

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

**Совершенствование предоставления государственных и муниципальных
услуг через многофункциональные центры
(на примере Обособленного подразделения ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе,
Саратовская область)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 5 курса 551 группы
направления 43.03.01 «Сервис»

Института истории и международных отношений

Агаевой Алины Анатольевны

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

Т.В. Темякова

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

Т.В. Черевичко

Саратов 2024

ВВЕДЕНИЕ. Использование современных технологий в деятельности государственных органов стало одним из приоритетов российской информационной политики. Очевидно, что их использование может существенно увеличить эффективность и уровень качества государственных услуг, обеспечить открытость государственной власти и предоставить общественности возможность контролировать работу государственного аппарата.

Актуальность темы исследования заключается в том, что создание современных и удобных для людей инструментов предоставления государственных услуг является важнейшей задачей при формировании всей системы сервисного обслуживания. Работа МФЦ разнообразна, и самое главное, что это работа с людьми. В связи с этим необходима его оптимизация, потому что каждый из нас хочет разумно использовать свое время, будь то потребитель, который не нашел необходимые услуги, или сотрудник МФЦ, который потратил целый день на ожидание клиентов по специфической услуге. Работы в МФЦ еще не полностью адаптировались к большому наплыву клиентов, приводящих к некоторым проблемам, которые необходимо решить. Актуальность исследования обусловлена множеством накопившихся проблем, которые являются барьерами для совершенствования системы предоставления государственных и муниципальных услуг.

Цель работы – на основе изучения теоретических аспектов исследования предоставления государственных услуг через многофункциональные центры проанализировать организацию государственных и муниципальных услуг Обособленным подразделением ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе, Саратовская область, и предложить рекомендации по ее совершенствованию.

В соответствии с целью были поставлены следующие задачи:

1. рассмотреть многофункциональный центр как субъект рынка G2C;
2. изучить нормативно-правовые основы предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах;

3. выявить особенности взаимодействия многофункциональных центров с органами государственной власти;
4. рассмотреть процесс оказания государственных и муниципальных услуг на рынке G2 через многофункциональные центры;
5. дать общую характеристику Обособленного подразделения ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе, Саратовская область;
6. проанализировать особенности организации процесса оказания услуг ОП ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе, Саратовская область;
7. оценить качество предоставления государственных и муниципальных услуг в ОП ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе, Саратовская область;
8. разработать рекомендации по совершенствованию оказания государственных и муниципальных услуг в ОП ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе, Саратовская область, и оценить их эффективность.

При написании данной работы были использованы научная и учебно-методическая литература, учебная и аналитическая литература по организации сервисной деятельности при оказании государственных и муниципальных услуг. Основными источниками, раскрывающими теоретические аспекты предоставления государственных услуг через многофункциональные центры, явились работы авторов, таких как Аверин А.Н., Бабич А.М., Берестова Л.И.¹, Аджубей, Р. В.², Акимова А., Муллагалеева З.З.³, Васильева Н.В., Доманевская Е.П., Кирсанов С.А., Малолеткин В.А., Ошурков А.Т.⁴ и другие. Вопросам теоретического анализа организации процесса оказания услуг через многофункциональные центры посвящены работы Алескерова Ф.Т.,

¹ Аверин А.Н., Бабич А.М., Берестова Л.И. Социальная политика: Энциклопедия (под ред. Волгина Н. А., Сулимовой Т.С.) М.: Альфа-пресс, 2021. 416 с.

² Аджубей, Р. В. Оценка эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг населению [Текст] / Р. В. Аджубей // Молодой ученый. — 2017. — № 1. — С. 135–140.

³ Акимова А., Муллагалеева З.З. Муниципальные услуги: формирование системы управления. Кемерово: Кузбассвузиздат. 2021. 250 с.

⁴ Васильева Н.В., Доманевская Е.П., Кирсанов С.А., Малолеткин В.А., Ошурков А.Т. Муниципальные услуги: путь к эффективности. ООО «Издательство «Петрополис», 2021. 271 с.

