

# «Держат марку»

Call-центр главы Перми признан одним из лучших в стране

**Д**иплом первой степени на общероссийском форуме муниципальных практик — это признание эффективности упорной и последовательной работы, которую вот уже восемь лет проводит коллектив call-центра. С заслуженной победой работников центра на прошлой неделе поздравил глава Перми Игорь Сапко, который сам регулярно проводит прямые линии с горожанами.

**Игорь Сапко, глава Перми:**

— У меня большой опыт прямого общения с людьми и могу ответственно сказать: дело это непростое, требующее внимания, такта и быстроты мысли. Считаю, что совершенно заслуженно работа сотрудников call-центра была удостоена высокой оценки на двух последних форумах лучших муниципальных практик. Наш опыт вызвал большой интерес в других городах, но пока, насколько я знаю, таких высот ещё никто не достиг. Так что искренне желаю коллективу «держат марку» и дальше, искать и находить новые интересные формы общения.

Идею call-центра Пермь заимствовала у города-побратима Луисвилля. Однако если в Америке это муниципальная служба, то у нас этим занимается частная компания. Главный плюс этого различия — операторы всегда на стороне человека, который обращается со своей проблемой.

Пермяки уже привыкли, что, обратившись в call-центр главы города, они всегда получают ответы на свои вопросы, будь то нужный телефон, информация об услугах, которые оказывает муниципалитет, или же оперативная консультация.



При необходимости операторы помогут направить запрос в администрацию города или аппарат думы. Многие вопросы здесь берут на контроль и отслеживают их рассмотрение.

«Наш опыт действительно уникальный. Ни в одном муниципалитете подобного нет, есть справочные службы по отдельным темам: ЖКХ, образование, благоустройство и так далее. У нас же создана справочная база, с помощью которой операторы могут дать ответы практически на любой вопрос, который касается жизни города. Сегодня в call-центре собралась команда единомышленников, которые ставят для себя новые цели, стремятся быть полезными каждому жителю Перми», — рассказала Марина Мальцева, начальник отдела по работе с обращениями граждан аппарата Пермской городской думы.

Кроме операторов, которые принимают звонки пермяков с понедельника по субботу с восьми часов утра до восьми часов вечера, раз в неделю на линии дежурят представители муниципальной власти.

Например, на прошлой неделе на вопросы жителей отвечали специалисты городского департамента образования Перми. Больше всего горожане интересовались возможностью предоставления и обмена мест в дошкольных учреждениях. Почти все позвонившие сразу же получили ответы на свои вопросы и практические советы, как им решить свою проблему. Один вопрос был взят на особый контроль.

По словам оператора Раисы Исмагиловой, главная цель работы call-центра — научить жителей быть хозяевами в своём городе. «Горожане должны знать свои права и обязанности,

чтобы быть хозяевами в своём дворе, в своём доме. Наша задача — научить их бороться за свои права. Мы стараемся сделать наш город лучше», — рассказала оператор.

Call-центр главы города работает ежедневно, кроме воскресенья. Но даже в нерабочие часы пермяки могут оставить свой вопрос на автоответчике и быть уверенными, что операторы им обязательно перезвонят.

Кроме того, у call-центра есть свой аккаунт в «Твиттере» (callcenterGlavy), где жители города также могут задать вопросы о городской жизни, оставить свои пожелания и мнения, а также узнать актуальную информацию о городских событиях и мероприятиях.

Познакомиться с графиком дежурств в call-центре можно на сайте главы Перми [glava.perm.ru](http://glava.perm.ru), в разделе «Call-центр».

• награда

Дарья Крутикова

• консультация

## Отдых обеспечен

Общественники издали инструкцию для инвалидов «Как получить путёвку в санаторий»

Пермский региональный правозащитный центр (ПРПЦ) выпустил брошюру, разъясняющую нюансы получения инвалидом путёвки на санаторно-курортное лечение в Фонде социального страхования.

Издание стало результатом многолетней работы юристов правозащитного центра и обширного судебного опыта.

«Согласно законодательству каждый российский инвалид имеет право на ежегодное санаторно-курортное лечение. Однако на практике это вызывает значительные затруднения. Юристы ПРПЦ предлагают конкретные алгоритмы отстаивания своих интересов, а также освещают все аспекты проблемы: кто может получить путёвку; какова стоимость предоставляемых услуг; каков порядок направления и получения путёвок; на каком транспорте можно бесплатно добраться до места отдыха», — рассказали специалисты центра.

Кроме того, в брошюре подробно освещена российская, а также собственная судебная практика ПРПЦ по этой теме. В книге можно найти образцы исковых заявлений, нормативные акты, регулирующие эту сферу, и precedентные решения судов.

Брошюру можно получить бесплатно в офисе правозащитного центра по адресу ул. Сибирская, 19а или скачать на сайте [new.prgc.ru](http://new.prgc.ru), в разделе «Наши издания».

Светлана Березина

• приглашение

## В выходные пермякам покажут праздничное авиашоу



В воскресенье, 21 августа, на пермской набережной состоится программа «Авиамания на Каме», приуроченная ко Дню Воздушного флота России. Праздник проводит администрация города и Пермская краевая общественная организация «Федерация самолётного спорта и спорта любителей авиации».

По словам организаторов, зрителей ждёт яркое и захватывающее зрелище: показательные полёты самолётов марок P-96 Golf, Cessna-172, LA-4, Flamingo, Vilga-35, ЯК-52 и ЯК-54. Прямо над Камой пролетят польские, американские, итальянские и российские самолёты под управлением опытных лётчиков, исполнение манёвров которых будут комментировать с земли для всех зрителей шоу.

Праздник начнётся в 17:30 у причала №7 и продлится в течение часа.

Анна Романова

АКЦИЯ!

**Чай Липтон**  
100 пак. \* 2 г

**Lipton**

100 пакетов

**Lipton**

YELLOW LABEL TEA

269<sup>90</sup>

**179<sup>90</sup>**

ВО ВСЕХ МАГАЗИНАХ ВИВАТ

НАПИТОК НА СЫВОРОТКЕ

**АКТУАЛЬ**

в ассортименте 930 мл Дюнон

-37%

**59<sup>90</sup>**

**94<sup>90</sup>**

АПЕЛЬСИН-МАНГО

**АКТУАЛЬ**

22-28 АВГУСТА

НАСЫЩЕННЫЙ

**КУНГУРСКИЙ**

Сервелат

Подмосковный

1 кг

289<sup>90</sup>

**229<sup>90</sup>**