

# ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР



КАК ПРЕВРАТИТЬ ПРОБЛЕМУ №1  
В ГЛАВНОЕ ПРЕИМУЩЕСТВО  
КОМПАНИИ

МАКСИМ НЕДЯКИН



# МАСТЕР - КЛАСС ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР

## ПЕРЕД ВАМИ УНИКАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВКЛЮЧЕНИЯ СОТРУДНИКОВ

ЛОВУШКА ОТ ДУРАКА: РАЗРУШИТЕЛЬНЫЕ  
ПОСЛЕДСТВИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ФАКТОРА  
И СПОСОБЫ БОРЬБЫ С НИМИ

КОНКУРЕНТНЫЙ АНАЛИЗ ЧЕЛОВЕКА  
В МЕНЯЮЩЕЙСЯ СРЕДЕ

МЕСТО ЧЕЛОВЕКА В МЕНЯЮЩЕМСЯ МИРЕ

ГЛАВНЫЙ НАВЫК

ГЛАВНЫЙ ВОПРОС: ЗАЧЕМ ЭТО МНЕ?

4 ДВИЖУЩИЕ СИЛЫ

- 5 ПРИНЦИПОВ ЛИДЕРСТВА
- ДОВЕРИЕ И ЛОЯЛЬНОСТЬ – ГЛАВНЫЙ ДРАЙВЕР ПРИБЫЛИ КОМПАНИИ
- АМБАССАДОРЫ: ВНЕШНЯЯ ЛОЯЛЬНОСТЬ НАЧИНАЕТСЯ С ВНУТРЕННЕЙ
- КАК РАЗВИВАТЬ ПРОЕКТЫ: ЧЕЛОВЕК-ЧЕЛОВЕКУ
- РАБОТАЮЩИЕ ИНСТРУМЕНТЫ ВКЛЮЧЕНИЯ И ВОВЛЕЧЕНИЯ СОТРУДНИКОВ

**10+ ЛЕТ**  
РАБОТЫ

более  
**200 000**  
ПРИМЕРОВ

**ПОТЯСАЮЩЕГО ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ,  
КАЖДЫЙ ИЗ КОТОРЫХ ЯВЛЯЕТСЯ УНИКАЛЬНЫМ  
ПРЕИМУЩЕСТВОМ КОНКРЕТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

”

Ни в чем человек не будет нуждаться больше, чем  
в другом человеке. Доверие, забота, участие –  
вот главные драйверы успеха сегодня.



# КАК ПРЕВРАТИТЬ ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР В ГЛАВНОЕ ПРЕИМУЩЕСТВО ОРГАНИЗАЦИИ

## Человек - турникет

небольшой рассказ о случае на посадке

Я люблю самолеты. Это - другой мир, а каждый полет - маленькая жизнь. Ты на борту - и ты уже не на земле. Я даже просто люблю сидеть в них. Вы не поверите, если задерживают вылет, а я в самолете и не спешу на следующий рейс - я не переживаю, я радуюсь. Но я не очень люблю аэропорты. Все эти процедуры, пробежки, багаж. Именно поэтому я стремлюсь попасть в аэропорт как можно позже, а на борт как можно раньше. Если посадка идет через телетрап - это сделать легко, просто прошел по нему и все. Но если посадка идет через автобус... Очень важно на него успеть. Причем на первый. Ведь если опоздаешь, ты должен ждать пока соберут второй, а то и третий. Причем важно отметить, что они будут ждать последнего пассажира, а ты думать - и зачем я бежал? Я даже не пользуюсь машиной бизнес - класса. Все потому, что она уезжает последней. И вот как - то раз я приезжаю в аэропорт, прохожу все формальности и иду на посадку, пытаюсь подгадать время так, чтобы не сильно ждать, но и не опоздать на свой первый автобус. И вот я вижу его. Буквально пару шагов. Но сотрудник на гейте дает команду «отправляйте». Прямо перед моим носом. Говорит так, как будто речь идет о старте космического корабля, а он глава управления полетов. Сакральный момент. Я говорю, подождите. Можно я поеду на нем? Я пассажир бизнес -класса, я не хочу ждать свою машину, я хочу быстрее на борт. «Вы что на голове у кого-то поедете?» – задает мне вопрос начальник вылета. Я говорю: «Да подождите. Там точно есть место для одного человека. Давайте посмотрим, и, если его не будет – вернете меня назад». «Я все сказал», - говорит мне страж и перегораживает своим телом дорогу. Я ворчу. Звоню в консьерж службу, чтобы оформить жалобу. Меня обидело даже не то, что меня не пустили. Обидело то, как. Зачем было разговаривать со мной резко? Зачем преграждать путь?