Головщинского К.И., Клименко А.В.¹, Бычкова Д., Чагина К.², Гулян Г.К.³ и других. Особенности организации процесса оказания государственных и муниципальных услуг рассматриваются в трудах Головань И.А.⁴, Елагина И.В.⁵ и других. Исследование процесса оказания услуг на рынке G2C проводится в работах С. Байдакова, Г. Озерова, О. Савельева⁶, Паршина М.В.⁷ и других.

Работа состоит из введения, 2 глав, заключения, списка используемых источников.

В первой главе раскрыты теоретические основы исследования предоставления государственных услуг через многофункциональные центры: изучены нормативно-правовая база деятельности многофункциональных центров, особенности взаимодействия многофункциональных центров с органами государственной власти.

Во второй главе исследования проведен анализ деятельности ОП ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе, Саратовская область: дана краткая характеристика ОП ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе, проведен анализ организации предоставления государственных и муниципальных услуг в названном объекте исследования, а также были составлены рекомендации по совершенствованию оказания государственных и муниципальных услуг в ОП ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе, Саратовская область.

¹ Алескеров Ф.Т., Головщинский К.И., Клименко А.В. 2022. Оценки качества государственного управления. Препринт №WP8/2006/02, серия WP8 Государственное и муниципальное управление. М.: ГУВШЭ.

² Бычков Д., Чагин К. Кодекс лучшей практики предоставления социальных услуг. М.: Фонд «Институт экономики города», 2019. 387 с.

³ Гулян Г.К. Практика предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления / Г.К. Гулян // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2019. – Т.8. – С.231-235.

⁴ Головань И.А. Организация работы многофункциональных центров обслуживания населения. – М.: Изд-во НГУ, 2015. – 210 с.

⁵ Елагин И.В., Цветков В.П. Повышение эффективности работы многофункциональных центров в системе предоставления государственных и муниципальных услуг. – М.: КноРус, 2016. – 248 с.

⁶ С. Байдаков, Г. Озеров, О. Савельев. Многофункциональный центр предоставления государственных услуг. Модель, назначение и принципы организации. Опыт Центрального административного округа г. Москвы. – М.: Олимп-Бизнес, 2012. – 188 с.

⁷ М.В. Паршин. Качество государственных и муниципальных услуг. На пути к сервисному государству. – М.: Статут, 2013. – 272 с.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ. В данной работе рассматриваются тонкости процесса государственного обслуживания гражданского населения регионов страны и пути дальнейшего совершенствования данной важнейшей системы взаимодействия власти и общества, а также актуальная необходимость всеобъемлющей модернизации и глубокой трансформации институциональных структур, отвечающих за предоставление широкого спектра значимых услуг населению, с уделением особого внимания перспективному научному направлению – поэтапному переводу любых форм взаимодействия государственных органов с гражданским сообществом в инновационную цифровую плоскость.

Перевод государственных и муниципальных услуг в электронный вид, переход к их предоставлению в электронном виде является следующим этапом существенных изменений в форме государственного и муниципального управления. Предоставление услуг в электронном виде существенно влияет на сроки и качество предоставления услуг, снижает административные барьеры и экономит время населения¹.

Под многофункциональными центрами понимают высокоспециализированные государственные или муниципальные учреждения, сформированные в качестве автономных организаций различных организационно-правовых форм. Данные структуры должны полностью отвечать всем требованиям действующего законодательства РФ и быть уполномочены на комплексную организацию предоставления обширного перечня услуг как физическим, так и юридическим лицам преимущественно с использованием инновационных электронных каналов связи посредством универсального принципа «единого окна».

Создание перспективных инновационных интерактивных интернет-сервисов, обеспечивающих комфортный удаленный доступ любого

¹Васильева Н.В., Доманевская Е.П., Кирсанов С.А., Малолеткин В.А., Ошурков А.Т. Муниципальные услуги: путь к эффективности. ООО «Издательство «Петрополис», 2021. 271 с.

