**ПРОТОКОЛ**

**заседания балансовой комиссии по оценке деятельности Государственного автономного учреждения Новосибирской области «Многофункциональный центр организации государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ)**

**17 марта 2016 года №** **б/н**

**Председатель:**

|  |  |
| --- | --- |
| О.В. Молчанова | заместитель Председателя Правительства Новосибирской области – министр экономического развития Новосибирской области |
| **Секретарь**:  О.В. Москвина | начальник управления совершенствования государственного управления и правовой работы Минэкономразвития НСО |
| **Члены балансовой комиссии:** |  |
| В.Б. Шовтак  Н.В. Тукмачева  Н.Н. Гумарова  А.С. Вяжевич | заместитель министра экономического развития Новосибирской области  начальник отдела бюджетного планирования, учета и отчетности – главный бухгалтер министерства экономического развития Новосибирской области, заместитель председателя комиссии  заместитель начальника отдела бюджетной политики в сфере государственного управления министерства финансов и налоговой политики Новосибирской области  главный специалист отдела управления имуществом департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области |

**Приглашённые**:

Е.А. Галимова главный бухгалтер ГАУ НСО «МФЦ»

И.В. Сагина заместитель начальника управления - начальник

отдела совершенствования государственного

управления Минэкономразвития НСО

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Отчет о деятельности ГАУ НСО «МФЦ» за 2015 год.
2. Отчет об исполнении поручений, данных на балансовой комиссии 16.04.2015

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**1. По вопросу повестки дня**

СЛУШАЛИ: директора ГАУ НСО «МФЦ» - Федорова И.С.(доклад прилагается).

ВЫСТУПИЛИ:

**Молчанова О.В.:** Каким образом выбиралась организация для выполнения работ по реконструкции теплового узла, когда будут закончены работы? В договоре по оказанию услуг зафиксирована ли обязанность организации поставить на коммерческий учет тепловой узел?

**Федоров И.С.**: Для определения подрядчика был проведен запрос котировок, работы должны быть закончены 31.03.2016. По условиям договора в отношении постановки на коммерческий учет уточню и доложу. Хочу отметить, что данная организация занимается постановкой на коммерческий учет и, в том числе, установкой электронных приборов учета.

**Молчанова О.В.:** Необходимо сравнить затраты на 1 кв. м по всем помещениям МФЦ, находящимся в областной собственности, в аренде или безвозмездном пользовании с возмещением затрат, при этом необходимо учесть и где какие котельные: угольные, газовые, мазутные.

**2. По второму вопросу повестки дня.**

*2.1. Экономический анализ по вопросу приобретения торговых автоматов и информацию по стоимости платных услуг в учреждении и аналогичных услуг на рынке.*

**Федоров И.С.:** Доход, полученный в 2015 году от сдаваемых в аренду площадей МФЦ на пл. Труда – 9 кв.м. – под вендинговое оборудование составил 164 358 рублей. При переходе на продажу горячих напитков за счет собственного торгового оборудования расходы составят 1 018 662 рублей, из них разовые затраты на приобретение торгового оборудования 272 000 рублей, ежегодные расходы на обслуживание и содержание– 746 198 рублей, планируемый доход – 312 000 рублей. Таким образом, убыток составит – 434 198 рублей. Хорошая прибыль у сетей, имеющих от 50-100 автоматов.

**Молчанова О.В**.: Эта деятельность для МФЦ не выгодна.

**Федоров И.С.:** По приобретению торгового оборудования для продажи канцтоваров проект пока не снимаем. Расчёты ведем, дополнительно необходимо рассчитать затраты на инкассацию.

*2.2. Анализ видов деятельности, включенных в устав МФЦ, и внесение в него изменений по исключению не осуществляемых видов деятельности*.

**Федоров И.С.:** Анализ видов деятельности проведен. Из Устава МФЦ во 2 квартале 2016 года будут исключены следующие виды деятельности: предоставление редакторских услуг и услуг по переводу, издательская и полиграфическая деятельность, осуществление строительства, реконструкции и капитального ремонта объектов недвижимости для размещения МФЦ.

