

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

**Совершенствование организации процесса оказания услуг на рынке
G2C (на примере ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 5 курса 551 группы
направления 43.03.01 «Сервис»
Института истории и международных отношений
Мироновой Эльвиры Ахметовны

Научный руководитель
Доцент, к.э.н., доцент

дата, подпись

Т.В. Темякова

Зав. кафедрой
Профессор, д.э.н., профессор

дата, подпись

Т.В. Черевичко

ВВЕДЕНИЕ. Актуальность темы. На сегодняшний день концепция «сервисного» государства нашла свое отражение в работе многофункциональных центров (МФЦ)¹. Появление МФЦ в разных регионах РФ, действительно, существенно упростило процедуру и сократило сроки получения гражданами и юридическими лицами массовых государственных и муниципальных услуг. Создаваемые на территории Российской Федерации МФЦ позволяют гражданам получать самые разные услуги (получение паспорта, регистрация актов гражданского состояния, постановка на налоговый учет и пр.) в одном помещении и не взаимодействовать при этом с чиновниками непосредственно. Такой подход минимизирует моральные, материальные и временные издержки потребителей услуг, в связи с чем, популярность МФЦ постоянно растет. Рост популярности должен соотноситься с качеством процесса оказания услуг населению многофункциональными центрами.

Весь производственный процесс оказания услуг на рынке G2C включает определённые действия, которые должны приводить к эффективному оказанию государственных и муниципальных услуг. Данный процесс усложнён многогранностью запросов граждан, а также особенностями предоставления государственных и муниципальных услуг органами власти различных уровней.

Современная нестабильная эпидемиологическая обстановка также отразилась на процессе оказания государственных и муниципальных услуг многофункциональными центрами. Возникшая сложность из-за скопления клиентов, перезагруженности сервисов и информационных систем требует пересмотра организации процесса оказания услуг многофункциональными центрами на рынке G2C.

Выше сказанным, на наш взгляд, и обусловлена актуальность данного

¹ Паспорт федерального проекта «Цифровое государственное управление» [Электронный ресурс]: [сайт]. - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_328938/ (дата обращения: 06.02.2022). – Загл. с экрана.

исследования.

Объектом выпускной квалификационной работы является деятельность ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка по оказанию услуг на рынке G2C.

Предметом выпускной квалификационной работы является система организации процесса оказания услуг в ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка на рынке G2C.

Цель выпускной квалификационной работы – на основе изучения теоретических аспектов исследования процесса оказания услуг на рынке G2C проанализировать организацию процесса оказания услуг в ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка и предложить направления ее совершенствования в современных условиях.

Для достижения цели исследования были поставлены следующие задачи:

1. Изучить содержание процесса оказания услуг на рынке G2C;
2. Рассмотреть структуру процесса оказания услуг на рынке G2C;
3. Рассмотреть роль многофункциональных центров в организации оказания государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации на рынке G2C;
4. Дать общую характеристику ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка;
5. Проанализировать текущее состояние организации производственного процесса и процесса обслуживания при оказании государственных и муниципальных услуг в ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка;
6. Проанализировать особенности сервисной ориентации многофункционального центра в период нестабильной эпидемиологической ситуации в регионе;
7. Определить направления совершенствования организации процесса оказания услуг в ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка в современных условиях.

Методологическими и теоретическими основаниями выпускной квалификационной работы являются научные работы, учебная и аналитическая литература по организации сервисной деятельности при

оказании государственных и муниципальных услуг. Вопросам теоретического анализа организации процесса оказания услуг на рынке G2C посвящены работы Н.В. Мироненко¹, О.Н. Балаевой², В.Г. Велединского³, М. В. Виноградовой, З. И. Паниной⁴, С.Н. Костиной, Г.А. Банных, Л.И. Ворониной⁵ и других. Структура процесса оказания услуг на рынке G2C рассматриваются в трудах В.А. Пескарёвой⁶, С.А. Кийковой⁷, В.Ф. Лемайкина⁸, и других. Исследование роли многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации на рынке G2C проводится в работах Д.Р. Набрян⁹, А.А. Херсонцева¹⁰ и других. В работе используются статистические данные по организации деятельности многофункциональных центров в РФ и Саратовской области за 2017 - 2021 гг.

¹ Мироненко, Н.В. Методические аспекты оценки процессов управления в электронных системах G2B и G2C // Государственное управление. Электронный вестник. -2012. -№ 30. - С. 5.