заинтересованного гражданина к постоянно обновляемой сводке справочной информации о всех действующих возможностях получения полного спектра крайне необходимых публичных услуг государственного характера.

В настоящее время наиболее значимым и массовым видом взаимодействия между государством и гражданами в сфере цифрового правительства выступают отношения, связанные с предоставлением и использованием электронных государственных услуг.

Под понятием электронной государственной (муниципальной) услуги, сокращённо ЭГМУ, понимается любое обеспечиваемое государством (органами местной власти) обслуживание населения и организаций, осуществляемое с использованием передовых достижений инфокоммуникационных технологий и инструментов электронного взаимодействия¹.

Многофункциональные центры предоставления административных и общественных услуг занимают промежуточное положение между физическими лицами, выступающими в роли заявителей определённых услуг, и уполномоченными на их предоставление государственными органами.

МФЦ как субъект рынка G2C выполняет следующие функции:

1. Предоставление широкого спектра государственных и муниципальных услуг гражданам.
2. Обеспечение удобного и эффективного доступа к государственным услугам через различные каналы связи: личное посещение, сайты, мобильные приложения и т.д.
3. Предоставление консультационной поддержки гражданам по вопросам получения государственных услуг и использования электронных сервисов.
4. Внедрение и разработка новых цифровых технологий для улучшения качества и доступности государственных услуг.
5. Улучшение уровня обслуживания граждан и оптимизация процессов предоставления государственных услуг.

¹Бурменко Т.Д. Сфера услуг: экономика: Учебное пособие / Т.Д. Бурменко, Н.Н. Даниленко, Т.А. Туренко. Под ред. Т.Д. Бурменко. М.: Кнорус, 2022. 345 с.

МФЦ (многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг) играет важную роль в развитии электронного правительства. Он предоставляет возможность гражданам обращаться за государственными услугами не только офлайн, но и онлайн, что значительно упрощает процесс взаимодействия с государственными органами. МФЦ также активно содействует внедрению электронных сервисов и цифровых технологий для улучшения доступности и качества государственных услуг. Он обеспечивает поддержку и консультации по вопросам электронного правительства, помогает гражданам и организациям разобраться с онлайн-сервисами и цифровыми платформами. Таким образом, МФЦ имеет прямое отношение к развитию электронного правительства и активно способствуют его реализации.

Таким образом, деятельность МФЦ направлена на совершенствование качества и доступности предоставляемых населению услуг¹. Ключевая задача многофункциональных центров заключается в обеспечении всестороннего и непрерывного двустороннего взаимодействия органов государственной власти и населения путем использования достижений современных информационных технологий и цифровых инструментов электронного правительства.

Нормативно-правовая регламентация процесса организации эффективного предоставления государственных и муниципальных услуг на всероссийском федеративном уровне осуществляется посредством принятия и действия фундаментального акта законодательства - Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»². Данный всеобъемлющий нормативно-правовой акт устанавливает четкие процедурные, организационные, технологические и иные юридические рамки взаимодействия между

¹ Казанов, А. М. Роль многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в системе регионального «электронного правительства» [Текст] / А.Казанов // Известия Иркутского государственного университета. Серия: Политология. Религиоведение. 2017. Т. 15. — С. 62–68.

² Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. 04.06.2018) // Собрание законодательства Российской Федерации. — 2010. — № 31. — Ст. 4179

федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также органами местного самоуправления субъектов в целях оптимизации процесса качественного предоставления широчайшего спектра социальных, административных и прочих важнейших услуг населению.

В Федеральном законе с детальной тщательностью раскрываются ключевые понятийно-категориальные конструкции «государственная услуга» и «муниципальная услуга», выделяются и подробно прорабатываются ведущие принципиальные подходы к организации и осуществлению предоставления разнообразных услуг населению со стороны уполномоченных государственных и муниципальных структур, чётко формулируются права заявителей и обязанности указанных вышестоящих органов публичной власти, наделённых соответствующими полномочиями в сфере обеспечения населения административными, социальными и иными услугами.

