

ЗДОРОВЬЕ 26—27

**Самое важное
о коронавирусе**
Что удалось
узнать о новой
инфекции
за два месяца
после начала
эпидемии

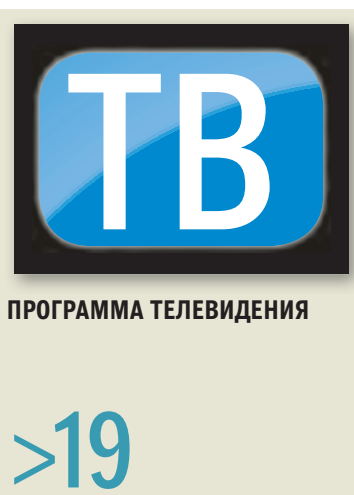


НЕДВИЖИМОСТЬ .. 14

**Жилье
с прицепом**
Как вместе
с квартирой не
унаследовать
ее жильцов
и чужие
долги

ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ 8

**Долгая дорога
в школу**
Путь на уроки
для многих
школьников
становится
рискованным
приключением



Российская Газета



№ 41 (8095)
26 февраля — 3 марта 2020
www.rg.ru

НЕДЕЛЯ

Общественно-политическая газета

СРЕДА 26 ФЕВРАЛЯ > ЧЕТВЕРГ 27 ФЕВРАЛЯ > ПЯТНИЦА 28 ФЕВРАЛЯ > СУББОТА 29 ФЕВРАЛЯ > ВОСКРЕСЕНЬЕ 1 МАРТА > ПОНЕДЕЛЬНИК 2 МАРТА > ВТОРНИК 3 МАРТА

Тираж
номера
3 270 427

ДЕЛОВОЙ ЗАВТРАК 5

Два вопроса
Сергею Лаврову.
Гостем «Российской
газеты» стал министр
иностраннных дел России

УСЛУГИ 10

Уравнение с кадастром.
Как без проблем
получить выписку
из Государственного
реестра недвижимости

СВЯЗЬ 12

Минутная слабость.
Полезные советы: как не
клюнуть на уловки
операторов сотовой связи
и сэкономить деньги

ПАМЯТЬ 28—29

Прости, 6-я рота.
Как жили и погибали
псковские десантники —
свидетельства
очевидцев

ПРАВО Более 500 предложений о внесении изменений в Конституцию: о чем они? 2—3

Поправки в законе



Волга-кама

10 миллионов на гранты
Власти Казани решили точно
поддержать самозанятых

О НОВОМ виде финансовой помощи объявил мэр столицы Татарстана. Предприниматели пожаловались, что объектами малого и среднего бизнеса они не являются и дешевые кредиты им недоступны. Ильсур Метшин предложил поддержать самозанятых, деятельность которых наиболее интересна городу. Особенно в области туризма. И первоначально на конкурсной основе выделить сто проектов, каждый из которых получит до ста тысяч рублей.

Ругань за одним «ОКНОМ»

Сотрудникам МФЦ Татарстана справиться со стрессом помогает психолог



ОЛЕГ ТИХОНОВ

ПРОБЛЕМА

✍ Олег Корякин, Казань

Почти половина сотрудников МФЦ в Татарстане увольняется, не проработав и трех месяцев. Одна из причин текучки кадров — нецензурная брань и угрозы посетителей. Чтобы научить работников «одного окна» справляться с постоянным стрессом и гасить конфликты, в штат учреждения ввели психолога.

В России давно привыкли, что хамство почти неизбежный спутник всевозможных бюрократических процедур. Причем винят в нем, как правило, сотрудников госучреждений. Собственно, сеть многофункциональных центров (МФЦ) в стране создавалась в том числе и для того, чтобы избавить людей от нервотрепки в очередях. И во многом это удалось. Но, похоже, в Татарстане столкнулись с обратной стороной проблемы. Принцип «одного окна», облегчающий жизнь граждан, превращает сотрудника центра в бойца на передовой. Судите сами, МФЦ республики оказывает 203 услуги, поток посетителей огромен, и далеко не все из них ангелы.

— В адрес девушек на приеме поступают угрозы, звучит нецензурная брань и неприкрытые оскорбления, — сетует директор МФЦ в Татарстане Лена Музафарова. — Для многих это становится непосильной ношей, и люди, предпочитая сохранить здоровье, увольняются.

Она отмечает, что в стандарте обслуживания четко прописаны обязанности специалиста. Например, клиента нельзя лишний раз

переспрашивать, ко всем заявителям следует относиться одинаково вежливо. А вот правовой защиты самих сотрудников не предусмотрено.

Между тем грубость посетителей не только причиняет моральный вред специалистам, но и оборачивается материальным ущербом для государства. Лена Музафарова приводит простую статистику. За пять лет из татарстанского МФЦ уволилось 459 человек. Из них 45 процентов не выдержали и трех месяцев, а 55 —

За пять лет
из татарстанского
МФЦ уволилось
459 человек

проработали меньше года. А ведь на их обучение потрачены время и деньги. В совокупности более 35 миллионов рублей «ушли» из бюджета вместе с несостоявшимися специалистами.

