

Иванова Оксана Евгеньевна

канд. экон. наук, доцент

Джинчарадзе Лали Зурабовна

магистрант

ФГБОУ ВО «Донской государственный
технический университет»

г. Ростов-на-Дону, Ростовская область

DOI 10.31483/r-155035

АНАЛИЗ РАЗВИТИЯ СЕТИ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

***Аннотация:** в статье на основе количественных показателей проведен анализ развития сети многофункциональных центров Ростовской области. Установлено, что сформированная в регионе сеть МФЦ обеспечивает высокий уровень востребованности услуг, многоканальность подачи обращений, доступность для различных категорий граждан, эффективную модель финансирования и стабильное качество обслуживания. Сделан вывод о необходимости продолжения работы по цифровизации, расширению спектра услуг с учетом обратной связи от граждан и внедрению новых форматов обслуживания, что будет способствовать повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе.*

***Ключевые слова:** государственные и муниципальные услуги, доступность, качество, многофункциональные центры, цифровизация.*

Многофункциональные центры (МФЦ) предоставления государственных и муниципальных услуг стали ключевым элементом административной реформы, обеспечивая реализацию принципа «одного окна» и повышая доступность государственных сервисов для населения. В современной системе государственного управления МФЦ выполняют роль интегратора межведомственного взаимодей-

ствия, сокращая временные и административные издержки граждан [1]. Эффективная сеть МФЦ способствует повышению качества жизни, снижению социальной напряженности и формированию положительного имиджа органов власти.

Ростовская область выступает пилотным регионом, где с 2008 года последовательно реализуются мероприятия по созданию и модернизации инфраструктуры «одного окна». По состоянию на 2026 год в регионе действует 86 офисов МФЦ, 320 территориально обособленных структурных подразделений (ТОСП) и около 1,4 тыс. окон приема и выдачи документов, что обеспечивает шаговую доступность услуг для населения [2].

Для объективной оценки развития сети МФЦ Ростовской области проведен количественный анализ по следующим показателям: количество обращений в расчете на одного жителя, способы подачи обращений и количество предоставляемых услуг, уровень доступности, уровень расходов на открытие и содержание, качество оказанных услуг.

Анализ количества обращений в расчете на одного жителя позволяет оценить востребованность услуг и степень интеграции МФЦ в повседневную жизнь населения (таблица 1).

Таблица 1

Динамика обращений в МФЦ Ростовской области, (2022–2025 гг.) [2]

Показатель	2022	2023	2024	2025
Всего обращений, млн	4,0	5,2	5,0	5,0
Обращений на 1 жителя	0,95	1,24	1,19	1,19

Из данных таблицы 1 видно, что в период 2022–2025 гг. общее число обращений выросло с 4,0 до 5,2 млн (2023 г.), после чего стабилизировалось на уровне 5,0 млн в год [2]. При численности населения 4,2 млн человек количество обращений на одного жителя увеличилось с 0,95 в 2022 г. до 1,24 в 2023 г. и составило 1,19 в 2024–2025 гг., что свидетельствует о превращении МФЦ в повседневный канал взаимодействия граждан с государством.

Анализ способов подачи обращений и количества предоставляемых услуг характеризует развитие многоканальной модели обслуживания и широту спектра услуг. В регионе применяются: личное обращение, электронная подача через портал Госуслуг, дистанционная запись через чат-боты и единый телефонный центр. Количество граждан, зарегистрированных на портале Госуслуги, достигло 97% от общей численности населения, число электронных заявлений через портал превысило 13 млн в 2024 г [2]. Кроме этого, создан единый телефонный центр (более 200 тыс. звонков), активно работают чат-боты в мессенджерах МАХ, ВКонтакте.

Наибольшую популярность среди государственных и муниципальных услуг МФЦ Ростовской области в 2025 году получили услуги Росреестра (более 100 тыс. обращений), услуги ФНС России (более 49 тыс. обращений), а также меры поддержки участников СВО и членов их семей в формате комплексного запроса (более 7,6 тыс. обращений).

Количественные показатели, характеризующие уровень доступности услуг МФЦ, отражены в таблице 2.

Таблица 2

Показатели доступности услуг МФЦ Ростовской области [2; 3]

Показатель	Значение	Норматив
Доля граждан с шаговой доступностью	> 95%	≥ 90%
Среднее время ожидания в очереди	34 сек – 1 мин	≤ 15 мин
Количество офисов / ТОСП	86/320	-

Из данных таблицы 2 следует, что показатели доступности существенно превышают федеральные нормативы: шаговая доступность составляет 95% при нормативе 90%, а среднее время ожидания не превышает одной минуты при допустимых 15 минутах. Для маломобильных граждан и жителей отдаленных территорий организована работа мобильных выездных групп (в Октябрьском районе в 2024 г. проведено 28 выездов).

