

Многофункциональному центру Архангельской области — 7 лет!

27 июля 2010 года был принят Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» – основной нормативный документ, регулирующий отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг, в том числе деятельность многофункциональных центров. С тех пор система предоставления государственных и муниципальных услуг населению сделана в России большой шаг вперёд: бренд «Мои документы» стал широко известен и по праву ассоциируется у населения с доступным и удобным сервисом, призванным облегчить жизнь гражданам и бизнесу.

17 июля 2020 года государственное автономное учреждение Архангельской области «Архангельский региональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» отмечает 7 лет с момента регистрации в качестве юридического лица.

Первый многофункциональный центр Архангельской области был открыт 25 декабря 2013 года. На сегодняшний день в нашем регионе организацией предостав-

Предоставление услуг в офисах «Мои документы» развивается стремительными темпами: неизменно растёт количество принятых заявок (заявлений) на предоставление государственных и муниципальных услуг. Так, по итогам 2018 года в отделениях МФЦ оказано более 585 тысяч услуг, по итогам 2019 года – уже 592 тысячи услуг, а по итогам первого полугодия 2020 года – более 200 тысяч услуг. При этом количество посетителей отде-

нальный праздник – День работника МФЦ.

Работники МФЦ – это специалисты широкого профиля. За один день каждый сотрудник отделения принимает посетителей с различными жизненными ситуациями в сфере земельно-имущественных отношений, пенсионного обеспечения, социальной защиты, налоговых отношений, регистрационного и миграционного учёта, развития малого и среднего предпринимательства и



ности сотрудников и укрепление квалификации специальной мотивации специалистов – вот основные задачи ежегодных обучающих занятий, проводимых на постоянной и плановой основе. К проведению обучающих занятий привлекаются специалисты тех органов исполнительной власти, организация предоставления услуг



ления более 400 государственных и муниципальных услуг занимают 30 отделений МФЦ с количеством окон – 192 и 89 территориальных обособленных структурных подразделений МФЦ с количеством окон – 93, а также два дополнительных окна приёма-выдачи документов в центре оказания услуг для бизнеса.

Создание МФЦ стало новым направлением деятельности, которое потребовало проведения огромной работы по выработке Концепции создания системы МФЦ с учётом опыта других регионов, при этом способствовало сокращению сроков предоставления услуг, снижению очередей и повышению уровня удовлетворённости граждан работой органов власти.

Достигнутые МФЦ успехи – во многом заслуга слаженной и эффективной работы сотрудников приёма и выдачи документов. 27 июля сотрудники центров «Мои документы» по всей России отмечают профессиональный праздник – День государственного служащего.

Создание МФЦ стало новым направлением деятельности, которое потребовало проведения огромной работы по выработке Концепции создания системы МФЦ с учётом опыта других регионов, при этом способствовало сокращению сроков предоставления услуг, снижению очередей и повышению уровня удовлетворённости граждан работой органов власти.

множества других. Каждый обратившийся в МФЦ посетитель хочет услышать от специалиста ответы на все интересующие его вопросы. Поэтому сотрудники МФЦ должны обладать знаниями и умениями, достаточными для исполнения должностных обязанностей, а также быть клиентоориентированными – уметь работать с любым заявителем, грамотно и вежливо помочь при подаче заявления на услугу, предоставить услугу с максимальным для жителя комфортом и минимальными затратами времени.

Совершенствование знаний и умений сотрудников происходит постоянно в процессе их прихода в ежедневной работе. Повышение профессиональной грамот-

ности сотрудников осуществляется в первую очередь в ходе обучения. Сотрудники МФЦ должны обладать знаниями и умениями, достаточными для исполнения должностных обязанностей, а также быть клиентоориентированными – уметь работать с любым заявителем, грамотно и вежливо помочь при подаче заявления на услугу, предоставить услугу с максимальным для жителя комфортом и минимальными затратами времени.

Сотрудники офисов «Мои документы» Архангельской области заинтересованы в увеличении собственного образовательного потенциала, так как наличие базовых познаний и фактических компетенций гарантирует успешное функционирование учреждения. Получение и оттачивание приобретённых профессиональных навыков – залог успешной конкурентоспособности каждого специалиста, а также важный шаг в деле улучшения качества предоставляемых услуг.

Сотрудники офисов «Мои документы» Архангельской области заинтересованы в увеличении собственного образовательного потенциала, так как наличие базовых познаний и фактических компетенций гарантирует успешное функционирование учреждения. Получение и оттачивание приобретённых профессиональных навыков – залог успешной конкурентоспособности каждого специалиста, а также важный шаг в деле улучшения качества предоставляемых услуг.

которых осуществляется в первую очередь в ходе обучения. Сотрудники МФЦ должны обладать знаниями и умениями, достаточными для исполнения должностных обязанностей, а также быть клиентоориентированными – уметь работать с любым заявителем, грамотно и вежливо помочь при подаче заявления на услугу, предоставить услугу с максимальным для жителя комфортом и минимальными затратами времени.

С целью повышения качества обслуживания заявителей, престижа профессии работников МФЦ, а также поощрения лучших сотрудников практик организации и предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Архангельской области с 2017 года проводится конкурс «Лучший сотрудник МФЦ». Настоящий конкурс, как и любой другой конкурс профессионального мастерства, призван увеличить мотивацию сотрудников, привлечь элементы конкуренции и заинтересованности внутри коллектива. Победители регионального этапа несколько лет подряд являлись участниками всероссийского конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист».

В рейтинге субъектов Российской Федерации по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» сеть МФЦ Архангельской области получила оценку «высокая эффективность» организации

Сотрудники офисов «Мои документы» Архангельской области заинтересованы в увеличении собственного образовательного потенциала, так как наличие базовых познаний и фактических компетенций гарантирует успешное функционирование учреждения. Получение и оттачивание приобретённых профессиональных навыков – залог успешной конкурентоспособности каждого специалиста, а также важный шаг в деле улучшения качества предоставляемых услуг.

Лучшие универсальные специалисты МФЦ Георгий Зыков, 2017 год; Снежанна Талых, 2018 год.

ции деятельности МФЦ». Работа многофункционального центра Архангельской области была отмечена Министерством экономического развития РФ: по итогам Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России» проект ГАУ АО «МФЦ» с описанием практики организации работы с книгой отзывов и предложений в отделениях МФЦ вошёл в тройку проектов, рекомендованных центральной конкурсной комиссией для использования в субъектах Российской Федерации.

В настоящее время ГАУ АО «МФЦ» принимает активное участие в pilotных проектах по стандартизации и типизации деятельности МФЦ под руководством Института развития МФЦ. Сегодня можно смело утверждать, что созданы сети МФЦ и организации их деятельности на территории Архангельской области – один из самых успешных и эффективных за последнее время социально значимых проектов региона, нацеленных на повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг населению.

Сотрудники офисов «Мои документы» Архангельской области заинтересованы в увеличении собственного образовательного потенциала, так как наличие базовых познаний и фактических компетенций гарантирует успешное функционирование учреждения. Получение и оттачивание приобретённых профессиональных навыков – залог успешной конкурентоспособности каждого специалиста, а также важный шаг в деле улучшения качества предоставляемых услуг.



Отделение МФЦ «Мои документы» по Няндомскому району открыто 7 апреля 2016 года и с этого времени работает практически в неизменном составе. В штате отделения состоит 11 человек, из них 9 – непосредственно универсальные специалисты.