Я адекватный человек с самым высоким статусом в программе лояльности уже 10 лет. Я люблю эту авиакомпанию. Я не собираюсь прорываться с боем. И я вообще не сильно люблю скандалы.



Автор бестселлеров «Искренний Сервис» (первая в мире книга, написанная о сервисе на русском языке) и «Превосходя ожидания» (Деловая книга года, 2018 РwC)

Эксперт-практик №1 в России в области клиентского сервиса, автор концепции Искренний Сервис

Руководитель проекта Правительства Москвы «Мои документы - Мой Искренний Сервис»

Член общественного совета Департамента здравоохранения Правительства Москвы, Главный деонтолог Москвы, Главный Внештатный Специалист по медицинской этике

В прошлом член совета директоров розничной сети «УЮТЕРРА» (более 100 гипермаркетов товаров для дома, крупнейшая сеть в восточной Европе), Владелец розничной сети SPAR

Владелец сети кондитерских магазинов

Среди клиентов: THE RITZ CARLTON, PORCHE, АЗБУКА ВКУСА, ПЭК, ГАЗПРОМБАНК и многие другие

«Проработав в корпорации Marriott 17 лет, 5 из которых в Ritz Carlton, я думала, что почти все знаю о высококлассном сервисе, пока не прочла книгу Максима Недякина «Искренний сервис». Его кросс-функциональный взгляд позволяет преодолевать новые вызовы в индустрии и обогащать культуру гостеприимства нетривиальными подходами»

Оксана Леоненко,  
Генеральный директор The Carlton Moscow  
(бывш. The Ritz Carlton).



И совсем не люблю, когда из-за меня кто-то страдает. Именно поэтому, через пять минут после жалобы я ее отменяю. О чем примирительно говорю ему. А также о том, что с ним первым произошла такая ситуация за 10 лет, и можно было выбрать немного другой тон. Но он молчит. Это странно, когда вы разговариваете с кем-то, а он с вами - нет. Я задаю вопрос - а Вы почему меня игнорируете? «Я Вам Все Сказал», - чеканит мой герой. Подъехал и заполнился второй автобус, и я уже почти захожу в него, но тут подъезжает машина для бизнес-класса. Какой мне смысл теперь торопиться - думаю я. Поеду положенным транспортом. Много пассажиров бизнес-класса осталось? Вы единственный. То есть, думаю я. Я сяду - и мы поедem. Ок. Сажусь. Жду. Большой автобус уезжает. Я жду. Ничего не происходит. Я спрашиваю у водителя - почему мы не едем? Мы ждем отмашки от представителя. А представитель ее не дает. В общем угадайте, каким по счету я попал в самолет? Последним... Но в это истории важен не мой порядковый номер, а то, что, и главное как, делали сотрудники. Водитель шутил. Поменял музыку в автомобиле. В общем, был на высоте. Борт - проводники, несмотря на мой хмурый вид, просто порхали вокруг меня. О чем я сразу же написал благодарность через консьерж -службу.

**А СОТРУДНИК НА ПОСАДКЕ... ПРОСТО ВЕЛ СЕБЯ, КАК ТУРНИКЕТ. И ЭТИМ ВСЕ СКАЗАНО. ЧЕЛОВЕК-ТУРНИКЕТ.**

**Говоря о развитии технологий, я точно знаю, что они заменят все, что смогут заменить. Все, где они лучше. Все, где не создается никакой добавленной ценности. Как в этом случае. Вопрос лишь в том, что компании критически важно ее создавать везде, где это возможно. Потому что, если компания не сможет конкурировать ценностью – ей придется конкурировать только ценой. Абсолютно логично вести все к автоматизации и сокращению звеньев, которые не создают ничего кроме затрат. Ведь, в конечном итоге, именно таким звеном становится человек - турникет.**

