



Степанова Анастасия Андреевна
студент кафедры социологии и психологии,
Байкальский государственный университет,
г. Иркутск, Россия
e-mail: nana.96.96@yandex.ru



Седых Ольга Геннадьевна
кандидат экономических наук, доцент
кафедры социологии и психологии,
Байкальский государственный университет,
г. Иркутск, Россия
e-mail: sedyholga@yandex.ru

СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА И ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦЕНТРОВ «МОИ ДОКУМЕНТЫ» В ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

Аннотация. Сфера государственных услуг и функционирование сети многофункциональных центров с каждым годом выходит на новый уровень. За десятилетие многофункциональные центры стали основным учреждением, куда обращается население за получением услуг разного уровня. Многофункциональные центры имеют все большее значение, и именно поэтому их развитие, повышение комфортности, доступности, эффективности предоставления услуг — это важная задача государства и руководителей этих учреждений. Проанализированы особенности системы оценки качества и эффективности деятельности МФЦ в Иркутской области. Предложены направления решения выявленных проблем.

Ключевые слова: эффективность деятельности организации, социальная работа, оценка качества услуг, метод оценки факторов эффективности / неэффективности, социологический опрос, многофункциональный центр.

Stepanova Anastasia Andreevna
Student of the Department of sociology and psychology,
Baikal State University,
Irkutsk, Russia
e-mail: nana.96.96@yandex.ru.

Sedykh Olga Gennadiyevna
PhD in economics, associate Professor
Department of sociology and psychology,
Baikal State University,
Irkutsk, Russia
e-mail: sedyholga@yandex.ru.

THE SYSTEM OF EVALUATION OF QUALITY AND EFFICIENCY ACTIVITIES OF THE «MY DOCUMENTS» CENTERS IN IRKUTSK AREAS

Abstract. The sphere of public services and the functioning of the network of multifunctional centers is reaching a new level every year. Over the past decade, multi-functional centers have become the main institution where the population applies for services of various levels. Multi-functional centers are increasingly important, and that is why their development, improvement of comfort, accessibility, and efficiency of service delivery is an important task for the state and the heads of these institutions. The article analyzes the features of the quality and efficiency assessment system of MFC activities in the Irkutsk region. The directions of solving the identified problems are suggested.

Keywords: organization performance, social work, service quality assessment, method of evaluating efficiency / non-efficiency factors, sociological survey, multifunctional center.

Управление качеством и эффективностью государственных услуг является важным направлением деятельности, что доказывает реализация с середины 2000-х гг. Концепции Административного реформирования в Российской Федерации. Благодаря этой Концепции и принятию федерального закона [1] от 27.07.2010 г. появились многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее по тексту — МФЦ). Согласно законодательству МФЦ — организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в т. ч. автономного), отвечающая требованиям федерального законодательства, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна» [1]. При этом взаимодействие с органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя.

К концу 2019 г. количество офисов МФЦ в Иркутской области достигло 48, а за услугами в МФЦ обратились 1 470 537 раз. Поскольку услугами МФЦ на сегодняшний день пользуется огромное количество граждан, то остро стоит вопрос эффективности работы организации [2]. Для изучения факторов эффективности и борьбы с факторами неэффективности нами было проведено исследование в форме экспертного опроса, участниками которого стали специалисты 1–6 категории МФЦ г. Иркутска. Результаты исследования приведены ниже.

Первый вопрос имел своей целью выяснить, какую смысловую нагрузку несут для специалистов термины «качество» и «эффективность». Анализируя ответы респондентов и итоги устных бесед, были сделаны обобщающие выводы. Под «качеством» государственной услуги специалисты понимают оказание этой самой услуги таким образом, чтобы: во-первых, была в

полной мере удовлетворена потребность заявителя, т. е. был получен положительный результат; во-вторых, оказание услуги в соответствии со всеми требованиями и стандартами; в-третьих, оказание услуги с минимальным требованием документов. В понятие «эффективность» специалисты вкладывают общепринятое значение — получение максимальной пользы с минимальными затратами ресурсов каждого участника процесса; быстрое, доступное, безошибочное предоставление услуги и получение положительного результата как можно большим количеством обратившихся.

