

Тимуришина Александра Олеговна

бакалавр, магистрант

Леонтьева Ирина Анатольевна

канд. экон. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Чувашский государственный

университет им. И.Н. Ульянова»

г. Чебоксары, Чувашская Республика

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

***Аннотация:** статья посвящена вопросу оценки качества государственных и муниципальных услуг, оказываемых МФЦ. Авторы подчеркивают важность оценки качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых через многофункциональные центры (МФЦ). Описывается разработанная Минэкономразвития России информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг. Описываются методы сбора оценок качества услуг через отзывы граждан в мобильных приложениях, на интернет-порталах и официальных сайтах ведомств. Особое внимание уделяется оценке качества услуг в МФЦ, которая осуществляется по ключевым критериям: скорость обработки заявлений, удовлетворенность пользователей, прозрачность процедур и качество обслуживания.*

***Ключевые слова:** оценка качества, государственные услуги, муниципальные услуги, многофункциональные центры, удовлетворенность граждан.*

Тема проблем и перспектив предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры остается актуальной в современном обществе. Этот подход к предоставлению услуг стал неотъемлемой частью стратегии развития государственного управления и взаимодействия с населением. Цифровизация сферы государственного и муниципального управления способствует улучшению доступности государственных услуг, сокращению

времени на их получение и повышению общей эффективности городского управления. В условиях быстрого технологического прогресса и постоянно меняющихся общественных ожиданий, внедрение цифровых технологий в государственное и муниципальное управление является ключевым фактором, способствующим созданию открытых и прозрачных механизмов взаимодействия между властью и населением. Это также предоставляет возможность более эффективного управления городскими ресурсами, адаптации к вызовам современности и создания более устойчивых и инновационных городских сред [3].

Оценка качества оказания государственных и муниципальных услуг играет ключевую роль в повышении эффективности работы государственных структур и удовлетворенности граждан. С этой целью Минэкономразвития России разработало и внедрило информационно-аналитическую систему мониторинга качества государственных услуг (далее – ИАС МКГУ). Эта система аккумулирует оценки и мнения граждан о качестве полученных ими госуслуг. Это позволяет анализировать качество их предоставления и рассчитывать показатели эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов власти и государственных внебюджетных фондов [4].

Оставить свой отзыв о качестве оказания государственных и муниципальных услуг граждане могут через терминалы, расположенные в многофункциональных центрах, на едином портале государственных услуг, официальных сайтах государственных органов. Также граждане могут высказать своё мнение на портале «ваш контроль». Важным моментом является то, что размещенные отзывы нельзя удалить или отредактировать.

Оценка качества оказания государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах (МФЦ) – это важный инструмент, который позволяет определить эффективность работы этих учреждений. Он помогает выявить слабые места в предоставлении услуг, а также разработать стратегии для улучшения качества обслуживания граждан.

Таким образом, оценка качества работы МФЦ способствует повышению уровня удовлетворённости населения государственными и муниципальными услугами, что является одной из главных задач современного управления.

Основные критерии оценивания государственных и муниципальных услуг включают.

1. Время предоставления услуг – оценивается скорость выполнения необходимых действий для получения услуги.

2. Время ожидания в очереди – учитывается время с момента получения талона до начала обслуживания заявителя.

3. Профессиональное общение и компетентность сотрудников – включает в себя вежливое и уважительное отношение к клиентам, а также глубокие знания и навыки.

4. Комфортность условий в помещении – анализируется удобство и чистота помещений, где предоставляются услуги.

5. Доступность информации о порядке предоставления услуг – анализируется полнота и доступность информации о порядке получения услуги.

В случае предоставления услуг в электронной форме добавляются дополнительные критерии:

1. Доступность информации о порядке предоставления услуги в электронной форме – проверяется наличие и понятность информации о процедуре получения услуги онлайн.

2. Время ожидания ответа на подачу заявления – учитывается время, затраченное на получение ответа после подачи заявления.

3. Удобство процедур предоставления услуги – включает оценку простоты и понятности процесса получения услуги, включая запись на прием, подачу заявления, информирование о ходе предоставления услуги и получение результата.

Эти критерии позволяют комплексно оценить качество предоставляемых государственных и муниципальных услуг, учитывая как процесс их получения, так и взаимодействие с сотрудниками и условия предоставления [1].

Мнения граждан обобщаются и анализируются с использованием автоматизированной информационной системы. Это позволяет выявить слабые места в процессе предоставления услуг и принять меры по их улучшению. Важно отметить, что сбор мнений граждан о качестве предоставления услуг является бесплатным и добровольным, однако граждане, согласившиеся на участие в оценке, должны предоставить свои контактные данные для последующего опроса.

