

УДК 353.2

**ОЦЕНКА ПРОЦЕССА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА  
ПРИМЕРЕ ОГУ «МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ КОСТРОМСКОЙ  
ОБЛАСТИ»**

**Я.В. Захаров, Н.В. Мамон**

**Костромской государственный технологический университет**

В статье представлены результаты исследования качественных параметров процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре

Ключевые слова: государственные и муниципальные услуги, качество, многофункциональный центр

В целях оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Костромской области был проведен анализ мнений и оценок получателей услуг о процессе предоставления государственных и муниципальных услуг на базе ОГУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Костромской области».

Государственная услуга - деятельность по реализации функций федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных

нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги.

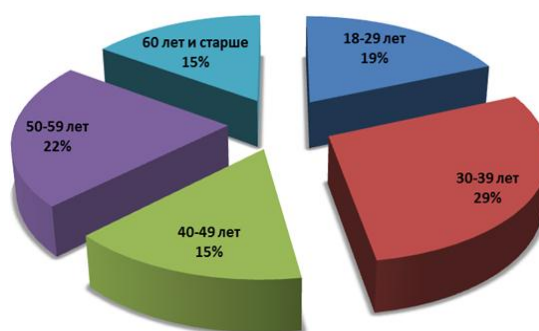
Проблемы в области предоставления государственных услуг населению накапливались годами. Общая проблематика: огромные очереди, отсутствие комфорта при ожидании и приеме, территориальная разбросанность инстанций, длительность сроков получения результатов, срыв обозначенных сроков и злоупотребление полномочиями сотрудниками муниципалитетов.

Для анализа мнений и оценок получателей услуг о процессе предоставления государственных и муниципальных услуг в феврале 2011 года на базе ОГУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Костромской области» (МФЦ) было проведено анкетирование.

Всего в ходе исследования было опрошено 60 человек, структурная характеристика которых дана в таблице 1 и на рисунках 1-4.

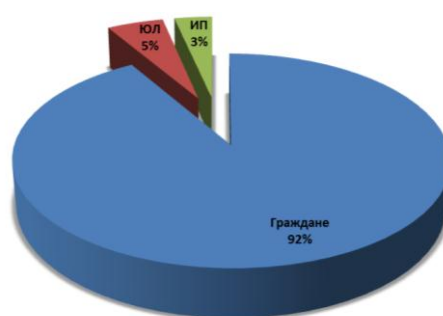
**Таблица 1- Структурная характеристика респондентов**

Параметры анкетирования		Число респондентов, чел.	Доля респондентов, %
1. Возраст, лет	18-29	11	19
	30-39	17	29
	40-49	9	15
	50-59	13	22
	60 и старше	9	15
2. Статус занятости	Физические лица	54	92
	Юридические лица	3	5
	Индивидуальные предприниматели	2	3
3. Социальный статус	Работающий	29	43
	Пенсионер	18	27
	Временно безработный	7	10
	Домохозяйка	6	9
	Многодетная мать	2	3
	Беременная женщина	2	3
	Другое	2	3
	Студент	1	2
4. Образование	Высшее	31	53
	Средне-специальное	19	32
	Среднее	6	10
	Неоконченное высшее	3	5



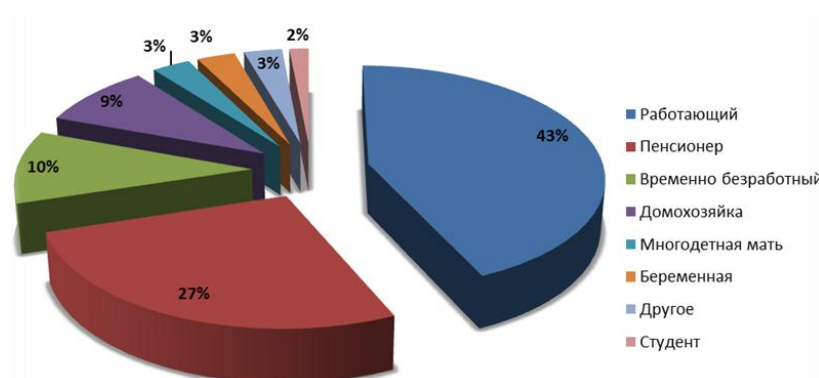
**Рис.1. Распределение получателей услуг по возрасту**

По возрастным группам анкетированные разделились примерно поровну. Большинство опрошиваемых входит в возрастную группу от 30 до 39 лет (29%).