² Балаева, О.Н. Роль сферы услуг в мировой экономике // Маркетинг услуг. -2015. -№4. -С. 248.

³ Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: учебник. – М.: КНОРУС, 2019. – С. 17.

⁴ Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2009. -С. 8

⁵ Костина, С. Н. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: учеб. пособие / С.Н. Костина, Г.А. Банных, Л.И. Воронина. - Екатеринбург: Урал. ун-та, 2019. - С.10.

⁶ Пескарёва, В.А. Актуальные вопросы предоставления государственных и муниципальных услуг для бизнеса и населения в условиях формирования цифровой экономики // Перспективы развития отечественных предприятий в условиях формирования цифровой экономики: сборник международной конференции. – М., 2018. - С. 90-95.

⁷ Кийкова, С.А. «Обратная связь» как показатель качества предоставления государственных (муниципальных) услуг // Современные научные исследования и разработки. -2018. -№ 6 (23). -С. 343-346.

⁸ Лемайкин, В.Ф. Развитие клиентоориентированного подхода к предоставлению государственных и муниципальных услуг // Проблемы повышения качества жизни населения в регионах Российской Федерации. IV Сухаревские чтения: материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. Сер. "IV Сухаревские чтения". - М.: 2015. - С. 110-117.

⁹ Набрян, Д.Р. Особенности функционирования многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг // Экономика и социум. -2019. - № 11 (66). -С. 487-491.

¹⁰ Алексей Херсонцев: к 2021 году в России сформирована сеть МФЦ из 47 тысяч «единых окон» [Электронный ресурс]. [сайт]. - URL: https://www.economy.gov.ru/material/news/aleksey_hersoncev_k_2021_godu_v_rossii_sformirovana_set_mfc_iz_47_tysyach_edinyh_okon.html (дата обращения: 27.01.2022). – Загл. с экрана.

В исследовательской части работы используются нормативные правовые документы, затрагивающие деятельность ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка.

Эмпирическая база выпускной квалификационной работы включает в себя следующие методы:

- анализ деятельности ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка, направленный на системное исследование значимых показателей, методом анализа документов за 2017-2021 годы;

- опрос клиентов ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка;

- анкетирование сотрудников ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка.

Практическая значимость исследования состоит в разработке основных направлений совершенствования организации процесса оказания услуг в ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка в современных условиях.

Структура работы обусловлена целью и задачами исследования состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемых источников.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ. В рамках теоретического анализа было выявлено, что рынок G2C (Governmentto-Citizen) представляет собой организацию комплексного информационного взаимодействия между государством и гражданами при оказании гражданам государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-коммуникационных технологий. Реализация услуги на рынке G2C происходит в рамках осуществления производственного процесса.

На наш взгляд, организация производственного процесса оказания услуг на рынке G2C зависит от организации работы государственных и муниципальных органов власти и иных государственных учреждений; от запросов граждан; от нормативно-правовой составляющей, регламентирующей оказание государственных и муниципальных услуг.

Структура производственного процесса при оказании услуг - это взаимосвязь технологических и вспомогательных процессов. Технологический процесс на рынке G2C включает в себя непосредственные действия, в рамках которых средства государства взаимодействуют с

потребностями общества, что приводит к достижению поставленных целей перед оказанием государственных и муниципальных услуг. Вспомогательные (нетехнологические) процессы не связаны с непосредственным оказанием государственных и муниципальных услуг. К технологическим процессам оказания услуг на рынке G2C можно отнести: работу с обращением заявителя; обработку обращений заявителя; взаимодействие с органами власти; оказание услуги. К вспомогательным процессам оказания услуг на рынке G2C можно отнести: организационно-подготовительный; обеспечение работоспособности оборудования; обеспечение работы коммуникаций; подсобно-технологический. Непосредственный контакт с клиентами происходит в рамках процесса обслуживания заявителей при оказании им государственных и муниципальных услуг на рынке G2C.

За последние несколько десятилетий в Российской Федерации построена новая система предоставления государственных и муниципальных услуг, где ключевым элементом в системе предоставления государственных и муниципальных услуг выступают многофункциональные центры, под которыми понимаются организации, созданные в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным законодательством РФ, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна». На начало 2021 года во всех регионах РФ созданы многофункциональные центры с общим количеством офисов более 12,5 тысяч. С заявителями взаимодействует свыше 47 тысяч «единых окон».

