

Интервью с директором МФЦ Ленинградской области

Что с «Моими Документами»?

Семь лет назад в Ленинградской области открылся первый отдел МФЦ. По случаю дня рождения центров «Мои Документы» региона мы побеседовали с директором организации Сергеем Есиповым и узнали, как изменилась сфера предоставления государственных услуг за последнее время и что нового ждет граждан.

- Сергей Владимирович, сегодня каждый знает, что такое многофункциональный центр и как работает «принцип одного окна». Давайте поговорим о событиях последнего года в жизни МФЦ. Как он прошел?

- Этот год подчеркнул значимость работы центров предоставления государственных услуг, как представителя органов власти. Посещаемость МФЦ постоянно растет. Только за прошедший год наши площадки обработали 5 млн обращений граждан. В сентябре этого года мы побили новый рекордный максимум – 580 тысяч обращений и консультаций за месяц. Актуальность и своевременность услуг невозможно переоценить. Ограничения пандемии только доказали, что МФЦ - социально важный объект, который нужен ежедневно.

- Как вы думаете, с чем связана такая востребованность центров?

- Мы становимся популярнее, а список услуг, которые можно получить рядом с домом в любое время постоянно растет, сегодня их более 550. МФЦ снимает необходимость обращаться напрямую в ведомство, работает по удобному графику, ежедневно. Сказывается и прирост населения за счет рождаемости и внутренней миграции. Особенно это заметно в активно растущих районах, как Всеволожский, где появляются новые города.

- Как вы думаете, всеобщая цифровизация может повлиять на спрос услуг МФЦ? Не останется МФЦ “без работы”?

- Автомобилями тоже могут управлять компьютеры, но едва ли пока мы готовы сесть в машину без водителя. Так и здесь. Конечно, многие услуги перешли в электронный формат. Мы этому только благодарны, людям удобно,

а со специалистов снимается часть нагрузки, но есть услуги сложные, специфичные, они требуют большого перечня корректно заполненных документов. Кроме того, многие люди психологически не готовы полностью довериться машине, им спокойнее прийти и оформить документы лично. Поэтому пока не наступит полный переход на электронный документооборот, востребованность многофункциональных центров не ставится под сомнение.

- Как мы успели заметить, МФЦ Ленинградской области тоже на волне цифровизации?

- МФЦ - это проводник между органами власти привычного формата и цифровизацией, услугами в электронном виде. Мы помогаем получить доступ к portalу, рассказываем об услугах и даже готовим специальные программы повышения навыков населения по работе с компьютером.

Процессы работы МФЦ также постоянно совершенствуются. И сегодня это одна из главных задач. В прошлом году мы сменили основную техническую платформу на более современную и удобную. Это помогло минимизировать количество сбоев, ускорить процессы предоставления услуг, добавить новые сервисы для граждан. В этом году наш сайт «переехал» на новую платформу. Новый портал mfc47.ru также интегрирован с системой АИС МФЦ. Это означает, что все данные из внутренней системы автоматически подгружаются на сайт. Теперь заявитель может легко проверить статус дела самостоятельно. На сайте мы реализовали систему предварительной записи. Гражданин может выбрать любой удобный день и время для посещения МФЦ или отменить запись. Также мы реализовали умную систему “Светофор”, теперь каждый человек может в режиме реального времени узнать, какая нагрузка в конкретном центре госуслуг. Наши посетители уже отметили, что это удобно.

- Прделана серьезная работа. Из последних новостей: МФЦ запустил онлайн-помощника, расскажите об этом.

- Мы заметили, что все большей популярностью пользуются наши соцсети. Зачастую людям легче написать и спросить, чем звонить или искать самому. Умный помощник поможет сориентироваться в большом объеме информации на сайте, быстро найти список документов по услуге, узнать статус дела или записаться на прием. У наших разработчиков в задачах сделать его умнее, находить ответы и на индивидуальные вопросы. Поэтому будем благодарны за отзывы пользователей и примем в работу все пожелания.

