

5 лет доступных услуг

МФЦ...С этой аббревиатурой сегодня знаком практически каждый. Доступные услуги ежедневно с 9 утра и до 9 вечера сегодня нам кажутся чем-то абсолютно обычным. Но еще 5 лет назад об услугах, предоставляемых в «едином окне» можно было только мечтать. В связи с 5-летним юбилеем центров «Мои Документы» в Ленинградской области мы решили пообщаться с его директором Сергеем Есиповым и узнать, как все начиналось и что ждет МФЦ в будущем.

- Сергей Владимирович, здравствуйте! 5 лет... такой, с одной стороны, короткий, но в тоже время долгий срок. Расскажите, пожалуйста, что было сделано за это время.

Здравствуйте! Конечно, для такой молодой структуры, как МФЦ, этот срок очень мал. И учитывая, какие обязанности возложены на МФЦ и сколько всего еще требуется сделать, у МФЦ большое будущее. Однако всего за 5 лет нам удалось вырастить из одного отдела большую региональную сеть, в которую сегодня обращается практически каждый житель Ленинградской области. В настоящий момент в области работают 33 центра «Мои Документы», открыты 5 офисов «МФЦ для бизнеса» и специализированное окно центра оказания услуг предпринимателям на базе банка и множество малых МФЦ, удаленных рабочих мест, как мы их называем, в каждом населенном пункте.

- Как же все начиналось?

МФЦ – федеральный проект, реализация которого началась во всех регионах страны в целях исполнения майских Указов Президента РФ. В Ленинградской области первый МФЦ был открыт в октябре 2013 года во Всеволожском районе, в деревне Новосаратовка. Именно с этой даты мы отмечаем 5-летие. Еще 2 МФЦ были открыты в 2013 году, 10- в 2014. Экстенсивное расширение произошло в 2015 году, были открыты более 15 площадок. Сегодня МФЦ присутствует во всех районах области.

- В чем были сложности?

Сложностей было много: это и необходимость поиска доступных площадей, в которых можно открыть здание; неготовность органов власти передать свои услуги для предоставления; несоответствие нормативно-правовой базы с точки зрения схем взаимодействия и административных регламентов; незнание граждан об МФЦ, как о государственной структуре, которой можно доверять. Но сегодня вы можете видеть результат большой работы всего региона.

- Какие результаты уже достигнуты?

Важнейшим показателем нашей работы является удовлетворенность граждан качеством предоставления услуг. И мы с гордостью можем сказать, что Ленинградская область является одним из лидеров. 99,6% жителей региона довольны обслуживанием по последним данным мониторингов. Кроме того, МФЦ охватывает все населенные пункты области, 99,8% жителей имеют доступ к получению государственных услуг по принципу «одного окна». Сегодня МФЦ – это качественно предоставляемые услуги рядом с домом.

Отмечу, что для нас очень важна обратная связь. Мы стараемся быть максимально открытыми не только с точки зрения нашей информационной политики, но и готовы прислушаться к пожеланиям граждан. Оценку и отзыв о работе МФЦ можно оставить на официальном сайте, там же есть возможность написать пожелания и предложения.

Мы присутствуем в самых популярных социальных сетях – Фейсбуке, Вконтакте, Одноклассниках. В группах также можно получить ответы на интересующие вопросы, консультацию, оставить пожелания.

- Сергей Владимирович, как часто люди приходят в МФЦ?

Сегодня люди обращаются в МФЦ практически в любой жизненной ситуации. У нас и девиз такой: «на все случаи жизни!». Множество услуг различных ведомств, органов власти и организаций-партнеров по принципу «одного окна». Люди признают, что это удобно. Ежемесячно многофункциональные центры области предоставляют порядка 300-400 тысяч услуг и консультаций. И статистика продолжает расти. Хотя еще пару лет назад в месяц мы регистрировали порядка 200 тысяч обращений.

