Издается с августа 2014 года

Таганрогский ПЕНСИОНЕР

№ 7 (132)
АВГУСТ 2025

Ежемесячная социально-информационная газета для всей семьи

Наш сайт: tpgazeta.ru

МФЦ – ваш проводник в мире государственных услуг

27 июля свой профессиональный праздник отметили сотрудники МФЦ – незаменимые помощники в решении самых разных жизненных ситуаций горожан. В этот день 15 лет назад вступил в силу закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», положивший начало деятельности многофункциональных центров по всей стране. Сегодня МФЦ – один из самых успешных социальных проектов.

Награждение лучших сотрудников МФЦ в Администрации города Таганрога.

Готовы к новым достижениям

Накануне Дня работника МФЦ мы попросили дать интервью главу города Таганрога Светлану Камбулову.

– Добрый день, Светлана Анатольевна. В нашей стране 27 июля отмечается профессиональный праздник – День работника МФЦ. Давайте в этой связи поговорим о предоставлении государственных и муниципальных услуг в нашем городе. Какова роль МФЦ в жизни города?

– Прежде всего от всей души поздравляю сотрудников МФЦ Таганрога с профессиональным праздником! Желаю здоровья, благополучия, новых профессиональных высот и дальнейшего развития. Пусть труд приносит пользу нашему городу и жителям! Особенно хочу отметить профессионализм, терпение, умение находить подход к каждому заявителю.

Возвращаясь к вопросу, отмечу, что ежедневно посетителями офисов МФЦ Таганрога являются почти тысяча горожан и прибывших в город. Здесь помогают заявителям в различных жизненных ситуациях, находят решения самых сложных вопросов. МФЦ – это лицо власти, работа центра формирует впечатление граждан о работе всей системы государственного и муниципального управления. Поэтому деятельность многофункционального центра держу на личном контроле.

Работа любой организации требует постоянного совершенствования, реагирования на вызовы, исправления выявляемых недостатков. МФЦ находится на передовой взаимодействия общества и государства, от качества работы сотрудников МФЦ зависит, будут ли граждане доверять власти. Расслабляться нельзя – слишком высока цена бездействия.

– Как вы оцениваете текущую работу МФЦ Таганрога по предоставлению государственных и муниципальных услуг?

– На сегодняшний день МФЦ Таганрога обеспечивает исполнение всех показателей, характеризующих работу многофункциональных центров. Среднее время ожидания для получения государственных и муниципальных услуг составляет чуть более одной минуты при установленном нормативе 15 минут. Уровень удовлетворенности граждан качеством оказываемых услуг достиг 99 процентов.

Это не значит, что все цели достигнуты и можно на этом остановиться. Работа по совершенствованию деятельности МФЦ продолжается: расширяется перечень услуг, внедряются новые цифровые технологии, ищутся новые способы сделать процесс оформления документов все более доступным, комфортным и удобным для граждан. Например, в этом году была внедрена новая социально значимая услуга по выдаче справок участникам СВО и членам их семей.

– Мы знаем, что Таганрог часто выбирается в качестве площадки, на которой организуется взаимодействие с представителями новых регионов. Одна из задач – формирование единого формата оказания государственных и муниципальных услуг на всей территории Российской Федерации. МФЦ Таганрога участвует в этом процессе – расскажите, каким образом.

– Действительно, в МФЦ Таганрога обращаются для получения государственных и муниципальных услуг не только таганрожцы, но и жители соседних регионов, оказавшиеся в сложной жизненной ситуации. Таганрог стал одним из первых участников пилотного проекта по предоставлению услуг Росреестра в отношении объектов недвижимости, расположенных на новых территориях.

Отмечу, что МФЦ Таганрога помогает наладить работу многофункциональных центров в новых регионах, делясь практическим опытом и знаниями со своими коллегами. Показательно, что именно МФЦ Таганрога был выбран в качестве обучающей площадки, на которой происходит стажировка коллег из ДНР и ЛНР. Обучение организуется в рамках профессиональных программ повышения квалификации, разрабатываемых Российской академией народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации.

– Каковы перспективы дальнейшего развития сферы предоставления государственных и муниципальных услуг?

– Современный многофункциональный центр – это не просто офис с окнами приема документов, а клиентоориентированная цифровая платформа, сочетающая инновации с комфортом.

