

По ту сторону «одного окна»

Как работает служба «одно окно», с какими вопросами обращаются славгородчане, и как можно оценить качество обслуживания? Об этом и не только рассказываем в нашем интервью



Многие славгородчане хорошо помнят, каким в свое время хлопотным и затруднительным был процесс оформления каких-либо документов, сколько приходилось обивать пороги кабинетов различных служб, чтобы собрать необходимый пакет справок. В 2018 году в Беларуси на законодательном уровне был закреплён правовой статус службы «одно окно», чтобы максимально упростить для нас, граждан, оформление разного рода заявлений и получение справок. Сегодня это можно сделать в едином месте.

Мы заглянули по ту сторону «одного окна» и узнали, как организована работа службы, какие у нее перспективы, как славгородчане могут оценить её деятельность. Подробно об этом нам рассказала должностное лицо, уполномоченное на осуществление непосредственного руководства организацией деятельности службы «одно окно», начальник отдела по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома Анна ДЕМЬЯНКОВА.

– Анна Владимировна, какие задачи стоят перед службой?

– Наша главная задача – обеспечить в одном кабинете приём заявлений об осуществлении административных процедур и выдачу административных решений по ним. Административные процедуры – это услуги, которые государство в лице госорганов оказывает населению. Наша цель – выполнить эти услуги

качественно и оперативно. При этом оказывается бесплатная консультативная помощь по вопросам подготовки необходимых документов для осуществления той или иной процедуры.

– По каким вопросам к вам обращаются, и что входит в круг обязанностей специалистов службы?

– Граждане обращаются в службу ежедневно, и спектр их вопросов достаточно широкий. К примеру, постановка на учет нуждающихся в улучшении жилищных условий, назначение различных пособий, направление в дошкольные учреждения образования, согласование перепланировки, получение черныбыльского удостоверения или удостоверения многодетной семьи, подача заявления о назначении или досрочном использовании семейного капитала – это далеко не все вопросы, которые помогаем решать. Немало поступает также заявлений, касающихся архитектурно-строительных вопросов. Вообще, перечень административных процедур, который выполняет служба «одно окно» райисполкома, постоянно расширяется. На сегодняшний день по заявлениям граждан выполняется 139 процедур, по заявлениям субъектов хозяйствования – 51. По состоянию на 21 июня текущего года в службу поступило 933 заявления от граждан и 68 – от субъектов хозяйствования. Отмечу, что все заявления рассмотрены в срок, административных жалоб не поступало.

Сегодня трое специалистов нашей службы качественно и оперативно осуществляют прием заявлений. Это: Ирина Дуборезова, Вера Мельникова и Каролина Лугавцова (*на фото слева направо*). Их отличает сдержанный деловой стиль в одежде. В круг обязанностей специалистов входят: прием заявлений от граждан и юридических лиц, консультирование по документам, необходимым для осуществления административных процедур, направление запросов и оформление пакета документов для подготовки проектов решений, выдача справок из имеющихся баз данных, уведомление граждан и юридических лиц о принятых по их заявлениям решениях.

– С недавних пор в службе созданы комфортные условия для посетителей и специалистов. Расскажите о преобразованиях.

– Вы правильно обратили внимание. Для удобства граждан служба располагается на первом этаже райисполкома, кабинет №1. Оборудован пандус для людей с ограниченными возможностями передвижения, работает система видеонаблюдения, обновили оргтехнику, установили новую современную мебель, кулер с питьевой водой, появились современные стенды и информационные стойки, предусмотрели и место для детишек. Пока родители заняты оформлением заявлений, для малышей у нас оборудован детский уголок, где за столиком можно порисовать или поиграть.

Также отмечу, что специалисты работают по удобному для посетителей графику: к ним можно обратиться со вторника по пятницу с 8:00 до 17:00 без перерывов на обед, а в понедельник принимают с 8:00 до 20:00. Выходные дни – суббота и воскресенье. Есть возможность оформить предварительную запись по телефону: 7-99-73. Функционирует единый справочно-информационный номер по оказанию консультативной помощи по вопросам осуществления административных процедур – 142.

– Анна Владимировна, многие славгородчане активно пользуются различными электронными услугами. Знаю, что и работа вашей службы продолжает автоматизироваться. Не так ли?

– Все верно. Мы тоже не стоим на месте. В нашей работе используется программный комплекс «одно окно» третья версия, который позволяет автоматизировать процесс работы с заявлениями и направлением запросов. Электронный формат существенно упрощает порядок работы и экономит время.

Скажу больше, в перспективе планируется перевести как можно больше процедур в электронный формат, чтобы заявители могли заказать услугу через единый портал электронных услуг. В настоящее время на данном портале размещена информация об административных процедурах, выполняемых в электронном виде.

– Оценить деятельность службы, качество обслуживания славгородчане могут не только на словах, но и посредством анкетирования. Сориентируйте, пожалуйста, где и как это можно сделать?

– Отмечу, что планка качества для «одного окна» растет с каждым годом. Оценить работу службы можно в том числе и на портале рейтинговой оценки качества оказания услуг и административных процедур организациями Республики Беларусь в баннере «Портал рейтинговой оценки». Это доступный способ для граждан высказать свое мнение о качестве обслуживания населения государственными организациями, что способствует повышению уровня оказания государственных услуг. Формирующийся на основе этих оценок рейтинг государственных организаций создает дополнительный стимул для улучшения работы с населением и способствует развитию открытого диалога органов власти и населения.

На официальном сайте райисполкома также есть возможность принять участие в опросе-голосовании (анкетировании) о мерах, по улучшению качества обслуживания населения в службе «одно окно» Славгородского райисполкома. Анкета эффективности работы размещена в баннере «Служба «одно окно», раздел «Анонимное анкетирование». Заполнить анкету может любой желающий.

– Благодарю за беседу.

**Интересовалась
Светлана РЫЖЕНКОВА.**

Фото автора.