

АНАЛИЗ ФАКТОРОВ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ РБ И Г. УФЫ

Майская Елена Андреевна

магистрант, Уфимский государственный авиационный технический университет, РФ, г. Уфа

Аннотация. В исследовании рассмотрены актуальные причины, определяющие качество обслуживания заявителей в государственных учреждениях. Изучена система объективных и субъективных факторов, влияющих на степень удовлетворенности персонала Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг своей работой, определяющих качество взаимодействия с заявителями.

Ключевые слова: государственные услуги, многофункциональный центр, среднее время ожидания в очереди, удовлетворенность трудом, стимулирование труда

Важнейшей целью российского государства и его органов представительной, исполнительной и судебной власти, согласно Конституции РФ (ст. 7), развитие страны в целом и обеспечение высокого уровня и качества жизни его граждан, обеспечение достойной жизни и свободное развитие человека [1]. Совокупность форм и методов достижения данной цели обеспечивает выполнение государством важнейшей его функции – социальной [3, с. 28]. Реализация социальной функции государства в РФ осуществляется, в том числе посредством развития систем качественного предоставления федеральных, региональных и муниципальных услуг.

Прошло уже более 9 лет, как в системе предоставления государственных услуг, обеспечения их открытости и улучшения качества появился новый инструмент – многофункциональные центры (далее – МФЦ). Практика реализации данной инициативы продемонстрировала множество преимуществ в системе повышения качества государственной социальной политики: стало возможным получить государственную услугу в режиме «одного окна»;

- количество обращений заявителей за получением услуги снизилось до максимум двух (в день обращения и при получении результата), а часть услуг можно получить в тот же день;

- снизилось количество подтверждающих документов для подачи заявления (большинство информации из различных государственных учреждений для оказания услуги передаются специалисту МФЦ минуя гражданина), как правило теперь необходим только паспорт, водительское удостоверение и прочих базовых, которые есть на руках у граждан;

- снизилось время предоставления государственной услуги;

- развивается система удаленного обращения за получением услуги (в настоящий момент у большинстве случаев нет необходимости посещения офисов МФЦ, услуги можно получать находясь в любой точке мира).

Однако в процессе использования созданной системы обслуживания граждан-заявителей, был выявлен ряд проблем, опыт эксплуатации системы показал, что и сама организация МФЦ нуждается в повышении внутренних бизнес-процессов, улучшения качества взаимодействия с различными стейкхолдерами, ключевыми из которых являются заявители государственных

услуг.

Для изучения факторов качества обслуживания заявителей в многофункциональных центрах, автором исследования был проведен анализ деятельности одного из государственного учреждений «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» г. Уфы (далее – РГАУ МФЦ по г. Уфе), созданного в рамках Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна» [2]. Появление РГАУ МФЦ по г. Уфе упростило многие административные процедуры, ускорило темп обработки информации и эффективности работы всей системы государственных органов. Однако, в любой системе возникают слабые звенья, со временем выявляются противоречия, являющимися потенциальными рисками снижения качества созданной системы обслуживания заявителей, требующие постоянной корректировки с учетом внешних и внутренних факторов и причин.

Таблица 1.

Количественные показатели обслуживания заявителей в МФЦ

Показатель	2017	2018	Изменение, +/-
Количество представительств РГАУ МФЦ по Республике Башкортостан	521	540	19
Количество представительств РГАУ МФЦ по г. Уфе	17	20	3
Количество видов услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, шт.	1986	2022	36
Количество видов оказываемых услуг физическим лицам, шт.	251	262	11
в том числе:			
количество региональных услуг РБ	98	106	8
количество муниципальных услуг Администрации г. Уфы	42	48	6
Количество оказанных услуг жителям РБ, млн.шт.	4,71	5,7	0,99
Количество оказанных услуг жителям г.Уфа, млн.шт.	1,42	1,71	0,29

