, и запахи витают соответствующие, наводящие на мысли об обеде не только сотрудников, но и заявителей))) И тут до меня стало доходить,

что Станислав, скорее всего, просто стал жертвой этих ароматов, и у него разыгрался аппетит))) Ему еще не один пакет документов сдавать, а природа берет свое... Я решилась предложить ему бутерброд, что принесла себе для перекуса. Сначала Станислав отказывался: «Как же вы сами?». Но я объяснила, что взяла с запасом и этот бутерброд – лишний))) В общем, уговорила))) С превеликим аппетитом он перекусил бутербродом! Настроение заявителя заметно улучшилось, он успокоился и сдал все остальные пакеты документов, сытый и довольный. На прощанье он поблагодарил меня и сказал, что ожидал чего угодно, но чтоб еще и накормили...

Р. С. Теперь, собираясь на работу, бутерброды кладу с запасом)



История 5

Душевное чаепитие

МФЦ района Коньково

Наталья Ивановна Айрапетова, ведущий специалист по предоставлению услуг

В ходе обработки не идентифицированных сумм я обратила внимание на сумму 31 938 руб. Она мне показалась завышенной, поскольку начисления производились только за газ и капитальный ремонт. Я решила проверить. Выяснилось, что к оплате по данной квартире была выставлена сумма 319,38 руб. Плательщиком оказался пожилой человек 1932 года рождения, очевидно, при оплате ошибочно не поставивший в сумме запятую. Этот одиноко проживающий человек, возможно, плохо себя чувствовал в тот момент. У меня стало беспокойно на душе: действительно ли он хотел оплатить такую большую сумму или это была ошибка? Номера его телефона в записях лицевого счета не оказалось, и после окончания рабочего дня я решила сходить к нему домой. На мои звонки долго не отзывались, я уже собралась уходить, но тут услышала, что кто-то открывает дверь. Александр Сергеевич сначала не понимал, с каким вопросом я пришла. А когда вник, то расплакался: он не знал, что оплатил такую большую сумму со своего счета. Я ему объяснила, как нужно поступить. В знак благодарности он пригласил меня на чашку чая. Это был один из самых душевных вечеров в моей жизни.

ПЕРВЫЙ ВОПРОС, КОТОРЫЙ Я ЗАДАЮ, –
СКОЛЬКО ВРЕМЕНИ ВЫ ПРОВОДИТЕ В КАБИНЕТЕ?
ТАМ, КОНЕЧНО, МНОГО ВАЖНОЙ РАБОТЫ.
ВОТ ТОЛЬКО ПОДВИГОВ ОТ ВАШИХ СОТРУДНИКОВ ОНА НЕ
ДОБАВИТ.

История 6

Сурдопереводчик

МФЦ районов Богородское и Метрогородок.

Гладких Анастасия

Прошлым летом в МФЦ районов Богородское и Метрогородок за услугами социального направления обратились заявители с нарушением слуха.

По талону электронной очереди они попали в окно приема ведущего специалиста социального направления Анастасии Гладких, а она не смогла им полноценно помочь.

– Мне так хотелось им помочь! Сказать хотя бы несколько фраз на их языке! Поэтому я решила найти курсы жестового языка и выучить его, – объясняет Настя.

В прошлом октябре Настя поступила на трехмесячные курсы 1-го уровня. Сама их нашла и сама оплатила.

Теперь, после окончания курсов, она легко может объяснить слабослышащим заявителям, какие документы требуются, как правильно их оформить, каких справок не хватает.

Сейчас во всех центрах есть услуги удаленного сурдоперевода. Но личное взаимодействие с сотрудником, который говорит с тобой на одном языке, – совсем другое дело.

Заявители с нарушениями слуха бурно реагируют на то, что Настя знает их язык: шлют сердечки и воздушные поцелуи, пишут теплые отзывы.

Многие из них уже хорошо знают Настю и просят, чтобы именно она их обслужила.

Мне не нравится отказывать людям, мне нравится им помогать!
МФЦ – идеальное место!

История 7

Потерянный паспорт

МФЦ района Капотня

Маргарита Сашкина, ведущий специалист социального направления

Ко мне на прием по вопросу получения социальной карты обратилась Мария Петровна. Терехова После ее ухода я обнаружила, что паспорт заявительницы остался в МФЦ, рядом с зоной размещения информационных материалов. В паспорт также были вложены СНИЛС, банковская карта, рецепты на лекарства. Я сразу же набрала номер городского телефона Марии Петровны, который имелся в базе программного обеспечения, чтобы сообщить о найденных документах. На звонок не ответили. В течение рабочего дня я многократно пыталась связаться с заявительницей, но безуспешно.

Я продолжала ежедневно звонить, в том числе в выходные дни. Прошла неделя. Так как Мария Петровна проживала примерно в 20 минутах ходьбы пешком от моего дома и МФЦ района Капотня, я решила пойти и сообщить о том, что документы оставлены ею в Центре Государственных Услуг. Дверь никто не открыл, и я оставила записку в почтовом ящике заявительницы.

Прошла еще неделя. За паспортом не обратились, на звонки ответа не было. И тут меня посетила одна идея: раз уж вместе с паспортом имелась оставленная банковская карта Марии Петровны

– отправить ей платежный перевод (хотя бы рубль) через банкомат с сообщением о том, где забрать паспорт. Была надежда, что сообщение поступит на мобильный телефон, который не был зафиксирован в базе, и Мария Петровна придет. Так и произошло. Заявительница пришла, сообщила, что фактически проживает в другом районе Москвы. Мария Петровна очень обрадовалась, что ее документы не попали в руки мошенников и возвращены ей.

История 8

День прошел не зря

МФЦ района Лианозово

Нина Николаевна Горшкова, ведущий специалист

Ко мне обратилась молодая семья, решившая подать заявление на развод. В тот самый момент, когда я должна была начать вводить документы, у меня завис компьютер. Я не стала терять времени даром и, пока он перезагружался, решила поговорить с молодыми людьми. О жизни, о семье, об отношениях. После нашего разговора парень и девушка передумали разводиться. День прошел не зря!



История 9

Вернуть потерю

МФЦ района Даниловский

Нелли Михайловна Цветкова

Ко мне обратилась заявитель за услугой «регистрация ранее возникшего права». Когда я попросила представить паспорт, договор приватизации и свидетельство о праве собственности, посетительница обнаружила, что забыла пакет с документами, – вероятно, в трамвае, которым добиралась до МФЦ. Женщина была преклонного возраста, она начала сильно нервничать и переживать. Я постаралась ей помочь. Сначала позвонила в бюро находок наземного транспорта, но там объяснили, что забытые вещи поступают к ним не сразу, а примерно через 2–3 дня. Посоветовали связаться с трамвайным депо, к которому относится данный трамвайный маршрут. В депо к нам отнеслись с пониманием, уточнили номер маршрута и примерное время его остановки около МФЦ. Сотрудники депо связались с водителем нужного трамвая и попросили его осмотреть салон. И действительно – пакет оказался в трамвае. Перезвонили мне и указали время, когда заявитель может подойти к остановке и забрать у водителя оставленный пакет. Все закончилось благополучно, пакет вернули.

История 10

Оставайтесь у меня

МФЦ района Свиблово

Однажды холодной, дождливой осенью перед самым закрытием к нам в МФЦ пришла мама с ребенком лет десяти. По стечению обстоятельств они оказались буквально на улице, без крыши над головой. Не зная, что предпринять в такой ситуации, соседи подсказали им обратиться в МФЦ за помощью. Наша коллега недолго думая пригласила их переночевать к себе домой. Ее предложение со словами благодарности было принято. Впоследствии этим людям удалось решить свою проблему с жильем.



История 11

Послы бренда

Флагманский МФЦ в «Афимолл-Сити»

Владимир Викторович Шахматов

Как многие знают, наш центр находится в ТЦ «Афимолл-Сити». Появились срочные вопросы к управляющей компании ТЦ, а она расположена на шестом этаже, и до нее нужно минут 10–15 идти. По дороге центра долго не понимал, почему люди обращаются ко мне с вопросами как куда пройти, где что найти и т. д. Мои 10 минут до управляющей компании растянулись до 40 минут. Когда я добрался до руководства «Афимолла», секрет раскрылся. Сотрудники «Афимолла» при виде меня воскликнули: «Патриотично! Со значком».

