

Десять лет назад создано Муниципальное бюджетное учреждение м.р. Волжский Самарской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг». Его первым директором стал Александр Владимирович Стрюков. С 2016 года руководит МФЦ Волжского района Ирина Александровна Мельник. Благодаря профессионализму сотрудников, чуткости и внимательному отношению к посетителям МФЦ заслуженно завоевал признание и уважение жителей не только Волжского района, но и всей области.

## ВОЛЖСКИЙ МФЦ – ЛУЧШИЙ В РЕГИОНЕ

текст Юлия Леонтьева



Работа МФЦ отмечена на районном и областном уровнях. Среди наград – дипломы и благодарственные письма за качественное оказание услуг администрации губернатора Самарской области, Главного управления Министерства внутренних дел России по Самарской области, общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства «Опора России». По итогам 2020 и 2021 годов Волжский МФЦ стал абсолютным лидером в сфере оказания государственных и муниципальных услуг, получив престижное звание «Лучший МФЦ Самарской области». За значительный вклад в развитие системы оказания государственных и муниципальных услуг в регионе дипломом Самарской губернской думы награждена директор МФЦ Ирина Александровна Мельник. Сегодня беседуем с ней о работе учреждения и о том, что помогает добиваться высоких результатов.

**С&Г Ирина Александровна, расскажите, что изменилось в МФЦ за эти годы?**

**Ирина Мельник** 27 февраля 2012 года наш МФЦ приступил к деятельности в тестовом режиме. Молодой коллектив осваивал новые формы работы с населением, налаживал взаимодействие с муниципальными, региональными и федеральными структурами, набирал опыт и расширял спектр предоставляемых услуг. Наша особенность в том, что мы единственный МФЦ муниципального района,

который работает на территории областной столицы, и основной акцент сделан на обслуживании городских жителей – изначально более 70% услуг предоставлялось жителям Самары. В поселения выезжали 4 мобильные группы по графику, в Петра Дубраве работал стационарный офис, где граждан принимали 2 специалиста. В 2017 году главой района Евгением Александровичем Макридиным была поставлена задача увеличить охват граждан на территории поселений района, был утвержден план развития МФЦ, предусматривающий организацию территориально обособленных структурных подразделений (ТОСП) для оказания услуг непосредственно на местах. Сейчас в каждом поселении есть ТОСП, и жители могут получать все необходимые услуги в шаговой доступности.

Сегодня в нашем перечне порядка 200 услуг. Ежедневно мы оказываем более 800 услуг, без учёта консультаций. В центральном отделении, расположенном в Самаре на улице Дыбенко, 12В, на первом этаже в десяти окнах приёма посетителей по графику работают 16 сотрудников, на втором этаже – размещены специалисты, осуществляющие обработку документов, полученных от заявителей, а также руководящий состав. В Отделении № 1 микрорайона Южный город – 8 специалистов.

За эти годы наш МФЦ стал неотъемлемой частью жизни граждан района, сократились сроки предоставления услуг, повысилось их качество, получение стало простым и удобным. Мы с гордостью можем сказать, что из 387 тысяч услуг, предоставленных нами в 2021 году, более 60% оказаны на территории поселений. Затрата местного бюджета на одну услугу – 111,94 рубля. Это лучший показатель в регионе, красноречиво говорящий о нашей высокой эффективности и правильной организации трудового процесса.

**С&Г Как складывалась работа МФЦ в год пандемии?**

**И.М.** Сотрудники МФЦ Волжского района не приостанавливали свою деятельность ни на один день! Конечно, пришлось нелегко, но мы быстро освоили новый формат работы с соблюдением всех санитарно-эпидемиологических мер. При участии главы района оперативно закупили рециркуляторы воздуха, средства защиты для специалистов центра и профилактические средства для посетителей.

Важно то, что не закрывалось и ни одно из 17 подразделений в поселениях. Где-то даже увеличилось количество приёмных дней, потому что в это время дополнительно были введены несколько пособий, и жители сёл могли обращаться за их начислением, не выезжая в Самару. Следует отдать должное главам поселений, которые в условиях ограничений предоставили доступ нашим клиентам в офисы, расположенные в зданиях администраций, и оказывали всемерную помощь и поддержку. Ковидный год был трудным, но очень плодотворным: мы заработали в бюджет района порядка 30 млн рублей.

