

15.01.2021г.

**Отчет о принимаемых мерах по предупреждению и
противодействию коррупции в соответствии со ст. 13.3.
«Федерального закона от 25.12.2008г. № 273-ФЗ «О
противодействии коррупции» в МАУ МФЦ Усть-Донецкого
района в 2020 году**

Работа по противодействию коррупции в МАУ МФЦ Усть-Донецкого района ведется в соответствии с Федеральным законом от 25.12.2008г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Постановлением Администрации Усть-Донецкого района от 17.08.2018г. № 100/734-п-18 «Об утверждении плана по противодействию коррупции в Усть-Донецком районе на 2018-2020 годы», Приказа от 26.11.2018г. «Об утверждении плана по противодействию коррупции в МАУ МФЦ Усть-Донецкого района на 2019-2020гг.»

В соответствии с этими документами в МАУ МФЦ Усть-Донецкого района 2020 году осуществлялся комплекс мер по профилактике и предупреждению коррупционных проявлений при реализации профессиональной деятельности сотрудниками МФЦ.

Для координации этой деятельности в МФЦ создана комиссия «О противодействии коррупции», утверждено положение о комиссии.

В Ростовской области сеть МФЦ работает как отдельная отрасль по предоставлению услуг населению. Одним из основополагающих механизмов противодействия коррупции в Усть-Донецком районе является организация предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра – под единым брендовым именем «Мои Документы».

Деятельность нашего 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.

Согласно «Разъяснения положения ст. 13.3. Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» в части обязанности организаций принимать **меры по предупреждению коррупции**» для сотрудников МФЦ разработан «Стандарт сервиса МФЦ Ростовской области», где отражены принятые в сети МФЦ нормы и правила поведения, основанные на миссии и ценностях МФЦ, которые гарантируют честное, справедливое и добросовестное отношение к заявителям и работникам МФЦ.

По методическим рекомендациям для сотрудников МФЦ разработан Кодекс этики и служебного поведения работников МФЦ, где отражены основные принципы и правила служебного поведения, в т.ч.

- не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;

- работники МФЦ обязаны противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- работникам МФЦ не рекомендуется получать в связи с исполнением должностных обязанностей вознаграждения от физических и юридических лиц (подарки, денежное вознаграждение, ссуды, услуги, оплату развлечений, отдыха, транспортных расходов и иные вознаграждения)

Работа МФЦ организована в Центральном офисе р.п. Усть-Донецкий и 7 территориально обособленных структурных подразделений МФЦ, действуют 10 окон обслуживания заявителей МФЦ, в т.ч. 1 окна консультирования.

Доля населения Усть-Донецкого района, имеющего доступ к получению государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, составляет не менее 90%.

На базе МФЦ организовано предоставление более 350 государственных услуг, федеральных услуг, услуг органов исполнительной власти Ростовской области и муниципальных услуг.

Предоставляются платные услуги в количестве 168 наименований.

По итогам 2020 года на базе МФЦ принято 25179 дел, проведено 24079 консультаций. Всего за 2020 год зафиксировано 58061 обращение.

Предоставление услуг осуществляется силами работников МФЦ с использованием Интегрированной информационной системы единой сети МФЦ Ростовской области (далее – ИИС ЕС МФЦ РО). Прием заявителей МФЦ осуществляется в соответствии с электронной очередью, интегрированной с ИИС ЕС МФЦ РО, что исключает преднамеренное взаимодействие получателя услуги с конкретным специалистом. ИИС ЕС МФЦ РО является экспертной системой, обеспечивающей квалифицированное предоставление государственных и муниципальных услуг. Система осуществляет опрос заявителя в соответствии с административным регламентом предоставления услуги и выявляет конкретную жизненную ситуацию с учетом индивидуальных особенностей обращения. Все административные процедуры предоставления услуг прописываются одинаково для всей сети МФЦ области и выгружаются в систему из общего Репозитория услуг.

По итогам опроса заявителя система формирует перечень документов, актуальный для конкретного обращения. Таким образом, ИИС ЕС МФЦ РО минимизирует субъективизм в принятии решений о предоставлении государственных и муниципальных услуг.

В рамках ст. 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» ИИС ЕС МФЦ РО формирует запросы в органы власти и органы местного самоуправления по информационным каналам системы межведомственного электронного взаимодействия, освобождая заявителя МФЦ от необходимости заниматься сбором недостающих документов и сведений, находящихся в распоряжении иных инстанций, а так же исключая возможность работников органов власти требовать документы, не предусмотренные действующим административным регламентом.

Любой гражданин проживающий на территории Усть-Донецкого района и за его пределами, имеет возможность получить квалифицированную консультацию по вопросу предоставления государственных и муниципальных услуг с помощью Информационно-аналитического портала сети МФЦ Ростовской области (www.mfc61.ru), не обращаясь непосредственно в МФЦ. В МАУ МФЦ Усть-Донецкого района создан и осуществляет работу сайт МФЦ – Мои Документы, создана группы нашего учреждения в особо популярной социальной сети Одноклассники, которая регулярно обновляется и проводится мониторинг на предмет обращения граждан. У заявителей имеется возможность получить консультацию по телефону.