Во всех офисах МФЦ Таганрога организованы секторы пользовательского сопровождения, где граждане могут самостоятельно получить услуги посредством портала «Госуслуги». Специалисты в случае необходимости готовы оказать консультационную и организационно-техническую помощь. Многие полученные посредством портала «Госуслуги» в электронном виде документы можно распечатать и заверить. Кроме того, в МФЦ оформляются сертификаты усиленной квалифицированной электронной подписи через мобильное приложение «Госключ».

Однако при внедрении новых технологий мы должны помнить, что цифровизация не заменяет человеческое взаимодействие, но усиливает его важность, делая государственные и муниципальные услуги удобными для каждого. Коллектив МФЦ Таганрога обладает всеми необходимыми качествами – профессионализмом, знаниями и опытом, чтобы эффективно выполнять поставленные задачи и уверенно двигаться вперед. Уверена, что сотрудники МФЦ с оптимизмом смотрят в будущее и готовы к новым достижениям!

Настоящий помощник для таганрожцев

В преддверии профессионального праздника работника МФЦ мы пообщались с председателем Городской Думы города Таганрога Романом Корякиным.

– Добрый день, Роман Валерьевич. Наш разговор приурочен к профессиональному празднику – Дню работника многофункциональных центров. Для вас этот праздник особенно близок, ведь именно вы в 2012 году занимались созданием многофункционального центра в нашем городе. Какие чувства вы испытываете в этот день?

– Этот праздник действительно для меня имеет особое значение. Помню то время, когда возглавлял МФЦ Таганрога: тогда о многофункциональных центрах слышали единицы, а многие сомневались в необходимости создания такой организации. Было непросто – приходилось буквально с нуля выстраивать систему, преодолевать скептицизм и непонимание, внедрять новые стандарты работы.

Спустя годы я с гордостью наблюдаю, что многофункциональный центр стал неотъемлемой частью жизни города и превратился в настоящего помощника для таганрожцев. Теперь офисы МФЦ Таганрога – это современные технологичные пространства, где жители могут быстро и комфортно получить практически любую государственную или муниципальную услугу. Мы начинали с одного офиса с семью окнами приема-выдачи документов, где предоставлялось менее двадцати услуг. Сегодня мы имеем пять офисов в различных районах города, 81 окно, около трехсот услуг. И один из офисов, кстати, находится в моем депутатском округе.

– Вы не единожды отмечали, что в любой вашей работе основой была и остается команда – команда единомышленников.

– Да, это правда. Команда людей, объединенных общей целью и задачами, для меня была и будет важна всегда, на любом месте работы. К счастью, в МФЦ в 2012 году такая команда сформировалась сразу, это были уже состоявшиеся профессионалы в части предоставления государственных и муниципальных услуг, работавшие ранее в Комитете по управлению имуществом, Управлении социальной защиты населения, Администрации города, в миграционной службе… Со многими я был уже хорошо знаком, со многими работал. Именно с этой командой мы тогда начали историю МФЦ, развивая и совершенствуя процесс. Это был период интересный и трудоемкий, но

мы знали, что все вместе занимаемся очень перспективным социальным проектом. Многие коллеги из основной команды до сих пор составляют основу учреждения. Очень благодарен им за преданность делу.

В этой связи хотелось бы отметить и поблагодарить коллег на региональном уровне, которые стояли у истоков создания и развития многофункциональных центров в Ростовской области. В первую очередь это Алексей Владимирович Алехин, ныне и.о. министра цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области; Борис Петрович Носко, в то время начальник Управления инноваций в органах власти Правительства Ростовской области; Антон Александрович Шашкин, начальник Управления оптимизации услуг и развития клиентских сервисов.

Продолжение на стр. 2.

МФЦ – ваш проводник в мире государственных услуг

Продолжение. Начало на стр. 1.

И именно этот командный дух и стиль работы с региональными ведомствами обеспечили нашему МФЦ возможность в первые же годы своего существования стать площадкой, где отрабатывались инновационные решения в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.

– Опыт руководства многофункциональным центром помогает вам в сегодняшней трудовой деятельности?

– Конечно. Знание работы МФЦ изнутри помогает мне понимать, какие административные процессы требуют оптимизации, какие решения действительно упростят жизнь гражданам, позволяет быстрее реагировать на возникающие вопросы и находить ответы на них. Ведь Городскую Думу и Администрацию города объединяет одна цель – сделать жизнь горожан лучше, комфортнее и удобнее. И ради этой же цели в России были созданы многофункциональные центры. Поэтому опыт работы в МФЦ бесценен, он приучает к индивидуальному подходу к каждому горожанину и внимательному отношению к жизненной ситуации любого таганрожца.

– Что вы хотели бы пожелать бывшим и настоящим работникам МФЦ?

