

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)<sup>1</sup>. 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

---

<sup>1</sup> Паспорт федерального проекта «Цифровое государственное управление» [Электронный ресурс]: [сайт]. - URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_328938/](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. Мироненко<sup>1</sup>, О.Н. Балаевой<sup>2</sup>, В.Г. Велединского<sup>3</sup>, М. В. Виноградовой, З. И. Паниной<sup>4</sup>, С.Н. Костиной, Г.А. Банных, Л.И. Ворониной<sup>5</sup> и других. Структура процесса оказания услуг на рынке G2C рассматриваются в трудах В.А. Пескарёвой<sup>6</sup>, С.А. Кийковой<sup>7</sup>, В.Ф. Лемайкина<sup>8</sup>, и других. Исследование роли многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации на рынке G2C проводится в работах Д.Р. Набрян<sup>9</sup>, А.А. Херсонцева<sup>10</sup> и других. В работе используются статистические данные по организации деятельности многофункциональных центров в РФ и Саратовской области за 2017 - 2021 гг.

---

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

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

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

<sup>4</sup> 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

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> 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.

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

<sup>8</sup> 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.

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

<sup>10</sup> 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](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)<sup>1</sup>.

В 2021 году наиболее востребованными являются услуги Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии, МВД России, Пенсионного фонда РФ, Федеральной налоговой службы<sup>2</sup>. 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 самоуправления<sup>3</sup>. 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

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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.