

## Лучшая в области

В конце прошлого года мы узнали имена победителей регионального конкурса «Лучший МФЦ 2020». В номинации «лучший специалист» победителем стала Занина Мария из МФЦ «Светогорск». Сегодня мы узнаем, что изменилось в жизни девушки и какие планы у нее на будущее.

-Мария, поздравляем с победой в конкурсе «Лучший универсальный специалист». Как тебе в новом звании? Что- то поменялось

-Спасибо. Я рада, что решилась принять участие в конкурсе, для меня это было новым опытом. Поначалу волновалась, ведь работаю в МФЦ не так давно, как коллеги, с которыми соревновалась, но справилась с испытаниями. Став победителем, еще раз удостоверилась, что не ошиблась с выбором профессии и выполняю свои обязанности качественно.

- Ты будешь представлять Ленинградскую область на Всероссийском конкурсе, что это для тебя?

- В первую очередь, это причастность к чему- то большему, чем просто оказание услуг, ведь я – лицо целого региона. Во-вторых, для меня это профессиональный рост, тк жюри проверяет знание нормативных правовых актов, задают вопросы по истории создания МФЦ и нужно тщательно готовиться, изучить материалы.

- Как и когда ты начала работать в МФЦ? И почему выбрала это место?

- В МФЦ работаю с ноября 2018 года. С 17 лет я работала в центре социального обслуживания, там познакомилась со сферой предоставления услуг. Научилась общаться с разными людьми, помогать решать их проблемы. После этого недолго поработав в сфере ЖКХ, прошла собеседование в МФЦ. Моя подруга работала в отделе МФЦ «Светогорск», но переезжала и подала мне эту идею. Поначалу мне было тяжело, услуги по всем ведомствам, у каждого своя специфика, регламенты, свои тонкости. Училась всему и сразу. Благодаря дружному коллективу, понимающему руководителю, я справилась. Мы – одна команда, крайне важно чувствовать поддержку и помощь коллег. Ситуации бывают конфликтные или ошибка может быть допущена, всегда поддержат и помогут.

- Что больше всего нравится, а что не нравится в работе в центре «Мои Документы»?

- Я получаю огромное удовольствие от того, что вижу результат своей работы сразу. Выдавая готовые документы, разрешив сложную ситуацию или оформив большую многосоставную услугу, я понимаю, что сделала жизнь конкретного человека лучше. Из того, что не нравится...Есть услуги, которые

нравится оформлять больше остальных, было бы здорово, если можно было выбирать наиболее комфортные.

- Вернемся к конкурсу. Один из вопросов там «какие перспективы и пути развития вы видите для МФЦ?»

- Спустя 2 года работы, с учетом пандемии, могу определенно сказать, что необходимо повышать уровень компьютерной грамотности граждан для получения услуг онлайн. Для этого нужна только регистрация на портале Госуслуг, если заявитель оформит ЭЦП, то посещать центры «Мои Документы» вовсе будет не нужно.

- Ты поддерживаешь цифровизацию?

- Да, конечно. Она должна касаться не только взаимодействия с гражданами, но и внутренней работы. Необходимо расширять электронный документооборот между ведомствами. Это позволит оказывать больше услуг по экстерриториальному принципу, а значит перераспределять нагрузку на филиалы. Исключив бумажный обмен документами, сократится время предоставления услуг.

Также реализация "суперсервис" по жизненным ситуациям и получение услуг с помощью электронного заявления, не выходя из дома. Например, при рождении ребенка, родители могли бы заказать все необходимые для новорожденного документы, и иметь к ним доступ в цифровом профиле, либо заказать доставку документов на дом.

- МФЦ Ленобласти часто становится новатором в запуске услуг, это влияет на работу?

- Это облегчает работу. Например, в прошлом году мы стали первыми в России, где свидетельство о рождении выдают в день обращения. Это значительно облегчило жизнь людям. За один день они могут получить первый документ на ребенка и сразу же подать документы на материнский капитал, пособия, СНИЛС. Я считаю, что центры «Мои Документы» нужно наделить и полномочиями оказывать еще одну услугу ЗАГСa- регистрация брака. Для молодежи уже неактуально играть большие свадьбы, многие хотят просто расписаться и все.

- Мария, спасибо большое за интервью. Еще раз поздравляем и желаем победить на Всероссийском конкурсе.

- Спасибо. Буду стараться. Ждем заявителей в центрах госуслуг.

МФЦ «Мои Документы»

Ленинградской области

[press@mfc47.ru](mailto:press@mfc47.ru)