- Онлайн - это хорошо. Что касается получения услуг в МФЦ? Открылись или планируются ли новые центры в регионе?

- В декабре прошлого года заработал отдел в Колтушах, за это время в него обратилось 30 тысяч граждан, что подтверждает востребованность площадки. Не менее значимым стало открытие отдела в Ивангороде, в котором получить услуги могут как жители Кингисеппского района, так и граждане РФ, проживающие в соседней Эстонии. Филиал в Луге обрел новый дом. Теперь это новое просторное помещение в центре города. Каждая площадка адаптирована для приема людей с ограниченными возможностями здоровья. Часть МФЦ снабжены системой “Говорящий город”. Это звуковая помощь для людей с нарушением функций зрения и опорно-двигательного аппарата. В этом году планируется открытие МФЦ в поселке Новоселье Ломоносовского района, филиал и бизнес-офис «Гатчинский» переедут на новую, более удобную и технически оснащенную площадку.

- А какие новые услуги были введены?

- Конечно, самое значимое - выдача свидетельства о рождении через МФЦ в день обращения. МФЦ Ленинградской области первым реализовал эту услугу. Большая честь для нас стать частью акции, посвященной Великой Отечественной войне “Архив памяти”. С января 2020 года в МФЦ можно принести документы, письма и другие памятные вещи тех лет, чтобы увековечить в цифровом формате и передать следующим поколениям. Теперь в центрах госуслуг можно оформить полис ОМС и подать заявление на внесудебное банкротство. В Гатчинском, Ломоносовском, Лужском, Приозерском и Сланцевском районах мы открыли окна помощи Общероссийского народного Фронта. Для предпринимателей Ленинградской области также расширяются возможности. Доказывает свою успешность специализированное окно «МФЦ для бизнеса», открытое в прошлом году в Петербурге, на территории Фонда поддержки предпринимательства. Через МФЦ предприниматели могут получить комплекс услуг от регистрации деятельности до консультирования по мерам поддержки и записи на обучение по различным программам.

- В свете последних новостей нельзя не спросить, как вы переживаете пандемию?

- Как я уже упомянул, МФЦ - очень важная структура. Даже в сложные периоды мы работали и продолжали оказывать самые важные услуги населению. Ведь жизнь не остановилась, и спрос только растет. Однако мы

обязаны заботиться о здоровье посетителей и персонала. Бывают сложные ситуации, но мы справляемся. Меры безопасности, предписанные Роспотребнадзором, соблюдаем строго: на площадках доступны дезинфекторы, каждые 2 часа проводится уборка помещений и проветривание, работают рециркуляторы воздуха, заявители и специалисты обязаны использовать маски, соблюдать социальную дистанцию. Мы понимаем, что ограничения не всегда удобны, но также надеемся на сознательность и понимание граждан. У нас много ответственных и профессиональных работников, которые всегда стремятся войти в ситуацию и помочь решить любую проблему.

- Пандемия закончится, и мы продолжим жить в привычном режиме. Какие у вас планы на это время?

- Планы серьезные и уверен, жители области оценят нововведения. Мы планируем запустить услугу по регистрационному учету в многоквартирных домах во всех районах Ленинградской области. Технические сложности долго не позволяли реализовать прием документов, но мы знаем, насколько это долгожданное событие. Также со следующего года планируем запустить работу криптокабин, и биометрические паспорта будут оформлять наши специалисты по графику работы МФЦ. Сейчас услуга доступна только по предварительной записи и оформляется работниками МВД. Еще одной долгожданной услугой станет регистрация автомобилей.

-Сергей Владимирович, спасибо за беседу. И желаем скорейшего воплощения в жизнь всего намеченного!

-Спасибо. Работаем, чтобы реализовать их максимально быстро. И всегда благодарны за обратную связь.

МФЦ «Мои Документы»

Ленинградской области

press@mfc47.ru