И тут я решил провести эксперимент: что будет, если домой я тоже поеду со значком «Мои документы». Время на дорогу, как и предполагал, растянулось. Ко мне обращались с вопросами, как по поводу «как пройти, где найти», так и по поводу услуг. В электричке всю дорогу консультировал милую бабулю по вопросам ЖКХ и ЕПД. Рассказал, как правильно оплачивать, подавать показания счетчиков.

Следующим утром рассказал коллегам эту историю. Коллектив решил поддержать инициативу. Общим голосованием мы приняли решение проводить такую акцию раз в месяц. Эффект не заставил себя долго ждать. Коллеги рассказывали, как помогали найти дорогу,

консультировали по услугам (соц. картам, оформлению водительского удостоверения и т. д.). Вопросы москвичей и гостей столицы были разные и интересные!

Вся эта история свидетельствует о том, что наш значок – это не просто маленький аксессуар. Это «маячок» наших добрых дел и Искреннего сервиса оказания государственных услуг. И самое важное, что москвичи нам действительно доверяют. И это очень вдохновляет. По крайней мере, меня.

* * *

Вы спросите, почему я включил в книгу эту историю? В чем в ней подвиг? Все просто. Давным-давно я понял, что маркетинговая стратегия компании пишется руководством, но делается руками рядовых сотрудников. Именно они в конечном итоге решают, есть ли в компании маркетинг или нет. Именно от них зависит впечатление, а значит, и восприятие клиента. Мы можем напридумывать каких угодно фишек. Но если их нет в голове, руках и сердцах сотрудников... то их просто нет.

Поэтому наша главная и первостепенная задача – вначале сделать их послами бренда. Только в этом случае есть шанс влюбить в себя клиентов.

История про значки, с одной стороны, проста. Но с другой... Дело совсем не в них. Попробуйте прямо сегодня предложить вашим сотрудникам поработать по дороге домой или завтра по дороге на работу. Они отнесутся с радостью? Отлично! С нетерпением жду вашу историю.

Но вернемся к моему мэру Нью-Йорка. Главная фишка МФЦ Москвы – это замечательные сотрудники. Без которых даже самый навороченный центр, который, в принципе, могут открыть и в Нью-Йорке, и в Урюпинске – будет просто складом мебели и компьютеров. Именно люди вдыхают во все это жизнь. Именно они находят нестандартные решения, о которые сломалась бы любая машина. Именно они сопереживают и радуются вместе с заявителями. Помогают, когда им больно и непросто, так же как и добавляют положительных эмоций к приятным поводам. Люди, которые приходят на работу не просто за зарплатой. «Я делаю мою Москву лучше!» Именно так говорит практически каждый.

И снова пусть за меня поговорят они сами.

КОГДА ЧЕЛОВЕК АССОЦИИРУЕТ СЕБЯ С КОМПАНИЕЙ И
КОМАНДОЙ,
СЧИТАЕТ СВОЕ ДЕЛО ПО-НАСТОЯЩЕМУ ВАЖНЫМ,
ОН БУДЕТ ПО-НАСТОЯЩЕМУ МОТИВИРОВАН.

История 12

Отвлечь от боли в сердце

МФЦ района Коньково

Анастасия Алексеевна Киселева, ведущий специалист по предоставлению услуг, отдел предоставления услуг универсального направления

Работа в центре госуслуг – это, прежде всего, работа с людьми. А специфика этой работы предполагает не только знания и умение применять на практике определенный ряд речевых модулей и регламентов, но и способность выстоять в определенных ситуациях. Их бывает огромное множество: разъяренный посетитель, излишне коммуникабельный, шумный или не самый доброжелательный. И при работе с таким клиентом важно быстро и четко выполнить свою работу, не поддаваясь на всевозможные провокации, оставаясь в рамках делового общения.

Но, к великому сожалению, встречаются и такие посетители, которые находятся в состоянии отчаяния, уныния, горя. Так как мы работаем с такими документами, как документы ЗАГС и документы для вступления в наследство, то мы имеем дело с людьми, недавно познавшими самое большое горе в жизни человека – утрату близких.

Так было и в этот раз. Ко мне пришла заявительница, которая недавно потеряла своего сына. Она вступила в права наследства и подавала документы на государственную регистрацию права

собственности. Она стала рассказывать как ей тяжело, слезы текли из ее глаз. Мне всегда больно и неловко в таких ситуациях, а их у нас, скажем, совсем не мало. Я поддержала разговор. Но важно отметить, что в таких случаях крайне необходимо быстро и четко предоставить заявителю услугу, чтобы не обострить психологическую напряженность и не затянуть время ожидания других посетителей. Я посочувствовала ей и попробовала отвлечь ее: расспросила про других детей, внуков (а их оказалось пять и даже правнук на подходе!). Стала переключать на разговор о домашних животных: у нее оказался любимый пес. Далее мы снова вернулись к внукам; она, сияя, рассказывала о характере каждого из них, их достижениях и своем личном участии в их жизни. На ее лице появилась улыбка, блеск в глазах.

Уже распечатывая готовое заявление и опись принятых документов, я сказала ей, что, несмотря ни на что, она счастливый и богатый человек! Ведь такое количество любящих ее внуков – это огромное счастье и радость в жизни, ее смысл. Мы обсудили идеи их совместного времяпрепровождения и развлечений.

И при прощании я услышала очень важные слова: «Настя, спасибо вам огромное! Вы так меня отвлекли! Время так незаметно пролетело, а я позабыла о своих печальных мыслях. Вы, наверное, психолог, да?». На что я призналась, что это просто исходит изнутри.

Она была далеко не первым человеком, с которым мы вместе вот так отвлеклись, посмеялись и придумали дальнейшие занятия в жизни, чтобы отвлечься от горьких чувств, которые приносит утрата близкого человека. Она была не первой, кто пришел ко мне за получением услуги с болью в сердце, а ушел приободренным. Не это ли главное?

История 13

«Татьяна, вы тут?»

Центр госуслуг района Нагатинский Затон

Татьяна Леонидовна Улыбкина

Каждую неделю здесь появляются прекрасные истории, которые читают 6000 человек, и это мотивирует, придает стимул делать нашу работу еще лучше и эффективнее!

С уверенностью могу сказать, что у каждого из нас была ситуация, в которой мы делали гораздо больше, чем прописано в нашей должностной инструкции, не по указанию руководства, а по велению сердца, когда каждый из нас делится тем, чем он богат! А именно – великодушием! Ведь мы сплоченная команда, цель которой – сделать каждого проходящего к нам заявителя чуть счастливее, помочь решить его проблемы, даже если они не связаны с нашей работой. Я очень горжусь нашей командой и так же, как и многие мои коллеги, хочу поделиться случаем, который произошел со мной.

Как-то к нам в центр пришел заявитель с ограниченными возможностями здоровья, а именно, с инвалидностью по зрению первой группы. Пожилой мужчина хотел внести показания воды на год, взял талон электронной очереди и попал ко мне. Сотрудник ресепшен проводил его. Виктор Андреевич рассказал, что раз в год к нему приходит специалист, снимает контрольные показания и направляет к нам сделать перерасчет. Мы разговорились, и он посетовал, что дети с ним не общаются, помогать не хотят, а социальным работникам он не доверяет. Мы решили его вопрос, и я проводила Виктора Андреевича до трамвая, потому что

самостоятельно добраться ему, страдающему слепотой, достаточно сложно.

Но в следующем месяце он снова пришел ко мне. Его соседка просмотрела его квитанцию и увидела, что ему включили в оплату радиоточку, от которой он давно отказался. По всей видимости, я так расположила его к себе, что он наотрез отказался от талона электронной очереди, прошел в зал и крикнул: «Татьяна, вы тут?». Конечно же я его узнала! Посадила к себе, создала виртуальный талон и начала расспрашивать, что у него произошло. Недоразумение с радиоточкой мы тут же решили.

Но на этом наше общение с ним не закончилось. Теперь Виктор Андреевич наш постоянный заявитель! И со всеми вопросами, которые у него возникают, минуя стойку ресепшен, он приходит к окну, где я обычно работаю, со словами: «Татьяна, вы тут?». Бывает так, что он приходит в мое отсутствие, в таких случаях он разворачивается и уходит. Уходит, чтобы прийти в другой раз. Как позже признались коллеги, в такие моменты у них замирает сердце: так много переживаний в этой фразе, произносимой проникновенным голосом.

