

## Публичный отчет

### МБУ «МФЦ Тоншаевского района Нижегородской области» за 2014 год

Важной частью административной реформы в России является организация многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществляющих взаимодействие с органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Председатель Правительства Российской Федерации Д.А. Медведев на одном из совещаний отметил: «Система государственного управления не только касается людей, она существует для людей. И об этом мы очень часто говорим...»

Многофункциональные центры по предоставлению государственных и муниципальных услуг – это и есть линия прямого соприкосновения государства и наших граждан, и от качества их работы будет зависеть эффективность услуг, которые мы предоставляем, и, конечно, суждения людей о государстве, о власти.

При организации МФЦ в Тоншаевском районе основными задачами было приблизить государственные и муниципальные услуги к населению, собрать максимальное количество услуг на одной площадке, обеспечить комфортные условия их предоставления.

МБУ «МФЦ Тоншаевского района Нижегородской области» отличается рядом ключевых характеристик.

Первая ключевая характеристика нашего МФЦ – ведение приема не представителями органов публичной власти, а специально включенными в штат специалистами.

Второй ключевой характеристикой МФЦ является организация ведения приема по так называемому «оконному» принципу. Работа МФЦ строится по принципам «одного окна», в соответствии с которыми предоставление услуг

федерального, регионального и муниципального уровней происходит в одном месте.

Третьей ключевой характеристикой МФЦ является то, что на нашей базе организовано предоставление большинства услуг населению Тоншаевского района.

Помещение МФЦ, согласно требований к их организации, разбито на сектора: сектор информирования и ожидания, сектор оказания услуг, которые оборудованы информационными стендами, комфортабельными стойками, столами, стульями, есть аптечка, возможность выпить чай, кофе. Предусмотрен и соответственно оснащен туалет для посетителей из маломобильных групп населения. Обращает на себя внимание оборудование рабочих мест специалистов: все современно, комфортно, технически совершенно.

Имеется доступ заявителей к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг».

Среднее время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги - 12 минут. Бывает правда, что приходится посидеть и дольше, но это лишь в том случае, если специалист занят оформлением документа, а вовсе не потому, что отвлекся на посторонние дела. При всем желании у сотрудников МФЦ это вряд ли получится: рабочее место каждого из них как на ладони, поэтому отлучиться или отвлечься на разговоры с коллегами за чашкой чая не удастся. Как видите, принцип прозрачности работы здесь соблюден буквально.

Разработаны стандарты комфортности организации, предоставления услуг, стандарт работы сотрудников МФЦ, различные регламенты, положения, которые свойственны организации как юридическому лицу.

Количество окон, в которых обслуживание ведется работниками МФЦ - 5. Сотрудники прошли внутреннее обучение на совершенствование знаний персонального компьютера, отработки регламентов, стандартов

оказания услуг. Вопросам обучения специалистов МФЦ уделяется большое внимание. На еженедельных оперативных совещаниях анализируется работа, специалистов центра, перед ними выступают специалисты службы, (в частности налоговой, ПФР), разъясняют законодательство, на практике демонстрируют порядок работы.

Изучение регламентов муниципальных услуг проводилось под контролем сотрудников администрации района. Обучение по предоставлению государственных услуг проходит на курсах учебных центров в г. Нижний Новгород на базе соответствующих ведомств таких как, например, «Обучение предоставления услуг Пенсионного фонда», «Обучение предоставления услуг по надзору в сфере защиты прав потребителей» и т.д. Наши специалисты становятся «универсальными солдатами» в своей деятельности, а она очень обширна. Все они специалисты, имеющие высшее в основном юридическое образование. И конечно, мы учим сотрудников вежливости и доброжелательности, умению работать с людьми. Для нас важно, с каким настроением человек покинет МФЦ. Хотя нашим сотрудникам напоминать об этом не нужно – это ведь норма поведения, если хотите - негласное правило. Ведется контроль того, как сотрудник общается с заявителем. Как итог - нет ни одной жалобы от клиентов.

Для улучшения обслуживания сельского населения открыт приём граждан сотрудником МФЦ в п.Пижма, в конце года отремонтировано и технически оснащено удаленное рабочее место в п.Буреполом и в начале 2015 года клиенты могут туда обращаться. Как показывает статистика последнего времени, на приём в такие отделения приходит всё больше и больше людей, проконсультироваться, всё узнать и получить услугу. Сроки рассмотрения одинаковы для всех и определены регламентами.

Определённый объём полезной, разноплановой информации об МФЦ размещено на сайте МФЦ.

Для удобства жителей и комфортности существует предварительная запись по телефону, через сайт МФЦ, [www.mfc-tonshaevo.ru](http://www.mfc-tonshaevo.ru), по электронной почте, [mfc.tonchaevo@mail.ru](mailto:mfc.tonchaevo@mail.ru), с помощью Skype МФЦ.ТОНШАЕВО (ОСНОВНОЙ).

МФЦ обслуживает район численностью - 19298 человек.

Нами заключены соглашения о взаимодействии между уполномоченным МФЦ и федеральными органами исполнительной власти- 10, а также с 3 поселковыми администрациями, районной администрацией и ее отделами.

Мы планируем освоить 58 видов государственных и региональных, а также 41 - муниципальных услуги.

