**Компетенция сотрудников растет пропорционально количеству услуг**

Система «единого окна», когда в одном месте с помощью универсального специалиста можно обратиться в различные органы государственной и муниципальной власти, уже стала привычной для большинства жителей Архангельской области. В декабре 2014 года в Котласе начал работу самый большой многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг на юге Архангельской области.

**Слово о коллективе**

Сейчас в отделении работают 12 окон, через которые осуществляется приём заявлений граждан и выдача документов, а также оборудовано рабочее место, предназначенное для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг. За неполные четыре года коллектив МФЦ освоил новые формы работы, накопил опыт, наладил взаимодействие с муниципальными, региональными и федеральными структурами, провел масштабную работу по расширению перечня услуг. Руководство ГАУ АО «МФЦ» уделяет особое внимание качеству предоставления услуг, в том числе сокращению времени ожидания заявителей в очереди. В частности, число сотрудников, осуществляющих прием граждан, с момента открытия отделения увеличилось почти в два раз вдвое и на сегодняшний момент составляет 20 человек. Около половины сотрудников коллектива трудятся в учреждении с первого дня, остальные сотрудники пришли работать позже, но перенимают опыт у своих «старших» по стажу коллег.

Наш коллектив молодой, энергичный, работоспособный. Мы стремимся не снижать высокий темп, прилагаем все силы для более качественного, профессионального и комфортного обслуживания жителей города и района. Наши усилия находят свое отражение в искренних словах благодарности, которые посетители отделения оставляют в книге отзывов и предложений. Наши сотрудники умеют терпеливо и понятно объяснять каждому посетителю алгоритм действий для получения той или иной услуги в возникшей жизненной ситуации. Однако у каждого заявителя своя жизненная история, которая не всегда вписывается в строгие рамки административных регламентов и порядков взаимодействия. При этом в компетенцию специалиста МФЦ не входит проведение правовой экспертизы документов, заключающейся в проверке действительности поданных заявителем документов и наличия соответствующих прав у подготовившего документ лица или органа власти, установление отсутствия противоречий в документах, выявление оснований для отказа в предоставлении услуги.

Сотрудники МФЦ – это специалисты широко профиля. За один день каждый сотрудник отделения принимает посетителей по услугам в сфере земельно-имущественных отношений, пенсионного обеспечения, социальной защиты, регистрационного учета, Федеральной корпорации по развитию малого и среднего предпринимательства и множества других. Каждый обратившийся в МФЦ посетитель хочет услышать от специалиста ответы на все интересующие клиента вопросы. При этом сотрудники МФЦ не оказывают юридических услуг населению, то есть не консультируют по правовым аспектам при оказании услуг, не составляют ходатайств, соглашений, договоров, не представляют интересы заявителя в органах власти.

**Обучение сотрудников**

В настоящее время не существует единой системы подготовки специалистов в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг: ни один российский вуз не готовит специалистов МФЦ, отсутствует общая программа обучения работников. Этим осложнена подготовка универсальных специалистов, способных разобраться в различных жизненных ситуациях. При этом большинство новых сотрудников, получивших должность специалиста в многофункциональном центре, как правило, никогда ранее не имели подобного опыта. В этой связи каждый многофункциональный центр предоставляет специальное обучение непосредственно после трудоустройства. Наиболее эффективным методом обучения является наставничество: заключающееся в передаче в рабочем процессе знаний, навыков и установок. Это дает возможность узнать, как действовать в тех или иных ситуациях на практике.

Количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, регулярно увеличивается, вносится множество изменений в действующее законодательство в части получения услуг, уже оказываемых в МФЦ. Именно поэтому совершенствование знаний и умений сотрудников происходит постоянно в процессе их применения в ежедневной работе. Повышение квалификации сотрудников проводится на постоянной и плановой основе. К проведению обучающих занятий привлекаются специалисты тех органов исполнительной власти, организация предоставления услуг которых осуществляется в отделении. При этом сотрудники МФЦ должны не только обладать знаниями и умениями, достаточными для исполнения должностных обязанностей, но и быть клиентоориентированными – уметь работать с любым заявителем, вовремя оказать помощь при подаче заявления на услугу, предоставить услугу с максимальным для жителя комфортом и минимальными затратами времени.

**Показатели**

В 2014 году на базе отделения предоставлялось около 70 государственных и муниципальных услуг, 14 органов власти. К 2018 году количество и ведомств, с которыми заключены соглашения о взаимодействии, существенно возросло – более 30 органов власти доверили нам предоставлять через МФЦ более 160 разнообразных услуг. Их количество продолжает увеличиваться. Так, в рамках выборов президента РФ на базе отделения было организовано предоставление услуги по приему и обработке заявлений о включении избирателей в список избирателей по месту нахождения и направлении соответствующей информации в территориальные избирательные комиссии. С 31 января по 12 марта текущего года было принято почти 250 заявлений. С начала текущего года начался прием заявлений о ежемесячной выплате в связи с рождением (усыновлением) первого ребенка, а также о ежемесячной денежной выплате в связи с рождением (усыновлением) второго ребенка из средств материнского (семейного) капитала. С июня текущего года организовано предоставление новых государственных услуг по приему заявления физического лица о постановке на учет в налоговом органе, а также уведомления о выбранном земельном участке, в отношении которого применяется налоговый вычет по земельному налогу.

Согласно статистическим сведениям самыми востребованными являются услуги Росреестра, УМВД и органов социальной защиты населения. Большим спросом также пользуются услуги Пенсионного фонда и администрации города Котласа. В среднем каждый день офис МФЦ посещают более 200 заявителей.

**Обратная связь**

Несмотря на наличие очевидных положительных аспектов деятельности учреждения, руководство МФЦ выстраивает эффективную систему обратной связи с населением. В ход идут традиционные способы (например, анкетирование) и современные высокотехнологичные приёмы с использованием специальных технических средств. Самым традиционным инструментом обратной связи с посетителями отделений МФЦ является книга отзывов и предложений. Со времени открытия отделения были оставлены десятки комментариев о нашей деятельности, положительные отзывы чередуются с конструктивными предложениями. Это радует, поскольку активное обсуждение всегда лучше безразличного отношения.

Одним из современных способов выявления мнения граждан является отзыв о деятельности учреждения через систему сбора мнения граждан, доступную на официальном сайте ГАУ АО «МФЦ». Любой посетитель 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. Все поступающие обращения тщательно анализируются и являются дополнительным стимулом для совершенствования работы. Совокупные результаты анкетирования по итогам прошлого и текущего годов свидетельствуют о высокой степени удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, которые оказывают специалисты МФЦ. Стабильно высокий процент удовлетворенности качеством обслуживания является показателем эффективной работы учреждения. В дальнейшем мы будем стремиться к развитию и оптимизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг.

Отделение по городу Котласу ГАУ АО «МФЦ»