Оценивая количественные параметры, определяющие качество обслуживания заявителей (табл. 1), в первую очередь обращает на себя внимание рост всех представленных показателей. Так, количество представительств РГАУ МФЦ по Республике Башкортостан в 2018 г. выросло на 3,65%, а аналогичных представительств по г. Уфе на 17,65%. Однако, еще не все районные центры охвачены МФЦ. В 2019 г. продолжается работа по подбору помещений, подключению к системе, обучению работников из местных жителей для найма в РГАУ МФЦ по РБ. По данным анализируемого учреждения количество видов услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям в 2018 г. составило 2022 шт., темп роста за 2018 г. составил 1,81% с 1986 шт. в 2017 г., что характеризует рост охвата потребностей различных заявителей в быстром предоставлении государственных услуг.

Количество видов оказываемых услуг физическим лицам выросло с 251 шт. до 262 шт., в том

числе количество региональных услуг с 98 шт. до 106 шт. на 8,16%. Количество муниципальных услуг Администрации г. Уфы на 14,29%. К наиболее востребованным в Уфе относятся услуги следующих органов: Росреестр (44,9% от общего количества услуг по госзаданию), МВД России по РБ (11,1 %), УФНС России по РБ (7,8 %), Пенсионный фонд РФ по РБ (5,7 %).

Рост охвата населения РБ услугами МФЦ с 4,71 млн.шт. до 5,7 млн.шт., эффективность охвата населения увеличилась в 2018 г. на 21,02%. Количество оказанных услуг жителям г. Уфа также возросло с 1,42 млн.шт. до 1,71 млн.шт. или на 20,42%.

В итоге, рост представленных количественных показателей говорит о распространении среди населения и предпринимателей государственных услуг по системе «одно окно», максимум 2 документа.

Таблица 2.

Качественные показатели обслуживания заявителей в МФЦ

Показатель	2017	2018	Изменение, +/-
Охват населения услугами МФЦ по РБ, %	96,4	98,2	1,8
Среднее количество работающих окон по г. Уфе на одно представительство, шт.	23	28	5
Время ожидания в очереди по г. Уфе, мин.	7 мин 41 сек.	5 мин 34 сек.	-2,12
Время ожидания в очереди по РБ (без учета г. Уфы), мин.	14 мин 28 сек.	9 мин 51 сек.	-4,62
Уровень удовлетворенности заявителей качеством услуг МФЦ, %	95,61	98,42	2,81
Нагрузка заявителей на одно представительство по РБ, чел.	7775	7502	-273

Перейдем к оценке качественных факторов обслуживания заявителей. Так, охват населения услугами МФЦ по РБ составил в 2017 г. 96,4%, в 2018 г. 98,2%.

Среднее количество работающих окон по г. Уфе на одно представительство увеличилось на 21,74% с 23 шт. до 28 шт., что положительно повлияло на длительность ожидания в очереди. Так, время ожидания в очереди по г. Уфе в 2017 г. составило 7 мин. 41 сек., в 2018 г. сократилось до 5 мин. 34 сек. (на 27,55%). Время ожидания в очереди по РБ (без учета показателей г. Уфы) снизилось на 31,91% с 14 мин 28 сек. до 9 мин 51 сек.

Одним из факторов оценки качества обслуживания является уровень удовлетворенности заявителей качеством услуг МФЦ. Так в 2017 г. согласно данных опроса заявителей МФЦ показатель составил 95,61%, в 2018 г. 98,42%. Темп роста уровня удовлетворенности 2,94%.

Благодаря росту центров МФЦ по РБ снизилась нагрузка заявителей на одно представительство на 3,51%. В 2017 г. количество заявителей составляло 7775 чел. на 1 центр, по результатам 2018 г. 7502 чел.

