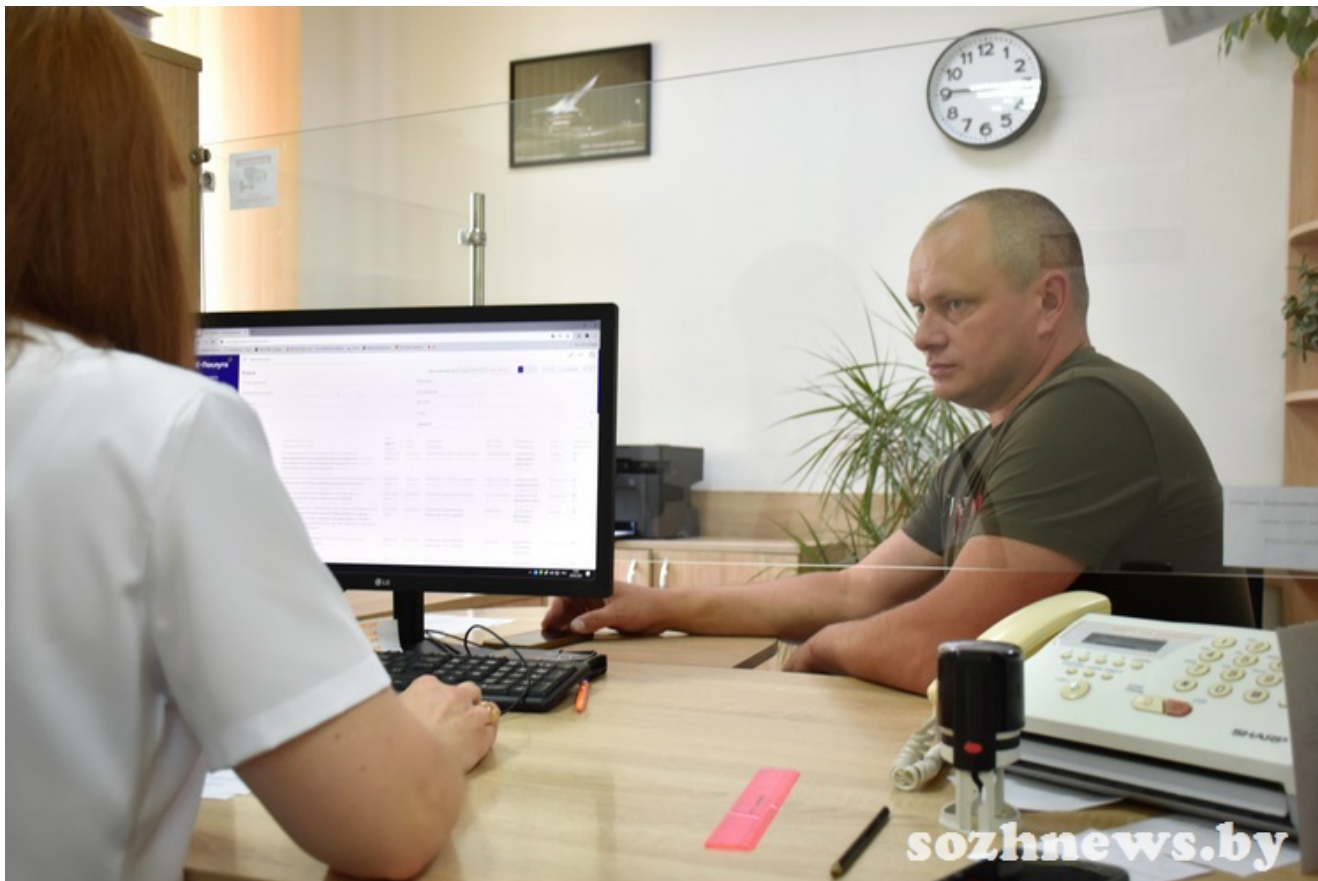


Один день в службе «одно окно»



У работников службы «одно окно» редко выдается свободная минута: граждане идут практически непрекращающимся потоком, спеша поскорее решить свои вопросы. Журналист «Маяка» провела один день в службе в роли наблюдателя.

Утро начинается в службе «одно окно» с разбора документов и подготовки к приему граждан. Первым посетителем стал пожилой мужчина с папкой, которому необходимо оформить строительство пристройки к дому. Опытные специалисты проверили все ли у него с собой документы, необходимые для подачи заявления на реконструкцию. Оказалось, что нет, и мужчине была дана консультация о том, где их можно получить. Также, чтобы сэкономить время и не ждать своей очереди, специалист сразу же записала его на прием на следующий день.

– Такое часто бывает: человек приходит за осуществлением административной процедуры, но по незнанию не берет с собой все необходимые документы. Чтобы подобное не случалось, лучше заранее ознакомиться с их перечнем на сайте Гомельского райисполкома, либо позвонив по единому справочному номеру 142, – рассказала начальник службы «одно окно» Юлия Левина.

Следующей была молодая женщина с ребенком, которая стала многодетной мамой. Она хотела получить семейный капитал и удостоверение многодетной семьи, а еще оформить все необходимые детские пособия в связи с рождением ребенка.

– У вас все в порядке, – проверила документы специалист. – Осталось только написать заявление.

Пока кто-то принимает заявления и консультирует граждан, незанятый специалист проводит сверку по срокам, которые подходят, а также актуализирует информацию на сайте в разделе службы «одно окно».

Следующий посетитель пришел в службу согласовать проект на строительство. Заявление у мужчины с собой было только в электронном варианте и в него необходимо было внести корректировки. Специалист службы предложила мужчине присесть за рабочее место, оборудованное для посетителей, внести необходимые правки и распечатать документ. Мужчина обрадовался такой удобной функции, которая позволила сделать все необходимое на месте и никуда не ехать.

Также в течение дня было много других посетителей. Кто-то приходил за справкой о получении пенсии, кто-то подавал документы на строительство дома. Специалисты службы «одно окно» терпеливо объясняли каждому, что нужно сделать, а если вопрос был сложным – приглашали специалистов из отделов райисполкома.

К концу дня сотрудники приступили к обработке последних заявлений, принятых перед закрытием, сверке данных. Ответственный за уведомление граждан о принятом административном решении отправлял СМС о готовности.

– Стоит отметить, что в прошлом году количество обращений за осуществлением административной процедуры выросло у нас в два раза. Обычно горячая пора начинается летом, когда многие граждане решают заняться, к примеру, перепланировкой дома на своем земельном участке. Нагрузка на специалистов в этот

период возрастает, но на качестве обслуживания это никоим образом не сказывается. Работаем быстро, четко и качественно, – отметила Юлия Левина.

Покидая службу «одно окно», ловлю себя на мысли, что это как огромный механизм, шестеренки которого работают слаженно и благодаря качественной работе позволяют гражданам быстро запустить необходимые им процессы, будь то строительство или выдача удостоверений. Никакой беготни по кабинетам: все удобно, в одном месте и без надоевших очередей.

– Наши специалисты всегда готовы помочь людям, чтобы они уходили с решенным вопросом и их жизнь становилась чуть проще. Будем рады положительным отзывам от наших заявителей, – подытожила Юлия Левина.

sozhnews.by