В работе проводился анализ процесса оказания услуг в ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка, который показал, что обособленное подразделение Государственного автономного учреждения Саратовской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и

муниципальных услуг» в с. Питерка (ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка) находится в Саратовской области в селе Питерка по улице Ленина, дом 103.

ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка был открыт в декабре 2015 года с целью упрощения получения гражданами государственных и муниципальных услуг.

По данным за 2021 год ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка предоставляет 157 государственных услуг, 17 муниципальных и 16 иных услуг (итого 190 услуг)¹.

В 2021 году наиболее востребованными являются услуги Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии, МВД России, Пенсионного фонда РФ, Федеральной налоговой службы². В ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка организовано 5 окон.

ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка, как и любой многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, организует предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления³. Это и есть основной принцип работы МФЦ.

Организация производственного процесса при оказании государственных и муниципальных услуг в ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка включает технологический и вспомогательный процесс. Нами определено, что

¹ Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг URL: <https://saratov.gov.ru/informers/e-government/center-gos-service/> (дата обращения 06.02.2022). – Загл. с экрана.

² Государственное автономное учреждение Саратовской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» <https://mfc64.ru/news/podvedeny-itogi-deyatelnosti-centrov-gosudarstvennyh-i-municipalnyh-uslug-moi-dokumenty-oblasti> (дата обращения 06.02.2022). – Загл. с экрана.

³ Постановление Правительства РФ от 22 декабря 2012 года №1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» // Собрание законодательства РФ. 2012. N 53 (ч. II). Ст. 7932

к относятся оформление договора купли-продажи дома; внесение данных из документа в соответствующую базу. К вспомогательным процессам относятся обращение заявителя с целью получения услуги; получение необходимой документации от заявителя; опись документов; информирование заявителя о готовности предоставленной услуги. Процесс обслуживания включает встречу клиента и провожание клиентов в ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка; прием заявления; передачу документов заявителю; провожание клиентов. Для реализации производственного процесса в ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка помещение поделено на функциональные секторы (зоны), клиентам предоставляется необходимая справочная информация, места работы сотрудников укомплектованы, внутри отделения работает электронная очередь.

Также в рамках нашего исследования был проведен опрос 80 заявителей с целью уточнения удовлетворенности оказываемыми услугами ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка. Большинство заявителей положительно оценивают посещение ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка. Большая часть опрошенных (40%) оценивают процесс оказания услуг в ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка с оценкой «хорошо». Однако среди основных проблем при обращении в ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка заявители выделяют: долгое время ожидания в очереди (40%); нестабильность в работе сайта и электронной очереди (25%); невозможность записаться на получении услуги по телефону (5%); незаинтересованность в оказании услуг со стороны сотрудников МФЦ (10%). Отсутствие проблем отметило 20% опрошенных.

В целом результаты опроса, проведенного непосредственно в ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка, сопоставимы с данными с сайта «Ваш контроль», на котором клиенты МФЦ могут оставить отзыв и поставить оценку работе отделения. Согласно анализу рейтинга на сайте «Ваш контроль» и данным опроса, можно заключить, что работа МФЦ оценивается клиентами положительно. Однако в процессе непосредственного наблюдения за работой отделения и процессом оказания услуг ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка было

замечено скопление клиентов при посещении МФЦ в период строгих ограничительных мер и долгое время ожидания получения услуги клиентами.

Для всестороннего анализа работы отделения был проведен опрос среди сотрудников ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка.

Нами было проведено анкетирование сотрудников МФЦ. Было опрошено 18 человек. Проведенное анкетирование среди сотрудников позволяет сделать выводы:

- атмосфера в отделении в период пандемии не устраивает большинство работников,
- в отделении случаются конфликты,
- действующая система мотивации не удовлетворяет потребности в стимулировании работников.

На фоне пандемии коронавируса и наличия предварительной записи для посещения отделения при входе в отделение наблюдалось большое скопление клиентов, которые пытались попасть в отделение без предварительной записи. В силу необходимости ожидания очереди среди клиентов увеличилось число конфликтных ситуаций. При этом между сотрудниками также возникали конфликты из-за увеличившейся нагрузки, из чего следует необходимость наблюдения за морально-психологическим климатом в коллективе, чтобы не допустить негативного влияния на клиентов со стороны сотрудников. Стоит отметить, что психологический климат в коллективе связан со сложившимися взаимоотношениями в коллективе, с уровнем сплоченности, с психологической совместимостью работников отделения.