**Логично просто заменить его на настоящий турникет, которому не нужно будет платить зарплату. Вот только человеку нужен человек. И именно в этой точке, где встречаются два человека, и создаются либо преимуще-**

Прошло несколько месяцев с этого случая. И я снова летел Аэрофлотом. И знаете что? Зайдя на борт я встретил того же самого старшего бортпроводника. К моему удивлению она обратилась ко мне по имени. И встретила бокалом шампанского. Что удивительного, спросите Вы? Да, в целом ничего. Кроме того, что я люблю шампанское на борту. Она запомнила это. А перед вылетом, знакомилась со списком пассажиров, узнала меня, вспомнила о моих предпочтениях и сделала комплимент. Важно, что она могла этого не делать. В ее инструкциях этого нет. Уверен, что компании Аэрофлот просто необходимо знать ее имя - Кононыхина Светлана - один из ответов на вопрос, почему я летаю этой авиакомпанией 20 лет.

## **ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР - ГЛАВНАЯ ПЕРЕМЕННАЯ**

**Для большинства компаний человеческий фактор является главной проблемой, которую они стремятся нивелировать за счет внедрения ИИ и других современных технологий. Они не принимают во внимание только одно - технологии доступны любой организации. Microsoft office работает в миллионах компаний и не создает никаких уникальных преимуществ. Ни в чем человек не будет нуждаться больше, чем в другом человеке.**

**ДОВЕРИЕ, ЗАБОТА, УЧАСТИЕ - вот главные драйверы формирования лояльности сегодня.**



# ИСКРЕННИЙ СЕРВИС

## ОПЫТ РЕАЛИЗАЦИИ:

“

**«ИСКРЕННИЙ СЕРВИС»** - путь от неверия до технологии, которая работает и меняет отношение к жизни.

Чтобы применить идею «на себе», в своей организации, нужно ее полюбить и творчески переработать, тогда она становится тем, что начинает прорастать и жить.

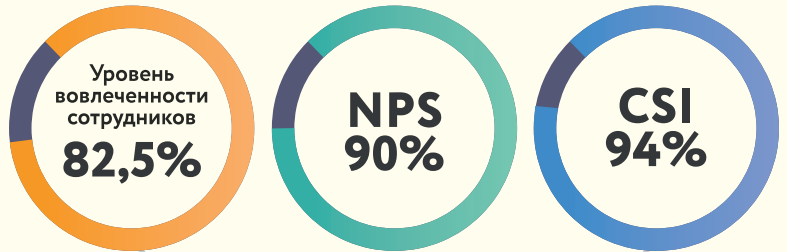
**«ИСКРЕННИЙ СЕРВИС»** - это то, во что мы поверили. Сначала с опаской, потом почувствовали, что она работает, а теперь понимаем, что любые задачи и новые проекты мы не рассматриваем без этой технологии.

Ольга Фефелова, директор МФЦ  
Правительства г. Москвы  
(Центры «Мои документы»)

”

**МОИ ДОКУМЕНТЫ** МОСКВА **МОИ ИСКРЕННИЙ СЕРВИС**

## РЕЗУЛЬТАТЫ:



Проект **«ИСКРЕННИЙ СЕРВИС»** был **НОМИНИРОВАН НА ПРЕМИЮ ООН** в области государственного управления от Российской Федерации в 2021 году.

## РБК

Гуру клиентского сервиса предложил бизнесу перенять опыт московских МФЦ.

По мнению бизнесмена и эксперта по сервисной стратегии **Джона Шоула**, в Москве государственный сектор справляется с клиентским сервисом лучше, чем бизнес.

**«В МФЦ УЛЫБАЮТСЯ БОЛЬШЕ, ЧЕМ ВО ВСЕЙ МОСКВЕ»**, заметил эксперт.

## «МЭРУ МОСКВЫ НАДО СТАТЬ МЭРОМ НЬЮ-ЙОРКА»



Шоул также предложил иностранным правительствам ориентироваться на опыт Москвы. «Я не знаю ни одного государственного учреждения в США, которое бы предоставляло настолько широкий спектр услуг.