Рассмотренные выше критерии оценки качества государственных и муниципальных услуг позволяют получить всестороннее представление об эффективности их предоставления. Для иллюстрации практического применения перечисленных критериев рассмотрим конкретный пример.

Зеленодольский филиал ГБУ МФЦ в Республике Татарстан образован в феврале 2015 года. Это удобный и современный центр, где заявители могут получить широкий спектр государственных и муниципальных услуг без необходимости посещения различных ведомств.

Время предоставления услуги в МФЦ – это ключевой показатель качества обслуживания, отражающий скорость и эффективность работы организации. Он измеряется от момента приглашения заявителя к специалисту до момента полного завершения процесса оказания услуги [5].

Например, для таких ресурсоемких услуг как государственный кадастровый учет и государственная регистрация права отводится до 40 минут. В то же время для более простых услуг, таких как выдача справок о судимости (МВД) или выдача/замена паспорта, отводится до 15 минут [6].

Однако реальное время предоставления услуги может варьироваться. Это может быть связано с неполным пакетом документов, техническими проблемами или необходимостью уточнения причины обращения заявителя.

Ещё один ключевой фактор, который играет немаловажную роль, – это время ожидания в очереди. Рассмотрим среднее время ожидание в очереди в Зеленодольском филиале ГБУ МФЦ в РТ в период с мая 2023 года по октябрь 2024 года (таблица 1).

Таблица 1

Данные по времени ожидания в период с мая 2023 по октябрь 2024 г.

Месяц	Среднее время ожидания	Максимальное время ожидания	Количество талонов
Май– июнь 2023	0:25:24	3:06:04	9703
Июль 2023	0:38:04	3:06:30	8600
Август 2023	0:44:32	3:52:58	9445
Сентябрь 2023	0:52:20	4:44:25	10000
Октябрь 2023	0:47:53	4:34:52	8225
Ноябрь 2023	0:40:05	5:24:01	6900
Декабрь 2023	0:14:20	2:01:49	8050
Январь 2024	0:18:53	2:18:43	7101
Февраль 2024	0:08:14	1:22:31	7452
Март 2024	0:06:55	1:55:46	8137
Апрель 2024	0:06:31	1:20:34	7774
Май 2024	0:07:41	1:59:23	7765
Июнь 2024	0:10:16	1:38:07	7658
Июль 2024	0:09:38	1:49:22	10001
Август 2024	0:08:36	1:52:40	10001
Сентябрь 2024	0:06:38	1:12:16	10001
Октябрь 2024	0:05:01	1:59:23	9979

На основе представленных в таблице данных построим графики и выявим ключевые изменения в показателях (рис. 1–3).

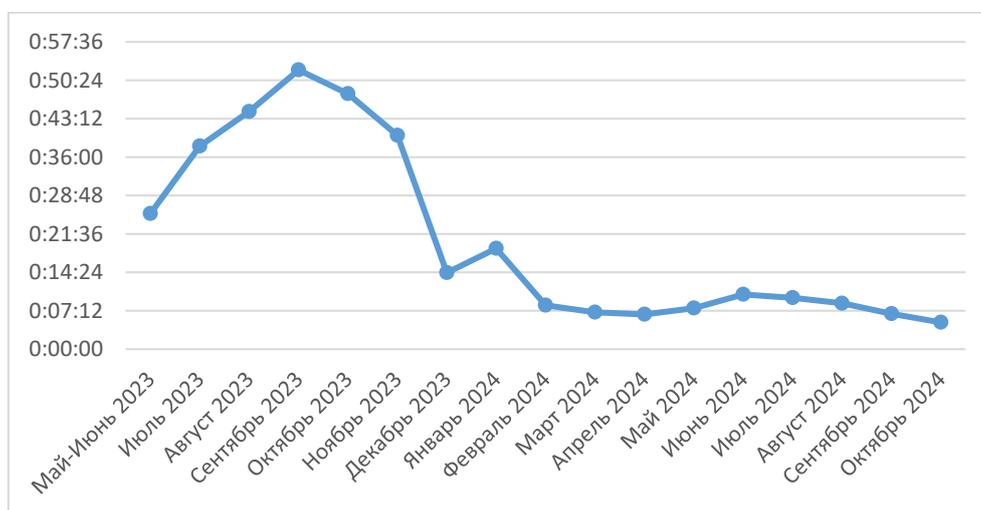


Рис. 1. Среднее время ожидания

Данные о времени ожидания в очереди за период с мая 2023 года по октябрь 2024 года показывают значительное улучшение. График демонстрирует заметное сокращение среднего времени ожидания. Ожидается, что эта положительная тенденция сохранится в будущем.