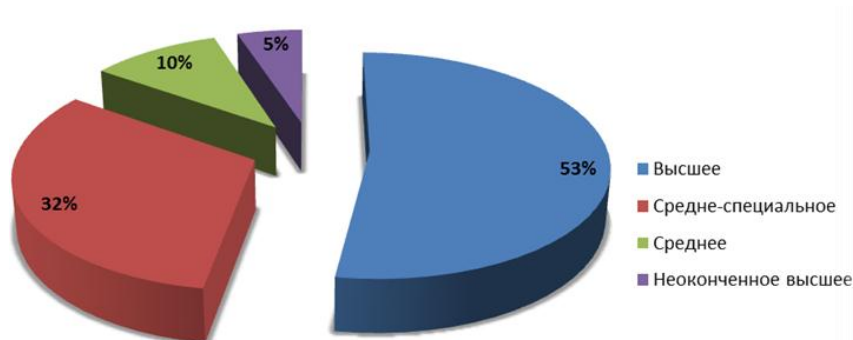
**Рис.2. Распределение получателей услуг по статусу занятости**

По роду занятий подавляющее большинство анкетированных (92%) являются физическими лицами. Юридические лица и индивидуальные предприниматели представлены в меньшинстве (5% и 3% соответственно).



**Рис.3. Распределение получателей услуг по социальному статусу**

Большинство опрошиваемых - работающее население или пенсионеры (49% и 27% соответственно).



**Рис.4. Распределение получателей услуг по уровню полученного образования**

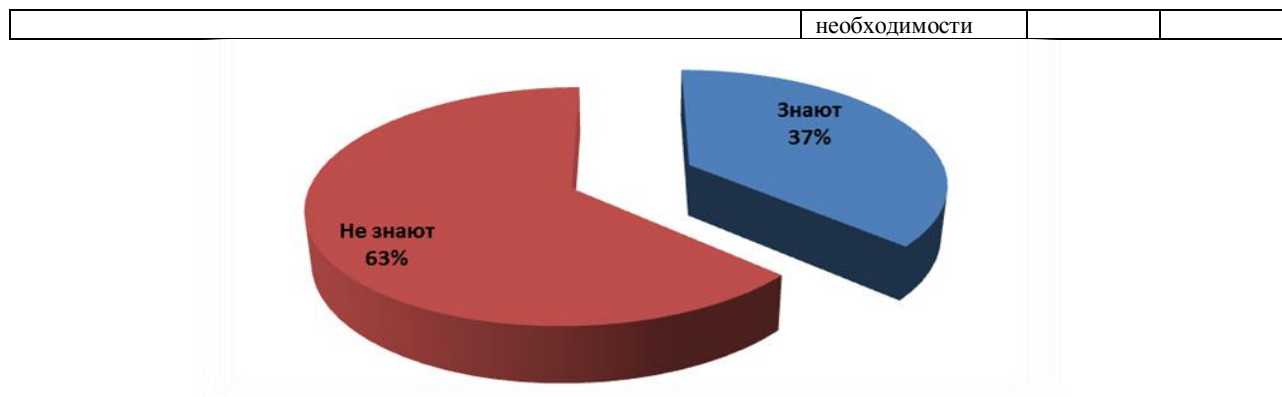
Среди всех опрашиваемых более половины имеют высшее образование.

Таким образом портрет клиента МФЦ выглядит следующим образом: это работающий человек как правило в возрасте от 30 до 39 лет с высшим образованием.

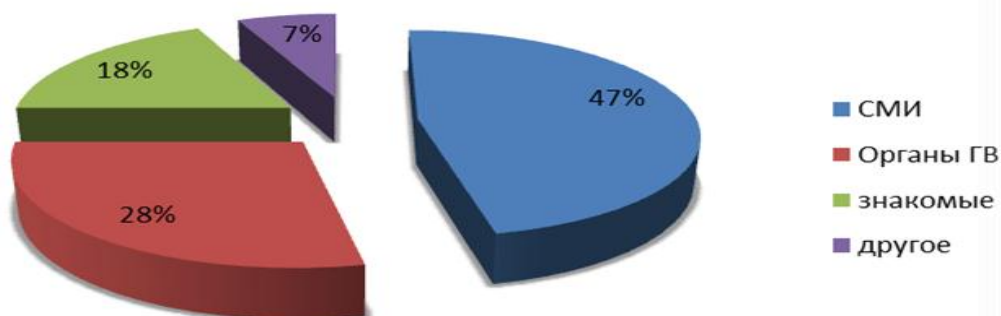
Для того чтобы получить представление о том, насколько население осведомлено о работе МФЦ, принципах его работы, о востребованности МФЦ, а также о возможностях получения информации, необходимой для получения государственных услуг, респондентам был задан ряд соответствующих вопросов. Результаты опроса приведены в таблице 2, а также на рисунках 5-10.