Областным законом Ростовской области от 08.08.2011г. № 644-ЗС обеспечена возможность получения государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ независимо от места регистрации заявителя на территории Ростовской области, в том числе и места расположения на территории Ростовской области объектов недвижимости. Предоставление услуг по данному принципу позволяет заявителям избежать необходимости взаимодействия с конкретным работником органа исполнительной власти либо органа местного самоуправления, ответственным за предоставление услуги по месту нахождения объекта услуги.

В МАУ МФЦ Усть-Донецкого района проводятся мероприятия по противодействию коррупции:

1.«Организация работоспособности при использовании системы видеонаблюдения, обеспечивающей контроль взаимодействия специалистов МАУ МФЦ Усть-Донецкого района с заявителями».

Для обеспечения контроля взаимодействия специалистов учреждения с заявителями в МФЦ используется система видеонаблюдения.

2. «Организация работоспособности информирования заявителей о присваиваемых им номерах и движении в электронной очереди на предоставление государственных и муниципальных услуг, обеспечение возможности предварительной записи для предоставления государственных и муниципальных услуг».

Сотрудники МФЦ информируют заявителей о присваиваемых им номерах с помощью талонов, а также о движении в электронной очереди на предоставление государственных и муниципальных услуг, при помощи громкой связи.

Обеспечена возможность предварительной записи для предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. «Наличие «Горячей линии» для приема сообщений о фактах коррупции и коррупционных проявлений среди работников МАУ МФЦ Усть-Донецкого района, для приема сообщений о фактах коррупции и коррупционных проявлений среди работников учреждения.

Сообщений о фактах коррупции и коррупционных проявлениях не поступало.

4. Сотрудники МФЦ в рамках реализации областной программы повышения квалификации и непрерывного обучения имеют возможность участия в видеоконференциях и обучающих семинарах, в т.ч. «О противодействии коррупции».

5. В должностных инструкциях сотрудников МФЦ прописан пункт «Исходя из требований, предусмотренных Федеральным законом от 25.12.2008г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» уведомляет в установленном порядке представителя нанимателя обо всех случаях обращения к нему каких-либо лиц в целях склонения его к совершению коррупционных действий».

6. В МФЦ проходят производственные совещания по вопросам результативности работы сотрудников и профилактике коррупционных проявлений.

7. На информационном стенде МФЦ размещена информация, куда граждане могут сообщать информацию о фактах коррупции, допущенных специалистами учреждения. На плакате указан специальный номер телефона (8 86351 9-10-01) для сообщения о фактах коррупции.

В секторе ожидания и информирования размещен почтовый ящик для обращения граждан по вопросам коррупции.

8. «Организация работы интернет-приемной для сообщения информации и фактах коррупции на сайте МФЦ».

Организована работа интернет-приемной. Обращений о фактах коррупции в 2020 году не зарегистрировано.

9. В учреждении имеется Книга обращений граждан, как в Центральном офисе, так и в 7 ТОСПах. В книге обращений за 2020 год зафиксировано 183 положительных отзывов и благодарностей, жалоб нет.

Качество работы МФЦ регулярно анализируется в рамках выездных проверок и контрольных закупок, учитывается мнение граждан, которое они высказывают с использованием информационных киосков, областного портала сети МФЦ и мобильных устройств. Использование этих инструментов позволяет нам оперативно реагировать на все предложения и замечания граждан, и, соответственно, совершенствовать свою работу.

Обратная связь – это способ быть ближе к заявителю. Как и для любого учреждения, которое работает с населением, нам очень важны мнение заявителей, их удовлетворенность доступностью информации, качеством

предоставления услуг, их готовность рекомендовать услуги МФЦ своим друзьям. С этой целью учреждение проводило планомерную работу по мониторингу удовлетворенности заявителей, пользующихся нашими услугами.

В 2020 г. было опрошено 4326 заявителей, их удовлетворенность достигла 97,43%, среднее значение 4,89.

За отчетный период нарушений антикоррупционного законодательства в МАУ МФЦ Усть-Донецкого района не выявлено.

На сегодняшний день в МАУ МФЦ Усть-Донецкого района отсутствуют факты коррупционной составляющей, что свидетельствует о:

- минимизациях риска вовлечения учреждения, ее руководства и сотрудников в коррупционную деятельность;
- формирование у работников учреждения независимо от занимаемой должности единообразного понимания политики учреждения о неприятии коррупции в любых формах и проявлениях;
- понятие и обобщение сотрудниками учреждения основных требований законодательства РФ в области противодействия коррупции, применяемых в учреждении.

Директор МАУ МФЦ
Усть-Донецкого района



И.В.Гречка