**МФЦ Алтайского края: 10 успешных лет**

Сегодня, 19 августа, МФЦ Алтайского края отмечает важную дату. 10 лет назад открылся первый центр – в Барнауле, на Павловском тракте, 58г. В тот день в центре было немного посетителей, а специалисты больше занимались тем, что объясняли – что такое МФЦ.

За 10 лет пройден путь от полного непонимания, зачем нужен МФЦ, до ставшего привычным формата общения с государством. 10 лет назад люди были готовы к тому, что процесс получения госуслуг мог занять много времени. Нужно было собрать справки в разных учреждениях, занять очередь, сходить в банк оплатить госпошлину. Это действительно было долго, непонятно и сложно. И это нужно было поменять.

На федеральном уровне была поставлена амбициозная задача организовать получение услуг по принципу «одного окна» через многофункциональные центры, когда человек приходит в одно учреждение и может решить все вопросы быстро, комфортно и удобно.

Эта задача была решена. Ежедневно через центры и офисы проходят 7,5 человек, которые могут получить больше 240 государственных и муниципальных услуг. Причем в очень удобном формате – комплексно в рамках конкретной жизненной ситуации. Когда человек подает документы на предоставление сразу нескольких взаимосвязанных услуг разных органов власти, а все дальнейшее взаимодействие осуществляет специалист МФЦ без участия заявителя.

Мы работаем над тем, чтобы заявителю было не только удобно. Быстрота оказания услуг – очень важный фактор. На данный момент среднее время ожидания в очереди - 2 минуты, в прошлом году было 3,5 минуты, среднее время обслуживания заявителя – 14 минут, а удовлетворенность качеством наших услуг стабильно держится на уровне выше 98%.

Самое главное достижение – это создание возможности для более чем 99% жителей края получения услуг в МФЦ в шаговой доступности по месту своего нахождения. В настоящее время на территории края 350 точек присутствия МФЦ (71 центр «Мои документы» и 279 офисов) во всех населенных пунктах с численностью жителей более 1000 человек. И по этому показателю край входит в пятерку субъектов по России. Всё это было создано с нуля за 4 года, включая поиск и ремонт помещений, приобретение техники, подбор и обучение персонала. При этом мы выдерживаем одинаковые стандарты работы и уровень обслуживания по всей сети.

Мы гордимся высокой оценкой работы МФЦ Алтайского края на федеральном уровне. На протяжении всех 10 лет Алтайский край входит в число лидеров по реализации проекта МФЦ. Мы вошли в число победителей в рамках первого Всероссийского конкурса «Лучший МФЦ России», который проходил в 2014 году. В дальнейшем была отмечен проект по предоставлению бесплатной юридической помощи. Результаты последнего конкурса за 2020 год были озвучены в конце июля, и наш Алейский филиал вошел в число победителей в номинации МФЦ средних городов.

Мы продолжаем работать над повышением качества наших услуг, в том числе с помощью внедрения передовых электронных сервисов. В ближайшее время появится голосовой помощник в центре телефонного обслуживания. Он сможет в автоматическом режиме проконсультировать, записать на прием, что позволит снизить нагрузку на операторов и максимально сократить время ожидания на линии.

Кроме того, будет развиваться электронное взаимодействие с органами власти, и увеличиваться количество услуг, предоставляемых в момент обращения.

Планов много. И все они нацелены на то, чтобы в МФЦ каждый человек мог решить свою задачу в рамках жизненной ситуации.