

24 апреля коллектив отделения по Мезенскому району ГАУ АО "МФЦ" отметит свой первый небольшой юбилей - 5 лет со дня открытия. Поскольку любой юбилей предполагает подведение итогов работы, это и послужило поводом нашей встречи с начальником отделения по Мезенскому району ГАУ АО "МФЦ" Анной Коршаковой. Хотелось узнать, что удалось сделать коллективу нового учреждения за прошедшую пятилетку и о том, чем он живёт сегодня.

- Анна Витальевна, думаю, нашим землякам уже не надо объяснять, где находится многофункциональный центр и зачем он нужен людям. МФЦ доказал свою эффективность и востребованность. Принцип "одного окна" жители Мезенского района уже поняли и охотно пользуются услугами центра.

- Первых заявителей наш МФЦ принял пять лет назад и начал с оказания 86 услуг. Новое дело - приём и выдача документов по принципу "одного окна" - внедрять было непросто. Люди настороженно относились к новому учреждению. Специалистам организации с загадочным поначалу для населения названием МФЦ нужно было доказывать свою необходимость. Благодаря стараниям коллектива удалось создать новый уровень обслуживания, когда всё работает в интересах и для удобства людей.

За пять лет проведена огромная работа. В первый год (в 2015 году) - в МФЦ обратились 5562 заявителя, а в 2019 году - 11114 обращений. Всего специалистами отделения за отчётный период принято более 28 тысяч заявлений (заявок) на предоставление государственных и муниципальных услуг от физических и юридических лиц, отработана система взаимодействия с органами власти, внедрена система мониторинга каче-

Удобство, вежливость, оперативность

Сейчас у жителей района остались лишь воспоминания о своих прошлых вынужденных "хождениях" по многочисленным инстанциям, расположенным в разных частях города. Прописаться и получить паспорт, решить налоговые и кадастровые вопросы, поставить ребёнка в очередь в детский сад и оформить документы на получение субсидий - все эти вопросы можно решить в Мезенском районе в одном месте - в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг "Мои документы".

МОИ
документы

государственные
и муниципальные услуги




- Перечень услуг в МФЦ регулярно обновляется и увеличивается. Что сейчас нового в вашей работе?

- В начале 2019 года у посетителей многофункционального центра появилась возможность получения нескольких услуг по одному заявлению (комплексному запросу). Получение услуг посредством комплексного запроса сокращает время приёма документов, поскольку отсутствует потребность в заполнении заявителем нескольких бланков заявлений.

Реализована возможность приёма документов по государственной услуге Управления Федеральной налоговой службы по Архангельской области и Ненецкому автономному округу "Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств" в электронном виде с освобождением от уплаты госпошлины.

мать документы по вопросам имущества и одновременно консультировать по назначению социальных пособий.

В нашем отделении работают пять, можно сказать, универсальных специалистов, которых характеризует, прежде всего, преданность своей работе. Очень ценю и благодарю своих коллег - эксперта отделения Марию Мылюеву, старшего администратора Ольгу Лысенко, старшего администратора Татьяну Рапину, администратора Викторию Ружникову за их отношение к своим обязанностям.

У каждого из них свои функции, но задача общая - делать процесс получения документов для граждан простым и комфортным. Доброжелательный микроклимат в коллективе и профессионализм способствуют качественной работе по оказанию услуг населению. А это для нас важно.

- Хотелось бы пожелать вашему коллективу на дальней-

отработана система взаимодействия с органами власти, внедрена система мониторинга качества оказания государственных и муниципальных услуг.

- Учитывая высокий уровень профессиональной грамотности специалистов МФЦ, бывают ли ситуации, когда в МФЦ идут за получением информации не только по государственным и муниципальным услугам?

- Заявители действительно обращаются к нам с различными вопросами, к примеру, за поиском номеров телефонов или адресов нужных им ведомств. Стараемся решить их проблемы не только в рамках обозначенной ими услуги, но и

шире: подсказываем, что делать с определённым документом дальше, направляем в нужную организацию, делимся знаниями, которыми обладаем, всё объясняем.

В полной мере значимость многофункционального центра предоставления услуг населению может оценить лишь тот человек, кто хоть раз "бегал" и собирал документы по различным инстанциям.

- Оценивая пройденный период, на чём вы теперь делаете главный акцент в обслуживании населения?

- Нас волнует всё, что свя-

зано с качественным обслуживанием заявителей: удобство, комфорт, вежливость и компетентность.