В начале 2023 года заявители в среднем ожидали более 30 минут, а к концу 2024 года время ожидания сократилось до 5–10 минут. Это указывает на то, что МФЦ оптимизировали свою работу и повысили эффективность обслуживания.

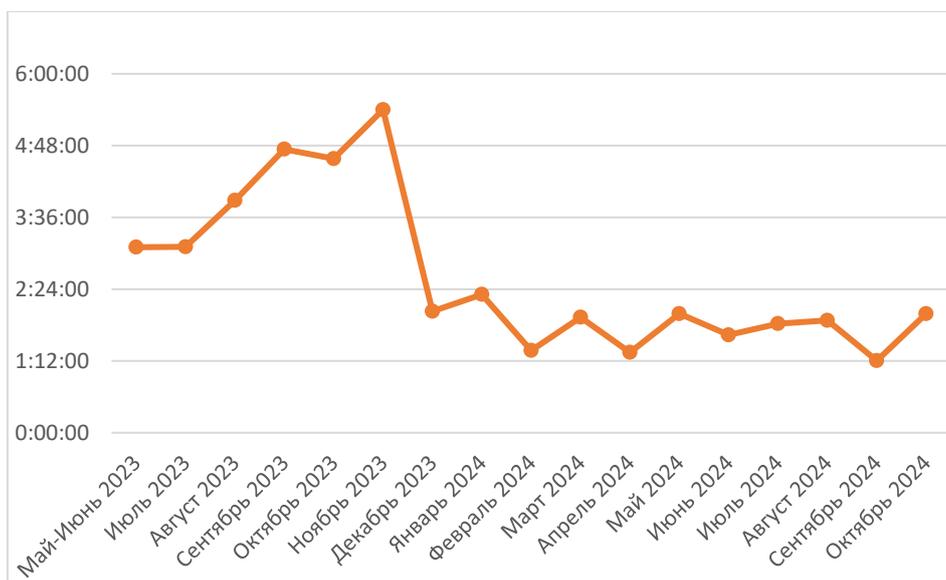


Рис. 2. Динамика максимального времени ожидания

Максимальное время ожидания также уменьшилось с 5 часов в начале 2023 года до 2 часов в 2024 году. Это говорит о том, что МФЦ улучшили планирование и управление потоком посетителей, что привело к сокращению времени ожидания даже в самые загруженные периоды.

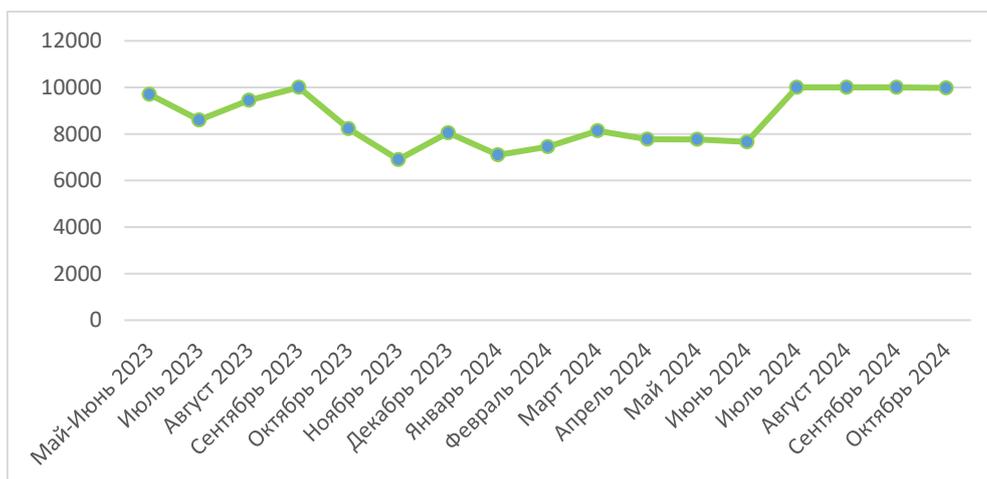


Рис. 3. Динамика количества талонов

Анализ количества выданных талонов в МФЦ за период с мая 2023 года по октябрь 2024 года показывает устойчивый спрос на услуги с некоторыми сезонными колебаниями.

На протяжении всего периода количество выданных талонов находится в диапазоне от 7 000 до 10 000. Это свидетельствует о том, что потребность в услугах МФЦ стабильна и не подвержена резким изменениям. Такая стабильность позволяет МФЦ эффективно планировать свою работу, учитывая потребности клиентов и оптимизируя ресурсы, такие как персонал, оборудование и время работы.

