

Отчет о деятельности
Муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг Тоншаевского района
Нижегородской области»
за 2015 г

В январе 2015г на совещании у заместителя главы администрации Тоншаевского района Афанасьевой А.В. была создана рабочая группа, на которой был утверждён план «Информационного сопровождения МФЦ» по позиционированию МФЦ как современного учреждения в области оказания государственных и муниципальных услуг

Для привлечения клиентов в МФЦ отдельное внимание было уделено внедрению различных элементов фирменного стиля «Мои документы», а именно: элементам внешнего облика организации, т.к. наружным и настенным вывескам, ремонту фасада и входа, размещению постеров с информацией в окнах 1 этажа МФЦ, оборудованию удобной парковки, искусственной офисной клумбы с эмблемой «Мои документы», организации комфортного зала ожидания клиентов, приобретение одежды в фирменном стиле. Для внутреннего обучения специалистов были разработаны «Положение о адаптации вновь принятых работников» и «Программа подготовки специалистов МФЦ предоставляющих государственные и муниципальные услуги». Основная цель проведенных семинаров - это формирование позитивного имиджа сотрудника МФЦ. Для улучшения качества оказываемы услуг под грифом служебного пользования был подготовлен сборник материалов для оказания государственных и муниципальных услуг. Для прозрачности деятельности МФЦ, полноты раскрытия информации и удобства клиентов ведется постоянное обновление и развитие официального сайта МФЦ. Организована работа с целевыми группами населения, проводятся встречи с работниками организаций, общественностью, депутатским корпусом о работе МФЦ. Для информирования получателей услуг о работе МФЦ налажено изготовление информационных листовок, буклетов, визитных карточек МФЦ. С целью привлечения внимания общественности к работе МФЦ в газете «Край родной» публикуются статьи, публичные отчеты о деятельности МФЦ. В зале ожидания клиентов ведется регулярный показ видеороликов о оказании услуг в МФЦ. Ведется постоянный мониторинг информационного сопровождения деятельности МФЦ.

Основными индикаторами оценки деятельности сотрудников МФЦ являются степень удовлетворенности граждан количеством и качеством оказания услуг, уровень информационной доступности, уровень обновления актуальной информации. Для того, чтобы данные показатели отражали действительную картину повышения эффективности работы, повышенное внимание уделяется контролю, который позволил в кратчайшие сроки повысить качество выполняемых работ, отсутствие жалоб и претензий от клиентов и обеспечил правильное позиционирование МФЦ для граждан.

В ходе мониторинга, проводившегося в течении 2015 года были получены следующие результаты:

- 79% опрошенных удовлетворены оснащенностью, интерьером помещений МФЦ;
- 90% удовлетворены уровнем обслуживания со стороны специалистов МФЦ;
- 86% детальностью и доступностью информации о порядке предоставления услуг;
- 92% удовлетворены результатом предоставления государственной услуги;
- 100% респондентов на вопрос «Приходилось ли вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления услуги» ответили нет.

Общее количество за 2015 год составило 3768 и возросло по сравнению с 2014 годом:

- федеральных на 1172 и составило 2004;
- региональных на 20;
- муниципальных на 300 и составило 1665;
- иных на 79.

Для деятельности МФЦ в 2015 году израсходовано субсидий на выполнение муниципального задания в сумме 3509,3 тыс. рублей, в том числе на заработную плату с начислениями – 2950,3 тыс. руб.

Проведен косметический ремонт интерьера согласно брендбука «Мои документы», приобретена стойка-ресепшн, моноблок, плакаты с рекламой услуг «Мои документы», пошив жилеток под фирменный стиль на сумму 125,3 тыс. рублей.

Также в июне 2015 года поступили субсидии на иные цели за счет федерального бюджета в сумме 600 000,00 рублей, из них: 500 000,00 рублей на построение системы защиты персональных данных АИС МФЦ, установленной в п. Буреполом, п. Пижма; на иные расходы, направленные на завершение работ по созданию сети МФЦ (на

фирменный стиль МФЦ, экстерьер, интерьер зоны информирования согласно брендбука «Мои документы») в размере 100 000 рублей.

Своевременное финансирование, внимание со стороны зам.главы администрации А.В. Афанасьевой, плюс собственный безвозмездный труд коллектива МФЦ создали тот облик МФЦ Тоншаевского района, позволившего ему стать одним из лучших в области и получить за это соответствующие награды.

Перспективы развития МФЦ

1. Внедрение АИС МФЦ, которая обеспечит основу перевода услуг в электронном виде.
2. Создание мобильного офиса.
3. Продолжение контактов и сотрудничества с структурами Росреестра и Кадастровой палаты.

Директор МФЦ, кандидат с/х наук, доцент

П.И. Махнёв