Ответы на вопрос о факторах эффективности представлены на рис. 1.

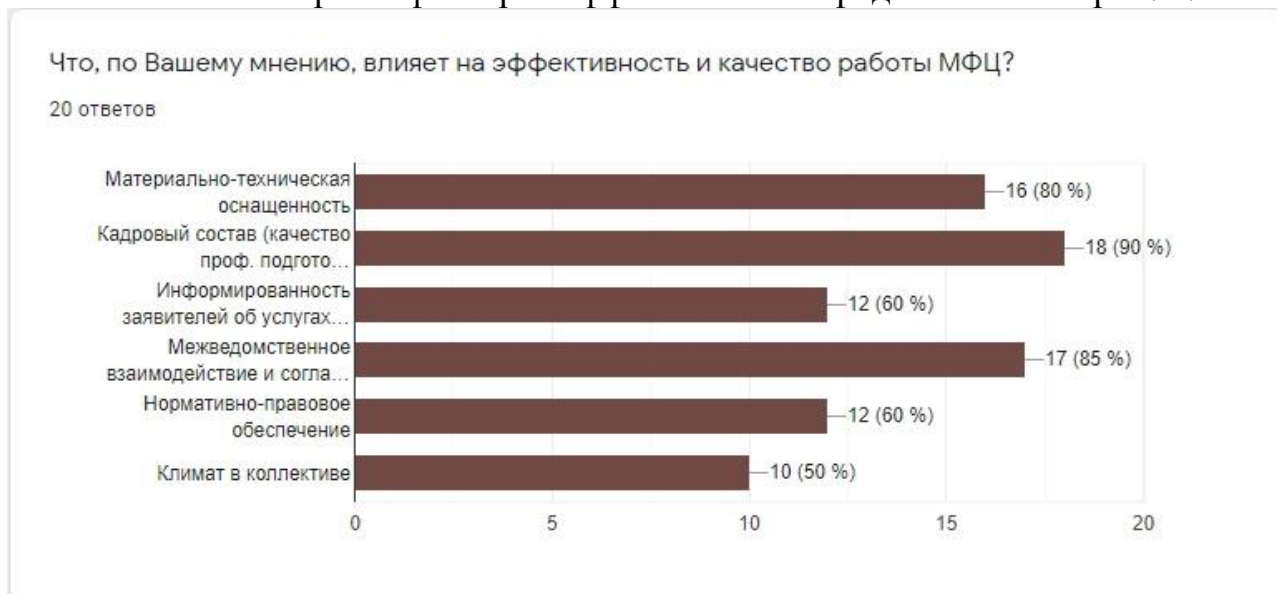


Рис. 1. Диаграмма распределения ответов на вопрос «Что, по Вашему мнению, влияет на эффективность и качество работы МФЦ?»

Как видно, практически все эксперты в первую очередь указывают на важность кадрового состава, межведомственного взаимодействия и согласованности деятельности с другими органами, и хорошей материально-технической обеспеченности. Чуть меньшее количество выборов отдано остальным вариантам: информированности заявителей, нормативно-правовому обеспечению и климату в коллективе. Ответы на вопрос о том, каких знаний не хватает специалистам МФЦ распределились следующим образом (см. рис. 2).

