



Просто, удобно и никакой бумажной волокиты – по такому принципу действует Многофункциональный центр предоставления муниципальных и государственных услуг Кинельского района. Его появление 9 лет назад местными жителями было встречено на ура, ведь у людей появилась возможность получать госуслуги по принципу «единого окна», что делает процесс проще и доступнее. Большинство из них сельчане оформляют без лишних походов по инстанциям. Спектр услуг центра постоянно расширяется. Подробнее – в нашем интервью с руководителем МФЦ муниципального района Кинельский Ольгой Иванушкиной.

## УСЛУГИ БЕЗ ОЧЕРЕДЕЙ МФЦ КИНЕЛЬСКОГО РАЙОНА

текст Андрей Введенский  
фото Михаил Иванов



**С&Г** Ольга Васильевна, для начала о географии присутствия вашего многофункционального центра, велика ли она?

**О.И.** Судите сами: жители всех 12 сельских поселений Кинельского района теперь могут получить необходимые им услуги, не покидая пределы села. В Комсомольском, Георгиевке, Сколково, Домашке и Малой Малышевке работают стационарные пункты приёма граждан. В остальных поселениях раз в неделю наши специалисты, которые ни по одному десятку раз объездили весь район, проводят выездной приём, поскольку не каждый житель села может добраться до райцентра. Скажем, от села Домашка до Кинеля – 80 км. На сегодня процент жителей, имеющих доступ к получению услуг по принципу «одного окна», достиг 96,3. И сейчас для повышения этого показателя в селе Сырейка мы перепрофилируем окна пункта выездного приёма в окно территориального обособленного структурного подразделения. Система «одного окна» уже привычна для большинства жителей района. Наши сотрудники оказывают около 190 государственных и муниципальных услуг. В учреждении работают 12 окон, где мы принимаем заявления граждан и выдаём документы, а ещё информируем о порядке предоставления тех или иных услуг.

**С&Г** Если пошагово, как проходит процедура обращения в МФЦ?

**О.И.** Всё начинается с электронной очереди. Человек берёт талон и проходит в зону ожидания, где располагается на комфортных сиденьях и ждёт своего приглашения к определённому специалисту. Во время ожидания он может воспользоваться информационным терминалом, может самостоятельно поработать на сайте госуслуг, ознакомиться с материалом, размещённым на стендах и столах, если есть вопросы, он всегда может обратиться к специалисту. У нас есть возможность сделать фото на документы и оплатить госпошлину в окне приёма, не покидая офиса. Мы принимаем посетителей 6 дней в неделю, включая субботу. В среднем ежедневно наше учреждение посещает 100 человек.

**С&Г** Как COVID-19 сказался на работе вашего МФЦ? Как была выстроена работа Центра в этот непростой период?

**О.И.** Конечно, пандемия внесла серьёзные правки в повседневную работу. Был период самоизоляции. Затем временные ограничения по перечню предоставляемых услуг и приём только по предварительной записи. Все эти меры существенно сократили количество обращений людей в МФЦ. Для сравнения, в апреле 2019 года было 5566 обращений, а в апреле 2020 года – всего 868. В этот сложный для всех период нами велась консультационная работа. Всем желающим предоставлялась информация о возможности получения тех или иных услуг дистанционно посредством портала Госуслуг. Только в июне текущего года количество обращений начало постепенно выравниваться...

**С&Г** Суровый 2020 год подходит к концу. Что можно сказать об итогах работы вашего МФЦ и какие услуги оказались самыми востребованными?

**О.И.** Главным событием 2020 года для нас стало открытие нового офиса «Мои документы» в здании администрации м. р. Кинельский по улице Ленина, 36. За новый дом для нашего центра я благодарна правительству Самарской области, региональному УМФЦ и администрации района. В офисе созданы достойные условия, что позволяет специалистам выполнять свою работу на более высоком уровне. За 10 месяцев 2020 года в нашем центре было принято 26 587 обращений, оказано 24 879 услуг, проведено 1 708 консультаций. Наиболее востребованы услуги Росреестра, УМВД и органов социальной защиты населения, впрочем, не меньшим спросом пользуются услуги Пенсионного фонда, ИФНС и администрации района.