И, конечно же, когда я на месте, всегда с радостью ему помогаю! А он, в свою очередь, всегда от всей души благодарит меня за оказанную помощь. И так это приятно слышать!

Огромное количество таких людей, покинутых в трудной ситуации, нуждающихся в моральной поддержке, посещают наши центры. Наша задача – быть не только хорошими специалистами, но и своего рода психологами, которые могут дать этим людям ощущение, что им есть куда обратиться, что они не брошены, что их всегда ждут и с радостью выслушают, поддержат и помогут!

История 14

Бессмертный полк

МФЦ района Мещанский

Заира Шамсудиновна Асварова, ведущий специалист

К нам в центр обратился внук участника Великой Отечественной войны с просьбой найти хоть какую-то информацию о своем дедушке. Задача осложнялась тем, что из сведений, сохранившихся в семье, внук знал только фамилию и имя деда и то, что он попал в плен и с войны не вернулся.

Подобные ситуации у меня уже встречались. Многих на такого рода поиски стимулировала ежегодная акция «Бессмертный полк». Поэтому я и заявитель были твердо уверены, что хоть на одном из интернет-ресурсов найдется информация, даже при таком минимальном объеме доступных сведений. Так как фотографий в семье не осталось, внук попросил распечатать на листе формата А4 хотя бы фамилию, имя и отчество деда, а также даты его жизни – предполагалось, что эти сведения мы найдем.

Но после нескольких попыток я вынуждена была признать, что НИЧЕГО и НИГДЕ не нашлось и, к сожалению, пойти на торжественное шествие ему будет не с чем. Внук очень расстроился: спросить про деда было уже не у кого. На всякий случай я записала его телефон, и он ушел.

У меня самой прадедушка и двое дедушек были ветеранами. Каждый год мы с дочерью участвуем в шествии «Бессмертный полк», поэтому переживание, что не удалось помочь в таком важном для памяти потомков деле, не оставляло меня в покое.

Когда образовалось свободное от приема заявителей время, я еще раз попыталась в различных вариациях вводить в поисковики фамилию и имя солдата, но о Гасане Далгатове не было ни строчки. Сомнений в том, что я запрашиваю верные данные, не было, ведь запрос сделал не чужой человек, который мог бы не знать правильное написание имени и фамилии.

Родом участник войны был из Дагестана. Мне пришла идея попытаться найти его по названию района, где он родился. Я позвонила внуку и выяснила, что родился дедушка, как и внук, в Тляратинском районе. Сёл в районе много, и уточнить, в каком именно селе родился дед, внук не смог.

Удалив из строк поиска фамилию и имя, я оставила только место рождения. Сведения нашлись, но речь шла о солдате по имени Хасан Далкатов из села Шидибы. Он попал в плен, там умер и был похоронен в Варшаве. Были даже данные о месте его захоронения.

Когда я перезвонила заявителю с вопросом, имеет ли отношение к их семье село Шидибы, в трубке повисла пауза... После продолжительного молчания я услышала, что Шидибы – это родное село обратившегося. И с робкой надеждой прозвучал встречный вопрос: «Неужели, вы что-то нашли о дедушке?».

Я ответила, что, возможно, это просто совпадение по месту рождения, так как есть расхождение в двух буквах личных данных. На что внук солдата предположил, что, возможно, именно так бы звучали фамилия и имя деда на его родном аварском языке. В переложении на русский язык фамилия и имя дедушки преобразовались именно в тот вариант, что и был первоначально назван. Ведь потомки бойца уже были Далгатовы.

Как мы и договаривались, я распечатала все сведения, которые нашла, и передала их заявителю. Он был очень растроган и благодарен за то, что в МФЦ ему помогли в такой непростой истории. И даже появился шанс отыскать могилу деда и поклониться ей годы спустя.

А ведь тот визит мог бы закончиться ничем. И осознание того, что не осталась в стороне и сделала чуть больше того, что позволял плотный график приема посетителей, не отложила это дело как бесперспективное, позволяет испытывать небольшую гордость: при твоём участии прояснилась чья-то судьба.

Честно сказать, я была рада не меньше, если не больше, своего заявителя. Ведь всего две буквы могли свести на нет надежды потомка солдата.

Считанные дни остаются до празднования годовщины Великой победы. И, шагая в строю со своим ребенком, я с гордостью понесу портреты своих родных – героев той войны. И буду знать, что где-то рядом идет тот молодой парень, внук, который очень хотел, чтобы память о его дедушке стала вечной!

История 15

Паспорт для жизни

МФЦ района Войковский.

Мария Николаевна Долгая, ведущий специалист

Однажды к нам в МФЦ обратилась женщина с просьбой помочь ей, вернее, ее дочери.

В ходе разговора выяснилось, что ранее ее дочь обращалась в наш МФЦ по вопросу замены – по возрасту – внутреннего паспорта. После подачи документов с девушкой случилась беда, и она попала в больницу. Через некоторое время стало ясно, что девушке предстоит сложная операция, для которой ее необходимо перевезти в другую больницу, но туда без паспорта ее не берут. К сожалению, внутренний паспорт может получить только сам заявитель, и никто другой.

Для транспортировки девушки из больницы в больницу заказывали реанимобиль. Поэтому после некоторых раздумий был предложен вариант перевезти девушку на реанимобиле мимо нашего МФЦ, предварительно предупредив сотрудников о времени проезда. К этому моменту сотрудники паспортного отдела подготовились к выдаче паспорта девушке. Специалист М. Н. Долгая, взяв все необходимое (паспорт, форму, журнал выдачи паспортов) вышла из МФЦ и направилась к припаркованной у обочины машине. Процедура выдачи нового паспорта девушке прошла достаточно быстро и, с пожеланиями скорейшего выздоровления, реанимобиль увез нашу заявительницу в больницу, где ее уже ждали.

История 16

Донор

Межрайонный МФЦ районов Останкинский и Марьино Роща

На прием к ведущему специалисту межрайонного МФЦ районов Останкинский и Марьино Роща Ирине Сергеевне Шараниной пришла заявительница. Она хотела получить консультацию по выплатам детских пособий.

Ирина заметила, что девушка чем-то сильно расстроена. Не оставшись равнодушной, Ирина поинтересовалась у молодой женщины, что случилось, и заявительница рассказала, что ее мама попала в больницу с серьезным заболеванием, и ей необходимо делать переливание крови, а крови в больнице не хватает...

Ирина Сергеевна попросила координаты больницы и мамы заявительницы и, проконсультировав заявительницу по детским пособиям, отпустила девушку, пожелав ей удачи и подбодрив.

На следующий день, в свой выходной, Ирина отправилась в больницу, где лежала мама заявительницы, и сдала для нее кровь.

НЕ ВАЖНО, СКОЛЬКО В ВАШЕЙ ЖИЗНИ РАБОТЫ.
ВАЖНО, СКОЛЬКО В ВАШЕЙ РАБОТЕ ЖИЗНИ.

История 17

Вместо скорой помощи

МФЦ района Бирюлево Западное

Василий Юрьевич Романов

Однажды в МФЦ района Орехово-Борисово Южное обратился пожилой заявитель за получением документов жилищного учета. Но в ходе приема он потерял сознание и на первую помощь, оказываемую сотрудниками, не реагировал. Коллеги оперативно поставили меня в известность и сразу вызвали скорую помощь. Взяв тонометр, я подбежал к пострадавшему... Мужчина 86 лет сидел на стуле и был очень бледен. Сотрудники поднесли к его лицу нашатырь, но заявитель не реагировал. Я взял его за руку, чтобы прощупать пульс, и в этот момент он открыл глаза. Мы оперативно занесли лавки в ближайший кабинет и уложили на них мужчину, в этот момент приехала скорая.

Сделав все необходимые процедуры – сняв кардиограмму, проверив уровень сахара, сделав укол, – медики предложили госпитализацию, но мужчина категорически отказался, мотивировав тем, что у него дома супруга останется одна. Несмотря на все наши просьбы, доставить пожилого мужчину до дома сотрудники скорой помощи отказались, сославшись на то, что они могут доставлять пациентов только до больницы, а по домам развозить не имеют права. В таком его состоянии я не мог позволить ему добираться до дома самостоятельно и принял решение отвезти мужчину на своем

авто. Сотрудники нашего центра помогли мужчине дойти до выхода, а я подогнал машину ко входу и бережно усадил посетителя. По дороге связался с его супругой и попросил ее встретить нас у подъезда. Когда мы подъехали к дому, у подъезда нас уже ждала пожилая женщина. Я помог мужчине выбраться из машины и проводил его до квартиры. Пожилые люди оценили равнодушное отношение. Много слов благодарности было произнесено в мой адрес и в адрес наших сотрудников. Через несколько дней со мной связался сын мужчины, который сердечно поблагодарил нас за отзывчивость и помощь, а также сообщил, что родители чувствуют себя хорошо.