*2.3. Анализ по жалобам потребителей услуг.*

**Молчанова О.В.:** Жалоб стало меньше или больше?

**Федоров И.С.:**Сравнение с прошлым годом не проведено. Общее количество жалоб за 2015 год по всем филиалах – 170. Основная часть жалоб зафиксирована в филиале «Новосибирский» (пл. Труда, д.1) – 65 и в филиале «Зыряновский» (ул. Зыряновская, д.63) – 76. Жалобы, обращения и заявления граждан распределяются следующим образом:

- по графику работы отдела пособий и социальных выплат или филиалов – 15%;

- по длительному времени ожидания в очереди – 40%;

- по качеству информирования – 5%

- по работе администраторов, сотрудников приема и выдачи документов – 35%

- иные – 5%.

Все жалобы рассмотрены, признаны обоснованными, по ним проведена работа. С сотрудниками проводится дополнительное обучение, кроме того, к сотрудникам допустивших нарушение должностных инструкций применяются дисциплинарные взыскания. В настоящее время выстраивается новая система работы с обращениями граждан: проводится аудит должностных инструкций, в электронную очередь встроен блок по обращениям граждан, подготовлен новый регламент по работе с жалобами. Все обращения распределяются для подготовки ответа, заносятся в программу в течение 2 дней, ведется контроль исполнения. Также в программу ведено поле «Благодарность».

**Шовтак В.Б.:** В МФЦ очень высокая удовлетворённость населения качеством и доступностью предоставления услуг – 95%, но при этом 5% населения не удовлетворены качеством предоставления услуг. Проводился ли анализ причин неудовлетворенности и путей решения?

**Федоров И.С.:**Ситуации разные, разбираем каждую жалобу, по итогам делаем работу над ошибками. Резко возросло недовольство граждан на работу контакт-центра, так как увеличилось время ожидания ответа на звонок. В ближайшее время в рамках ФОТа необходимо провести перераспределение ставок и увеличить штатную численность контакт-центра. Люди привыкли, не выходя из дома, получить информацию о графике работы, о пакете документов и т.д. Звонков очень много.

**Молчанова О.В.:** Мы с Вами уже обсуждали, что нужно сделать, чтобы население активнее пользовалось сайтом МФЦ в сети Интернет. Что в этом направлении сделано или телефонный звонок остается наиболее востребованным способом получения информации?

**Федоров И.С.:** Число посещений сайта МФЦ постоянно растет, проводим постоянную работу по улучшению сайта**.** Но сайте невозможно разместить всю исчерпывающую информацию. Очень востребована среди молодежи группа МФЦ «ВКонтакте» Работники контакт-центра помимо ответов на звонки ежедневно отвечают на вопросы в «ВКонтакте».

**Шовтак В.Б.:** Считаю, что телефонный звонок остается более удобным способом получения информации, так как надо потратить время на поиск сайта и нужной информации на нем. Когда телефон известен, проще позвонить и узнать всю необходимую информацию.

**Москвина О.В.:** По поводу жалоб могу сказать следующее. Сейчас проводится универсализация специалистов приема-выдачи документов, кроме того необходимо доработать программный продукт, так как низкая скорость передачи данных, недостаточно подсказок для специалистов в МФЦ. Дирекция МФЦ до 31.03.2015 собирает предложения от филиалов и предоставляет их разработчику АИС «ЦПГУ» для доработки.

**Молчанова О.В.:** По результатам внешнего мониторинга качества государственных и муниципальных услуг в 2015 году у филиалов МФЦ в г. Обь, в Мошковском и Тогучинском районах, в г. Новосибирске (филиал «Железнодорожный»), существенно ниже показатели качества по сравнению с другими филиалами. Анализировались ли причины сложившейся ситуации?

**Федоров И.С.**: В Тогучинском районе – кадровая проблема. В настоящее время над решением этой проблемы работает руководитель отдела персонала и отдел правого обеспечения.

**Молчанова О.В.:** Для руководителей филиалов установлены показатели эффективности?

**Москвина О.В.:** Система мотивации есть, показатели установлены. Но необходимо её усовершенствовать. 28.03.2016 проводим совещание с дирекцией МФЦ по разработке новой системы мотивации направленной на результат.