**Я ДУМАЮ, ЧТО МЭРУ МОСКВЫ НАДО СТАТЬ МЭРОМ НЬЮ-ЙОРКА**, - сказал бизнесмен с улыбкой.

Он наверняка на 100% лучше сделает работу мэра Нью-Йорка. У меня ощущение, что Москва более клиентоориентированный город, чем Нью-Йорк или Миннеаполис, где я живу».





## МОЯ ПОЛИКЛИНИКА

“

### "ИСКРЕННИЙ СЕРВИС"

для медицинской организации - это ключ для выстраивания пациентоцентричной среды. Основные идеи легли в основу трансформации и принятию нетривиальных управленческих решений на Станции скорой и неотложной медицинской помощи им. А.С. Пучкова Департамента здравоохранения города Москвы. Для нас – это путь к сердцу пациентов и сотрудников, что в свою очередь сказывается на качестве оказания медицинскую помощи.

Главный внештатный специалист по скорой медицинской помощи Департамента здравоохранения г. Москвы, Главный врач ССиНМП им. А.С.Пучкова, доктор медицинских наук, профессор Плавунув Николай Филиппович

”

### Поликлиники начали работать по стандартам искреннего сервиса

Администраторами в московских поликлиниках станут 1500 сотрудников центров госуслуг «Мои документы». Вчера «ВМ» побывала в медицинском учреждении, где уже появились новые работники.

Третий филиал городской поликлиники № 134 недавно открылся после капитального ремонта. Теперь это обновленное современное здание с модным дизайном по единому московскому стандарту. Но внешность здесь играет второстепенную роль, ведь самое главное — прием пациентов, оказание им качественной медицинской помощи. Чтобы реализовать эту концепцию, в поликлиниках посетителей встречают специалисты центров госуслуг — администраторы.

Они проходят специальное обучение, направленное на изучение специфики работы в поликлиниках и действий в нестандартных ситуациях. — Перед встречей с пациентами в поликлиниках администраторы проходят специальную подготовку. Для них проводится обучение, состоящее из нескольких этапов, направленное на изучение функционала, специфики работы в поликлинике, развитие навыков проактивного поведения и работе в нестандартных ситуациях с сохранением ориентации на интересы пациента. — рассказала руководитель проекта, начальник управления корпоративного развития центров госуслуг Наталья Чистякова.

На входе в медицинское учреждение нас встречает сотрудник в ярком голубом жилете. — Здравствуйте, чем я могу вам помочь? — интересуется



Вчера 10:23 Администратор Марк Плавский в поликлинике помогает москвичке Лие Никольниковой записаться на прием к врачу

ся администратор Марк Плавский. В этот момент к нему обращается женщина средних лет. — Помогите записаться на прием, а то никак не разобраться, — просит москвичка Лия Никольникова. Администратор сразу же устремляется ей на помощь. А я наблюдаю за его работой со стороны и приятно удивляюсь тому, как вежливо и внимательно Марк учит пациентку пользоваться инфоматом. — Моя задача — помочь посетителям, ответить на вопросы, рассказать о городских сервисах. Мы меняем стереотип того, каким раньше были визиты в поликлинику, — поделился администратор. Готов Марк ответить и на нестандартные вопросы. Например,

однажды его спросили о расположении ближайшей остановки транспорта. Помогут сотрудники центров госуслуг и в случае, если вы что-то потеряли на территории поликлиники. Кстати, Марк Плавский совершенно случайно стал администратором. — Я переехал из другого города в Москву, пришел в центр госуслуг и был настолько поражен их искреннему сервису, что и сам захотел стать частью этого проекта, — рассказал он. От своей работы он получает удовольствие. Это позитивное настроение передается и пациентам, которые благодарят Марка улыбкой.