История 18

Защитить слабого

МФЦ района Силино

Анна Викторовна Петухова, ведущий специалист

Однажды заявитель обратился за услугой «Росреестр. Государственная регистрация прав». Первыми его словами были: «Мне дарят квартиру, нужна квитанция на оплату госпошлины». Никакие другие вопросы его не интересовали, от предложенной консультации по пакету документов, срокам оказания услуг он отказался, сказал, что все знает сам. Через некоторое время он вернулся и попал на прием опять ко мне. С ним был молодой человек – даритель, который явно чувствовал себя неуверенно, смотрел в пол, на вопросы отвечал односложно и тихо. Бросилось в глаза, что одаряемый обращался к нему довольно развязно и на «ты», а молодой человек разговаривал с ним робко, заискивающе и исключительно на «вы». Дарил он 1/4 долю квартиры. В конце концов, не мое дело, какие сложились взаимоотношения между двумя взрослыми дееспособными людьми, поэтому все документы были приняты, дело зарегистрировано в программе, а заявители ушли дожидаться результатов.

Так бы этот эпизод и забылся, если бы через несколько дней все тот же одаряемый не пришел в наш центр еще раз – снова за квитанцией и снова со словами, что ему дарят квартиру. На этот раз дарителем оказалась старенькая бабушка, у которой в собственности

были остальные 3/4 ранее фигурировавшей квартиры. Тут уже мне стало интересно, почему два сособственника, не производящие впечатление обеспеченных людей, решили подарить свою недвижимость человеку, выглядевшему как «крутой парень из 90-х» и приехавшему в центр на дорогом автомобиле (это было видно из окна). Возникли сомнения в том, что они делают это добровольно. С помощью программ, доступных сотрудникам МФЦ, удалось выяснить, что дарители – это внук и бабушка, квартира была приватизирована в 1992 году бабушкой и ее дочерью, которая позже умерла, и внук получил свою долю в наследство. Больше в квартире никто не зарегистрирован. Одаряемый не является их родственником, зарегистрирован в другой квартире, где имеется огромная задолженность по квартплате. Кроме того, в социальных сетях я нашла страничку внука, там были угрозы в его адрес. Всю полученную информацию я довела до сведения заместителя руководителя центра, и он посчитал нужным передать ее в Росреестр и в полицию.

Через несколько дней бабушка в сопровождении полицейских пришла к нам в МФЦ. Она плакала, говорила, что ее действительно заставили подарить свою долю, и благодарила нас за равнодушие, за то, что я смогла за 15–20 минут приема разглядеть злой умысел, в результате которого она осталась бы без квартиры. А полицейские рассказали, что у них давно имелись некоторые вопросы к данному гражданину. В итоге бабушка написала заявление в Росреестр, и государственная регистрация перехода права собственности не была произведена.

История 19

«Я не помню, где живу»

МФЦ района Академический

Никита Владимирович Лукутин, ведущий специалист

Это случилось осенью 2017 года. Я уходил на обеденный перерыв. В зале было немного заявителей, и я заметил бабушку, которая довольно долго сидела на скамейке. Подумал: «Наверное, просто отдыхает». Вернулся я через 40 минут, бабушка сидела на том же месте, смотрела по сторонам. Как будто пыталась что-то вспомнить или найти. Я подумал: «Может, она просто ждет кого-то?».

Я выждал еще примерно пять минут и решил выяснить, кого или чего она ждет так долго. Подошел, спросил: «Что у вас случилось?». Ответ меня удивил... «Я забыла, где живу...» – произнесла она слегка растерянным голосом. Я предложил ей свою помощь. Попросил ее паспорт, и она долго пыталась найти его в своей сумке. Паспорта не оказалось. Расспросил ее о цели посещения МФЦ. Она объяснила, что просто проходила мимо и что часто здесь бывает по вопросам пенсии. Один из сотрудников отдела ДСЗН^[2] узнал бабушку. Мы выяснили ее адрес, найдя принятые от нее обращения.

Оказалось, что живет она совсем рядом. Предложил проводить ее до дома. Бабушка с улыбкой согласилась. У двери она поблагодарила меня за помощь. И я с чувством выполненного долга отправился обратно в МФЦ.

История 20

«Что вы знаете об отце?»

МФЦ района Старое Крюково

Вера Валентиновна Игнатенко, ведущий специалист

Однажды к нам в центр на прием пришла супружеская пара пенсионеров. Пока супруга оформляла услуги в окне соцзащиты, мужчина стоял около стойки ресепшен, интересовался нашими услугами и просто беседовал со мной. Посетовал, что очень хотел бы участвовать в нашем проекте «Бессмертный полк – Москва», но фотографии отца, не пришедшего с войны, у него нет. Он очень хотел бы найти сведения о своем отце, узнать, как он погиб, где захоронен. И я, искренне желая помочь, стала расспрашивать, что он знает об отце, сохранились ли хоть какие-то, пусть малейшие сведения. Пока мы общались, я начала поиск на сайте «Саксонские мемориалы», где я в свое время нашла сведения о своем дедушке, которые потом разместила на сайте «Бессмертного полка». Потом зашла на сайт obd.memorial.ru, созданный по инициативе Министерства обороны РФ, и, к моему восторгу, информация об этом солдате – отце нашего посетителя, пусть и небольшая, но нашлась. Я распечатала мужчине сведения из армейских сводок, и он был настолько потрясен, что не смог вначале внятно объяснить своей супруге, что же он узнал. Выслушивая слова благодарности и наблюдая эмоции мужчины, я вспоминала свои ощущения в тот момент, когда узнала о судьбе своего дедушки. И в моей душе была радость за этого человека.

История 21

Проблема с машиной

МФЦ района Капотня

Денис Анатольевич Мулялин

Восьмого мая в конце рабочего дня ко мне обратился заявитель за получением выписки из домовой книги. Петр Сергеевич постоянно проживает в городе Химки Московской области, на территории района Капотня проживал ранее.

Закончив рабочий день, я вышел из МФЦ и увидел стоящего рядом с автомобилем заявителя, обращавшегося ко мне за услугой. Петр Сергеевич стоял рядом со своим автомобилем с открытым капотом, а из-под его машины виднелось масляное пятно. Я спросил: «Что случилось?». Он ответил, что, подойдя к машине, увидел на асфальте масляную полосу. Я решил помочь и, замерив масло в двигателе, объяснил, что его недостаточно для продолжения движения на автомобиле, так как двигатель может выйти из строя, что повлечет аварийную ситуацию. Подогнав свою машину, взял его автомобиль на буксир и помог доехать до ближайшего сервиса.

В свой адрес я услышал много слов благодарности от человека, которому помог.

История 22

Доставка на дом

МФЦ района Старое Крюково

Казимировна Косарева Алина, ведущий специалист

Однажды в наш центр пришел пожилой мужчина на костылях. В аптеке, которая находится рядом с нашим центром, он приобрел грудопоясничный корсет и канадки. С трудом войдя в центр, мужчина спросил у меня, можно ли оставить свои вещи на несколько дней, так как сейчас на костылях он просто не сможет донести их до дома. А в течение нескольких дней его сын обязательно все заберет. Я спросила, далеко ли он живет. Как оказалось, мужчина жил недалеко от МФЦ района Старое Крюково. После окончания рабочего дня я принесла его покупки ему домой. Мужчина был очень рад и благодарен.

История 23

Деньги нашлись!

МФЦ Сокольники

Елена Борисовна Яшина

В канун первомайских праздников ко мне на прием обратилась пожилая заявительница с вопросом по показаниям воды. В процессе общения заявительница поделилась своей большой бедой. Все началось год назад при переоформлении на новый срок двух вкладов, которые были открыты на нее и ее сына, инвалида 1-й группы, в банке (название намеренно не указываю).

Пожилая заявительница обратилась в то же отделение банка с вопросом продления вклада, но сумма на нем оказалась значительно меньшей. Как разъяснили ей сотрудники банка, проценты причислили к вкладу, а саму сумму вклада заявительница сняла по расходному ордеру. И подпись ее стоит! «Бабушка, наверное, забыла!» – в один голос твердили сотрудники. Что теперь делать? Это же были средства на крайний случай.