Именно осенью 2020 года в нашем центральном отделении начался полномасштабный ремонт. Благодаря поддержке правительства Самарской области, главы района Евгения Александровича Макридина, принявшего решение о софинансировании строительных работ, директора уполномоченного МФЦ по Самарской области Павла Александровича Синёва ремонт был завершён в короткие сроки. Уже в 2021 году мы встречали посетителей в комфортной обстановке, продуманной до мелочей, соответствующей требованиям фирменного стиля для системы МФЦ «Мои документы». Утеплённая входная группа, увеличенное количество мест ожидания, комната матери и ребёнка, яркий оборудованный детский уголок, стенды и стойки с полезной информацией, терминал для оплаты, кофеавтомат – одним словом, всё для удобства наших посетителей. В едином фирменном стиле «Мои документы» оформлено и отделение в Южном городе. Постепенно приводим в соответствие с требованиями брендбука территориальные подразделения. Десять ТОСП уже полностью обустроены.

**С&Г Какие новые услуги стали доступны для посетителей МФЦ? Какие чаще всего востребованы?**

**И.М.** За последние два года стало больше обращений социальной направленности. Это различные пособия на детей, введённые в связи с сохраняющейся сложной экономической ситуацией, выписки по электронным трудовым книжкам, оформление доступа к личному кабинету налогоплательщика, справок для начисления пособий и субсидий пенсионерам. В



связи с участвовавшими мошенническими действиями граждане часто обращаются за услугой по запрету проведения правовых сделок без личного присутствия. Принимаем обращения на регистрацию в «Госуслугах» и процедуру внесудебного банкротства. С 4 июля этого года активно принимаем заявки на получение Карты болельщика, наличие которой стало необходимым для посещения матчей. Наверное, самое заметное нововведение, которое сразу же стало востребовано у граждан, наша гордость – это появление в апреле 2021 года собственного кол-центра. Его задача – оперативное, правильное и максимально полное консультирование заявителей по возникающим вопросам. Телефон «горячей линии» не смолкает, а по результатам мониторинга, проведённого уполномоченным МФЦ, кол-центру дана самая высокая оценка.

**С&Г Что вам помогает решать сложные и нестандартные задачи, добиваясь неизменно высоких результатов?**

**И.М.** В этом, безусловно, заслуга всего коллектива. Мы все – более 80 специалистов, включая сотрудников в поселениях, – одна команда. Ни один вопрос мы не откладываем на завтра, не отказываемся от его решения. Ставится задача – обсуждаем и вместе находим решение, как её выполнить. Работать с единомышленниками – очень легко. Не буду перечислять фамилии лучших, потому что требова-

ния к объёму статьи не позволяют мне сделать это так, как хочется. Скажу только, что в нашем коллективе каждый – лучший среди равных, и только благодаря этому мы с 32 места в рейтинге МФЦ смогли подняться на первое и удерживаем его. Каждый сотрудник заточен на то, чтобы показать лучший результат работы и, как следствие, заслужить не только доверие и уважение своих коллег, но и благодарные отзывы заявителей. Важно и то, что каждый в коллективе – неравнодушный человек! Другие у нас не задерживаются! Вместе мы не только работаем, но и отдыхаем, участвуем в районных мероприятиях, в этом залог нашей сплочённости.

В решении сложных организационных задач нам всегда оказывает содействие глава района Евгений Александрович Макридин. На протяжении всего времени деятельность МФЦ находится под его личным контролем. Для нас это очень ценно, и мы стараемся оправдать его ожидания.

Также хочу сказать, что несмотря на нашу планомерную работу по охвату сельских территорий, горожане, как и раньше, с удовольствием продолжают обращаться к нам, мы востребованы и у города, и у области. При такой большой доступности сети многофункциональных центров это дорогого стоит. Люди нам доверяют и выбирают нас, а это отличный стимул в стремлении к совершенствованию в нашей сфере деятельности.