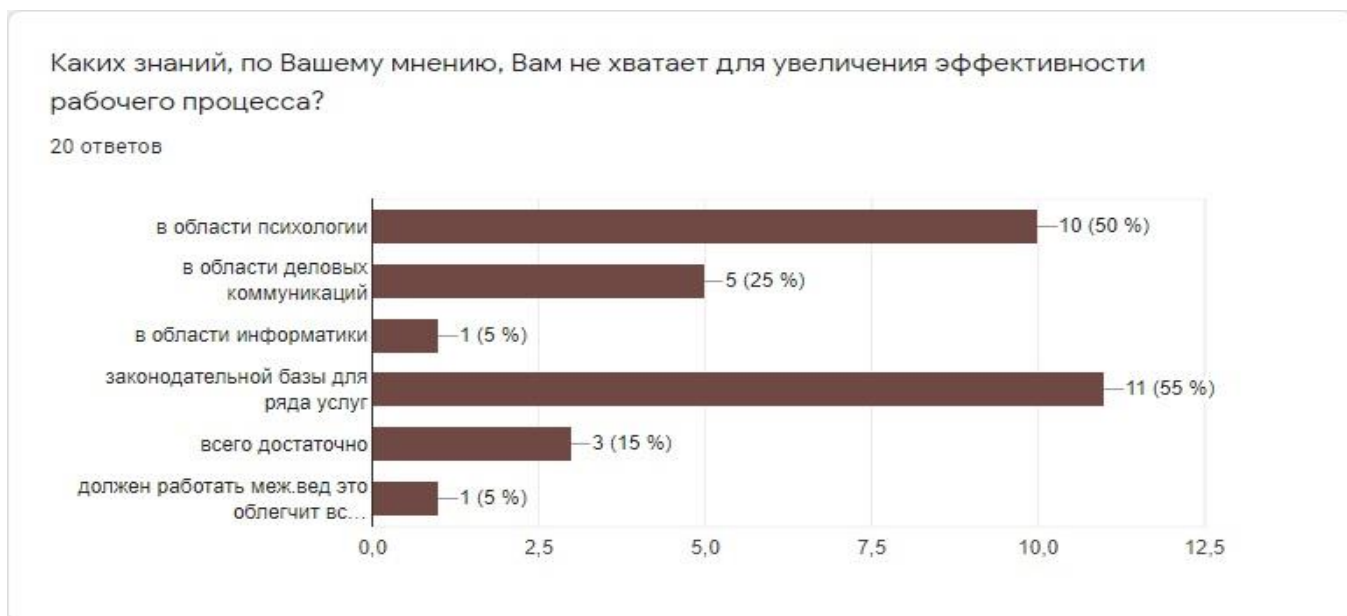


Рис. 2. Распределение ответов на вопрос «Каких знаний, по Вашему мнению, Вам не хватает для увеличения эффективности рабочего процесса?»

Отвечая на этот вопрос, половина опрошенных специалистов отмечают недостаток знаний в законодательной базе по некоторым видам услуг, а также знаний в области психологии. Это показывает, что некоторые ведомства и государственные органы, а также отдел методологии Дирекции МФЦ по некоторым услугам недостаточно хорошо информирует специалистов о нюансах предоставления ряда услуг, недобросовестно подходит к разработке теоретического материала для специалистов, а также существуют разногласия внутри одной и той же структуры между ее территориальными районными учреждениями. Кроме того, по словам сотрудников, есть потребность в психологических знаниях, что свидетельствует о серьезном клиентоориентированном подходе каждого сотрудника к своей деятельности.

В вопросе о преимуществах МФЦ перед обращением напрямую в государственный орган, сотрудники выделяют такие факторы как: возможность получения нескольких услуг в одном месте; территориальная доступность офисов по всему городу, удобный график работы; комфортные условия в зале ожидания; большое количество специалистов; наличие электронной очереди, вежливость специалистов и человеческое отношение к заявителям, быстрая скорость работы сотрудников [3].

Есть ли необходимость в изменении программного обеспечения, с помощью которого осуществляется Ваша работа, для более эффективного функционирования?

20 ответов

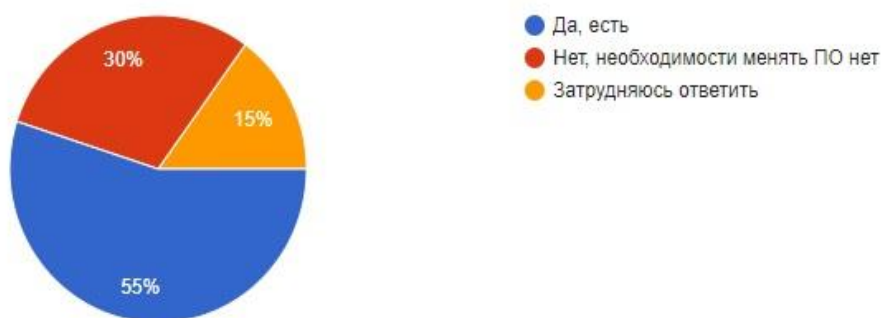


Рис. 3. Распределение ответов на вопрос: «Есть ли необходимость изменения ПО для эффективного функционирования?»

