Более 3,3 тысяч обращений от кировчан принято с помощью новых сервисов МФЦ

Подведены первые итоги работы коммуникационных сервисов центров «Мои Документы»

За пять месяцев работы новых коммуникационных сервисов операторы многофункциональных центров обработали более 3,3 тысяч обращений от кировчан. С ноября прошлого года жители Кировской области могут задать вопросы о получении госуслуг, используя чат-бот на официальном сайте центров «Мои Документы», а с февраля этого года отправлять вопросы можно еще и в нескольких популярных мессенджерах.

Новые сервисы — это цифровые помощники, с помощью которых кировчане оперативно в режиме онлайн получают ответы на вопросы, касающиеся работы сети МФЦ, подведомственного учреждения министерства информационных технологий и связи Кировской области.

Отметим, что по результатам рейтинга Минэкономразвития России Кировская область входит в число лучших регионов по уровню эффективности организации деятельности МФЦ. Рейтинг представляет комплексную оценку деятельности сети. В регионе оказывается более 200 государственных и муниципальных услуг. Системная работа по повышению качества предоставляемых услуг и внедрению новых социально значимых сервисов — на контроле вице-губернатора Кировской области Андрея Плитко.

Все обращения кировчан через новые коммуникационные сервисы поступают в колл-центр кировского МФЦ, где обрабатываются операторами. Ответ жители региона получают в самые короткие сроки. С момента запуска новых сервисов в колл-центр поступило 3 360 обращений, из них 3 169 было направлено через чат-бот на сайте МФЦ, а 191 сообщение — в мессенджерах.

— Жителей Кировской области больше всего интересует порядок предоставления государственных и муниципальных услуг. Самыми востребованными на сегодняшний день являются услуги министерства социального развития и министерства внутренних

дел, — поясняет министр информационных технологий и связи Кировской области Юрий Палюх.

Напомним, что в связи с введением в Кировской области режима самоизоляции в целях предупреждения дальнейшего распространения коронавирусной инфекции с 30 по 5 апреля в офисах центров «Мои Документы» прием граждан не осуществляется. Также временно приостановлена предварительная запись на получение государственных и муниципальных услуг.

При этом государственные и муниципальные услуги можно получить в режиме онлайн через единый портал государственных услуг (gosuslugi.ru). Этот сервис доступен круглосуточно. Кроме того, при оформлении услуг через портал действует скидка 30% на оплату государственной пошлины. Вопросы по работе на портале государственных услуг можно задать
по телефону: 8 – 800-100-70-10.

Для того, чтобы воспользоваться новым сервисом в мессенджерах, необходимо отправить текстовое сообщение с вопросом в любое из приложений: WhatsApp, Viber и TamTam
на номер: 8 -922-906-27-50 или позвонить по телефону колл-центра МФЦ: 8-800-707-43-43. Режим работы колл-центра: с понедельника по пятницу с 10:00 до 17:00, в субботу — с 10:00 до 15:00.

Для получения консультации по вопросам работы сети центров и предоставления услуг в чат-боте, заявителю необходимо нажать кнопку «Сообщение» в правом нижнем углу на официальном сайте моидокументы43.рф и сформулировать вопрос в чат.