**С&Г** Ваша команда – это состоявшиеся профессионалы или подающие надежды молодые специалисты?

**О.И.** Все мы, а это 24 сотрудника вместе с административным и техническим персоналом, единомышленники, и в этом формула нашего успеха. Специалисты приёма и выдачи документов имеют высшее образование. Средний возраст примерно 36 лет. За неполные десять лет коллектив накопил приличный опыт, наладил взаимодействие со всеми органами власти, существенно расширил перечень услуг. Около половины наших сотрудников трудятся здесь со дня основания, другие пришли позже, но перенимают опыт у своих «старших» по стажу коллег. Словом, коллектив достаточно молодой, энергичный, дружный и работоспособный. Сотрудники, среди которых нет случайных людей, умеют терпеливо и понятно объяснять каждому посетителю алгоритм действий для получения той или иной услуги в возникшей жизненной ситуации. Однако у каждого обратившегося к нам человека своя жизненная история, которая не всегда вписывается в строгие рамки административных регламентов. Но все в нашей команде – специалисты широкого профиля. Ежедневно каждый сотрудник отделения принимает посетителей по услугам в сфере земельно-имущественных отношений, пенсионного обеспечения, социальной защиты, регистрационного учёта, Федеральной корпорации по развитию малого и среднего предпринимательства и множества других. А чтобы человек успешно справлялся со своими обязанностями, он должен быть устойчивым к стрессам и коммуникабельным, а также уметь находить выход из любой ситуации.

**С&Г** В октябре 2020 года на ежегодном конкурсе «Лучший МФЦ Самарской области» ваш многофункциональный центр занял 3-е место в номинации «Лучший МФЦ». Профессиональное состязание впервые проходило в дистанционном формате. Вызвало ли это некие дополнительные сложности?

**О.И.** Наше учреждение ежегодно принимает участие в региональном этапе Всероссийского конкурса «Лучший МФЦ» в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ», представляя кандидатуры самых достойных сотрудников. За время проведения конкурса были и победители. Но именно в текущем году мы впервые подали заявку на участие в конкурсе в номинации «Лучший МФЦ». Только открытие нового офиса, оформленного в соответствии с фирменным стилем «Мои документы», позволило нам сделать это. И результат нас порадовал. Я считаю, что 3-е место в конкурсе – это объективная оценка работы нашего коллек-



тива на сегодняшний день. Ну и, конечно же, желание побороться в будущем за почётное 1-е место также присутствует.

**С&Г** Планируется ли расширение спектра услуг населению, в том числе в электронном виде?

**О.И.** Количество услуг, предоставляемых на базе центра, регулярно увеличивается, вносится множество изменений в действующее законодательство в части услуг, уже оказываемых в МФЦ. Именно поэтому совершенствование знаний и умений сотрудников происходит постоянно в процессе ежедневной работы. Повышение квалификации сотрудников мы проводим на постоянной основе. Другая важная задача – выстраивание эффективной системы обратной связи с населением. Мы используем традиционные способы: анкетирование, книга отзывов и предложений и современные высокотехнологичные приёмы с использованием специальных технических средств (инфоматы, телефоны, сайты). Любой клиент может написать подробный отзыв о том, что понравилось или не понравилось при получении услуги, рассказать о трудностях, с которыми пришлось столкнуться либо поблагодарить за работу. Заканчивается первое десятилетие работы нашего центра. И у нас есть огромное желание снова принять участие в государственной программе Самарской области «Оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг». Одна из наших целей – использовать полученные субсидии на ремонт и оснащение территориальных обособленных подразделений нашего МФЦ, а их у нас 5, исходя из фирменного стиля «Мои документы». В дальнейшем мы будем стремиться только к развитию и оптимизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг нашим заявителям.