Выслушав заявительницу, я как бывший банковский служащий решила помочь пенсионерам-инвалидам в создавшейся ситуации.

Договорившись о времени, мы вместе отправились в то самое отделение банка. Без заявительницы со мной бы в банке никто и разговаривать не стал, но собственник средств был рядом. Беседовали с заведующей отделением, еще раз вернувшись по документам на год назад. Та рассмотрела представленные документы, моя спутница написала соответствующее заявление.

И – о чудо! – деньги нашлись. Через неделю пожилой женщине позвонили из банка, руководство принесло извинения.

На днях приходила та заявительница – с огромной благодарностью за оказанную помощь и неравнодушие к ее беде.

ЛЮДИ СОВЕРШАЮТ ПОДВИГ РАДИ ИДЕИ,
РАДИ ЧЕГО-ТО ВАЖНОГО, ЧЕГО-ТО,
ЧТО ОНИ ВСПОМИНАЮТ ПОТОМ С ТЕПЛОМ
И РАССКАЗЫВАЮТ С ГОРДОСТЬЮ, –
ЛЕГКО И МНОГОКРАТНО.

История 24

За закрытой дверью

МФЦ района Нагатинский Затон

Кристина Валериановна Сироткина

Перед началом рабочего дня ко мне подошла женщина и попросила: «Помогите мне. Можно я у вас погреюсь? Я уже несколько часов на улице». Вид у человека был очень растерянный... Я начала уточнять, что же произошло. Она пожаловалась, что никто слушать ее не хочет, а уж помогать тем более... А дело оказалось в том, что ключ от двери в ее квартиру сломался, попасть в свое жилище она не может... Помощи соседей получить не удалось, все отвернулись от ее проблемы. Следует отметить, что заявитель была человеком с особенностью: у нее инвалидность, паралич части лицевой мускулатуры, и речь разобрать довольно трудно.

Мне очень захотелось ей помочь! Я завела ее в центр, усадила, успокоила, налила чай. Через интернет нашла номер телефона слесаря из «Жилищника», обслуживающего наш район. Вызвала слесаря, записала номер его мобильного телефона, чтобы иметь возможность удостовериться, что с нашим заявителем все в порядке, и проблема устранена.

Позже, найдя номер домашнего телефона нашей заявительницы, я позвонила ей, чтобы убедиться в том, что она дома. Ее радости, когда она услышала мой голос, не было предела!

В тот же день она вернулась в наш центр и письменно выразила свою благодарность: все-таки разговорная речь ей дается с трудом. В своей заметке она восторгалась нашим центром и людьми, которые искренне помогают в сложной ситуации и не оставляют человека в беде!

История 25

Прекрасный вид

МФЦ района Хамовники

Александр Александрович Гребенкин

Однажды раздался звонок от пенсионерки, бабушки 90 лет, которая, как выяснилось, очень тяжело передвигается. Она сказала, что ее подруги за чаем дали ей номер моего телефона и заверили, что к руководителю МФЦ района Хамовники можно обращаться по любым вопросам... Сначала я насторожился... Пенсионерка посетовала, что у нее очень грязные окна и снаружи, и внутри и ей давно никто их не мыл. Пенсионерка попросила меня, чтобы я постарался ей помочь хоть иногда видеть красивый пейзаж за окном. Меня очень тронула эта просьба, я незамедлительно обратился к заместителю главы управы по ЖКХ с просьбой оказать содействие. Бабушка перезвонила в течение часа и плакала от радости, потому что окна уже были чистые.

История 26

Необычный посетитель

МФЦ района Южное Медведково

Андрей Агабалаевич Алиев

Обычный рабочий день. Единственное, что его омрачает, погода – промозглая, дождливая и слякотная. Все сотрудники МФЦ находятся на своих рабочих местах, встречают москвичей и стараются помочь им в решении их проблем, впрочем, как и в любой другой день.

В какой-то момент появляется необычный посетитель. Продрогший, грязный, трясущийся от холода и... на четырех лапах, которые он попеременно поджимает. Да-да, собака. Мы, конечно, не специалисты в определении породы, но понятно, что это не дворняга – с ошейником! Завели его в тамбур и начали попытки установить владельца. Первое, что сделал администратор, – объявил по громкой связи о найденной собаке. Хозяина в здании не нашлось, выходит, пес потерялся! Заявители, находящиеся в центре, подключились к поиску хозяина. Некоторые предлагали взять животное временно к себе домой. Наши сотрудники пытались на различных сайтах и в социальных сетях найти информацию о потерявшихся питомцах, поскольку идентифицировать «заявителя» по номеру телефона, указанному на ошейнике, оказалось непросто: последняя цифра стерлась. А пес тем временем показывал своим поведением, что это место ему знакомо. К счастью, после нескольких попыток нам все-таки удалось дозвониться до владельца собаки. И через некоторое

время пес вновь обрел хозяина! Какова же была его радость, когда он его увидел! Вместе с ним радовались и все мы.

История 27

Зайцы и мишки при исполнении

МФЦ Мещанского района

Наталья Вячеславовна Волкова, заместитель руководителя по контролю качества предоставления услуг

Добрую, немного забавную историю хотелось бы поведать в этот раз.

Она имеет право занять свое место в огромном фонде историй и добрых дел, которыми каждую неделю пополняется наша копилка под названием «Мои Добрые дела».

Не так давно в один из будничных дней к нам в МФЦ обратилась девушка. На тот момент, как оказалось, ни одна государственная услуга ей была не нужна. Недаром в народе уже сложилось мнение, что, если возникает проблема, решить которую самостоятельно нет возможности, надо идти в МФЦ: именно там помогут.

Пришла девушка не одна. С ней был малыш, а в руках они держали огромный мешок. Содержимое пакета вызывало некоторые подозрения, пока девушка не начала объяснять причину своего прихода. Совсем недавно в их семье появился второй малыш. Прежде пространство их квартиры позволяло вмещать всех зайцев и мишек, кошек и обезьян, собачек и утят, а когда мама принесла маленького человечка из роддома и поставили дополнительную детскую кроватку, дом стал немного тесноват.

Именно эти плюшевые друзья ютились в том огромном пакете. Они искали себе жилье, а малыш с немного испуганными глазенками смотрел на нас, то хватая руку мамы, то прижимая мешок со своими игрушками, и ждал решения по поводу определения для своих друзей нового дома.

В каждом МФЦ есть уютная комфортная зона не только для взрослых, но и для маленьких посетителей. Малышам нравится заниматься в детском пространстве, играть с игрушками, рисовать, раскрашивать разукрашки и смотреть мультики, а в это время родители, не отвлекаясь на капризы непоседливых деток, успевают оформить все услуги, за которыми обратились в центр.

Просьба молодой мамы, чтобы мы забрали игрушки себе в игровой уголок, никак не подходила под стандарты услуг, предоставляемых центрами, но принимать решение предстояло нам. В этот момент вся ответственность за будущее этих мохнатых, хвостатых и зубастых была на нашем руководстве.

Наш руководитель Наталья Сергеевна Виданова – по-настоящему открытой души человек. Ответ «Не положено»... не сделал бы счастливее ни нас, ни тем более тех, кто обратился с просьбой о помощи. А уж как помочь, решать каждому из нас.

Решение было принято, но в этом решении был один момент, который мы обязаны были организовать правильно. Тем «моментом» был тот самый малыш с испуганными глазенками.

Мы переключились с мамы на малыша, и теперь он стал главным героем, которому предстояло принять решение о судьбе своих друзей. Ведь расставание со своими игрушками для малыша могло стать одним из тяжелых психологических моментов, и расставаться-

то с ними он не хотел, просто в этом была необходимость. Он просто искал им дом.

«Послушай, мы очень рады, что вы с мамой и с такой большой компанией твоих пушистых друзей пришли именно в наш центр. Но ты же понимаешь, что организация, в которую вы обратились, действительно серьезная, это не детский сад и не песочница, здесь специалисты работают с документами. Именно поэтому мы не просто забираем твои игрушки, а ты отдаешь нам своих друзей...

Мы принимаем их к себе на работу... Да-да, именно принимаем на работу! Ты будешь приходить навещать их, а они будут помогать нам. Ты согласен?»