– В этот праздничный день хочу поздравить всех, чей трудовой путь был связан с многофункциональным центром, и выразить искреннюю благодарность тем, кто продолжает в нем трудиться. Пусть профессиональное удовлетворение от выполненной работы, благодарность жителей города и поддержка коллег вдохновляют вас на новые свершения! Желаю крепкого здоровья, семейного благополучия и новых профессиональных успехов!

МФЦ и Росреестр – работаем вместе!

О взаимодействии МФЦ и Росреестра расскажет начальник межмуниципального Таганрогского отдела Управления Росреестра по Ростовской области Елена Щербина.

– Наверняка таганрожцы знают, что в МФЦ можно воспользоваться основными услугами Росреестра, такими как государственная регистрация прав собственности и постановка на государственный кадастровый учет объектов недвижимости. МФЦ обеспечивает прием и выдачу документов после проведения учетно-регистрационных действий, выступая посредником между заявителями и Росреестром. Елена Анатольевна, как вы оцениваете взаимодействие Росреестра и МФЦ?

– Могу с полной уверенностью сказать, что наше сотрудничество принесло благотворные плоды. Значительно сократилось время обработки документов и улучшилось качество оказания услуг. Вместе мы работаем слаженно и динамично, оперативно реагируя на все изменения в законодательстве. Хочу отметить, что с момента создания нашего совместного проекта и по настоящее время мы выстроили максимально эффективный механизм взаимодействия.

– Услуги Росреестра – одни из самых востребованных у заявителей МФЦ. Насколько повлиял переход на электронный документооборот между МФЦ и Росреестром на сокращение сроков предоставления госуслуг по кадастровому учету и регистрации прав на недвижимое имущество?

– Безусловно, переход на электронный документооборот позволил оптимизировать процесс оказания госуслуг и сократил сроки их предоставления. Теперь при подаче в МФЦ почти все документы на бумажных носителях переводятся в электронную форму и затем направляются в электронном виде по защищенным цифровым

каналам в Росреестр для проведения правовой экспертизы. Благодаря нашей совместной работе сроки оказания услуг по документам, принимаемым МФЦ, в частности по государственному кадастровому учету, сократились до 3-4 рабочих дней.

– Повышение качества предоставления услуг требует постоянного обучения, расширения спектра профессиональных знаний, навыков и умений…

– Да, профессиональное совершенствование – залог успешной работы. Мы проводим для сотрудников МФЦ обучающие семинары, консультации и т.д. Наши коллеги из МФЦ – профессионалы своего дела. Мы прекрасно понимаем друг друга. Все рабочие моменты решаются в кратчайшие сроки.

– Что бы вы хотели пожелать всем сотрудникам многофункционального центра нашего города?

– В первую очередь хочу выразить благодарность сотрудникам МФЦ за преданность делу, добросовестную, слаженную работу! Надеюсь, что и в дальнейшем наши взаимоотношения будут укрепляться и развиваться в таком же благотворном русле. Желаю профессиональных успехов, благополучия и здоровья!

Здесь всегда окажут помощь

О сотрудничестве Социального фонда России и МФЦ рассказала нашей газете руководитель клиентской службы (на правах отдела) в городе Таганроге ОСФР по Ростовской области Вера Милаева.

– Вера Ивановна, как развивается взаимодействие с МФЦ города? Ведь в сегменте предоставления услуг Социального фонда России на базе МФЦ вы работаете с 2013 года…

– Действительно, Отделение СФР по Ростовской области и МФЦ активно взаимодействуют уже второе десятилетие. В настоящее время МФЦ в Таганроге в режиме «одного окна» предоставляет множество государственных услуг: от детских выплат до обеспечения граждан средствами технической реабилитации. Чаще всего местные жители обращаются для назначения единовременного пособия и пенсий, распоряжения средствами материнского капитала и оформления различных мер социальной поддержки участникам СВО.

Наше сотрудничество ведется на регулярной основе. Только за первое полугодие 2025 года через филиалы МФЦ Таганрога за пенсионными услугами обратились более 17 тысяч человек.

– Расширение спектра предоставляемых услуг предполагает и новые профессиональные знания, обучение специалистов, не только работающих в Социальном фонде, но и МФЦ…

– Это направление в рамках взаимодействия с МФЦ мы отработали и реализуем уже давно. Специалисты МФЦ систематически проходят обучение по вопросам предоставления государственных услуг Социального фонда России. По мере необходимости в режиме онлайн специалисты Отделения СФР по Ростовской области принимают участие в обучающих семинарах, проводят тестирования и тренинги, консультации по актуальным темам.