К одному из факторов, влияющих на качество обслуживания заявителей, относится стабильность кадрового состава. Именно персонал с опытом работы с заявителями является основой качественного сервиса МФЦ. Однако, согласно данных РГАУ МФЦ по г. Уфе в 2017-2018 гг. в учреждении имелась значительная текучесть кадров: в 2017 г. 36,94%, в 2018 г. немного снизилась до 34,71%, но продолжала оставаться высокой. На данную проблему в 2019 г. даже обратили внимание региональные органы власти в лице Главы Республики

Башкортостан – Р. Хабилова, дав указание срочно решить проблему с текучестью кадров, а также ряд других. По причине выявленной высокой текучести ряд других показателей также находятся на неприемлемом уровне. Данные о движении персонала показывают превышение коэффициента оборота по приему в 2017-2018 гг. (42,6% и 54,81%) против коэффициента оборота по выбытию за тот же период (36,94% и 34,71%). По всем категориям работающих в 2018 г. произошел рост, который увеличил совокупную численность персонала на 190 чел. Тем не менее, не любая замена одного сотрудника на другого (через механизм увольнения и найма извне) является отрицательным явлением. Одной из причин текучести кадров является низкая оплата труда по сравнению с объемом и напряженностью работы.

Таблица 3.

Показатели материального стимулирования сотрудников МФЦ

Показатель	На 1.12.2018	На 1.06.2019	Изменение, +/-
Размер средней заработной платы служащих МФЦ по г. Уфа, руб.	25 293	29 410	4117,4
Размер средней заработной платы работников МФЦ по Республике Башкортостан (за исключением г. Уфы), руб.	16 853	24 890	8037
Средняя заработная плата по РГАУ МФЦ по РБ, руб.	21 640	30 709	9069
Размер средней заработной платы по г. Уфа, руб.	30 497	32 792	2295,44

Как видно, размер заработной платы сотрудников МФЦ по г. Уфе был ниже средней заработной платы по г. Уфе. Так, размер средней заработной платы служащих МФЦ по г. Уфа составил на 1.06.2019 г. 29,41 тыс.руб., а в среднем по г. Уфе 32,79 тыс.руб. В целом, средняя заработная плата по РГАУ МФЦ по РБ составила на 1.06.2019 г. 30,7 тыс.руб., также была меньше средней заработной платы по г. Уфе. Повышение уровня финансирования заработных плат сотрудников РГАУ МФЦ по РБ является одним из потенциальных факторов качества обслуживания заявителей в будущем.

В итоге проведенного исследования, можно рекомендовать направления использования проанализированных факторов, для повышения качества и уровня удовлетворенности обслуживания заявителей РГАУ МФЦ по г. Уфе.

1. Техничко-экономические (изменение условий труда, совершенствование системы материального стимулирования): пересмотреть штатное расписание; изыскать возможности для повышения зарплаты; пересмотреть систему премирования.
2. Организационные (совершенствование процедур приема и увольнения сотрудников, системы профессионального развития сотрудников и др.): ввести в процесс подбора кадров тестирование на специальные навыки (знание иностранных языков; внимательность, ответственность, культуру поведения); организовать курсы подготовки сотрудников на бесплатной (договорной) основе.
3. Социально-психологические (совершенствование стилей и методов руководства, взаимоотношений в коллективе, системы морального поощрения и др.): создать возможности для творческого и делового роста сотрудников; создать систему морального поощрения сотрудников; разработка стенда «Лучшие сотрудники РГАУ МФЦ по г. Уфе».

Список литературы:

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 №6-ФКЗ, от 30.12.2008 №7-ФКЗ, от 05.02.2014 №2-ФКЗ, от 21.07.2014 №11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ, 04.08.2014, №31, ст. 4398.
2. Федеральный закон от 27.07.2010 №10-ФЗ (ред. от 01.04.2019) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Собрание законодательства РФ, 02.08.2010, №31, ст. 4179.
3. Носко Б.П., Шашкин А.А. Система комплексной оценки эффективности деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (опыт Ростовской области) // Региональная экономика: теория и практика. 2013. №32. С. 28-34.