МАРЬЯНА ШЕВЦОВА  
m.shetsova@vm.ru

#### ПРЯМАЯ РЕЧЬ

АНАСТАСИЯ РАКОВА  
ЗАМЕСТИТЕЛЬ МЭР МАСКВЫ  
ПО ВОПРОСАМ СОЦИАЛЬНОГО  
РАЗВИТИЯ

В 2020 году в качестве эксперимента мы начали коллаборацию «Мои документы» и поликлиник. Функции администраторов поликлиник стали выполнять сотрудники центров госуслуг. Этот проект понравился и москвичам, и врачам поликлиник. Поэтому с этого года функции администраторов в поликлиниках будут выполнять штатные сотрудники МФЦ. Более того, мы впервые вводим такую функцию, как администраторы по этикету. Это в совокупности повысит комфортность наших поликлиник.

Помимо внедрения технологий Искреннего сервиса в среде медицинских работников Правительство Москвы запустило проект, в котором 1500 сотрудников МФЦ станут администраторами в поликлиниках

“

Сегодня выигрывают за счёт владения технологией! Технология искреннего сервиса эта та технология которая объединяет работников в коллектив и сближает с пациентом! Словом это технология успеха!

Старшинин А.В. Заместитель министра здравоохранения г. Москвы

”



# ПРАКТИЧЕСКИЕ ИНСТРУМЕНТЫ

**В ХОДЕ ПРОЕКТА  
ВНЕДРЯЮТСЯ  
ПРАКТИЧЕСКИЕ  
ИНСТРУМЕНТЫ,  
ДОКАЗАВШИЕ СВОЮ  
ЭФФЕКТИВНОСТЬ  
В ХОДЕ ДЕСЯТКА  
ПРОЕКТОВ**

Система постановки текущих задач, связывающая цели организации, стратегию, идеология, переводящая их в поведение сотрудников



Система непрерывного «короткого» обучения сотрудников в процессе работы



Система управления настроением сотрудников



Система идеологической работы



Система контроля и обратной связи



# РЕЗУЛЬТАТ СОЗДАЕТСЯ В ПОЛЯХ



Наш **ОСНОВНОЙ ФОКУС** на внедрении инструментов работы с линейным персоналом.



**ОДНА ИЗ ЗАДАЧ** – изменение роли руководителя с формального руководства на лидерство в команде.



**ОДИН ИЗ НОВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ** – время нахождения зале. Присутствие руководителя в зоне создания результата и необходимая для этого перестройка процесса играют одну из ключевых ролей в проекте.



## В ЗОНУ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЛИДЕРА ПОПАДАЮТ:

Работа с позитивной атмосферой

Настроение сотрудников

Создание сервисной среды

Работа с идеологией

Постоянное обучение сотрудников



# СОТРУДНИКИ = ПОСЛЫ БРЕНДА!

ХОТИМ МЫ ЭТОГО ИЛИ НЕ ХОТИМ..

Именно они в конечном итоге, решают, есть ли она вообще в компании или нет. Именно от них зависит впечатление, а значит, и восприятие клиента.

Стратегия компании пишется руководством, но делается руками рядовых сотрудников.

Мы гордимся тем, что способны изменить отношение и поведение не только топов, менеджеров и разного уровня специалистов, но и уборщиц, гардеробщиц, грузчиков.

Перефразируя известное выражение, мы говорим: Уборщица ест стратегию на завтрак!

Можно спроектировать множество конкурентных преимуществ и фишек, но если их нет в голове, руках и сердцах сотрудников.. то их просто нет

# ИСКРЕННИЙ СЕРВИС

**ГЛАВНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ ПРОЕКТА -  
НОВАЯ «КОЛЕЯ», НОВЫЕ ПРИВЫЧКИ,  
НОВОЕ ПОВЕДЕНИЕ СОТРУДНИКОВ**



**НАЧИНАЕТСЯ С  
ОТНОШЕНИЯ К СЕБЕ  
И ТОМУ, ЧТО МЫ ДЕЛАЕМ.**

И неважно, кого мы понимаем под этим «Мы». Коммерческую компанию, главной целью которой является прибыль, или бюджетную организацию, чья задача сделать город более комфортным для людей. Уборщицу или главного бухгалтера, Мэра или специалиста центра госуслуг.



Все мы можем просто приходить на работу.  
**А МОЖЕМ ДЕЛАТЬ ЧТО-ТО,  
ЧТО ВЫЗЫВАЕТ ВОСХИЩЕНИЕ.**  
Как в тех историях, что представлены ниже.

