УТВЕРЖДАЮ
Директор
ГБУ КО «МФЦ Калужской области»
_____ М.С. Иванов
«11» ноября 2026 г.

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Государственного бюджетного учреждения Калужской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Калужской области»

1. Общие положения и стратегическая цель

Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Многофункциональный центр Калужской области» (далее – Учреждение) создано в ноябре 2007 года для организации предоставления заявителям государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

Стратегической целью Учреждения является повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг, обеспечение высокого уровня удовлетворенности заявителей, устойчивое развитие организации, а также непрерывное повышение профессионального уровня и компетенций работников.

2. Задачи в области качества

Достижение стратегической цели обеспечивается реализацией следующих ключевых задач:

- **Повышение качества и комфортности услуг:** поддержание высокого уровня сервиса, обеспечение комфортных условий пребывания заявителей в офисах МФЦ и непрерывное улучшение процесса предоставления услуг.
- **Клиентоориентированность:** повышение уровня удовлетворенности получателей услуг, изучение обратной связи и анализ потребностей заявителей.
- **Управление на основе данных:** принятие управленческих решений на основе всестороннего анализа данных и оценки рисков, влияющих на деятельность Учреждения.
- **Снижение рисков и развитие возможностей:** минимизация рисков, способных повлиять на соответствие предоставляемых услуг установленным требованиям, и использование новых возможностей для развития.
- **Противодействие коррупции и борьба с посредничеством:** реализация мер по противодействию коррупции, ликвидация рынка посреднических услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
- **Информационная открытость:** повышение информированности граждан и юридических лиц о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием цифровых каналов.
- **Развитие персонала и корпоративной культуры:** создание благоприятной среды, способствующей вовлечению каждого сотрудника в процесс постоянного

улучшения качества услуг; систематическое обучение персонала в области качества и клиентского сервиса.

- **Межведомственное взаимодействие:** развитие и совершенствование межуровневого и межведомственного взаимодействия с организациями и ведомствами, участвующими в предоставлении услуг.
- **Цифровая трансформация:** повышение качества оказания услуг за счет внедрения новых решений, современных методов автоматизации процессов, прогрессивных технологий и моделей работы.
- **IT-обеспечение:** развитие и постоянное улучшение информационно-технологического обеспечения процессов для объективного управления показателями качества.
- **Совершенствование СМК:** постоянное улучшение системы менеджмента качества (СМК) в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

3. Обязательства руководства

Руководство ГБУ КО «МФЦ Калужской области» берет на себя обязательства и несет полную ответственность за:

- реализацию настоящей Политики и достижение целей в области качества;
- обеспечение необходимыми ресурсами всех видов деятельности Учреждения;
- повышение результативности и постоянное улучшение системы менеджмента качества.

Политика в области качества доводится до сведения всего персонала Учреждения и является обязательной для исполнения. Политика доступна заинтересованным сторонам (заявителям, партнерам, контролирующим органам) и размещается на официальном сайте Учреждения.