За эти годы многофункциональный центр стал неотъемлемой частью жизни граждан: сокращены сроки предоставления услуг, повысилось качество их предоставления, получение услуг стало удобным, простым и понятным для граждан.

Мы стараемся комплексно, оперативно и качественно предоставить нужные заявителям услуги, предварительно подробно выяснив, что же заявитель хочет получить в итоге.

Актуально

Горячие линии: все номера в одном месте

В сложившейся сегодня непростой ситуации у жителей региона возникает множество самых разных вопросов, касающихся социальной поддержки, приобретения лекарств, трудоустройства, предпринимательской деятельности, дистанционного обучения и так далее.

Получить консультацию или попросить о помощи можно по телефонам горячих линий соответствующих организаций и ведомств:

- единая федеральная горячая линия по Covid-19
8-800-2000-112;

- региональная горячая линия по Covid-19:
8(8182) 66-99-07 или 112;

- единый консультационный центр Роспотребнадзора для всех регионов России
8-800-555-49-43;

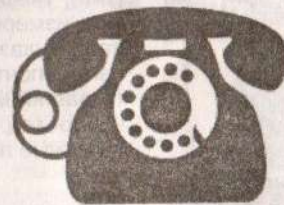
- Управление Роспотребнадзора по Архангельской области
8(8182) 21-12-34;

- горячая линия территориального Фонда обязательного медицинского страхования Архангельской области
8-800-100-11-29;

- горячая линия Пенсионного фонда России по Архангельской области
8(8182) 21-77-88;

- горячая линия по вопросам наличия товаров аптечного ассортимента (ГУП АО "Фармация"):
8(8182) 60-60-83 или 083;

- горячая линия по вопросам социальной защиты населения
8(8182) 608-703;



- горячая линия Архангельского областного центра занятости населения:
8(8182) 24-05-79 или 8-921-493-84-69;

- горячая линия для работников и работодателей по вопросам трудового права в связи с необходимостью проведения мероприятий по профилактике новой коронавирусной инфекции
8(8182) 41-08-82;

- горячая линия для предпринимателей по вопросам работы предприятий на террито-

рии Архангельской области
8-800-100-70-00;

- горячая линия волонтерского проекта #МЫВМЕСТЕ (помощь пожилым людям):
8-800-200-34-11 (федеральный номер), **8-800-20-12-019** (для жителей районов Архангельской области), **8(8182) 69-20-19** (для жителей Архангельска);

- горячая линия для родителей учеников школ Архангельской области
8(8182) 28-55-85;

- горячая линия регоператора по вопросам вывоза ТКО **8(8182) 63-70-02.**

**Пресс-служба
губернатора и
правительства
Архангельской области.**

пошлины.

При регистрации граждан в качестве индивидуальных предпринимателей у заявителей появилась возможность в момент приёма документов на регистрацию в Федеральной налоговой службе подать заявку на открытие расчётного счёта в ПАО Сбербанк России.

- Результаты МФЦ за пять лет действительно впечатляют. Как вам удалось всё реализовать?

- Работа специалистов центра разноплановая: порой бывает, что даже в формате приёма одного заявителя нужно быстро переключаться с одного направления на другое - прини-

шему коллективу не останавливаться на достигнутом. У вас за эти годы появилось много благодарных заявителей, поэтому не сомневаюсь, что вы в эти дни примите от них немало поздравлений и самых лучших пожеланий.

- В свою очередь коллектив МФЦ благодарит жителей и гостей Мезенского района, посетивших наш офис. Главной оценкой нашего труда являются их положительные отзывы. Мы хотим заверить, что персонал МФЦ всегда готов дать необходимую консультацию всем обратившимся к нам и оказать им содействие в решении вопросов.

Выражаем огромную признательность организациям, которые передали свой опыт, знания и умения в наши руки и активно сотрудничают с нами. Мы благодарим за помощь в работе руководителей и сотрудников районной и сельских администраций, с которыми мы общаемся в процессе работы, наших партнёров, всегда готовых к совместной эффективной деятельности.

Пользуясь случаем, приглашаю читателей районной газеты "Север", жителей и гостей Мезенского района воспользоваться услугами МФЦ и лично оценить оперативность, удобство и качество обслуживания. Сотрудники МФЦ дадут подробную информацию о порядке предоставления услуг и необходимом перечне документов для их предоставления, окажут помощь в оформлении документов. Консультацию также можно получить по телефону 9-23-00.

Любовь ТАРАКАНОВА.