

Краевое государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»
ул. Генерала Белика, д.12, г. Чита. Тел.: 8 (3022) 28-20-18,
Эл. почта: info@mfc-chita.ru, Сайт: www.mfc-chita.ru
ИНН 7535002338. КПП 753501001. ОГРН 1027501155550

Отчет о принимаемых мерах по предупреждению коррупционных проявлений в КГАУ «МФЦ Забайкальского края» в 2022 году

Одним из основополагающих механизмов противодействия коррупции в Забайкальском крае является организация предоставления государственных и муниципальных услуг на базе КГАУ «МФЦ Забайкальского края» (далее – МФЦ) – под единым брендовым именем «Мои Документы».

Деятельность МФЦ основана на современных технологиях управления, обеспечивающих эффективное межведомственное взаимодействие и постоянный контакт с заявителем.

Работа МФЦ организуется в соответствии с утвержденными федеральными, региональными и муниципальными административными регламентами предоставления услуг, что позволяет оптимизировать каждую процедуру при оказании услуги, определить ответственных и максимально ограничить контакты заявителей с представителями органов власти и местного самоуправления, снижая тем самым возможность коррупционных проявлений.

Предоставление государственных и муниципальных услуг в филиалах (ТОСП) МФЦ организовано с помощью автоматизированной информационной системы МФЦ (далее - АИС). В МФЦ регистрируется каждое обращение, обеспечена поэтапная фиксация хода предоставления услуг с возможностью контроля сроков выдачи результатов, а также хранение сведений об истории обращений заявителей. Предоставление услуг осуществляется с использованием АИС МФЦ силами универсальных специалистов МФЦ.

В рамках ст. 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Закон № 210) в АИС формируются запросы в органы власти по информационным каналам системы межведомственного электронного взаимодействия в рамках существующих сервисов, тем самым освобождая заявителя от необходимости предоставления ряда документов и сведений.

Прием заявителей осуществляется в соответствии с электронной очередью, интегрированной с АИС, что исключает преднамеренное взаимодействие получателя услуги с конкретным специалистом.

В соответствии с требованиями ст. 13.3. Федерального закона от 25.12.2008 N 273-ФЗ «О противодействии коррупции», с учетом Методических рекомендаций по разработке и принятию организациями мер по предупреждению и противодействию коррупции от 08.11.2013, в МФЦ разработана и утверждена Антикоррупционная политика МФЦ (приказ от 12.05.2016 № 83 с учетом изменений приказом от 21.10.2022 года № 197).

В целях проведения профилактических мероприятий по противодействию коррупции урегулирование (устранение) конфликтов интересов осуществляется в МФЦ должностными лицами, в компетенцию которых входит контроль за недопущением возникновения конфликтов интересов, учет устных письменных заявлений и требований заявителей.

Кроме того, для предотвращения и регулирования конфликта интересов, а также при необходимости применения мер ответственности в МФЦ утверждено Положение о предотвращении и урегулировании конфликта интересов в КГАУ «МФЦ Забайкальского края» от 10.09.2015 № 168 (с учетом изменений приказом от 21.10.2022 № 195), которое разработано в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, регулирующие вопросы организации системы внутреннего контроля. Кроме того, в МФЦ создана комиссия по противодействию коррупции (приказ от 23.04.2015 № 64 в редакции приказа от 17.05.2022 № 82).

В 2022 году случаи возникновения конфликта интересов, одной из сторон которого являются работники УМФЦ не выявлены, меры ответственности к работникам, не урегулировавшим конфликт интересов, не применялись. Уведомлений от работников УМФЦ о возникновении конфликта интересов не поступало.

Кадровыми работниками МФЦ на постоянной основе осуществляется работа в соответствии с постановлением Правительства РФ от 21.01.2015 № 29 «Об утверждении Правил сообщения работодателем о заключении трудового или гражданско-правового договора на выполнение работ (оказание услуг) с гражданином, замещающим

должности государственной или муниципальной службы, перечень которых установлен нормативными правовыми актами Российской Федерации».

Для проведения своевременной и качественной работы в МФЦ, а также с целью создания и внедрения организационно-правовых механизмов, нравственно-психологической атмосферы, направленных на эффективную профилактику коррупционных и иных правонарушений в МФЦ приказом от 22.02.2022 № 036 назначены ответственные лица.

Мероприятия по антикоррупционной деятельности проводятся согласно Плану мероприятий по противодействию коррупции в МФЦ на 2021- 2023 годы, утвержденному приказом от 03.03.2021 № 051 (далее – План).

В целях предупреждения и профилактики коррупционных проявлений директорами филиалов и менеджерами 1 и 2 категории ТОСПов МФЦ представлена информация о выполнении мероприятий, утвержденных Планом.

На постоянной основе ответственными лицами МФЦ осуществляется контроль по соблюдению работниками филиалов и ТОСПов ограничений, запретов и принципов служебного поведения в части с исполнением должностных обязанностей, вместе тем, на постоянной основе проводятся профилактические беседы об ответственности за их нарушение и по повышению эффективности механизмов урегулирования конфликтов интересов.

В целях соблюдения профессиональной этики и основных правил служебного поведения в МФЦ, которые должны соблюдать работники в процессе трудовой деятельности, в МФЦ разработан и утвержден приказом от 18.12.2014 № 38 Кодекс этики и служебного поведения (далее – Кодекс).

В случае установления фактов нарушения Кодекса при выполнении должностных обязанностей, с работниками проводились дополнительные обучения на знание и соблюдение норм этики и корпоративного поведения, с разъяснением принципов клиентоориентированности при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

При поступлении на работу вновь принятые работники в обязательном порядке ознакомляются с локальными актами по противодействию коррупции МФЦ.