– Ваше ведомство первым перешло на электронный документооборот. Как можете это оценить в рамках взаимодействия учреждений?

– Частично мы запустили этот проект еще в 2013 году. А к 2019 году все услуги Пенсионного фонда, предоставляемые через МФЦ, были переведены в электронный вид. Такой формат работы удобен как СФР и МФЦ, так и получателям государственных услуг. Перейдя на электронный документооборот, специалисты стали оперативно получать информацию и своевременно решать задачи, связанные с предоставлением мер поддержки гражданам.

– Сейчас многие граждане активно используют возможности «Госуслуг» и подают заявления через портал «Госуслуги».

– Действительно, сегодня многие заявители для подачи документов предпочитают использовать портал «Госуслуги». При возникновении сложностей при использовании интерфейса портала граждане также могут обратиться в МФЦ. В каждом офисе работает сектор пользовательского сопровождения, где заявителям всегда окажут помощь наши коллеги.

Поздравляю коллектив МФЦ Таганрога с профессиональным праздником – Днем работника МФЦ. Желаю коллективу крепкого здоровья и благополучия, мирного неба и успехов в нашем общем деле на благо таганрожцев.

Уважаемые сотрудники таганрогского МФЦ!

В июле нынешнего года исполняется 15 лет, как вступил в силу Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» – главный нормативный документ, регулирующий вашу деятельность.

МФЦ Таганрога был создан одним из первых в Ростовской области и быстро набрал популярность, приобретя характер связующего звена между горожанами, органами власти, службами и ведомствами. Сотрудники МФЦ стали образцом доброжелательного, внимательного отношения к жителям и гостям города, ежедневно оказывая им тысячи различных услуг.

Каждый знает: в МФЦ ему помогут. Подскажут, как заполнить заявление, найдут, куда обратиться, если вопрос не относится к компетенции центра, да и просто иногда поддержат словом.

Поэтому нас, музейщиков Таганрога, и вас, сотрудников МФЦ, с большим основанием можно считать коллегами по амплуа. Точно так же, как и вы, мы с улыбкой встречаем наших посетителей, стремимся удовлетворить все их запросы и радуемся результатам, когда люди покидают наши стены довольными и благодарными за полученную информацию.

Недаром Таганрогский музей-заповедник и МФЦ Таганрога связывает многолетнее доброе сотрудничество. В рамках действующего договора были реализованы выставочные проекты, успешно работавшие в стенах МФЦ: «Лето с Чеховым», «Таганрог – моя первая любовь…» (посвященный великой актрисе Фаине Раневской), «Петр I и его эпоха», «Донбасс. Дорога домой», «Создатель крылатых машин» (о выдающемся авиаконструкторе Владимире Петлякове)…

Уважаемые коллеги, примите искренние поздравления с праздником и сердечную признательность за эффективное и плодотворное взаимодействие. Желаем вам и вашим семьям благополучия, здоровья и успехов!

Директор Таганрогского музея-заповедника Елизавета Липовенко и коллектив музея

Дорогие коллеги!

– МАУ «МФЦ Таганрога» и Таганрогский институт управления и экономики связывает долгосрочное сотрудничество, практически со дня основания службы «единого окна» по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

На данный момент более 20 действующих специалистов МФЦ являются выпускниками ТИУиЭ, в том числе занимающие ведущие руководящие должности. На должности специалистов МФЦ в равной степени претендуют выпускники нашего института независимо от полученной специальности, так как качественно подготовленные нами кадры в сфере экономики, государственного и муниципального управления и юриспруденции являются конкурентоспособными и востребованными специалистами.

МАУ «МФЦ Таганрога» является для нас надежным социальным партнером в сфере организации профориентационных встреч со студентами, круглых столов и экспертных тематических встреч, проведения практики и содействия дальнейшему трудоустройству выпускников. Опытные наставники – сотрудники МАУ «МФЦ Таганрога» всегда демонстрируют ответственное отношение к работе и высокий уровень компетентности, готовы делиться своими знаниями и опытом с нашими студентами, которые в будущем, выбирая в качестве своего профессионального пути работу специалистом МФЦ, понимают неизменный приоритет и ценность этой работы – люди и их оценка качества предоставления услуг.

Желаем коллективу МАУ «МФЦ Таганрога» процветания и успехов, интересных проектов и впечатляющих результатов.

Сергей Юрьевич Авраков, ректор ТИУиЭ, доктор экономических наук, профессор, заслуженный работник высшей школы РФ, почетный гражданин города Таганрога