Взаимодействие органов государственной власти с получателями государственных и муниципальных услуг производится лично, по телефону, с помощью электронной почты, а также посредством сети Интернет (в том числе через интернет-портал государственных услуг) и через информационные киоски (инфоматы), расположенные в многофункциональном центре.

МФЦ – это офис, где компактно размещены специалисты различных ведомств (без изменения ведомственной принадлежности), которые предоставляют взаимосвязанные государственные и муниципальные услуги.

В Российской Федерации функционирует федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг», целями которой являются:

- Обеспечение доступа физических и юридических лиц к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых на всей территории страны.

– Предоставление в электронном виде государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-коммуникационных технологий.

– Учёт всех обращений граждан и организаций, связанных с функционированием данной системы.

Таким образом, портал госуслуг обеспечивает полноценное информирование граждан, а МФЦ оптимизируют процесс получения этих услуг. Эффективное взаимодействие и координация деятельности этих структур позволяют существенно повысить качество обслуживания населения.

В практической части работы была дана характеристика ОП ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе, а также сделан анализ организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

Обособленное подразделение ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе является ключевым органом в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Марксовского муниципального района.

Целью работы ОП ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе является улучшение доступности и качества государственных и муниципальных услуг для населения. Организация предоставляет широкий спектр услуг, включающий в себя оформление паспортов, регистрацию места жительства, выдачу разрешений на строительство, предоставление информационных и консультационных услуг, а также другие административные и социальные услуги.

Был проведен SWOT-анализ МФЦ, который показал, что для улучшения работы необходимо:

- увеличение количества сотрудников;
- создание нового программного обеспечения, внедрение новых информационных технологий;
- увеличение перечня предоставляемых государственных и муниципальных услуг.

Сотрудники центра оказывают помощь в заполнении различных бланков и документов, консультируют население по всем возникающим вопросам. ОП

ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе работает с учетом требований качества предоставления услуг и стремится обеспечить удобство и доступность услуг для всех категорий населения. В целом, данный центр является важным звеном в системе предоставления государственных и муниципальных услуг жителям города Маркса и его района.

Особенности организации процесса оказания услуг ОП ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе на рынке G2C включают использование электронной системы записи на прием, мультиканальность, централизованное управление, использование электронных услуг, формирование обратной связи и развитие партнерских отношений. Эти особенности способствуют повышению эффективности и доступности государственных и муниципальных услуг для граждан.

Работа ОП ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе построена по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, оказывающими муниципальные услуги, осуществляется сотрудниками МФЦ без участия заявителя.

Таким образом, процесс оказания услуг в ОП ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе направлен на предоставление государственных и муниципальных услуг с учетом потребностей населения, обеспечивая удобство, доступность, прозрачность и качество предоставляемых услуг. Главная цель – упростить процесс получения государственных и муниципальных услуг для населения и обеспечить им комфортные условия обращения.

В ходе исследования был проведен анализ качества обслуживания, сроков предоставления услуг, процедуры оформления и получения документов, а также удовлетворенности клиентов. Для достижения поставленных целей были использованы следующие методы исследования:

- Анализ документации и нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность ОП ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе. Нормативная регламентация МФЦ имеет широкую нормативно-правовую базу. В ее основе выделяются

Федеральные законы, Постановления Правительства Российской Федерации, Постановления и Распоряжения Саратовской области и локальные нормативно-правовые акты. ОП ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе осуществляет свою деятельность, основываясь на уставе, регламенте организации приема заявителей, инструкции по делопроизводству, положении о филиалах и других локальных нормативных актах.

- Анкетирование клиентов ОП ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе. С целью изучения степени удовлетворенности граждан, которые воспользовались услугами ОП ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе, в декабре 2023 г. проведено развернутое анкетирование заявителей, в котором приняли участие 158 человек. По итогам проведенного опроса можно сделать следующие выводы. Достаточно высоко оценили месторасположение МФЦ, удобство оборудования помещения МФЦ, работу администратора, внешний вид сотрудников и вежливость, компетентность и профессионализм, скорость обслуживания, график (режим) работы МФЦ, информирование о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ. Довольны временем ожидания были менее 50% заявителей.

