

МФЦ – первая пятерка!

17 июля 2013 года — пять лет назад — было зарегистрировано государственное автономное учреждение «Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг». А торжественное открытие первого отделения МФЦ состоялось в Архангельске уже 25 декабря 2013 года с участием губернатора Архангельской области И. А. Орлова. В приближении юбилея на вопросы «Поморской столицы» отвечает директор ГАУ АО «МФЦ» Денис Евгеньевич Бойцов



— Расскажите, как проходило формирование сети МФЦ?

— Создание МФЦ стало новым социально-значимым для региона направлением деятельности, которое потребовало огромного труда по выработке самой Концепции и стратегии его создания. Выбор был сделан в пользу централизованной системы МФЦ. Это — единый уполномоченный МФЦ с сетью отделений в каждом городе и районе области, а также сетью территориально-обособленных структурных подразделений в каждом поселении с численностью более 1 тыс. человек.

Подбор помещений для МФЦ стал непростой задачей: были задействованы значительные организационные, временные ресурсы для приведения переданных в пользование учреждению зданий и помещений в надлежащее состояние и оснащения высокотехнологическим оборудованием в соответствии с требованиями по комфортности и доступности. Огромная поддержка на этом этапе была оказана администрацией области. Для реализации принципа «одного окна» и создания «универсальных» окон в МФЦ многому пришлось научиться и его работникам. В МФЦ была разработана специальная программа по под-



готовке, обучению «универсальных» специалистов. Необходимо отметить, что ни одно учебное заведение таких специалистов не готовит.

— Какие основные достижения учреждения за пять лет вы можете выделить в своей работе?

— Думаю, что сам факт создания огромной и эффективно действующей сети МФЦ в сжатые сроки уже говорит о многом.

За пять лет удалось достигнуть больших результатов в повышении качества и доступности предоставления услуг населению области.

В настоящее время в регионе обеспечено выполнение показателя «майского» Указа Президента РФ № 601 — «доля граждан, име-

ющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ» — охват граждан составляет более 98% при плановом показателе Указа — 90%.

Организацией предоставления более 370 услуг на территории области занимаются 30 отделений МФЦ и 95 ТОСП. Неизменно растет количество принятых заявок на предоставление государственных и муниципальных услуг. Так, по итогам 2016 года в МФЦ оказано более 344 тыс. услуг, а по итогам 2017 года — уже 516 тыс. услуг. Предполагаем, что в 2018 году достигнем еще большего показателя.

Безусловно очевиден рост доверия жителей области к новому учреждению, выполняющему публично значимые социальные функции, что свидетельствует о востребованности МФЦ.

— Что Вы можете сказать об услугах, пользующихся наибольшей популярностью среди населения в Ваших центрах?

— Наиболее востребованными услугами в МФЦ являются: государственный кадастровый учет недвижимого имущества, государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним, выдача, замена паспортов гражданина РФ, удостоверяющего личность на территории Российской Федерации, оформление и выдача паспортов гражданина

РФ, удостоверяющих личность за пределами России, предоставление компенсации расходов на оплату стоимости проезда к месту отдыха и обратно пенсионерам, услуги налоговой службы, услуги в сфере социальной защиты населения и другие.

— **Как вы обеспечиваете предоставление услуг в труднодоступных районах области?**

— Ежедневно 19 автомашин повышенной проходимости обеспечивают работу специалистов МФЦ по установленному графику в 95 удаленных от городов и районных центров поселениях. Неуклонно повышается спрос жителей глубинки на услуги МФЦ, которые люди получают на месте, без выезда в районные центры, экономя время и деньги.

— **ГАУ АО «МФЦ» — областное учреждение, которое действует не только в интересах заявителей, но и на благо региона в целом?**

— Да, учреждение вносит свою лепту в пополнение областного бюджета. За счет расщепления государственной пошлины при организации предоставления государственных услуг в МФЦ в областной бюджет по итогам 2016 года поступило более 86 млн. рублей, по итогам 2017 года — более 106 млн. рублей.

— **Вы упомянули о возрастающем доверии граждан к работе МФЦ...**

— Это действительно так. Ежеквартальный мониторинг качества и доступности предоставления услуг через МФЦ позволяет сделать вывод о высоком уровне удовлетворенности граждан его деятельностью: организация обслуживания заявителей, в том числе размещение и территориальная доступность, режим работы, комфортность оборудованных мест ожидания. Уровень вежливости и компетентности специалистов МФЦ также высоко оценивается посетителями. Степень удовлетворенности получателей услуг качеством их предоставления в МФЦ по итогам второго квартала 2018 года составила более 98%.



— **Какова оценка деятельности МФЦ в Архангельской области в сравнении с другими субъектами Российской Федерации?**

— Минэкономразвития России регулярно осуществляет оценку субъектов РФ по организации предоставления услуг по принципу «одного окна»: в данном рейтинге Архангельская область получила оценку «очень высокая эффективность организации деятельности МФЦ». Сегодня можно смело утверждать, что создание сети МФЦ и организация его деятельности — один из самых успешных и эффективных за последнее время на территории области социально значимых проектов, нацеленных на повышение качества и доступности предоставления услуг населению.

В 2017 году МФЦ заявил о себе на Всероссийском конкурсе «Лучший МФЦ России». Учреждение было отмечено Минэкономразви-

тия РФ в номинации «Лучший проект МФЦ», а сам проект рекомендован Центральной конкурсной комиссией для использования в субъектах Российской Федерации.

— **Что Вы хотели бы сказать накануне юбилейной даты?**

— Хочется выразить благодарность всем, кто участвовал в создании МФЦ и трудится в настоящее время на благо и в интересах жителей области.

Мы выражаем огромную признательность сотрудникам региональных и федеральных органов власти, главам администраций муниципальных образований области, руководителям организаций и учреждений за эффективное взаимодействие, внимание и активную помощь в работе МФЦ. И конечно — особое спасибо жителям Архангельской области, которые стали постоянными и благодарными нашими посетителями.