**Таблица 2- Информированность о деятельности МФЦ**

Параметры анкетирования		Число респондентов, чел.	Доля респондентов, %
1. Информированность о Портале государственных услуг и справочной МФЦ	Знают	45	37
	Не знают	77	63
2. Источники информации о МФЦ	СМИ	28	47
	ОГВ	17	28
	Знакомые	11	18
	Другое	4	7
3. Первые или повторное обращение в МФЦ	Впервые	31	52
	Повторно	29	48
4. Понимание опрашиваемых работы МФЦ	Все понятно	48	80
	Объяснили сотрудники	10	17
	Непонятно вообще	2	3
5. Удовлетворенность графиком работы МФЦ	Устраивает	59	98
	Не устраивает	1	2
6. Необходимость создания МФЦ в других районах	Есть необходимость	56	93
	Нет	4	7



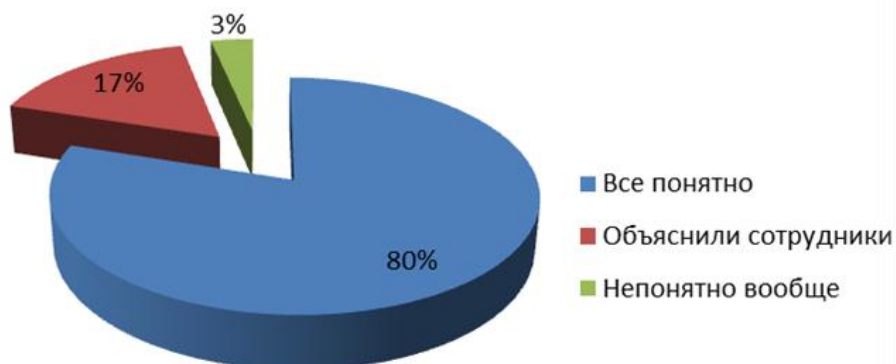
**Рис.5. Информированность о Портале государственных услуг и справочной МФЦ**



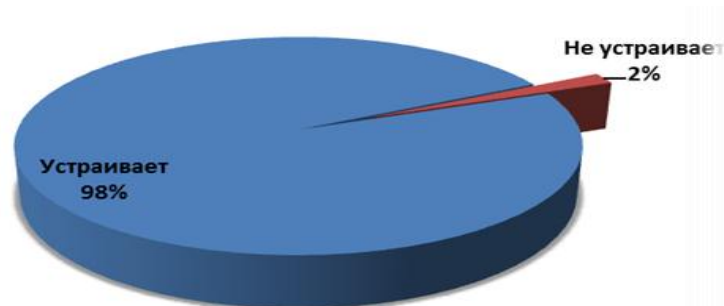
**Рис.6. Источники информации о МФЦ**



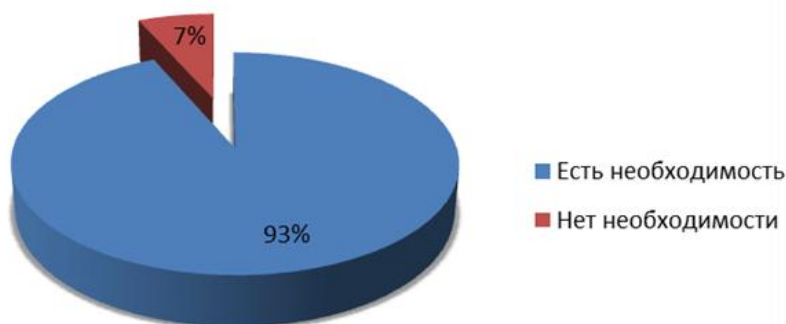
**Рис.7. Первое или повторное обращение в МФЦ**



**Рис.8. Понимание получателями специфики работы МФЦ**



**Рис.9. Удовлетворенность графиком работы МФЦ**



**Рис.10. Необходимость создания МФЦ в других районах города**

Исходя из представленных выше данных можно сказать, что более половины респондентов не знают о том, что существует Портал государственных и муниципальных услуг Костромской области и справочный телефонный центр МФЦ. Информацию о существовании МФЦ опрашиваемые получили главным образом из СМИ и государственных органов власти. Половина респондентов уже не в первый раз обращается в МФЦ. Из всей совокупности опрашиваемых подавляющему большинству все было ясно в работе МФЦ, даже когда они впервые обратились; они удовлетворены графиком работы центра и считают, что необходимо создавать МФЦ в других районах.

