 **ПРЕСС-РЕЛИЗ**

**МФЦ Алтайского края: итоги 2019 года и задачи на 2020 год**

21 февраля состоялось ежегодное общее итоговое собрание руководителей филиальной сети КАУ «МФЦ Алтайского края».

**Елена Клюева**, директор КАУ «МФЦ Алтайского края», выступила с докладом «Перспективы развития системы многофункциональных центров».

Как она отметила, одним из приоритетных направлений развития центров «Мои Документы» в рамках концепции «МФЦ 2.0» является формирование клиентоориентированной среды, обеспечивающей взаимодействие граждан и бизнеса с государством и поставщиками массовых социально значимых услуг, а также защита интересов заявителей.

- Ежегодно растут потребности населения в получении услуг, появляются новые услуги, при этом, у заявителей сформирован высокий уровень ожидания к сервису. Центры «Мои Документы» должны способствовать максимальному увеличению видов услуг и сервисов, которые можно получить в комфортных условиях в кратчайшие сроки.

Согласно концепции «МФЦ 2.0» к концу 2024 года 100% госуслуг должны предоставляться через МФЦ или в электронном формате, должна быть реализована программа взаимодействия с органами власти по принципу «общественной приемной», заявитель должен иметь возможность получить помощь в оформлении услуг в электронном виде в любом МФЦ, также в большинстве центров должна быть организована деятельность по защите прав заявителей, - рассказала **Елена Клюева**.

**Юлия Кузнецова**, заместитель директора по правовым вопросам, представила аудитории доклад об итогах работы КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2019 год.

- В 2019 году филиальной сетью МФЦ было оказано **1 699 675** государственных и муниципальных услуг, что превысило планируемый показатель почти на 50 тысяч услуг.

В течение прошедшего года в МФЦ Алтайского края был реализован ряд важных проектов, в том числе организована выдача загранпаспортов нового образца, открыто 2 центра оказания услуг «Мой бизнес» на базе финансово-кредитных организаций, открыт офис «Мои Документы» в барнаульском ТРЦ «Весна», - отметила **Юлия Кузнецова**.

**Ольга Маракулина**, заместитель директора по развитию, посвятила свое выступление, в частности вопросу создания контактного центра нового поколения – единого центра дистанционной работы с клиентами:

- Мы стремимся усовершенствовать систему обратной связи с клиентом. В идеале, специалисты контактного центра должны решать вопрос заявителя в течение одного звонка. Кроме того, очень важно развивать систему предварительной записи для того, чтобы равномерно распределять нагрузку на филиалы МФЦ.

В процессе обсуждения направлений работы МФЦ отдельное внимание было уделено планам на текущий 2020 год. В перспективе участие МФЦ Алтайского края в общероссийском голосовании за поправки в Конституции Российской Федерации, участие во Всероссийской переписи населения, открытие «приемной» Общероссийского Народного Фронта на базе центров «Мои Документы».

В ходе мероприятия 5 сотрудников МФЦ были награждены благодарственными письмами депутата Государственной Думы Федерального собрания Российской Федерации. Федеральных наград за плодотворную работу, достигнутые результаты и вклад в развитие учреждения удостоены:

- **Алла Швецова**, главный бухгалтер отдела бухгалтерского учета и отчетности;

- **Евгения Куликова**, ведущий специалист сектора управления проектами клиентского отдела;

- **Светлана Мазитова**, начальник сектора по работе с заявителями клиентского отдела;

- **Олеся Кудинова**, руководитель Алтайского филиала;

- **Валентина Боброва**, руководитель Чарышского филиала.

По итогам 2019 года награждены благодарственными письмами КАУ «МФЦ Алтайского края» за высокие результаты работы и стремление к совершенствованию качества предоставления государственных и муниципальных услуг населению 3 филиала КАУ «МФЦ Алтайского края»: **Алейский**, **Новоалтайский**, **филиал в п. ЗАТО Сибирский**.

Грамотой КАУ «МФЦ Алтайского края» за продолжительную безупречную работу и достигнутые результаты в организации предоставления государственных и муниципальных услуг населению награждена **Людмила Дягилева**, руководитель Шелаблихинского филиала.

Благодарностями КАУ «МФЦ Алтайского края» поощрены: **Алла Швыряева**, руководитель филиала МФЦ по Октябрьскому району г. Барнаула, **Антон Васячкин**, руководитель филиала в ЗАТО п. Сибирский, **Владимир Дерхо**, руководитель филиала в с. Гальбштадт, **Ольга Глекнер**, руководитель Тюменцевского филиала, **Ольга Шуринова**, руководитель Новоалтайского филиала, **Светлана Мелехова**, руководитель Романовского филиала.