

В приоритете – качество и доступность



Мы стараемся привлечь жителей района в наш МФЦ, создавая уютную, домашнюю атмосферу и динамичное, компетентное обслуживание.

Главным показателем клиентоориентированности является оценка заявителями качества предоставляемых услуг. Это один из ведущих индикаторов работы МФЦ – общее количество оцененных обращений и доля негативных оценок граждан. За 2017 год качество услуг, предоставленных на базе МБУ м.р. Сызранский «МФЦ» оценило свыше 7000 заявителей и процент удовлетворенности составил 99,66%.

На каждом этапе развития и становления нашего МФЦ большую помощь и поддержку оказывала и продолжает



Муниципальное бюджетное учреждение м.р. Сызранский Самарской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» стало лауреатом конкурса профессионального управления проектной деятельностью и реализации клиентоориентированного подхода в государственном и муниципальном секторах Самарской области в номинации «Лучшее клиентоориентированное муниципальное учреждение».

Конкурс проводился с апреля по ноябрь 2017 года в 6 этапов. Для участников были организованы три образовательных блока. Представителям МБУ м.р. Сызранский «МФЦ» была предоставлена уникальная возможность участвовать в мастер-классах на темы: проектное управление, agile и бережливое производство, в государственном секторе «Проектный Олимп» и Поволжского банка ПАО Сбербанк.

15 ноября 2017 года были подведены итоги и состоялась торжественная церемония награждения лауреатов. В финал вышли 9 конкурсантов, в числе которых МФЦ только трех муниципальных образований: городов Сызрани, Тольятти и муниципального района Сызранский. Это стало значимым для нас событием.

Ведь несмотря на столь малый «стаж работы» МФЦ Сызранского района и множество особенностей, возникающих при организации предоставления услуг населению, в рамках конкурса стояла амбициозная задача – доказать свою успешность и клиентоориентированность наряду с такими сильнейшими участниками.

Безусловно, участие в конкурсе потребовало приложить некоторые усилия. Но полученный положительный опыт бесценен. Ориентация на сильных коллег вносит свежую струю в привычную деятельность, заставляет совершенствоваться, профессионально развиваться.

МБУ м.р. Сызранский «МФЦ» было учреждено 2 июля 2012 года. В августе 2014 года, открыл свои двери центральный офис на 8 окон в поселке Варламово. Вместе с этим в 11 поселениях района начали свою работу структурные подразделения (ТОСП), давая возможность гражданам пользоваться услугами, не выезжая за пределы своего населенного пункта. С декабря 2015 года успешно работает ТОСП на два окна в самом многочисленном поселении района поселке Междуреченск.

На данный момент в МФЦ муниципального района Сызранский предоставляется порядка 138 государственных услуг и 34 муниципальных услуги. В глазах общественности МФЦ района стал социально значимым объектом наряду со школами, поликлиниками, больницами и т.п.

оказывать администрация, в лице Главы муниципального района Сызранский Дулина Анатолия Владимировича. Ведь успешное взаимодействие с органом местного самоуправления позволяет решать важнейшие задачи и насущные проблемы.

Неоценимо и постоянное организационное, консультационное и методическое сопровождение со стороны Государственного казенного учреждения Самарской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» под руководством Павла Александровича Синёва. Организовывая обучающие конференции и семинары по услугам, проводя тренинги, ГКУ СО «УМФЦ» поддерживает квалификацию сотрудников МФЦ на высоком уровне.

В связи с этим можно сказать, что главная цель, поставленная перед МФЦ, а именно повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг в МФЦ Сызранского района успешно реализуется.