Департамент информационных
технологий и связи Ямало-Ненецкого
автономного округа

Государственное учреждение Ямало-Ненецкого автономного округа
«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»
ул. Броднева, д. 15, г. Салехард, 629001, Тел. 8 (34922) 5-43-02, Тел./факс 8(34922) 5-43-15
Эл. почта: mfc-yanao@mfc.yanao.ru , Сайт: www.mfc.yanao.ru, мфц.янао.рф
ОКПО 62000944, ОГРН 1098901000880, ИНН/КПП 8901022910/890101001

Дата 01.06.2021 № 89-0351-01-08/2071

На № От

Генеральному директору
ООО «Анлим-Софт»

М.С. Кагармановой

ceo-soft@unlim.group

О комплексном решении для
повышения качества обслуживания

Уважаемая Мария Сергеевна!

Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг – это новый стиль работы: открытый, дружелюбный, ориентированный на клиента. Действующая структура ГУ ЯНАО «МФЦ» (далее – Учреждение) состоит из 18 отделов предоставления услуг и 14 территориальных обособленных структурных подразделений в 32 населенных пунктах Ямало-Ненецкого автономного округа. Структурные подразделения МФЦ охватывают 13 муниципальных образований округа. Сотрудники Учреждения ежедневно обеспечивают взаимодействие между гражданами и органами государственной и муниципальной власти.

В целях объективной оценки процесса оказания услуг населению, повышения качества их предоставления, предотвращения рисков возникновения конфликтных ситуаций, а также в рамках работы с обращениями и жалобами граждан, Учреждением внедрена и успешно используется Система ведения аудиозаписи «АУРА» (далее – Система). На наш взгляд, Система является простым, но эффективным инструментом мониторинга и контроля. Модули Системы установлены в каждом структурном подразделении Учреждения, всего оборудовано 212 мест ведения приема граждан и 19 рабочих мест сотрудников, ответственных за мониторинг качества. Анализ записей диалогов между работниками Учреждения и посетителями проводится на постоянной основе.

Для удобства поиска аудиозаписей Система интегрирована с программным комплексом электронной очереди «Энтер», используемой в Учреждении. Это

позволило связать аудиозапись приема с «делом» заявителя в автоматизированной информационной системе «Единый центр услуг».

Кроме того, наличие и возможность анализа аудиозаписей позволяет делать разбор конфликтных ситуаций более предметным, сократить время разбора инцидента и снизить вероятность их возникновения в дальнейшем.

Отдельно отмечу высокий профессионализм и уровень компетенций сотрудников Вашей компании, отзывчивость и понимание специфики работы и потребностей Учреждения.

Внедрение и использование Системы существенно способствует эффективно и быстро достигать Учреждению поставленных целей в вопросах повышения качества и совершенствования процесса оказания услуг.

Директор Ю.П. Кучерявенко

мои документы
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 6D34E78354BF535157EBFFFDEC5CA161D3FB1AE
Владелец: Кучерявенко Юрий Петрович
Срок действия: с 02.12.2020 по 02.03.2022

Кунградбаева Татьяна Викторовна
8(34922) 5-43-51