Наблюдаются два пика в количестве выданных талонов – в сентябре 2023 года (10 000) и августе 2024 года (10 000). Эти пики могут быть связаны с несколькими факторами. Во-первых, повышенный спрос на определенные виды услуг МФЦ в эти месяцы, связанные с началом учебного года и летними отпусками. Во-вторых, изменения в законодательстве или принятие новых государственных программ.

В работе сотрудников многофункциональных центров (МФЦ) большое значение имеют вежливость и компетентность. Профессиональное общение и глубокие знания специалистов – это основа качественного обслуживания клиентов. Для поддержания высокого уровня квалификации сотрудники ежегодно проходят аттестацию, чтобы подтвердить свои знания услуг и изменений в законодательстве. Кроме того, важную роль играют тренинги для персонала и внедрение современных информационных технологий, которые оптимизируют рабочие процессы [2].

Однако посетители МФЦ часто ведут себя агрессивно, что мешает работе и вызывает стресс у сотрудников. Многие заявители не осознают, что специалисты должны знать более 250 услуг и быстро реагировать на изменения в законах.

Для поддержания психологического здоровья сотрудников в ГБУ МФЦ РТ введена должность штатного психолога. В задачи психолога входит обучение персонала основам психологии и навыкам эффективного общения, а также разработка стратегии для снижения уровня стресса.

В МФЦ создают максимально комфортные условия для посетителей и сотрудников. Удобная планировка, просторные зоны ожидания, качественное освещение и вентиляция – все это направлено на создание приятной атмосферы.

Особое внимание уделяется комфорту ожидания: электронные табло показывают номер очереди, позволяя посетителям планировать свое время; специальные комнаты ожидания оборудованы удобными местами для сидения и бесплатным Wi-Fi [7].

Зеленодольский филиал ГБУ МФЦ – пример удачного расположения и комфортной обстановки:

- в шаговой доступности от транспорта и банков;
- просторная зона ожидания с удобными банкетками, стульями, электронной системой управления очередью и терминалами оплаты;
- продуманный дизайн приемной: два зала с 20 окнами приема и 3 рабочими местами в кабинетах;
- информационные стенды с полезной информацией.

В феврале 2023 года, как и во всех филиалах ГБУ МФЦ в РТ, был открыт сектор пользовательского сопровождения (далее – СПС). Гражданам довольно быстро понравилась данная возможность, особенно в части услуг, прием которых в МФЦ не предусмотрен соглашениями с органами и организациями. В связи с высоким спросом на сектор СПС со стороны граждан в августе 2023 года было организовано второе рабочее место в секторе.

Большая часть благодарностей граждан связана именно с помощью в оказании услуг через портал. Все это делает МФЦ не просто местом получения услуг, а пространством, где комфортно и приятно проводить время.

Регулярное мониторинг и анализ результатов оценки позволяют не только повышать качество обслуживания, но и адаптировать услуги к изменяющимся потребностям граждан. Таким образом, системная оценка качества способствует созданию эффективной и ориентированной на потребителя системы оказания государственных и муниципальных услуг [8].

Список литературы

1. Алексеева А.В. Анализ целевых ориентиров развития предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Российской Федерации / А.В. Алексеева // ИнноЦентр. – 2019. – №1 (22). – С. 39–44. EDN CRSHMJ
2. Антошин В.А. Оценка основных проблем предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах города Екатеринбурга / В.А. Антошин, И.С. Тарбеева // ГосРег: государственное регулирование общественных отношений. – 2020. – №1 (31). – С. 125–130. EDN WOKOWU
3. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12 дек. 1993 г.: с изм. и доп. // Гарант: сайт информационно-правовой компании [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://base.garant.ru/> (дата обращения: 04.11.2024).
4. Обзор вопросов, содержащихся в обращениях граждан, представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, поступивших в Минэкономразвития России, и принимаемых мер» (утв. Минэкономразвития России) // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_314301/?ysclid=m31yyof9jm438317406 (дата обращения: 04.11.2024).
5. Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления: федеральный закон от 09.02.2009 №8-ФЗ: с изм. и доп. // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 04.11.2024).
6. О некоммерческих организациях: федеральный закон от 12 января 1996 г. №7-ФЗ: с изм. и доп. // Гарант: сайт информационно-правовой компании. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://base.garant.ru/10105879/> (дата обращения: 04.11.2024).

7. Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг: Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 №1376 // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

8. Оценка качества предоставления государственных услуг // Министерство внутренних дел Российской Федерации: официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://xn--b1amdcdrbz7aze.34.xn--b1aew.xn--p1ai/news/item/47253485/> (дата обращения: 25.10.2024).