



Тайные покупатели увидели прогресс в работе госорганов Тюменской области

Тайные покупатели заметили улучшение в работе государственных учреждений Тюменской области, непосредственно работающих с бизнесом. Итоги повторной «контрольной закупки» участники обсудили в среду, 14 октября, на пресс-завтраке с бизнес-омбудсменом региона Ларисой Невидайло, сообщили в пресс-службе Уполномоченного по правам предпринимателей в Тюменской области.



Напомним, Управление федеральной налоговой службы проверялось тайными покупателями на предмет качества процедур регистрации предприятия. По этому направлению динамика уверенно положительная. Основной «претензией» предпринимателей был «человеческий фактор», однако результаты проведенной с персоналом работы «тайные закупщики»

отметили. Как рассказала руководитель Управления Федеральной налоговой службы Тамара Зыкова, ее ведомство в целях повышения качества обслуживания самостоятельно организует и проводит такие же тайные закупки. Итог – 4,4 балла, против прежних 4.

Серьезно выросли оценки и Управления Росреестра: с 3,5 до 4,2. Новые результаты стали логичным итогом проведенной работы, о которой рассказал руководитель Управления Владимир Кораблев.

«Мы оптимизировали схему направления документов после государственной регистрации в МФЦ: собственными силами ввели дополнительный рейс доставки документов. Активно используем электронный документооборот, который позволяет нашим сотрудникам приступить к работе незамедлительно, без учета времени доставки. В результате общий срок с момента подачи до момента выдачи документов стал на два дня меньше», – пояснил он.

Есть и еще один факт, свидетельствующий о качестве работы ведомства. В 90 процентах случаев регистрация права собственности проходит всего за 2 процедуры: подачи и получения.

«Подросли» баллы и у ресурсоснабжающих организаций. Для них это уже четвертый «контрольный срез». Как рассказал директор филиала в Тюменской области ООО «Газпром межрегионгаз Север», его ведомство воспринимает такую проверку качества, как «еще один инструмент обратной связи, а публичное обсуждение итогов и адресные рекомендации только усиливают его ценность». Отметим, что стартовой оценкой газовиков было 3,1. После четвертого этапа – твердая «четверка».

Говоря о взаимодействии предпринимателей с ПАО «СУЭНКО» его директор Константин Фрумкин отметил, что это движение должно быть взаимно направленным и призвал предпринимателей активнее пользоваться предлагаемыми электронными сервисами.

Открытие нового офиса, проведенная работа по клиентоориентированности принесли энергетикам 4,1 балла против начальных 2,7. Проблему неактивности бизнеса в использовании электронных услуг подтвердил и заместитель директора по развитию и реализации услуг филиала АО «Тюменьэнерго»-«Тюменские распределительные сети» Алексей Калинин. Итоговый балл «Тюменьэнерго» – 4,1, а по результатам первой закупки его значение было на уровне 3,5.

Горячими на пресс-завтраке, интерес к которому проявили представители полутора десятков средств массовой информации, были не только напитки, но и дискуссия, которую «подогрел» заместитель Губернатора Тюменской области Вячеслав Вахрин. Он предложил откорректировать систему оценки. Отдавать предпочтение не внешней стороне, а внутренней сути дела.

«Согласна на все 100%», – отметила Лариса Невидаило, подчеркнув при этом, что одно не может существовать без другого: «Хорошее впечатление нельзя произвести дважды. И если кто-то сталкивается с внешним барьером, до внутреннего содержания он просто физически не сможет дойти, чтобы оценить».

Завершал дискуссии руководитель Представительства Агентства стратегических инициатив в Уральском федеральном округе Даниил Мазуровский. Он рассказал о том, что опыт Тюменской

области вошел в сборник лучших практик, составленный АСИ, и проинформировал о том, что в ноябре для управленческих команд всех регионов будет проведен семинар по лучшим практикам, которые могут быть масштабированы и применены в разных регионах. При этом представитель АСИ подчеркнул, что методология проведения Национального рейтинга будет изменена и в ней появятся дополнительные параметры.

