

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 сделала 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» отметило своё 7-летие с момента регистрации в качестве юридического лица.

Первый многофункциональный центр Архангельской области был открыт 25 декабря 2013 года в г. Архангельске. Коряжемский офис «Мои документы» распахнул свои двери заявителям почти 6 лет назад - 26 ноября 2014 года.

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.

Предоставление услуг в отделении МФЦ по г. Коряжме развивается стремительными темпами: неизменно растёт количество принятых заявок (заявлений) на предоставление государственных и муниципальных услуг. Так, по итогам 2018 года в отделении МФЦ оказано 20 041 услуга, по итогам 2019 года – уже 20 268 услуг, а по итогам первого полугодия 2020 года – более 7 000 услуг.

Статистические данные подтверждают рост доверия граждан многофункциональному центру, выполняющему значимые функции по организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

Практика предоставления государственных услуг в режиме «одного окна»



– одна из наиболее успешных и перспективных форм обслуживания населения посредством созданных многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

Достиagnутые 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 работника МФЦ.

Работники МФЦ – это специалисты широкого профиля. За один день каждый сотрудник отделения принимает посетителя 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 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 применения в ежедневной работе. Повышение профессиональной грамотности сотрудников и укрепление квалификационной мотивации специалистов – вот основные задачи еженедельных обучающих занятий, проводимых на постоянной и плановой основе. К проведению обучающих занятий привлекаются специалисты тех органов исполнительной власти, организация предоставления услуг которых осуществляется в отделении, что помогает разобраться в нюансах наиболее сложных услуг и избежать ошибок при приёме документов. По итогам прохождения каждой темы проводится активное обсуждение, направленное на углублённое изучение и разбор наиболее острых вопросов.

С целью повышения качества обслуживания заявителей, престижа профессии работников МФЦ, а также поощрения лучших сотрудников и практик организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Архангельской области

с 2017 года проводится региональный конкурс «Лучший МФЦ». Лауреатами регионального этапа конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» два года подряд стали специалисты Коряжемского отделения МФЦ.

Елена Лухнева, эксперт – лауреат регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Архангельской области» 2018 года в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ».

Екатерина Олиничук, старший администратор – лауреат регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Архангельской области» 2019 года в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ».

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 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 пилотных проектах по стандартизации и типизации деятельности МФЦ под руководством Института развития МФЦ.

Сегодня можно смело утверждать, что создание сети МФЦ и организация деятельности МФЦ, ТОСП МФЦ на территории Архангельской области – один из самых успешных и эффективных за последнее время социально-значимых проектов области, нацеленных на повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг населению.

Наталья Геннадьевна Сурова,
начальник отделения по г. Коряжме
ГАУ АО «МФЦ»