Анализ уровня расходов на открытие и содержание МФЦ позволяет оценить эффективность используемой финансовой модели и выявить ее влияние на развитие сети. В регионе применяется децентрализованная модель: МФЦ со-

здаются муниципальными образованиями как муниципальные учреждения. Финансирование осуществляется за счет консолидации средств областного и местных бюджетов [3]. В рамках государственной программы Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика» утверждена методика предоставления субсидий муниципалитетам на организацию предоставления областных услуг, что обеспечивает финансовую устойчивость муниципальных МФЦ при предоставлении услуг всех уровней. Дополнительным источником финансирования выступает механизм инициативного бюджетирования.

Консолидированные средства направляются на покрытие основных статей расходов, включающих аренду и содержание помещений, оплату труда около 2,5 тыс. сотрудников, техническое оснащение, реновацию офисов, развитие цифровых сервисов (телефонный центр, чат-боты). В результате применение программно-целевого подхода и рациональное распределение средств позволили создать одну из крупнейших сетей МФЦ в стране.

Важное значение для оценки деятельности МФЦ Ростовской области имеет анализ качества оказываемых услуг, который позволяет определить уровень удовлетворенности граждан и позиции региона в федеральных рейтингах (таблица 3).

Таблица 3

Показатели качества оказанных услуг МФЦ
Ростовской области, (2024–2025 гг.) [2]

Показатель	Значение
Уровень удовлетворенности (регион)	97–99%
Место во Всероссийском конкурсе «Лучший МФЦ»	1 место
Уровень эффективности по оценке Минэкономразвития России	высокий

Из таблицы 3 видно, что уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг составил более 97%, достигнув в 2025 г. 99%. По итогам III квартала 2024 г. Минэкономразвития России отнесло регион к группе высокоэффективных МФЦ. В 2025 г. Ростовская область в четвертый раз стала победителем Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр Рос-

сии» в номинациях «Лучшая региональная сеть МФЦ» и «Лучший проект» (проект поддержки участников СВО), что подтверждает высокое качество предоставляемых услуг.

Проведенный анализ развития сети МФЦ Ростовской области позволяет сделать следующие выводы. Востребованность услуг достигла уровня, при котором многофункциональные центры стали повседневным каналом взаимодействия населения с государством, что свидетельствует о высокой степени интеграции данной системы в социальную инфраструктуру региона. Развитие многоканальной модели обслуживания, сочетающей личные обращения, электронные сервисы, единый телефонный центр и дистанционную запись, а также значительное расширение перечня предоставляемых услуг обеспечили высокий уровень доступности и удобства для заявителей.

Показатели территориальной и временной доступности существенно превышают установленные федеральные нормативы, что подтверждает эффективность инфраструктурных решений и оптимизации процессов. Применяемая в регионе децентрализованная модель финансирования с консолидацией бюджетов позволила сформировать и устойчиво содержать одну из крупнейших сетей МФЦ в стране при рациональном распределении средств.

Стабильно высокое качество обслуживания подтверждается положительными оценками граждан, а также признанием региона на федеральном уровне, в том числе включением в группу высокоэффективных субъектов и победами во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России». Достигнутые результаты свидетельствуют о сформировавшейся эффективной системе предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе.

Наряду с достигнутыми результатами, перспективы развития сети МФЦ по предоставлению государственных и муниципальных услуг связаны с углублением цифровизации, учетом обратной связи от граждан при расширении перечня услуг, оптимизацией межведомственного взаимодействия, повышением квалификации специалистов и внедрением выездных и мобильных форм обслуживания. Реализация указанных направлений будет способствовать повышению

качества предоставления услуг в регионе, сокращению административных барьеров и укреплению доверия населения к институтам государственной власти.

Список литературы

1. Управление социально-экономическим развитием территории: теория и практика: монография / Е.О. Миргородская, С.В. Беликова, Д.В. Галактионов [и др.]; ФГБОУ ВО «ДГТУ»; под ред. Е.О. Миргородской. – Краснодар: Юг, 2023. – 322 с. EDN MİKXIG

2. Официальный сайт Государственного казенного учреждения Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг». – URL: <https://mfc.donland.ru> (дата обращения: 20.03.2026).

3. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». – URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 20.03.2026).