

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ГОБУ «МФЦ МО»
Ярыченко О.Б.

Политика в области качества Государственного областного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области»

Государственное областное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области» создано Правительством Мурманской области в ноябре 2009 года для организации предоставления государственных и муниципальных услуг населению и юридическим лицам. Целями учреждения являются повышение качества оказания государственных и муниципальных услуг, сокращение затрат времени и финансовых издержек граждан и организаций на получение услуг.

Миссия учреждения – сделать максимально удобным, доступным и комфортным предоставление государственных и муниципальных услуг населению и организациям по принципу «одного окна».

Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, улучшение культуры обслуживания заявителей будет базироваться на соблюдении сотрудниками учреждения следующих основных принципов:

- Работа в многофункциональном центре престижна, помощь людям – с удовольствием и гордостью. Своей работой в МФЦ сотрудники способствуют тому, чтобы Мурманск и Мурманская область становились для жителей и гостей комфортнее, а взаимодействие граждан и власти эффективнее.
- Дружелюбие и приветливость. Внимательное и уважительное отношение к каждому обратившемуся в многофункциональный центр.
- Готовность помочь. Незамедлительные действия и своевременное обслуживание. Задача МФЦ – экономить людям время, эффективно удовлетворять их запросы.
- Точная информация. Заявители ожидают, что специалисты МФЦ предоставят информацию, которая поможет им принять необходимые решения.
- Профессионализм – основа эффективного обслуживания. Сотрудники должны постоянно повышать свой профессионализм.
- Личная ответственность за качество работы. Каждый гражданин вправе оценить работу любого специалиста, отделения и МФЦ в целом.

Для реализации Политики в области качества руководством учреждения определены следующие основные направления:

- дальнейшее расширение спектра предоставляемых государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;
- разработка и внедрение Стандарта обслуживания заявителей (граждан и представителей юридических лиц);

- расширение инструментов оценки качества предоставления услуг, в том числе посредством использования информационного терминала, официального сайта учреждения, СМС-опроса;
- мотивация персонала в повышении качества работы и культуры обслуживания;
- разработка и внедрение системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ISO 9001.

Руководство учреждения будет постоянно проводить работу по повышению квалификации, компетенции и эффективности работы сотрудников, поощрять персонал за достижения в области качества.

Руководство ГОБУ «МФЦ МО» намерено систематически анализировать достигнутые результаты в сфере качества предоставления государственных и муниципальных услуг, ежегодно пересматривать настоящую Политику, задавать новые цели и новые задачи, направленные на улучшение и совершенствование деятельности учреждения.

Заместитель руководителя ГОБУ «МФЦ МО»



С. Семенов