Лицо малыша, после минутного удивления расплылось в улыбке: «Конечно! Я не знал, что так можно! Мама они здесь будут работать!» Малыш то заливался смехом, то, заглядывая в пакет, серьезным голосом что-то говорил своим игрушкам, наверное, давал напутствие, чтобы не «обезьянничали» 😊, а отнеслись ко всему серьезно.

В общем, собеседование «мягких специалистов» с руководящим составом центра было пройдено! Дом для плюшевых друзей был найден, и теперь мама и малыш были в полной уверенности, что его друзья не окажутся в районе мусорного контейнера. Счастливые, именно Счастливые, они пошли домой.

История 28

Вера в чудеса

МФЦ района Южное Бутово

Ольга Викторовна Боловина, ведущий специалист отдела предоставления услуг социального направления

Эта история произошла незадолго до Нового года. В нашем центре был объявлен конкурс на самые интересные детские письма Деду Морозу, по результатам которого детям должны были вручать подарки сотрудники центра в нарядах Деда Мороза и Снегурочки.

Предновогодняя суета, предпраздничное настроение не отменяют забот и проблем в семьях, которые считаются малообеспеченными, в семьях с детьми-инвалидами, которым полагается материальная поддержка государства и правительства Москвы. В моем окне крупный, с немного усталым взглядом мужчина оформляет доплату к пенсии для дочери-инвалида. Программа немного подвисает, но мужчина успокаивает меня и терпеливо ждет, рассказывая при этом свою историю. Они с дочкой переехали из Тульской области. Так уж вышло, что девочка страдает эпилепсией, ей уже скоро 9 лет, а болезнь полностью не отступает, несмотря на лечение и старания. Мама не смогла оставить привычный образ жизни из-за болезни дочери, которой нужен особенный уход, и папа взял на себя все заботы, лечение, сопровождение на реабилитационные процедуры и, конечно, не может совмещать это с работой. Осторожно интересуюсь, все ли свои права как отец ребенка-инвалида он знает, и выясняется, к моему удивлению и его радости, что, кроме доплаты к пенсии, он, как неработающий отец, может оформить для себя

выплаты по уходу за ребенком-инвалидом, что социальная карта ему тоже полагается... Также для него оказалась новой и полезной информация о праве на материальную помощь раз в год.

Пока я подробно рассказывала ему о возможностях и льготах, предусмотренных для его ситуации, в окно несколько раз заглядывала девочка с грустными глазами. Ожидание ее утомляло. И я спросила, написала ли она письмо Деду Морозу с просьбой о подарке. Папа быстренько отправил ее в зал, а мне укоризненно заметил, что незачем ребенку верить в то, чего не может случиться, у нее и так проблем хватает. И хотя я полностью была согласна с мужчиной, я тоже реалистка и мало верю в чудеса, но стала убеждать его, что, кроме возможности занять ее на время, он еще и сможет узнать, чего ей хочется в подарок, и сможет сам поработать Дедом Морозом.

Через несколько минут она протягивала отцу первые результаты творчества, а отец схватился за голову. Я услышала: «Какая еще баба Люба, боже, сколько ошибок!». Но я его твердо попросила, чтобы не мешал ребенку! Кроме того, мне потребовалось все мое красноречие и настойчивость, чтобы убедить отца не прятать прочитанное письмо, а прямо при девочке опустить его в ящик для писем Деду Морозу!

В общем, пособия и социальные карты оформлены, исчерпывающую информацию о льготах папа получил, письмо написано и опущено в симпатичный новогодний почтовый ящик. Для папы много приятного в виде будущих денежных вливаний в скромный семейный бюджет, письмо дочери он тоже прочитал и знает, как ее порадовать в праздник.

А теперь представьте себе мое изумление, когда, прислушавшись к оживленной беседе Деда Мороза и Снегурочки из нашего центра, вернувшихся из похода по домам детей, выигравших в конкурсе новогодних писем, я услышала разговор о том, как всех до слез потрясло и тронуло письмо маленькой девочки, которая описывала их с папой жизнь, собиралась на праздник к бабе Любе и мечтала о

подруге – кукле! Мои коллеги описывали папу, радостно бросившегося угощать их чаем, и девочку, которая обнялась с куклой и не собиралась расставаться с ней даже ночью! Я, конечно, проверила данные и убедилась, что это та самая семья и та самая девочка, папа которой не очень верит в чудеса.

Этот большой и добрый папа, бывая позже у нас в центре, заглядывал ко мне в окно, здоровался, заговорщицки и благодарно подмигивал мне, и глаза у него были веселые. И хотя я-то знаю, что его дочка совсем не из-за моих хлопот получила свой подарок, мне все равно приятно, что я вместе со своими коллегами поучаствовала в такой чудесной новогодней истории.

ГЛАВНАЯ И ПЕРВОСТЕПЕННАЯ ЗАДАЧА –
ВНАЧАЛЕ СДЕЛАТЬ ПОСЛАМИ БРЕНДА СОТРУДНИКОВ.
ТОЛЬКО В ЭТОМ СЛУЧАЕ ЕСТЬ ШАНС ВЛЮБИТЬ В СЕБЯ
КЛИЕНТОВ.

История 29

Фиалки

МФЦ района Таганский

Светлана Валентиновна Горелова, ведущий специалист

Одна из посетительниц обратила внимание на то, что в МФЦ района Таганский много комнатных растений. Женщина обратилась к сотруднику Светлане Валентиновне Гореловой с неожиданной просьбой: присмотреть за ее, жительницы района, зелеными друзьями, пока она будет жить на даче. Получив согласие, она «переселила» горшечные растения из дома в МФЦ, где они цвели, благоухали и радовали глаз до самой осени! Хозяйка осталась очень довольна уходом за своими фиалками и геранями! А Светлана Горелова была довольна и тем, что расширилась возможность заниматься любимым хобби (уходом за цветами), и тем, что помогла заявителю.



История 30

«Гриша, три года»

МФЦ района Обручевский

Григорий Валентинович Куров, руководитель Флагманского центра

В детском уголке в зале я заметил мальчика, который рисовал портрет мамы. Издалека мне мама на рисунке не очень понравилась, и я решил подойти поближе, может, глаза подводят. Но я не ошибся: со зрением у меня действительно беда, но портрет мамы, увы, оказался даже хуже, чем виделся издалека. Я спросил мальчика, как его зовут и сколько ему лет. Костя оказался очень образованным для своих почти четырех лет. Я предложил ему немного помочь и дорисовать его маме серьги, бусы, нарядное платье, грамоту и букет цветов. Когда мама Кости подошла, она очень удивилась, что руководитель МФЦ сидит и рисует с детьми, но не стала акцентировать на этом внимание. Она просто спросила, кто нарисовал этот рисунок. Костя сказал: «Мы!». Я предложил подписать рисунок. Но Костя решил написать мое имя и мой возраст. Когда он спросил меня, сколько мне лет, я ответил: «Мне тоже, как и тебе, три года!». Костя меня поправил: «Мне почти четыре!». Мама осталась довольна.

Пара слов о KPI и мотивации

Добавлю несколько интересных деталей. Недавно разгорелся настоящий спор по поводу мотивации сотрудников. Долгое время мы боролись за внедрение сложных систем KPI. И даже я, признаюсь, придумывал особые показатели для грузчиков, каскадируя их от главной цели компании. Знаете систему сбалансированных показателей? «А какая часть в оплате труда должна быть переменной?» – часто спрашивают меня на всевозможных конференциях. – «А от каких показателей она должна зависеть?» Эти вопросы давно стали привычными, и каких только систем мотивации я не перевидал!

Но вот совсем недавно у меня появилась крамольная мысль. Все это не работает. Ой, подождите бросать мою книгу в огонь. Задумайтесь. У вас работает? Точно? Или это просто средство самоуспокоения? Что-то, что мы можем показать акционерам и сказать: «Ребята, не переживайте. У нас все под контролем. Видите, у нас даже грузчик имеет три KPI, и один из них NPS». *Мы постоянно пытаемся вдохновить грузчика целями президента компании. Но это бессмысленно!*

Скажу еще одну неполиткорректную вещь. Грузчик может и не понять, о чем с ним говорят. Так и происходит в большинстве случаев. Я тысячу раз задавал вопрос – от чего зависит ваша зарплата – в сотнях компаний. Знаете, что отвечают рядовые сотрудники? От того, как решит директор. Вот вам и объективные системы KPI.