02.09.2022 с работниками МФЦ проведена лекция «Противодействие коррупции» с использованием ранее предоставленного УМВД материала.

02.12.2022 для работников МФЦ в рамках методического дня проведены:

- лекции представителем Органа по вопросам «Коррупция. Противодействие коррупции»;

- тестирование для работников филиалов города Читы и Читинского района «По вопросам противодействия коррупции».

На официальном сайте МФЦ в разделе «Противодействие коррупции» размещены нормативные правовые акты по противодействию коррупции, а также информация о деятельности МФЦ, регламентирующая обеспечение противодействия коррупции, с указанием актуальной информации, направленной на борьбу с коррупцией, и иных материалов, способствующих правовому просвещению работников МФЦ и заявителей, с возможностью заявить о факте коррупции, анонимно сообщив о факте коррупции. Вместе с тем, в залах приема заявителей филиалов (ТОСП) МФЦ на информационных стендах о деятельности МФЦ размещены методические материалы, включая доступные каналы передачи обозначенной информации (механизм «обратная связь», номер телефона).

В соответствии с Методическими рекомендациями по организации проведения мониторинга качества организации предоставления государственных (муниципальных) услуг в Забайкальском крае, утвержденными протоколом заседания Комиссии по повышению качества государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае от 31.10.2013 № 8 регулярно проводится мониторинг качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе УМФЦ.

В целях организации работы по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с методическими рекомендациями, утвержденными Приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 22.03.2019 № 155, в соответствии с приказом МФЦ от 28.05.2019 № 50 «О внедрении системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», на официальном сайте МФЦ в разделе «Заявители» размещена информация для получателей оцениваемых услуг о процедуре, условиях и значении оценки качества предоставления оцениваемых услуг, а также предупреждение о возможном мошенничестве с использованием СМС-сообщений и телефонных опросов.

В целях качественного обслуживания граждан и приведения в соответствие общепризнанным стандартам обслуживания граждан на базе МФЦ на официальном сайте МФЦ в разделе «Обратная связь» размещены «Анкеты качества обслуживания», «Анкета оценка удовлетворенности качеством предоставления услуг КГАУ

"МФЦ», «Анкета оценки качества Контакт-Центра», «Анкета по изучению мнения заявителей», «Анкета по изучению уровня осведомленности граждан о предоставлении на площадке МФЦ бесплатной юридической помощи», а также «Опросы».

На постоянной основе осуществлялся контроль за качеством принимаемых документов, в случае необходимости сотрудникам УМФЦ указывалось на обслуживание заявителей в строгом соответствии со стандартом комфортности, административными регламентами органов, соглашениями о взаимодействии, Стандартом комфортности обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ, Регламентом работы филиалов УМФЦ, Кодексом этики и служебного поведения работников МФЦ и иными локальными актами МФЦ.

В целях повышения качества предоставления государственных услуг и минимизации ошибок при приеме документов ежемесячно проводятся служебные проверки, по результатам которых организуются дополнительные обучения и тестирования на предмет знания и применения в работе, также директорами филиалов и менеджерами 1 ТОСПов МФЦ проводится беседа с работниками приема заявителей с разъяснением о недопустимости совершения ошибок при приеме документов, ответственности сотрудников филиалов МФЦ за качество принимаемых документов.

Закупочная деятельность в МФЦ в 2022 году осуществлялась в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».

В целях планирования закупочной деятельности, подготовки и проведения закупочных процедур, определения порядка заключения и исполнения договоров, заключенных по результатам проведенных процедур закупки формирования отчетности о проведенных закупках, а также обеспечения целевого и эффективного расходования денежных средств МФЦ, получения экономического обоснования затрат (в форме рыночных цен на продукцию) и предотвращения возможных злоупотреблений МФЦ Решением Наблюдательного совета МФЦ утверждено Положение о закупке товаров, работ, услуг для нужд МФЦ. Информация и материалы о закупках МФЦ размещены на официальном сайте www.zakupki.gov.ru в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

Обеспечивается защита прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и приказами МФЦ по обработке и защите персональных данных. Ответственность за работу по защите персональных данных возложена на работников, уполномоченных на их обработку и внутренний контроль.

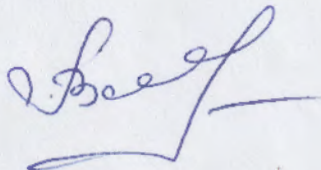
В целях обеспечения рассмотрения обращений граждан (организаций) в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с Законом № 210 и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации в МФЦ осуществляется работа с обращениями граждан. Вместе с тем, ведется работа по обращениям граждан (отзывам), поступающих через официальный сайт УМФЦ и оставленным на сайте 2 ГИС. Отзывы рассматриваются и в установленные сроки готовятся ответы.

Личный прием граждан осуществляется директором УМФЦ, заместителями директора УМФЦ, директорами филиалов, менеджерами 1 и 2 категории ТОСПов МФЦ и уполномоченными на то лицами в соответствии с утвержденным графиком приема, граждан, но не реже 1-го раза в неделю. Информация о месте приема, а также об установлении для приема днях и часах размещена на информационных стендах в залах приема филиалов (ТОСП) МФЦ.

Любой гражданин, проживающий на территории Забайкальского края и за его пределами, имеет возможность получить квалифицированную консультацию по вопросу предоставления государственных и муниципальных услуг с помощью центра (отдела) телефонного обслуживания МФЦ 8(3022) 21-10-10, не обращаясь непосредственно в центры.

В МФЦ Забайкальского края создан и осуществляет работу сайт МФЦ (www.mfc-chita.ru) – Мои Документы, созданы группы учреждения в социальных сетях Вконтакте, Одноклассники, которые регулярно обновляются.

Начальник ОО



Венедиктова Н.Н.