“

**ЛЮДИ НЕ СОВЕРШАЮТ ПОДВИГ РАДИ ООО ИЛИ  
ГБУ, НО РАДИ ИДЕИ, РАДИ ЧЕГО-ТО ВАЖНОГО,  
ЧЕГО-ТО, ЧТО ОНИ ВСПОМИНАЮТ ПОТОМ С  
ТЕПЛОМ И РАССКАЗЫВАЮТ С ГОРДОСТЬЮ, -  
ЛЕГКО И МНОГОКРАТНО.**

”

# ИСКРЕННИЙ СЕРВИС

## ПРИМЕРЫ ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ

**В КОПИЛКЕ ИСКРЕННЕГО СЕРВИСА БОЛЕЕ  
250 000 ВЫДАЮЩИХСЯ ПРИМЕРОВ.**

ВОТ НЕКОТОРЫЕ ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ МФЦ Г. МОСКВЫ

## Я ПРОСТО НЕ МОГЛА ИНАЧЕ

После окончания рабочего дня, закрыв смену, переодевшись, я собралась к выходу, время уже было 22.20. Выходя из центра, я увидела, что рядом с дверьми сидит девушка и плачет. Не смогла пройти мимо, я подошла к девушке и спросила, что у нее случилось. Девушка, плача, сказала, что она опоздала в МФЦ. Она торопилась к нам, чтобы забрать выписку из ЕГРН, которая ей была очень нужна именно сегодня, т. к. завтра в 7 утра у нее вылет из аэропорта Шереметьево. Но подъезжая к ТЦ, где находится наш МФЦ, она попала в аварию, машина сильно повреждена, но сама не пострадала, хотя на лице и шее были видны ушибы и ссадины. Я не осталась равнодушна к ее беде, позвала ее с собой, быстро скинула куртку и села за рабочее место. Через 15 минут девушка уже улыбалась, она смогла получить выписку и была очень счастлива. И постоянно говорила спасибо. Я очень надеюсь, что в дальнейшем у нее все будет хорошо.

## НЕ ПРОСТО ЗАПИСЬ В ТРУДОВОЙ

В день рождение моей сестры рабочая смена была до 16:45, я спешила на праздник. Спустившись, я увидела расстроенную женщину около 70-ти лет. Я подошла к ней и спросила, что произошло. Любовь Петровна рассказала, что сегодня ездила по делам, сначала на автобусе, а потом села на трамвай, и только тут поняла, что сумку со всеми документами забыла в автобусе или трамвае. В ту же минуту я поняла, что не уйду, пока не помогу, и начала звонить, сначала в Московский транспорт, затем в бюро находок, потом машинистам. Звоним уже 3-му машинисту трамвая, и вот удача ценный груз у него, и через 20 минут он будет проезжать остановку недалеко от нас. Вместе мы дождались заветного трамвая, а вместе с ним пакет с документами. Любовь Петровна стояла, прижимая пакет к груди, и сказала, – «все-таки Специалист МФЦ – это не просто запись в трудовой книжке».



## МАРШ МЕНДЕЛЬСОНА

Ко мне попала на регистрацию брака немолодая пара. В процессе оформления актовой записи заявительница поведала их нелегкий путь к этому браку. Ещё в школьные годы зародилась любовь в этих сердцах. Жили они в одном городе и даже учились в одной школе. Но жизнь штука сложная, и она разъединила эту пару. Продолжение учебы в разных городах, их последующие браки и построение жизни. Но спустя много лет им суждено было встретиться совершенно случайно. Он давно развёлся, она стала вдовой. Но их детские чувства не остыли, а наоборот разгорелись сильным пламенем. И несмотря на за 70... решили расписаться. Она посетовала, что записаться на ближайшее время на регистрацию брака в торжественной обстановке не представилось возможным, хотя несмотря на возраст, ей хотелось обменяться кольцами под эти чудесные звуки марша Мендельсона. Я любовалась этой интеллигентной парой, на то, какими глазами они смотрели друг на друга, в душе желая каждому такого счастья. Когда я закончила оформлять актовую запись и понесла документы на подпись руководителю, я скачала на телефон Марш Мендельсона и в голове прокрутила особые слова для поздравления такой пары. Когда дошло время для поздравления, я включила марш и сказала эту речь. На глазах женщины выступили слезы радости. Она была безмерно рада. Она сказала, что это было настолько неожиданным, но очень и очень приятным. Поблагодарила за проявленное внимание и заботу, а слезы так и лились из этих счастливых глаз.