Следующий вопрос касался необходимости изменения информационной составляющей деятельности. С 25 мая 2020 г. в центрах и офисах «Мои документы» начал осуществляться переход на программное обеспечение новой версии. Многие специалисты говорят о необходимости доработки новой версии.

Как видно из диаграммы чуть более половины опрошенных считает, что необходимость в изменении программного обеспечения есть. Можно предположить, что негативную оценку как раз носит ПО новой версии, к которому специалисты еще не успели привыкнуть.

В следующем открытом вопросе мы попросили наших экспертов описать, какие недостатки есть в их работе, которые не зависят от них и их вовлеченности в рабочий процесс. Полученные ответы были обобщены и сгруппированы:

1. Работа программ («зависают»; некоторые ведомственные сервисы часто бывают недоступны, что затрудняет или полностью останавливает прием документов;).

2. Информирование (недостаток информации, долгий поиск нужной информации в базе знаний (сложно и недоступно); сложность отслеживания изменений законодательства).

3. Заявители (плохая информированность, необразованность заявителей, неуважительное отношение к специалистам, агрессивность, незащищенность персонала в стрессовых ситуациях).

4. Материально-техническая оснащенность (неисправность техники, офисной мебели, отсутствие телефонов в каждом окне).

5. График работы (непрерывный поток заявителей, мало времени на отдых и разгрузку).

6. Взаимодействие с ведомствами (плохо налажена СМЭВ, плохая обратная связь от ведомств по ошибкам и услугам, несогласованность внутри ведомств).

7. Организация работы (жесткие требования и регламенты, ограничена свобода действий, низкая заработная плата).

Теперь отметим, какие факторы указывают эксперты в качестве тех, которые мешают более эффективной работе МФЦ: бюрократия; отсутствие стимулов эффективной работы; программное обеспечение, низкая скорость интернета, небольшая и недоработанная информационно-справочная система (база знаний); теоретический материал не всегда применим на практике; необходимость открытия новых офисов и широкой региональной поддержки; плохое взаимодействие с ведомствами, нежелание ведомств идти навстречу МФЦ; отсутствие индивидуального подхода к сотрудникам. Как можно увидеть, МФЦ, как и любое государственное учреждение, в своей работе сталкивается с привычными проблемами. Среди основных — недостаточное финансирование и стимулирование сотрудников; несогласованность действий с другими учреждениями; недоработанное программное обеспечение и информационное сопровождение и обмен [4].

Свои предложения по улучшению работы учреждения захотели высказать не все сотрудники. Мы обобщили мнения опрошенных специалистов касаясь действий по оптимизации:

1. Расширение коллектива.
2. Упрощение Стандарта делового общения.
3. Улучшить материальное поощрение сотрудников.
4. Повысить комфорт на рабочих местах (отдельные кабинки).
5. Наладить тесное сотрудничество, взаимодействие с ведомствами; открыть линию взаимодействия с сотрудником ведомства для оперативного решения вопросов; улучшить СМЭВ.
6. Улучшение программного обеспечения в части справочной базы по услугам и простоте поиска информации в ней.
7. Улучшить систему обучения и подготовки сотрудников.

На основании результатов проведенного экспертного опроса была составлена таблица факторов эффективности/неэффективности деятельности МФЦ (см. табл. 1).

Таблица 1

Факторы эффективности/неэффективности деятельности МФЦ

Факторы эффективности	Факторы неэффективности
1	2
Большое количество сотрудников в Отделе	Не продумана система мотивации и стимулирования, не работает
Наличие комфортных условий, соответствующих требованиям законодательства	Плохо проработано ПО в части доступа к базам знаний (информацию по услуге сложно найти, отсортировать, вычленив нужное)
Клиентоориентированный подход, вежливость, человечность специалистов	Плохо работает СМЭВ