В ходе опроса потребителями услуг оценивались такие параметры процедуры предоставления услуги, как: удобство имеющихся условий ожидания приема, временные затраты, компетентность сотрудников МФЦ и другие. Результаты опроса представлены в таблице 3, а также на рисунке 11.

**Таблица 3- Результаты анкетирования по оценке качества процесса предоставления государственных и муниципальных услуг**

Параметры анкетирования		Число респондентов, чел.	Доля респондентов, %
1. Комфортность предоставления услуг в МФЦ	5 баллов	35	58,3
	4 балла	23	38,3
	3 балла	2	3,3
2. Наличие информации	5 баллов	35	58,3
	4 балла	15	25
	3 балла	4	6,7
	2 балла	2	3,3
	1 балл	<i>Продолжение таблицы 3</i>	
3. Вежливость оператора	5 баллов	5	8,3
	4 балла	1	1,7
	3 балла	1	1,7
	2 балла	1	1,7
4. Доступность объяснения оператора	5 баллов	50	83,3
	4 балла	5	8,3
	3 балла	4	6,7
	2 балла	1	1,7
5. Оперативность работы	5 баллов	45	75
	4 балла	8	13,3
	3 балла	4	6,7
	2 балла	1	1,7
	1 балл	2	3,3

По качеству обслуживания большинство нареканий вызывали такие характеристики качества как наличие, доступность и понятность информации, оперативность обслуживания, а также комфортность мест ожидания.



**Рисунок 11. Средняя оценка качества процесса предоставления услуг в МФЦ (при максимально возможной 5 баллов).**

По итогам проведенного опроса выявлены как положительные результаты работы МФЦ, так и недочеты, на которые следует обратить внимание. Проанализировав полученную информацию и обобщив ее, можно сделать вывод о том, что в целом работа МФЦ воспринимается гражданами положительно, а именно: многие услуги можно теперь получить в одном месте, операторы очень вежливы и приветливы, стараются объяснить непонятную информацию, граждан в целом устраивает график работы МФЦ. Однако имеются также и недостатки, которые отмечали респонденты:

1. Несмотря на изменения в принципе предоставления услуг, все равно иногда появляются большие очереди.
2. В МФЦ на стендах мало информации по услугам, не всегда понятно куда обращаться (в какое окно или кабинет).
3. Несколько человек выразили свое мнение, что мало операторских окон, что нужно увеличить операторский штат МФЦ, предоставляющий услуги Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Костромской области и Центра социальных выплат.
4. Также граждане хотели бы, чтобы операторы активнее помогали заполнять документы, чтобы документы заполнялись не вручную, а с помощью программного обеспечения.
5. Несколько человек пожаловались на работу компьютерной техники, которая медленно обрабатывает информацию, из-за чего скорость работы операторов снижается.
6. Несколько граждан выразили пожелание, чтобы было больше операторов, которые могут взаимозаменять друг друга, обладая универсальными навыками.



7. Подавляющему большинству впервые обратившихся в МФЦ не нравится, что плохо организована электронная очередь, мало терминалов, недостаточно консультантов.

8. Многие жаловались на отсутствие гардероба и информации о том, где расположены туалетные комнаты. Для граждан это создает большой дискомфорт и неудобство. Также посетителям МФЦ хотелось, чтобы увеличили количество кресел для ожидания и повесили плазменную информационную панель с возможностью просмотра на ней развлекательной информации в период ожидания при оказании услуги.

По итогам проведенного анализа работы МФЦ Костромской области в целях развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг было предложено провести следующие мероприятия:

- более активно информировать население о существовании МФЦ и о государственных и муниципальных услугах, оказываемых на его базе, о справочной службе МФЦ, о портале государственных и муниципальных услуг Костромской области через СМИ и через органы государственной власти Костромской области;
- повышать квалификацию специалистов МФЦ в области нормативной базы предоставляемых государственных и муниципальных услуг;
- постоянно сотрудничать и обмениваться опытом с руководителями МФЦ других регионов России. Проводить постоянный мониторинг появления и внедрения новшеств в работе МФЦ по всей России и за рубежом;
- увеличить штат работников МФЦ. Центру необходимы юрист, секретарь, специалисты клиентской службы);

- проработать предложения по возможности софинансирования деятельности МФЦ из федерального и муниципального бюджетов и внести их на рассмотрение в Администрацию Костромской области;
- проводить трехсторонние совещания и семинары по вопросам межведомственного взаимодействия, межведомственного информационного обмена между МФЦ и органов государственной власти по вопросам разработки и внедрения административных регламентов, по вопросам контроля за исполнением административных регламентов органами государственной власти с участием Администрации Костромской области и органами исполнительной власти Костромской области.
- Zaharov J.V., Mamon N.V.