В МФЦ у сотрудников нет KPI. Ну они как бы есть... И, подойдя к окошку, вы увидите пульт для оценки обслуживания. Вот только от этой оценки не зависит зарплата сотрудника. Его, конечно, могут уволить или повысить. Могут дать премию за квартал или год. Но системы показателей, к которым привязана оплата труда, нет. Почему? Я говорил много раз: люди не совершают подвиг за деньги.

Но ради идеи, ради чего-то важного, чего-то, что они вспоминают потом с теплом и рассказывают с гордостью, – легко и многократно. Подвиг ради клиента становится не чем-то из ряда вон выходящим, а ежедневной практикой Искреннего сервиса.

Интересно, что наш проект с МФЦ уникален и еще одной деталью. Мы запустили много мотивационных программ. Первая программа в «Уюттере» предполагала денежную премию. Потом мы решили, что лучше сделать ее нематериальной, и ввели накопление очков. Но все равно в итоге их можно было поменять на какие-то блага. От сковородки до путешествия.

В МФЦ мы впервые запустили программу без материального вознаграждения вообще.

Людей делает среда

Когда мы только запускали проект в МФЦ, мы начали с того, что собрали пилотную группу. Это была первая волна руководителей, с которыми мы внедряли новые подходы в управлении сотрудниками.

Одним из них был Александр Лесников. Отдельно стоит рассказать о его биографии. Полковник в отставке. В прошлом служил в ВДВ, потом – известное спецподразделение «Вымпел», потом – специальный отряд по задержанию особо опасных преступников, где он был начальником по боевой подготовке. Затем миграционная служба, а уже из нее он пришел работать в МФЦ, когда формировалась новая команда. Зачем я рассказываю эти детали вам? Очень просто. Я хочу, чтобы у вас сложился образ. Получилось? Достаточно brutальный?

А теперь представьте одно из первых совещаний, где ваш покорный слуга презентовал технологию управления сервисной средой. Одно из главных нововведений – регулярные утренние собрания. Читали Искренний сервис? Тогда вы помните, что мы играем в игры, делаем зарядку, танцуем или рассказываем смешные истории. А теперь совместите все это с сознанием полковника в отставке. Бойца спецназа ГРУ, «Вымпела», начальника по боевой подготовке элитного отряда полиции. Не получается? А зря! Стоит только попробовать.

Но что еще интереснее: эта трансформация происходит с людьми в зависимости от того, какая среда их окружает.

Однажды в центр пришли две женщины. Одна из них была с собакой. С ней она и попробовала пройти в Центр государственных услуг, в чем ей, собственно, было отказано. Она стала возмущаться. Сотрудники пригласили руководителя. А руководитель, им и был наш герой, как вы уже поняли, – культурно объяснил, что вход с животными запрещен. Нельзя же нарушать правила. Женщины повозмущались-повозмущались, но в результате ушли ни с чем.

Но вот прошло какое-то время. И снова аналогичная история. Девушка должна срочно получить паспорт. Ей нужно улетать. Ее ждет такси. Но вот незадача. Она с собачкой. И что делает Александр? Правила-то вы помните. А их нарушать нельзя. Но у нас же Искренний сервис. И он говорит: «А давайте я ее подержу на руках».

Первый случай – по стандарту. Второй – Искренний сервис. Главный вопрос: что принято в вашей компании? Есть правила, а есть среда.

Все зависит от нее. В одной вы будете иметь дело с профессиональным солдатом, который сам по себе является оружием.

В другой этот же человек будет держать на руках чужих собак, играть в игры с сотрудниками, делать для клиента больше, чем достаточно, причем от всего сердца.

История 31

С третьей попытки

Центр госуслуг района Нагатинский затон

Наталья Юристая

Я работаю в центре Нагатинский Затон относительно недавно, являюсь еще стажером. Одной из первых вещей, о которой мне рассказали еще на собеседовании, а потом в учебном центре, был Искренний сервис. Все два месяца своей работы я, конечно же, внимательно наблюдала за коллегами, за организацией и построением работы в центре и поражаюсь терпению ребят, их уважительному и чуткому отношению к каждому обратившемуся в центр заявителю.

Я с головой погрузилась в работу и очень быстро начала ощущать себя частичкой большого коллектива, объединенного одной общей идеей и целью – помогать людям. Недавно произошел случай, которым я хочу поделиться с вами.

Довольно распространенная ситуация: заявитель забывает свой паспорт в центре. Женщина обратилась ко мне в час пик, когда центр был максимально загружен, за получением социальной карты москвича. Было видно, что она очень торопится. Я вошла в ее положение, быстро нашла ее карту и отдала вместе с паспортом. Несколько минут спустя она вернулась – ей снова потребовалась небольшая консультация. Я снова взяла ее паспорт и ввела данные из него в программу, чтобы посмотреть, одобрена ли ей материальная помощь. Получив консультацию, посетительница мгновенно исчезла. Чуть позже, когда я уже закончила работать со

следующим клиентом, я к ужасу обнаружила, что женщина забыла свой паспорт. Я схватила его в надежде, что она еще в центре или недалеко на улице. Выбежала, оглянулась вокруг, добежала до трамвайной остановки, но, увы, ее уже не было.

Я очень расстроилась, ведь потерять паспорт – это не только неприятно, это еще и затраты на его восстановление. А у пенсионеров каждая копейка на счету. Возвращаясь на свое рабочее место, я перебрала кучу вариантов и остановилась на том, что можно просто занести ей паспорт домой, чтобы она недолго расстраивалась, когда обнаружит пропажу. Я посмотрела в базе адрес прописки, но решила сначала позвонить и предупредить о своем визите. Номер, указанный в базе, оказался домашним, и на звонки никто не ответил. После работы я дошла до квартиры посетительницы по указанному адресу, но, к сожалению, дома ее не оказалось.

На следующий день, несмотря на то, что он был выходным, я пришла на работу и положила ее паспорт в сейф, предупредив коллег об этом. Я надеялась, что она вспомнит, что свой паспорт оставила именно у нас. Но шли дни, за ним так никто и не приходил. Ситуация никак не оставляла меня в покое. У меня было ощущение незавершенного дела, состояние, когда чувствуешь, что ты приложил еще не все усилия, хотя мог бы. Каждый день я звонила по телефону, но никто не отвечал. Спустя неделю после работы еще раз наведлась по этому адресу, но результат был таким же – никто не открывал. Я позвонила соседям по лестничной клетке и объяснила им сложившуюся ситуацию. Они с радостью согласились мне помочь. Рассказали, что здесь эта пенсионерка не проживает, живет с детьми, но соседка знает номер ее телефона. Я записала и сразу же позвонила ей. На следующий день я отвезла паспорт по месту фактического проживания бабушки, так как приехать еще раз в наш центр она не могла. Она рассказала, что, обнаружив пропажу, очень расстроилась, но просто не успела подать документы на получение нового, потому что проводит все время с внуками.

Моя заявительница была неописуема рада и поражена тем, что я не осталась равнодушной к ее пропаже. Она искренне поблагодарила меня и Многофункциональные центры в целом за такой Искренний сервис.

ТРАНСФОРМАЦИЯ ПРОИСХОДИТ С ЛЮДЬМИ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ
ТОГО,
В КАКУЮ СРЕДУ ОНИ ПОПАДАЮТ.

История 32

Улыбка – лучшая награда

МФЦ района Войковский.

Татьяна Борисовна Станкевич, специалист отдела предоставления услуг универсального направления.

Ранним субботним утром я спешила на работу. Остановившись на светофоре, увидела, что по пешеходному переходу дорогу переходит пожилая дама. В руке у нее была палочка, было видно, что идти ей нелегко. Тут я заметила, что из сумки у нее выпала какая-то вещь. Я окликнула бабушку, оказалось, что она обронила паспорт, завернутый в пакетик. Она поблагодарила меня и спросила, какой автобус идет до МФЦ. Я рассказала, что как раз там работаю и с удовольствием подвезу ее. Дама была рада такому совпадению и согласилась. По дороге она рассказала, что одинока, в этот район переехала недавно, поэтому еще плохо ориентируется. В прошлом году она потеряла мужа, с которым прожила вместе 50 счастливых лет, и сейчас вступает в наследство. Я подробно рассказала бабушке, какие документы ей для этого потребуются.