На сегодня мы освоили 17 видов государственных и 4 региональных, 41 вид муниципальной услуги.

В МФЦ доступны услуги Пенсионного фонда, социальной защиты, миграционной и налоговой служб, фонда социального страхования, службы занятости, все виды муниципальных услуг.

Оказано услуг всего: 2538, из них государственные услуги - 838, региональные услуги - 338, муниципальные услуги - 1362.

Муниципальное задание на 2014 год (1850 услуг) выполнено в сентябре 2014 года.

Для деятельности МФЦ в 2014 году выделялись субсидии на выполнение муниципального задания в сумме 3784869,00 рублей, в том числе 2797646,16 на заработную плату с начислениями. 199653,00 рублей израсходовано на ремонт крыши здания, финансирование совместно с Тоншаевской вечерней школой. В течение года, для бесперебойной работы МФЦ, приобреталось оборудование: два компьютера, ноутбук, ламинатор, МФУ и т.п., информационные стенды для оформления рабочего места в п.Пижма.

В 2014 году выделялись субсидии на иные цели за счет федерального бюджета в сумме 600 000,00 рублей, из них 100 000,00 руб. на приобретение

основных средств для удаленных рабочих мест МФЦ в п.Пижма и п.Буреполом (ноутбук, МФУ, шредер, шкаф для одежды, сейф, и т.п.).

На построение системы защиты персональных данных автоматизированной информационной системы МФЦ на 5 окон выделялось 500 000 рублей.

Количество штатных единиц в МБУ «МФЦ Тоншаевского района» составляет на 01.01.2015г. 8 единиц.

Все специалисты оснащены необходимым оборудованием для оказания государственных и муниципальных услуг.

Прибыли от приносящей доход деятельности нет.

Все это позволило обеспечить стабильную работу центра.

Проведена аттестация рабочих мест. Учреждение своевременно обеспечивалось необходимым инвентарем, расходными материалами и канцелярскими принадлежностями. Осуществлялся контроль за рациональным расходом материалов и средств, выделяемых для хозяйственных целей, состоянием помещений и прилегающей территории. Подготовлен и выполнен план мероприятий по уборке и благоустройству территории МБУ «МФЦ» (произведена уборка рабочих мест и территории перед фасадом здания, бордюры, скамейки, произведена очистка газонов от травы, высажены цветы, отремонтированы краны в санузлах и мебель).

Параллельно произведены мероприятия:

- Разработан и внедрен пакет документов (23 шт.) по защите информации;
- Установление системы видеонаблюдения, волоконно-оптической линией связи;
- Подготовка к оказанию услуг в электронном виде, к работе в СМЭВ;
- Преодолеваются условия для коррупции в сфере предоставления услуг государственной власти и местного самоуправления (разработана и внедрена нормативная-правовая база из 10 документов);
- Созданы предпосылки для организации платных услуг.

- В своей работе сотрудники руководствуются Кодексом этики и служебного поведения работников.

Нами разработана система информационного сопровождения МФЦ по привлечению внимания общественности к работе МФЦ (освещение в прессе, ТВ, печать и распространение листовок, анкет, презентационных материалов, рекламной продукции, установка информационных стендов, сопровождение официального сайта в сети Интернет).

В декабре 2014 году сотрудниками Нижегородской лаборатории компьютерных технологий проведен мониторинг деятельности центра, который показал, что в ходе реализации ряда организационно-деятельностных мероприятий центр получил дальнейшее динамичное развитие, доказав эффективность и большую социальную направленность своей работы.

Администрацией МФЦ оказана консультативно-методическая, учебная помощь в организации МФЦ в Шахунском, Тонкинском, Шарангском, Уренском и Ветлужском районах.

За активную деятельность в сфере оказания услуг сотрудники МФЦ 6 раз награждались благодарственными письмами и грамотами как у себя в районе, так и за его пределами.

В октябре 2014г наш МФЦ принимал участие в областном конкурсе на звание «Лучший МФЦ области» и занял в нем 1 место в своей категории.

### Проблемы МФЦ

- Низкая компьютерная грамотность населения.
- Отсутствие автотранспорта для организации работы с маломобильными группами населения, курьерской службы и т.д.

### Перспективы развития МФЦ

1. Внедрение АИС МФЦ, которая обеспечит основу перевода услуг в электронном виде.

2. Повышение компьютерной грамотности населения с целью оказания услуг через возможности Интернет.

3. Помощь населению в получении электронной цифровой подписи и других средств идентификации личности.

4. Создание мобильного офиса.

5. Следующий этап совершенствования деятельности МБУ «МФЦ» - организация межведомственного электронного взаимодействия. Это еще более высокий уровень обслуживания населения, на что и нацеливает административная реформа. Для его реализации в течение ближайших месяцев необходимо приобрести программное обеспечение и обучить специалистов работе с программным комплексом СМЭВ и АИС МФЦ.

От того, как скоро будет проделана эта работа, будет зависеть и степень доступности государственных и муниципальных услуг через специализированный Интернет-портал.

В заключении хочу сказать, что мы не отказываемся от сотрудничества ни с одной из структур, которая оказывает какие-либо услуги населению. Уверен, что создание многофункционального центра положительно скажется на развитии экономики и социальной сферы района!

Директор МФЦ

П.И. Махнев