## НЕОЖИДАННАЯ КОМПАНИЯ

Лето было в самом разгаре! Ко мне на приём пришла Мария по вопросу открытия лицевого счета в связи с покупкой квартиры. В ходе оформления услуги я предложила заявителю принять участие в проекте «Спортивные выходные». Мария сказала, что с удовольствием приняла бы участие, но одной ей не комфортно - она чувствует себя неловко в незнакомых местах, а друзей у нее пока нет в Москве, которые могли бы составить ей компанию. Я рассказала ей о тренировках на свежем воздухе в красивых парках нашего города. Весомым аргументом для Марии стало то, что это не только полезно для здоровья, но ещё и отличная возможность найти новых друзей!) Недолго думая, Мария сказала, что заполнит анкету, если я составлю ей компанию. Это предложение меня удивило, но я решила поддержать Марию. Мы с ней выбрали тренировку и записались. В назначенный день мы встретились на спортивной площадке и провели время с пользой для здоровья. Мария поблагодарила меня, что я ей составила компанию!

## СЕЙЧАС ВЫЛЕТИТ ПТИЧКА

В один из рабочих дней, проходя мимо фотокабины, расположенной в нашем центре, я увидела, что мама с маленьким ребенком пытаются сфотографироваться. Но, увы, безуспешно. Девочка так сильно капризничала, что не поддавалась на мамины уговоры. Я подошла к ним и предложила свою помощь, сказала девочке, сейчас появится вспышка, из которой «вылетит птичка», только надо стоять смирно, чтоб её не спугнуть. Я на время отошла, чтоб распечатать раскраску с птичкой. Девочка спокойно сфотографировалась, и я протянула ей красивую раскраску. Дочка была счастлива, а мама — очень довольна, что сможет подать сейчас документы на оформление загранпаспорта для ребенка.



## ЗОНТ

---

Ко мне обратилась заявитель Ирина с целью оформления льгот по ЖКУ. Это была женщина-инвалид с заболеванием ДЦП. Внимательно выслушав Ирину, я проконсультировала заявителя и оформила услугу. После приема я предложила помощь и сопровождала Ирину до выхода из нашего центра, так как женщине было тяжело передвигаться самостоятельно. В этот момент на улице начался сильный дождь, и Ирина очень расстроилась, что не сможет добраться в такую погоду домой. Я поспешила вызвать женщине такси и принесла свой зонт, чтобы она не промокла в такую непогоду.

## СОВЕРШАЙТЕ ДОБРЫЕ ПОСТУПКИ

---

Как всегда быстро перемещаясь из отдела в отдел, следя за временем ожидания в очереди, мой взгляд привлекла женщина, которая сидела в зале ожидания и плакала. Я не смогла пройти мимо. Спросила, что произошло. Женщина рассказала историю. Что подала документы в Росреестр на регистрацию права собственности, и плановая дата выдачи попадает на выходные дни. Проблема в том, что была забронирована ячейка в банке, и сегодня последний день аренды ячейки, и если документы о регистрации права собственности не будут предоставлены в банк до 20:00, то она потеряет деньги и квартиру. Продлить аренду ячейки она не может, так как вторая сторона - продавцы находятся за границей. Я попросила подождать заявительницу, пока я буду выяснять данный вопрос. Позвонила в Росреестр. Мне сказали, что право собственности зарегистрировано, и сегодня курьеры забирают данный пакет. Но только на следующий день документы будут доставлены в МФЦ. Подойдя к заместителю руководителя центра и объяснив ситуацию, мы связались с Росреестром и попросили не отправлять документы с курьером, договорившись о том, что мы сами заберем документы сегодня и выдадим заявителю в центре. Пакет документов был доставлен в центр и получен заявителем. Счастью не было предела! Совершайте добрые поступки, от этого мир становится светлее и приятнее, не отворачивайтесь от чужого горя, старайтесь чем-то помочь. Будьте внимательны не только к себе, но и к другим.