**Молчанова О.В**.: Необходимо информировать население города Новосибирска о новых открывшихся филиалах 1 раз в квартал в средствах массовой информации, особенно областных, в районах размещать информацию в местных газетах. Люди просто не знают об открытии новых филиалов, о режиме работы, о перечне предоставляемых услуг.

**Шовтак В.Б.:** В Советском районе запланировано проведение пресс-тура в филиале МФЦ, для того чтобы пресса проинформировала жителей в своих изданиях.

**Молчанова О.В.:** Каким образом распределяется государственное задание между филиалами? Отслеживаем выполнение государственного задания именно в количественных параметрах по оказанию услуг? Исходя их этого должны определять и все остальные показатели.

**Москвина О.В.:** В настоящее время у филиалов нет плана для выполнения государственногозадания. Государственное задание доводится до дирекции МФЦ. На совещании 28.03.2016 с дирекцией также будет обсуждаться этот вопрос.

**Молчанова О.В.:** Необходимо проанализировать каждый филиал, по количеству окон, нагрузке, по количеству обращений заявителей. Необходимо понять, кто работает напряжено, а кто нет. Исходя из этого, должна формироваться заработная плата руководителей, стимулирующая надбавка, в том числе и остальных сотрудников филиалов. В месячный срок необходимо проработать этот вопрос.

Согласно отчета средняя заработная плата сотрудников МФЦ за 2015 выросла всего на 0,9%. Каждый год И.В. Шмидт (министр труда, занятости и трудовых ресурсов НСО) направляет информацию о превышении заработной платы руководителей МФЦ над заработной платой сотрудников МФЦ более чем в 5 раз. Рост заработной платы сотрудников МФЦ должен быть и необходимо уменьшать этот разрыв. Источником может быть доход от платных услуг. По отчету количество потребителей платных услуг в 2015 году увеличилось на 65%, хотя сумма дохода небольшая.

**Федоров И.С.:** принимаем меры по увеличения доходов от платных услуг. Например, в настоящее время ведется работа по организации услуг по предоставлению населению полисов обязательного медицинского страхования: проводится интеграция АИС «ЦПГУ» с программой компании «РОСНО»- единственная компания, согласившаяся на предоставление услуг по страхованию на базе МФЦ. ТФОМС не выражает заинтересованности в таком сотрудничестве.

**Молчанова О.В.:** Прошу Вас подготовить письмо на О.И. Иванинского (министр здравоохранения НСО). Необходимо показать пользу такого сотрудничества для ТФОМС, привести примеры из опыта других субъектов РФ. Копию письма направить Ягнюковой Е.В. (руководитель ТФОМС). Необходимо обсудить с ними этот непростой вопрос. Работу по увеличению дохода от платных услуг нужно продолжать, так как это один из источников дохода МФЦ.

Также прошу Вас подготовить аналитику по закупочным процедурам, проведённым МФЦ в 2015 году по сравнению с 2014 годом.

**РЕШИЛИ**:

1. Признать работу ГАУ НСО «МФЦ» в 2014 году удовлетворительной.

«За» – 6 членов комиссии;

«Против» – 0;

«Воздержался» – 0.

2. Поблагодарить руководство МФЦ за проделанную работу по созданию 22 филиалов МФЦ и 8 ТОСП в 2015 году.

3. ГАУ НСО «МФЦ» подготовить анализ расходов по содержанию филиалов МФЦ до 20.04.2016.

4. ГАУ НСО «МФЦ» принять меры по снижению жалоб населения на сотрудников МФЦ.

5. ГАУ НСО «МФЦ» совместно с отделом совершенствования государственного управления проанализировать нагрузку филиалов в зависимости от численности населения, от обращений заявителей и подготовить план по выполнению государственного задания для филиалов МФЦ до 20.04.2016.

6. Руководителю филиала МФЦ «Родники» принять меры по информированию населения Калининского района об открытии филиала и увеличению количества обращений до 20.04.2016.

7.  ГАУ НСО «МФЦ» совместно с отделом совершенствования государственного управления подготовить письмо в Минздрав НСО о рассмотрении возможности выдачи полисов ОМС в МФЦ.

8. Подготовить аналитическую записку по закупочным процедурам, проведённым МФЦ в 2015 году по сравнению с 2014 годом.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Председатель комиссии  Секретарь комиссии |  | О.В. Молчанова  О.В. Москвина |