- Сравнительный анализ с аналогичными учреждениями. Проведен сравнительный анализ работы ОП ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе с аналогичным учреждением, работающим в другом муниципальном районе. Анализ данных в сравнении с аналогичным учреждением позволил выявить, что ОП ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе не отвечает требованиям Постановления Правительства РФ от 22.12.2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

Одной из основных проблем, обнаруженных при анализе работы ОП ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе, является длительное ожидание клиентов в очереди. Согласно постановлению Правительства РФ от 08.07.2015 г. № 684 «О внесении изменений в пункт 18 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» время

ожидания в очереди должно составлять не более 15 минут, но в реальности в моменты большой загруженности многофункционального центра время ожидания увеличивается. Решением этой проблемы является увеличении количества окон обслуживания.

Для решения этих проблемных мест в работе ОП ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе рекомендуется провести следующие мероприятия:

- Оптимизировать рабочий процесс и распределить ресурсы, чтобы избежать перегрузок и сократить время ожидания клиентов в очереди. Для этого необходимо провести анализ нагрузки на каждого сотрудника и увеличить количество окон обслуживания.

- Продолжить работу по информированию населения о видах и порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

- Уделить особое внимание популяризации получения услуг в электронном виде на порталах госуслуг.

На основе проведенного анализа сформулированы рекомендации по улучшению процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в ОП ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе. Эти рекомендации включают в себя предложения по оптимизации рабочего процесса, продолжить работу по информированию населения, уделить особое внимание популяризации получения услуг в электронном виде на порталах госуслуг.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. В бакалаврской работе было исследовано совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры на примере ОП ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе, Саратовская область.

Проведенный анализ процесса оказания услуг на рынке G2C, на примере ОП ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе, 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.

В результате проведенного исследования было выявлено, что внедрение многофункциональных центров в государственный и муниципальный сектор значительно повышает эффективность и доступность предоставления услуг для населения. ОП ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе является примером успешной организации такого центра, где реализуются инновационные подходы и технологии в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

В ходе исследования были выявлены следующие основные преимущества многофункциональных центров: удобство для населения; сокращение времени предоставления услуг; улучшение качества обслуживания.

В практической части работы проведен анализ качества предоставления услуг ОП ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе. Были исследованы оперативность предоставления услуг, уровень квалификации сотрудников, доступность и комфортность услуг, доступность и информированность заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, качество предоставляемых услуг, анкетирование клиентов, в котором приняли участие 158 человек, был проведен сравнительный анализ с аналогичным учреждением по распределению окон МФЦ и численности населения, а также анализ документации и нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность ОП ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе.

Обобщив результаты проведенных исследований, были определены основные проблемы при организации процесса оказания услуг в ОП ГАУСО «МФЦ» в г. Маркса, к которым можно отнести: долгое время ожидания в очереди, информированность населения о видах и порядке предоставления

государственных и муниципальных услуг в МФЦ, а также популяризация получения услуг в электронном виде на порталах госуслуг.

Для решения вышеуказанных проблем были разработаны рекомендации по совершенствованию оказания государственных и муниципальных услуг в ОП ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе: внести изменения в схему размещения окон приема и выдачи документов, предусмотреть бесплатное выездное обслуживание в села или организация рабочего места сотрудника в помещениях администрации, библиотеке, в отделениях почтовой связи муниципального поселения; установить гостевые компьютеры с доступом к единому portalу государственных услуг; проведение информационной кампании о доступных государственных и муниципальных услугах, предоставляемых ОП ГАУСО «МФЦ» в г. Марксе, что в целом позволит усовершенствовать предоставление государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры и существенно улучшить качество и доступность услуг для населения, а также оптимизировать затраты на их предоставление.