

В конце 2021 года для МФЦ Новошахтинска была приобретена, установлена и запущена криптобиокабина для предоставления государственной услуги по оформлению и выдаче загранпаспортов, содержащих электронные носители информации. В декабре 2021 года принято четыре заявления по данной услуге, предоставлено две консультации.

В АДМИНИСТРАЦИИ НОВОШАХТИНСКА ОСОБОЕ ВНИМАНИЕ УДЕЛЯЕТСЯ ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН



Ю. А. Лубенцов

Как организована работа с обращениями жителей города, насколько эффективен инцидент-менеджмент и какую помощь на площадке МФЦ Новошахтинска могут получить горожане - об этом и другом газете рассказал управляющий делами администрации Новошахтинска Юрий Лубенцов.

- Юрий Александрович, расскажите, сколько обращений поступило в администрацию города в прошлом году, какими сервисами пользуются горожане, как обеспечивается решение проблем?

- За прошлый год в администрации города по разным каналам связи - почта, электронная приемная Ростовской области, приемная Президента РФ, правительства Ростовской области, а также из различных областных ведомств - поступило 1447 обращений граждан. Все они рассмотрены, заявителям даны письменные ответы. Для разъяснения актуальных вопросов, поступающих от жителей города, на официальном сайте администрации города создана рубрика «Вопрос-ответ», где размещаются ответы на вопросы, представляющие интерес для широкого круга граждан.

- Как часто жители нашего города пишут напрямую главе региона и даже Президенту РФ? Сколько было таких обращений и какие решения по ним приняты?

- В ходе прямой линии губернатора Ростовской области в 2021 году в администрацию города поступило 26 обращений. Все они рассмотрены, гражданам даны письменные ответы с развернутыми пояснениями, разъяснены этапы принятия решения. Чтобы упростить взаимодействие граждан с государством, был запущен федеральный проект по внедрению платформы обратной связи с гражданами на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг. За 2021 год че-

рез эту электронную площадку поступило 1247 обращений. Также горожанам доступен сервис «Активный гражданин», через который поступило пять обращений. В ходе прямой линии с Владимиром Путиным в систему «ОНФ.Помощь» в 2021 году в администрацию города поступило 216 обращений. Все они взяты на контроль главой администрации города. По каждому обращению приняты меры, с заявителями проведена адресная работа, даны как письменные, так и устные ответы.

На базе МФЦ Новошахтинска предоставляется услуга Федеральной налоговой службы «Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств». За 2021 год было оказано 322 услуги, проведена 61 консультация. Также в МФЦ осуществляется взаимодействие с начинающими и действующими предпринимателями в рамках совместного проекта с АО «Деловая среда».

- Юрий Александрович, в последнее время мы часто слышим термин «инцидент-менеджмент». Расскажите, что он собой представляет и насколько эффективно работает?

- Организации работы в системе «Инцидент - менеджмент» в администрации города уделено особое внимание. Ее основная цель — быстрое реагирование на темы, которые поднимают пользователи социальных сетей. К ним относятся публикации, содержащие факты нарушения законодательства, прав, свобод и законных интересов граждан, а также о принятии эффективных мер реагирования в случае совершения таких нарушений. В 2021 году поступило 756 таких обращений. На все были даны ответы, проведена работа по их решению.

- Новошахтинцам часто требуется помощь в решении не только проблем бытового характера, в сфере ЖКХ и других, но и правовых проблем. Какая работа ведется в этом направлении, как горожанам в этом помогает МФЦ Новошахтинска?

- В МФЦ на постоянной основе предоставляются гражданам и юридическим лицам государственные и муниципальные услуги, предусмотренные действующим законодательством, в соответствии с заключенными соглашениями о взаимодействии. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг в МФЦ в 2021 году составил 96 процентов. Время ожидания заявителями в очереди составляет в среднем одну минуту 39 секунд, доля заявителей, ожидающих в очереди более 15 минут, составила два процента от общего количества заявителей, обратившихся в МФЦ.

На базе МФЦ успешно реализуется проект «Правовая помощь онлайн», в рамках которого заявители могут получить оперативные консультации специалистов органов государственной власти Ростовской области по прямому каналу видеосвязи. В онлайн-консультировании участвуют представители прокуратуры, правоохранительных органов, юристы, адвокаты, нотариусы, специалисты ре-

гиональных министерств и ведомств, Пенсионного фонда, финансовых организаций. Проект «Правовая помощь онлайн» позволяет жителям Новошахтинска получить юридическую консультацию непосредственно от специалистов органов власти, находясь в МФЦ по месту жительства. Предварительная проработка ответа на вопрос и анализ поданных заявителем документов позволяет специалисту органа власти не только дать исчерпывающий ответ во время видеоконсультации, но и зачастую принять управленческое решение. За отчетный период в МФЦ Новошахтинска за консультациями в рамках данного проекта обратились 64 жителя нашего города. В планах МФЦ — повышение уровня универсальности специалистов по приему и выдаче документов, проведение обучающих мероприятий по административным регламентам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также по результатам анализа причин отказов органов-исполнителей в предоставлении услуг.

С 2020 года на базе МФЦ предоставляется услуга по процедуре внесудебного банкротства физических лиц. За 2021 год принято пять заявлений, предоставлено 111 консультаций.

- Юрий Александрович, какую роль в работе с населением играет архивный отдел администрации Новошахтинска? Какие задачи стоят перед работниками отдела и как часто в него обращаются жители города?

- Важнейшими задачами, стоящими перед архивным отделом в 2021 году, были проведение работ, необходимых для физического сохранения документов, находящихся на хранении, обеспечение режима хранения, комплектования, подготовка к выдаче запрашиваемых заявителями документов: выписок, копий постановлений, решений, приказов по основной деятельности, личному составу, архивных справок о заработной плате, подтверждение трудового стажа и т.д.

За 2021 год сотрудниками архива исполнено 1078 социально-правовых запросов, поступивших через систему межведомственного электронного взаимодействия, МФЦ, Почту России, электронную почту. Социально-правовые запросы исполнялись по темам: заработная плата, подтверждение трудового стажа для назначения и перерасчета пенсий, прием, перевод, увольнение сотрудников предприятий города. Заявителям предоставлялись копии лицевых счетов, расчетно-пла-

тежных ведомостей и личных карточек, сведения о переименовании предприятий, подтверждались сведения об отпусках по уходу за детьми.

В 2021 году исполнено 850 тематических запросов. Основными темами запросов стали выделение и приватизация жилья, отвод, предоставление земельных участков, переименование улиц, регистрация организаций, реконструкция жилых домов, разрешение на строительство новых домов за ветхостью старых, предоставление и обмен квартир, сведения об опеке и попечительстве.

Сотрудниками архива были переплетены и подшиты 293 дела постоянного хранения и 477 дел временного срока хранения.

Архивным отделом были подготовлены и проведены выставки документов по темам: «Без срока давности»; «Голос из прошлого столетия»; «Новошахтинск — город Несветая»; «Памятные места Новошахтинска времен Великой Отечественной войны».

- Юрий Александрович, спасибо за содержательные ответы!

Структурные подразделения, отраслевые (функциональные) органы администрации Новошахтинска, муниципальные учреждения, находящиеся в подчинении управляющего делами администрации города:

- общий отдел (в составе сектора муниципальной службы и кадровой работы);
- архивный отдел;
- сектор автоматизации;
- контрольно-организационный сектор;
- служба эксплуатации зданий;
- отдел записи актов гражданского состояния администрации города Новошахтинска Ростовской области;
- МБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».