

МФЦ

Новые услуги в системе «Одного окна»



СОТРУДНИКИ ПРОТВИНСКОГО МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРОВЕЛИ ОЗНАКОМИТЕЛЬНУЮ ВСТРЕЧУ С АКТИВНЫМИ ЧИТАТЕЛЯМИ ЦЕНТРАЛЬНОЙ ГОРОДСКОЙ БИБЛИОТЕКИ ВО ВТОРНИК, 11 ОКТЯБРЯ. ГОСТЯМИ ЭТОГО ПОЗНАВАТЕЛЬНОГО МЕРОПРИЯТИЯ СТАЛИ ОКОЛО ДВАДЦАТИ ЧЕЛОВЕК.



Светлана Ионова, фото автора

Беседу, которая продлилась немногим более часа, вели директор МФЦ Александр Сергунин, заместитель директора Владимир Телющенко и главный специалист Александра Боярская. Участники встречи услышали о работе МФЦ, получили ответы на интересующие вопросы, а также ознакомились с небольшой видеопрезентацией центра, подготовленной по поручению Уполномоченного МФЦ Московской области.

– Зачем нужен многофункциональный центр?

Александр Сергунин (далее А.С.): – Идея создания системы «одного окна» начала активно применяться в Московской области с 2013 года. Основная идея такова: человек, единожды подав документы, может получить нужный спектр услуг в одном месте. Раньше каждое ведомство работало самостоятельно, имело свои базы данных, свои архивы, и чтобы получить какую-либо услугу, зачастую приходилось нести нотариально заверенные копии документов в каждое из них. Вторая немаловажная идея – коррупционная составляющая. Специалист МФЦ не принимает решения, оказывать или нет вам ту или иную услугу. Его задача – принять документы. Также он не вправе потребовать какие-либо дополнительные документы, не предусмотренные в изначальном перечне. Отмечу, что время ожидания не должно составлять более 15 минут – мы делаем для этого всё возможное.

– Что делать, если забыл какой-то документ?

Александра Боярская (далее А.Б.): – Срок, в течение которого сотрудник МФЦ обязан передать полученные документы, составляет один день. Соответственно, донести недостающие бумаги можно только в день подачи заявления. Это не так трудно в масштабах нашего небольшого города, тем более что протвин-

ский МФЦ открыт шесть дней в неделю (кроме воскресенья) с 8:00 до 20:00.

– Зачем, помимо электронных, снимаются и бумажные копии документов?

Владимир Телющенко (далее В.Т.): – Система «одного окна» предусматривает, что человек приходит с оригиналами документов, которые оператор сканирует и направляет в электронном виде в соответствующие ведомства. В настоящее время, поскольку система электронного взаимодействия только налаживается, документы также дублируются и в бумажном виде – эти копии развозит в нужные организации курьер.

– Какие услуги МФЦ платные, а какие бесплатные?

А.С.: – В число оказываемых бесплатных услуг входят те, где предусмотрена государственная пошлина, – например, регистрация недвижимости. Сама услуга при этом остаётся бесплатной. В настоящее время находится на утверждении перечень расценок на дополнительные сопутствующие услуги. Пример: если человеку нужно снять ксерокопии документов, потому что он обратился в МФЦ за помощью в получении услуги – это бесплатно. Если нужна ксерокопия для других нужд – платно. Все услуги, предусмотренные обязанностями многофункционального центра, останутся бесплатными. Тарифы за непредусмотренные дополнительные услуги будут утверждены в администрации. Информация будет размещена на информационных стендах МФЦ.

– Почему при каждом обращении за услугой требуется предъявить оригиналы документов?

А.Б.: – Данное требование касается тех документов, в которые могли быть внесены изменения с момента предыдущего обращения, такие как паспорт,

трудовая книжка, документы на квартиру. Документы, не подлежащие изменениям (например, удостоверение ветерана), достаточно предъявить при первом обращении. Дальше они сохраняются в базе МФЦ.

– Сотрудники просят разрешение на использование персональных данных – насколько это безопасно?

В.Т.: – Действительно, общение с заявителем начинается с подписания документа о разрешении на использование персональных данных. Благодаря специальному программно-аппаратным средствам защиты внутренняя сеть МФЦ защищена от вторжения со стороны сети Интернет. Все без исключения сотрудники прошли специальную подготовку, прежде чем получить доступ к работе с персональными данными. Структура полностью гарантирует защиту персональных данных.

– Каковы перспективы развития МФЦ?

А.С.: – Буквально каждый месяц центр осваивает две-три новые услуги. Одна из недавно введенных – комплексная услуга «Рождение ребёнка», включающая в себя сразу 17 различных услуг от обслуживания в детской поликлинике до постановки на учёт в детский сад. Имеется «дорожная карта» развития учреждения. Планируется, что в следующем году будет освоено 27 новых услуг.

– Планируются ли ещё встречи с жителями?

В.Т.: – В библиотеке прошла первая встреча такого характера. К ранее проведённым познавательным мероприятиям относятся встречи в школах, открытые уроки, экскурсии в МФЦ. Думается, что для повышения интереса и улучшения понимания необходимо и дальше проводить встречи – в частности, с коллективами организаций и предприятий.



Справка:

Протвинский многофункциональный центр работает с декабря 2015 года. В настоящее время оказывает 255 услуг, из них услуг федерального характера – 63, государственных услуг Московской области – 146, муниципальных – 46. Сейчас все государственные услуги муниципального характера оказываются только через МФЦ.

В центре предусмотрена доступная среда для людей с ограниченными возможностями. Также имеется детский уголок, где молодые мамы могут оставить детей на время беседы с сотрудниками.