- Сколько услуг сейчас предоставляется в МФЦ? Какие услуги самые популярные?

Это может показаться невозможным, но изначально в МФЦ, в только открывшемся отделе «Новосаратовка», были доступны всего несколько услуг. Перечень быстро расширился. Сегодня он увеличился в разы. И теперь жители Ленинградской области могут получать свыше 470 государственных, муниципальных и дополнительных услуг, в том числе специализированные услуги для предпринимателей.

Более 80% обращений - за услугами Кадастровой Палаты и Росреестра, это услуги связанные с оформлением недвижимости. Также популярными являются услуги по оформлению российских и зарубежных паспортов, постановка на миграционный учет, получение справок об отсутствии или наличии судимости, услуги соцзащиты. Востребована услуга по подтверждению личного кабинета на портале Госуслуг, после регистрации на котором гражданин может получать услуги самостоятельно в электронном виде, не выходя из дома.

- Расскажите про «МФЦ для бизнеса». Это достаточно новое направление в структуре МФЦ?

Проект «МФЦ для бизнеса» стартовал в 2016 году, и Ленинградская область стала одним из первых регионов, начавших его реализацию. В 2017 году во Всеволожском, Гатчинском, Выборгском, Киришском и Тихвинском районах открылись профильные бизнес-офисы. В этом году мы открыли окно центра оказания услуг на базе отделения ПАО «Сбербанк» в Кингисеппе. Офисы «МФЦ для бизнеса» отличаются особым перечнем услуг и профессионализмом работников.

- И самый волнующий вопрос: планы на развитие?

Конечно, в первую очередь это модернизация информационных систем. В век цифровой экономики мы не можем отставать от прогресса. И если в первые 3 года мы работали над расширением сети, в последнее время - над качеством и расширением перечня услуг.

Сегодня работа налажена. Новая тенденция – технологии непрерывного улучшения. Мы одними из первых в России начали внедрение lean-технологий в работу МФЦ. Уже сейчас заявители в филиалах, в которых внедрена система, могут почувствовать сокращение времени обслуживания за счет налаженных процессов и четкой организации работы сотрудников. В перспективе мы планируем создать мобильное приложение, установить чат-боты на сайт и в соцсети, внедрить инновационные технологии в работу телефона справочной службы. Нельзя не сказать о переводе услуг в электронный вид, уход от бумажного документооборота уже реализован нами во взаимодействии с частью ведомств. Все это позволит сократить время заявителя, потраченное на получение информации до прихода в МФЦ, во время обслуживания, в разы сократить сроки предоставления услуг.

- Планируется ли введение новых услуг?

В недалеком будущем посредством МФЦ будет организована выдача заграничного паспорта нового поколения, а впоследствии и выдача прав с биометрическими данными. В перспективе мы будем стремиться обеспечить не только сокращение перечня требуемых документов на предоставление широкого спектра услуг, но предоставление услуг по комплексному запросу, то есть, подав всего одно заявление, гражданин сможет получить сразу много услуг в определенной жизненной ситуации. К примеру, при рождении ребенка – и свидетельство, и материнский капитал, и все положенные пособия. Появятся и новые услуги для предпринимателей. Главным событием станет начало приема документов на предоставление субсидий бизнесу.

Хочу добавить, что мы понимаем, что постоянное увеличение перечня услуг повышает нагрузку на специалистов. Будет совершенствоваться не только система обучения, но и разработана система мотивации работников, добавлены тренинги по психологии, тимбилдинга. Комплекс данных мероприятий даст возможность специалистам получать правильную психологическую разгрузку и удовольствие от своей работы, быть приветливыми и открытыми для общения.

-Спасибо Вам за интересную беседу. Уже хочется, чтобы все эти планы были воплощены в жизнь и мы без забот решали все дела, связанные с оформлением документов.

*Пресс-секретарь ГБУ ЛО «МФЦ»
Юлия Иванова
press@mfc47.ru*