Так как на работу я приезжаю обычно в 7:30, чтобы успеть прочесть корпоративную почту и новости на внутреннем портале, я попросила бабушку подождать открытия МФЦ, принесла ей свежую прессу и угостила ароматным кофе. Пока она отдыхала, я помогла ей оплатить госпошлину за документы. А когда рабочий день начался, оформила ей все необходимые документы для нотариуса. Бабушка была очень тронута и благодарила меня.

А я просто была рада, что оказалась полезной, ведь никогда нельзя оставлять пожилого человека без поддержки и участия, а его добрая улыбка – для нас лучшая награда!

С чего начать?

С чего начать? Этот вопрос мне задают постоянно. Как сделать так, чтобы сотрудники совершали подвиги ради клиента? Еще вчера они даже не улыбались. Как привить им Искренний сервис? У меня есть ответ. Открою его вам по секрету. Только вы никому. Договорились?

Начните с малого.



История 33

Простая благодарность

МФЦ района Зябликово.

Анастасия Олеговна Осина, ведущий специалист

За услугой «Жизненная ситуация. Рождение ребенка» обратилась женщина, родившая двойню. Пока шло оформление, она спросила, нет ли у нас места, где она могла бы зарядить телефон: ей сложно еще передвигаться и она хотела бы вызвать такси, а телефон разрядился. Я предложила ей воспользоваться моим личным зарядным устройством. Она была благодарна.

Большое делается малым

Я уже вижу вопрос в ваших глазах. И? Это что, подвиг? Возможно, я удивлю вас, но разрядившийся телефон – это мой любимый прием, с помощью которого я проверяю, насколько ваши сотрудники готовы сделать для клиента больше, чем достаточно.

Я вспоминаю наших друзей в Хабаровске. Мы запустили программу Искренний сервис. И на первой неделе собрали меньше десяти историй. «Подождите, – сказал я. – Как-то это слишком мало. В компании 7000 человек. И всего десять историй?». Оказалось, все просто: остальные истории забраковали. Сотрудник прочитал бабушке состав на этикетке. Сотрудник подал банку с верхней полки. Сотрудник помог найти покупателю товар в торговом зале. Это разве подвиги? Им зарплату за это платят.

«А они могли этого не делать?», – был мой вопрос. «В принципе, да, – ответили мне. – Этого в их должностной инструкции нет. По крайней мере, именно в такой редакции». – «Именно! – продолжил я. – Поэтому давайте засчитывать. Большое делается малым!»

Как говорит мой хороший друг Ольга Полторацкая, о которой я уже упоминал выше: «Если не можешь идти, по крайней мере лежи в правильном направлении».

Не стоит ожидать, что вы бросите клич или издадите приказ о внедрении Искренного сервиса (бывает и такое), а у сотрудников сразу – огонь в глазах и жажда, неутолимая жажда подвигов ради клиента.

Сначала вам нужно создать свою практику Искренного сервиса. Сделать его привычным, а еще важнее – доступным для ваших сотрудников. Показать, что сосед слева сделал чуть больше, чем записано в должностной инструкции. Потом сосед справа. Алле-ап! И у вас уже возникла традиция. «У нас так принято», – часто говорят в МФЦ. И это самый простой и правильный путь.

Но вернемся к Хабаровску, где после совсем скромных мы получили и вот такие истории.

История 34

Нетяжелая ноша

Гипермаркет «Самбери», Хабаровск

В свой выходной день наша коллега Александра зашла в магазин, чтобы сделать несколько покупок.

Уже расплачиваясь, у соседней кассы заметила бабушку, оплачивающую молоко, хлеб и картошку.

Старушка уже собиралась уходить, но оказалось, что пакет с картошкой слишком тяжел, ей не по силам донести его до дома самой. С сожалением бабушка решила оставить покупку на кассе.

Александра услышала разговор покупательницы с кассиром и предложила свою помощь. Рассчитавшись за покупки, наша сотрудница довезла бабушку на машине прямо до дома и помогла поднять покупки на нужный этаж. Та осталась ей очень благодарна.

История 35

Подарки для девочек

Гипермаркет «Самбери», Владивосток

Солнечным майским днем к нам в магазин пришли два мальчика, на вид им было лет по десять.

Они подошли к стеллажу с кружками и долго стояли около него, выглядели при этом крайне растерянно. Я предложила мальчикам свою помощь, и они рассказали, что в честь окончания учебного года хотят сделать сюрприз своим одноклассницам, а в качестве подарка выбрали кружки.

Ребята назвали сумму, в которую нужно уложиться, и мы вместе начали выбирать кружки для девочек.

Мальчишки очень ответственно подошли к выбору подарков.

В нашем ассортименте были представлены кружки с разными рисунками, и ребята тщательно отбирали каждый из них.

«Вот эту, с зайчиком, возьмем, а вот эту, со свинкой, брать не будем, некоторые девочки могут не понять и обидеться», – рассуждали они таким серьезным тоном, насколько серьезным он может быть у десятилетнего человека.

Кружки были выбраны, и выяснилось, что денег хватает еще на шоколадки и конфеты.

Ребята очень обрадовались и побежали выбирать сладкое для чаепития.

Когда все покупки были сделаны, я поняла, что мальчикам самим не донести полные коробки с подарками до школы, тем более что школа находилась в трех автобусных остановках.

Поэтому я предложила ребятам их довести, на что они с радостью согласились. Мальчишки остались довольны, а я – спокойна за здоровье детей и целостность подарков.

Надеюсь, одноклассницы по достоинству оценили этот мужской жест.

Благодарности

Хочется верить, что прочитав мою книгу Вам, как и мне хочется сказать спасибо всем нашим героям, чьи вдохновляющие истории как нельзя лучше объясняют, что же такое Искренний сервис.

Скажу вам ответное спасибо за доверие и терпение, но самое главное – за то, что Вам по-настоящему интересна тема Искренного сервиса. Мы с вами действительно меняем мир, в котором живем, в лучшую сторону. Пусть по чуть-чуть. Но это так.

Лично от себя я хочу сказать главное спасибо моим маме и папе. Все лучшее, что есть во мне, привито и возвращено ими. Все мои ценности и убеждения – продолжение не просто их воспитания, но, прежде всего, нашей многолетней дружбы.

Спасибо человеку, благодаря которому я верю, что вторые половины есть, – моей жене, моему верному другу и спутнику, моему партнеру и практически соавтору. Ведь абсолютно все мои мысли и идеи в самом начале я обсуждаю с ней.

Спасибо моим сыновьям. На первый взгляд может показаться, что я их только учу. На самом деле очень многому я учусь у них. Верю, что они вырастут людьми с большой буквы.

Спасибо моему деду, чьими советами я дорожу и всей моей семье. Для меня нет времени лучше, чем быть с вами.

От всей души благодарю Елену Громову и ее команду: Ольгу Фефелову, Артема Алексеева, Ольгу Афонькину, Елену Ефремову, Евгению Орлову и многих-многих других сотрудников МФЦ Москвы. Горжусь стоять рядом с вами.

Спасибо Михаилу Петухову, Льву Волкову, Наталье Болучевской, Анастасии Артюшкиной: мы добились с вами отличных результатов.

Николаю, Ольге и Ольге Полторацким – замечательной семье, которая своим примером показывает, что бизнес может сделать очень много добра.

Моим друзьям Александру Селиверстову и Александру Саганову: мы вместе, несмотря на временные трудности.

Спасибо Юлии Шабашовой, Елене Гришневой, Валентине Синельниковой, Анастасии Цапенковой, Александру Башкину и всей нашей команде «Искреннего сервиса».

Спасибо всем многочисленным читателям моей первой книги Искренний сервис. Я совсем не ожидал, что первый тираж

разойдется за три недели и установит рекорд, но дело даже не в этом. Спасибо друзья за то, что тема Искреннего сервиса откликается в Ваших сердцах и замечательных примеров становится так много.

Ну и конечно же спасибо Екатерине Кубовской, Оксане Усольцевой, Миле Ивахненко и всем сотрудникам замечательного издательства «Эксмо», которые, выпустив эту книгу в нереально короткие сроки, сами показали пример настоящего Искреннего сервиса.

Искренне Ваш,

Максим Недякин

Читайте продолжение во 2 части книги.

Примечания

1

Государственное бюджетное учреждение «Центральный государственный архив трудовых отношений города Москвы».

[Вернуться](#)

2

Департамент социальной защиты населения – ред.

[Вернуться](#)

Читайте продолжение во 2 части книги.