

Павлова Дарья Алексеевна

студентка

Научный руководитель

Соколова Галина Николаевна

канд. экон. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Чувашский государственный

университет им. И.Н. Ульянова»

г. Чебоксары, Чувашская Республика

МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ЦЕНТРЫ КАК СПОСОБ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

***Аннотация:** в статье проанализированы теоретические и практические аспекты относительно особенностей деятельности многофункциональных центров (далее – МФЦ). Рассмотрены преимущества от внедрения бережливых технологий в работе многофункциональных центров путем повышения удовлетворённости граждан, сокращения времени обслуживания, оптимизации документооборота. Учитывая тенденции модернизации работы многофункциональных центров, в механизме повышения качества и доступности услуг для российских граждан рассмотрено возрастающее значение МФЦ. Раскрыты основные виды услуг, оказываемые МФЦ. Было уделено внимание перспективным направлениям, которые важны на сегодняшний день в данной области.*

***Ключевые слова:** многофункциональные центры, перечень услуг, качество, государственные услуги, перспективы.*

В условиях современных социальных и экономических отношений все больше внимания уделяется качеству оказания услуг различными российскими учреждениями и организациями. На сегодняшний день комплекс предоставляемых услуг в многофункциональных центрах (далее – МФЦ) непрерывно расширяется и представляет собой особый интерес среди экспертов в области гос-

ударственного управления. Их создание и деятельность способствует улучшению качества жизни граждан и повышению конкурентоспособности организаций [3, с. 54]. Деятельность многофункциональных центров обусловлена реальной её востребованностью в современном российском обществе по принципу «одного окна». Позволяя ускорить процесс предоставления обратной связи между государственными органами власти и субъектами, многофункциональные центры курируют весь процесс оказания услуги до получения результата.

Объединение различных услуг в одном центре способствует синергии между ними, что в целом позволяет улучшить взаимодействие между специалистами разных областей и за счет обмена опытом и знаниями повысить качество предоставляемых услуг [2, с. 84]. Противодействуя коррупционным схемам, ликвидации рынка посреднических услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг многофункциональные центры тем самым повышают удовлетворенность получателей государственных и муниципальных услуг.

Перечень услуг, оказываемых МФЦ, представлен на рис. 1.

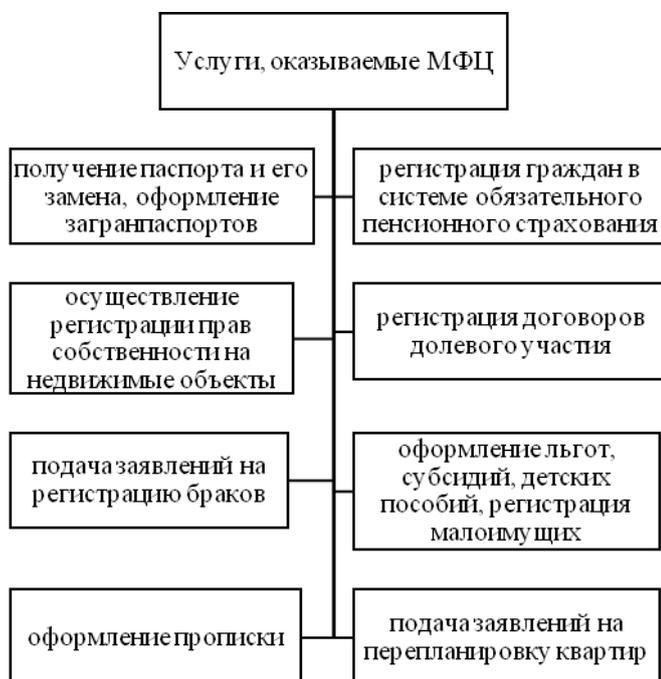


Рис. 1. Перечень услуг, оказываемых МФЦ

В Федеральном законе от 27.07.2010 г. №210-ФЗ (ред. от 08.07.2024) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» прописаны функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.

В многофункциональных центрах собраны отличные команды, которые становятся драйверами реинжиниринга и цифровизации государственных услуг в регионах, и, в целом активно внедряют современные технологии для улучшения качества оказываемых услуг. Онлайн-запись, электронные документы, автоматизированные системы управления – все это способствует повышению уровня обслуживания клиентов [1, с. 224].

Преимущества работы МФЦ представлены на рис. 2

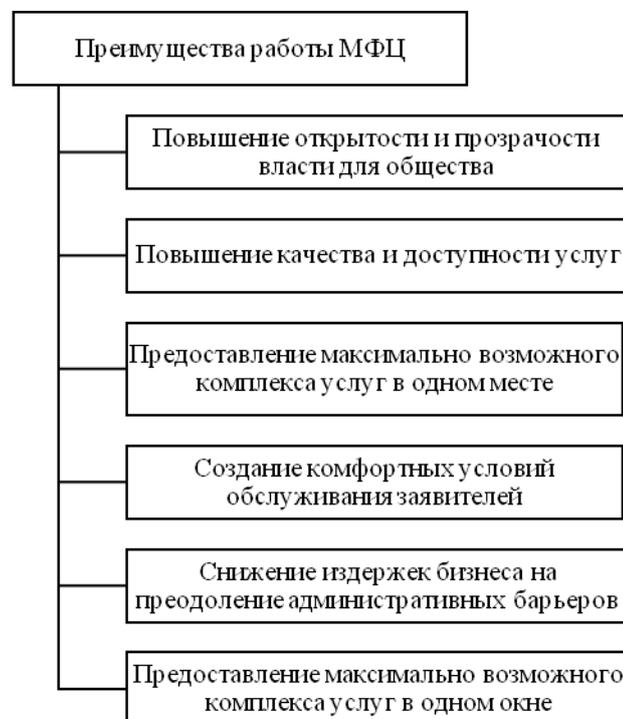


Рис. 2. Преимущества работы МФЦ

Минэкономразвития России представило рейтинг офисов «Мои документы» за 2 квартал 2024 года. В число лучших вошли центры государственных услуг из 54 регионов, их оценивали по 24 показателям, главный из которых доступность и качество государственных, муниципальных услуг и сервисов.