Обобщив результаты проведенных исследований, нами были определены основные проблемы при организации процесса оказания услуг в ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка, к которым можно отнести: долгое время ожидания в очереди и нестабильность в работе сайта и электронной очереди, что не дает клиентам своевременно получить необходимые услуги; скопление клиентов при посещении ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка с целью получения услуг; недостаточную систему стимулирования сотрудников ОП ГАУСО

«МФЦ» в с. Питерка; несвоевременный контроль за морально-психологическим климатом в коллективе отделения.

Автором были предложены направления совершенствования процесса оказания услуг в ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка. Целью проекта является создание эффективной организации процесса оказания услуг на рынке G2C ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка в возможных условиях нестабильной эпидемиологической обстановки с применением клиентоориентированного подхода. Проект включает в себя мероприятия по обеспечению комфортного обслуживания заявителей, к ним относятся:

- мониторинг работы официального сайта;
- оказание консультативной помощи при получении услуг удаленно;
- мониторинг потребностей и ожиданий заявителей;
- развитие косвенных методов стимулирования сотрудников; обучение сотрудников;
- мониторинг эмоционального состояния сотрудников;
- контроль за возможным скоплением клиентов внутри подразделения.

Все мероприятия в рамках проекта взаимосвязаны между собой. Срок проекта 6 месяцев. Затраты на проект составляют 45 820 рублей. В расчетах указаны как ресурсы, которые уже имеются в наличии у ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка, так и те, которые необходимо приобрести. Данный проект будет реализован за счет собственных средств отделения. ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка оказывает копировально-множительные услуги, брошюрование, ламинирование в качестве платных услуг, которые приносят в год 185 000 рублей (15.416,67 руб. в месяц). Следовательно, реализовать проект можно за счет квартальной выручки, получаемой отделением за счет платных услуг.

Реализация данного проекта позволит создать эффективную организацию процесса оказания услуг на рынке G2C ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка. Это будет способствовать тому, что кардинально изменится система оказания государственных услуг и повысится лояльность населения к государственным и муниципальным органам власти, что полезно обществу в

целом и после окончательной стабилизации как эпидемиологической, так и экономико-политической ситуации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. Проведенный анализ процесса оказания услуг на рынке G2C, на примере ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка, позволил сделать ряд выводов как теоретического, так и практического характера.

Теоретический анализ показал, что в рамках реформирования оказания услуг органами власти и развития цифровизации экономики в стране был изменен подход к процессу оказания государственных и муниципальных услуг. Реализация услуги происходит в рамках осуществления производственного процесса. Производственный процесс на рынке G2C представляет собой совокупность действий, которые приводят к достижению конечных целей удовлетворения граждан в государственных и муниципальных услугах. Основными принципами процесса оказания услуг на рынке G2C являются: параллельность; пропорциональность; непрерывность; прямоточность; ритмичность; гибкость. Структура производственного процесса при оказании услуг представляет собой взаимосвязь технологических и вспомогательных процессов. Ключевым элементом в системе предоставления государственных и муниципальных услуг выступают многофункциональные центры

В аналитической части работы нами был проведен ряд практических исследований. Нами было проведено исследование ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка. Также в целях нашего исследования был проведен опрос 80 заявителей с целью уточнения удовлетворенности оказываемых услуг ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка. На основе опроса были выделены основные проблемы, с которыми сталкиваются заявители при обращении в отделение.

Также было проведено анкетирование среди сотрудников, которое позволило определить проблемы внутри коллектива сотрудников.

Обобщив результаты проведенных исследований, нами были определены основные проблемы при организации процесса оказания услуг в ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка, к которым можно отнести: долгое время

ожидания в очереди и нестабильность в работе сайта и электронной очереди, что не дает клиентам своевременно получить необходимые услуги; скопление клиентов при посещении ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка с целью получения услуг; недостаточную систему стимулирования сотрудников ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка; несвоевременный контроль за морально-психологическим климатом в коллективе отделения.

Для решения данных проблем были разработаны основные направления совершенствования организации процесса оказания услуг в ОП ГАУСО «МФЦ» в с. Питерка в современных условиях.