Чтобы как-то исправить ситуацию, в конце прошлого года было принято решение ввести в штат МФЦ психолога. Первым делом были разработаны тесты, помогающие понять, кто из работников стрессоустойчив, а кто чувствителен к критике и раздражителен. Специалисты отвечают на сотню вопросов, рисуют картинки на заданные темы. Эта же методика применяется теперь при приеме на работу. И если кандидат находится в зоне риска, его сразу

Сотрудникам МФЦ в Татарстане независимо от настроения посетителей надо быть предельно вежливыми и терпеливыми.

предупреждают, что, скорее всего, МФЦ не для него. Впрочем, пока в трудоустройстве не отказывают никому.

— Мы в течение этого года принимаем всех, — говорит Лена Музафарова. — Но у нас есть две папки: красная и зеленая. В зеленую попадают те, кто успешно прошел тест, а в красную — кто вряд ли выдержит работу. И если за год наши опасения подтвердятся хотя бы в отношении 80 процентов, то мы изменим подход при отборе кадров. Не будем полагаться на интуицию и обращать особое внимание на красные дипломы. Это не показатель.

Помимо тестирования, психолог Кристина Аксенова каждую неделю проводит тренинги для сотрудников МФЦ.

— Сначала я даю теорию. Объясняю, что такое стресс, почему он возникает, как можно контролировать эмоции и надо ли это делать. Учусь смотреть на конфликтную ситуацию по-другому, — рассказывает она. — А потом мы занимаемся практикой, выполняем специальные упражнения. Как и в спортзале, где мы укрепляем мышцы, можно научиться и общению. Личность человека очень пластична. Однако нельзя сказать, что работникам МФЦ надо непременно быть спокойными и уравновешенными. Они должны уметь сопереживать и стремиться помочь. Важно осознавать, что ты не просто делаешь свою работу, а через тебя проходят судьбы людей.

Выплат станет больше

СОЦЗАЩИТА

В Чувашии увеличатся пособия семьям с детьми и выплаты приемным родителям и опекунам. Они не индексировались в республике с 2017 года. Из региональной казны на эти цели планируется выделить порядка 50 миллионов рублей. Соответствующие проекты закона и постановления разработал республиканский Минтруд. Утвердить их должны при следующем уточнении бюджета. Так, в 2020 году на выплаты пособий семьям с детьми направят 677,6 миллиона рублей вместо ранее запланированных 634,6 миллиона. Таким образом, для повышения пособий дополнительно потребуются 43 миллиона рублей. За счет этих средств планируется проиндексировать ежемесячные выплаты на ребенка и пособия по беременности и родам женщинам, признанным безработными.

Еще 4,9 миллиона нужно для повышения вознаграждений приемным родителям и опекунам. За воспитание од-

ного-двух детей выплаты для них вырастут с 3295 до 3604 рублей, за воспитание трех и более детей — с 4680 до 5119 рублей. Дополнительное вознаграждение за воспитание шести и более детей для второго приемного родителя увеличится с 4680 до 5119 рублей. Также в Чувашии вырастут выплаты ветеранам труда, которые также не индексировались уже несколько лет. На сегодня они составляют 1100 рублей в месяц.

ЕВГЕНИЙ ПЕТРОВ, ЧЕБОКСАРЫ

➔ МЕЖДУ ТЕМ

В Чувашии не станут снижать прожиточный минимум. Согласно действующему региональному закону, он должен был уменьшиться на 3,3 процента, до 8976 рублей. Правительство республики приняло решение оставить размер прожиточного минимума без изменений. Это позволит сохранить уровень социальной поддержки более 107 тысяч малообеспеченных жителей Чувашии.

Горожане голосуют за комфортную среду

ПРОЕКТ

В Чебоксарах началось голосование по выбору территорий для включения в предварительный список общественных пространств, которые будут благоустроены в 2022-2023 годах в рамках федерального проекта «Формирование комфортной городской среды». Как сообщили РГ в городском Управлении ЖКХ, транспорта и связи, в каждом районе список был сформирован исходя из предложений жителей. От чебоксарцев поступило 594 заявки на разработку проектно-сметной документации по 37 общественным территориям.

Например, жители Ленинского района предложили благоустроить девять общественных территорий. Это сквер в поселке Лапсары и овраг с котлованом по улице Хвешской. Жители Калининского района попросили благоустроить 15 общественных

мест. В их числе детский парк на улице Ивана Франко и сквер перед Детским медицинским центром на проспекте Тракторостроителей. В Московском районе горожане предложили включить в проект 13 территорий. В частности, рошу Гузовского, скверы перед школой №14 и торговым домом «Чебоксарец».

— За последние три года благоустроено более десяти общественных пространств. В этом году преобразятся пять пространств, но уже сегодня нужно планировать работу на следующие годы, — отметил сити-менеджер Чебоксар Алексей Ладыков.

Голосование будет идти на портале «Открытый город» с 17 февраля по 17 марта. Горожанам нужно выбрать по пять территорий в каждом районе города, которые будут включены в рейтинговое голосование. Итоги подведут первого апреля.

ЕВГЕНИЙ ПЕТРОВ, ЧЕБОКСАРЫ



Московская набережная после обустройства стала излюбленным местом прогулок горожан.