Центры госуслуг Чувашии стабильно занимают высокие места. Мониторинг осуществляется на основании данных государственных информационных

систем, данных регионов, отзывов клиентов. Также оценивается работа телефонной «горячей линии» и сайты МФЦ.

Что касается Чувашской Республики, то можно отметить, что через отделения МФЦ за 2023 г., которые сохраняют стабильные позиции в высокой группе эффективности, поступило порядка 200 тысяч заявлений о предоставлении услуг, из них самыми востребованными услугами стали:

- постанова и кадастровый учет недвижимости, регистрация прав собственности (23%);
- регистрация, подтверждение личности, восстановление доступа граждан в ЕСИА (9,2%);
- регистрация по месту жительства и по месту пребывания (7,4%)
- предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости (6%);
- выдача и замена паспорта (4,5%).

В системе по принципу экстерриториальности в МФЦ Чувашии проводится большая работа по повышению уровня клиентоцентричности путем организации секторов пользовательского сопровождения, а также внедряются цифровые технологии на основе автоматизации обработки документов и интеграции портала госуслуг, что в целом приводит к сокращению времени ожидания предоставления государственных услуг.

В офисах «Мои документы» внедряется сервис «ТелеМФЦ», персональные зоны самообслуживания. Увеличивается количество услуг, переведенных в электронный вид, что является приоритетной работой.

Согласно «дорожной карте» к концу 2024 года в МФЦ должны быть переведены 80% очных обращений за услугами. В течение последних лет проведена большая работа: в МФЦ всех муниципалитетов Чувашии внедрены единые регламенты и процедуры оказания услуг, капитально обновляются сами офисы МФЦ, чтобы посетителям и сотрудникам было комфортнее. Также в Чувашии внедрен экстерриториальный принцип – многофункциональные центры принимают посетителей вне зависимости от того, где они прописаны.

В ближайшие годы Минэкономразвития РФ разрабатывает новый формат работы МФЦ и планирует расширить их функционал. В настоящее время готовится новый проект, под названием МФЦ 2.0, который связан с задачами завтрашнего дня и с участием в их решении МФЦ. Есть ряд инициативных идей на примере пилотирования регистрации транспортных средств. Совместно с Росатомом в ближайшее время будет внедряться пилотный проект – бережливое производство, которое позволит существенно сократить временные издержки и трудозатраты.

Республика с начала 2024 года занимается внедрением бережливых технологий по таким этапам, как формирование рабочей группы за счет картирования основных процессов предоставления услуг и составления плана мероприятий по внедрению принципов бережливого производства в практическую деятельность учреждения.

Предоставляется возможность получения социальных услуг через любой офис МФЦ в течение 2 часов 23 минут, в частности, за счет внедрения экстерриториального приема. Оптимизация процесса работы также позволит сократить сроки выдачи займов в Фонде развития промышленности и инвестиционной деятельности с 331 до 106 дней, сократить время от подачи заявки и до получения разрешения на строительство с 30 до 18 месяцев. Внедрение бережливых технологий позволит оптимизировать деятельность многофункциональных центров и усовершенствовать работу с заявителями.

По нашему мнению, изучение деятельности МФЦ с научной точки зрения охватывает разные аспекты, в частности соблюдение стандартов качества и комфортности предоставления услуг и организацию клиентского сопровождения граждан и бизнеса при получении услуг в цифровом виде. Изучение эффективности самой работы МФЦ состоит в том, чтобы оценить технику ускорения процесса предоставления государственных и муниципальных услуг, процедуру повышения информированности населения и факта минимизации моральных, материальных издержек оказания разного рода услуг как социального, так и финансового характера.

Работа в МФЦ формирует большой опыт и закрепляет навыки в оказании разных услуг социального характера, а также увеличивает способность для анализа нормативно-правовых актов.

Таким образом, многофункциональные центры играют важную роль в повышении качества оказания услуг за счет удобства для клиентов, синергии услуг, экономии ресурсов и интеграции технологий.

Список литературы

1. Антоненко Э.С. Многофункциональные центры как инструмент повышения качества предоставления государственных услуг / Э.С. Антоненко // Молодой ученый. – 2023. – №12 (459). – С. 223–225. EDN CASSDQ

2. Никулина И.А. Многофункциональные центры как важный инструмент для повышения качества государственного обслуживания / И.А. Никулина // Структурные изменения и особенности развития экономики России: материалы всероссийской научно-практической конференции. – Саратов: Общество с ограниченной ответственностью «Амирит», 2023. – С. 84–86. EDN KFLZFO

3. Филимонова Е.А. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах: вопросы теории и практики / Е.А. Филимонова // Вестник юридического факультета Южного федерального университета. – 2020. – Т. 7. №1. – С. 54–60. DOI 10.23683/2313-6138-2020-7-1-9. EDN IVXTKO