## ПОМОЩЬ ЗА ПРЕДЕЛАМИ ИНСТРУКЦИЙ

---

К нам в центр обратился мужчина, у которого сломалась газовая плита. Но вызвать мастера самостоятельно он не мог, поскольку перенес операцию на гортань и теперь его еле слышно. И он не знал, какая организация занимается ремонтом... У нас такой информации тоже не было, но оставить мужчину с его проблемой наедине я не могла. В промежутках между выдачей талонов заявителям и консультаций по услугам, я пыталась найти в интернете информацию о ремонте газовых плит. И наконец, я нашла! Через день мне на мобильный телефон позвонил мастер. Сообщил, что неполадка устранена, и заказчик просил позвонить мне и еще раз поблагодарить за помощь.



## ПОТЕРЯШКА

---

В один из рабочих дней я вызвала талон в свое окно, заявитель мне сообщила, что кто-то забыл записную книжку, и передала мне её. Блокнот был именованным, и я быстро поняла чья эта потеряшка. В заявлении по услуге был указан номер телефона. После приёма я незамедлительно позвонила владельцу записной книжки. К моей радости Ольга Владимировна была еще в нашем центре в зоне электронных услуг, я спустилась к заявителю и вернула ей её блокнот, на что она поблагодарила меня и сказала, что он ей очень дорог как подарок от близкого человека. Эта небольшая помощь улучшила мне настроение на весь оставшийся рабочий день.

## КРЕАТИВЧИК

---

Работала в ночную смену в больнице ГКБ им. И.В. Давыдовского, поступила пациентка с диагнозом обморок. Девушка упала в обморок а улице, испачкав одежду. Низ одежды был сильно порван. После обследования пациентка не нуждалась в госпитализации, ее выписали. Мы с коллегой Дьячковой Светланой с помощью марли, одноразовой простыни и степлера сделали пациентке юбку. Девушка была благодарна, а сотрудники Департамента Здравоохранения Москвы были приятно удивлены нашему мышлению.

## «ХЛОПОТНОЕ ДЕЛО ПЕРЕЕЗД»

---

В МФЦ Внуково обратился пожилой мужчина, который не так давно перебрался в новую квартиру, в связи с чем ему необходимо было зарегистрироваться в новое жилье по месту жительства. В ходе приема дедушка долго жаловался, что переезд это очень хлопотное дело и отнимает много сил и средств, а много вещей осталось на старой квартире, которую в скором времени требовалось освободить для новых владельцев, тем более что ему в настоящее время некому помочь, так как родственники проживают в другом городе, а его единственная дочь уехала из Москвы на длительное время по работе. Так же вовремя оказания услуги выяснилось, что новое и старое жилье находятся в пределах района Внуково. Так как я работал в первую смену и к этому времени мой рабочий день уже заканчивался, я предложил пожилому человеку свою помощь в переезде, потому как в этот день приехал на работу на автомобиле. В течение вечера за несколько поездок я помог дедушке перевезти большую часть вещей и мелко габаритной мебели со старой квартиры на новую, чем очень обрадовал старика, который долго не мог поверить, что я ему помогаю абсолютно бескорыстно. Это предложение меня удивило, но я решила поддержать Марию. Мы с ней выбрали тренировку и записались. В назначенный день мы встретились на спортивной площадке и провели время с пользой для здоровья. Мария поблагодарила меня, что я ей составила компанию!



## НЕ ОСТАТЬСЯ В СТОРОНЕ

---

К нам в центр обратилась пожилая женщина, у которой случилась нестандартная ситуация, у пенсионерки заклинило дверь. Я не смог остаться в стороне, так как я невольно узнал, что у нее из родственников никого нет. Тогда я предложил помощь в вызове сотрудника ГБУ Жилищник для вскрытия её входной двери. Дождавшись конца моего рабочего дня, мы с женщиной отправились на встречу со слесарем, который вскрыл дверь, но повредил саму замочную скважину. Я предложил Анне Петровне, так звали пенсионерку, отвезти до магазина и приобрести дверной замок. Когда я привез её домой, и вмонтировал новый замок в дверь, пенсионерка сияла от радости и была очень признательна.

