

Секция «Политические аспекты качества жизни населения»

**МФЦ как механизм повышения уровня удовлетворенности граждан
качеством оказания государственных и муниципальных услуг (на примере
Тульской области)**

Логвинова Валентина Николаевна

Студент (магистр)

Тульский государственный университет, Тула, Россия

E-mail: valyalogvinova@rambler.ru

С присоединением в 2000 г. к Окинавской хартии глобального информационного общества, в России одним из приоритетных направлений стало развитие электронного правительства, реализуемого в целях обеспечения за счет широкого применения ИКТ нового уровня оперативности и удобства получения гражданами и организациями государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов, а также повышения качества административно-управленческих процессов.

В рамках совершенствования качества предоставления государственных и муниципальных услуг наряду с запуском Единого портала государственных услуг (<http://epgu.gosuslugi.ru>) и внедрением системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), одним из приоритетных направлений государственной политики является организация предоставления государственных и муниципальных услуг в режиме «одного окна», который наиболее полно реализуется в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).

Однако в настоящее время, согласно результатам проведенных исследований в различных субъектах Российской Федерации (Самарской области, Республике Бурятия, Кемеровской области и т.д.) [1], присутствует некоторая степень неудовлетворенности населения качеством оказания услуг в отделениях МФЦ.

В Тульской же области, по итогам телефонного опроса получателей государственных и муниципальных услуг в МФЦ, этот показатель в 3 квартале 2014 года составил 12,52%, что на несколько позиций ниже результатов, полученных в других некоторых регионах Российской Федерации в 2013 году (например, Самарской области).

Данная тенденция, по итогам телефонного опроса [2], обусловлена влиянием ряда факторов, первостепенными из которых для отделений МФЦ Тульской области явились недостаточный уровень компетентности сотрудников и длительное время ожидания в очереди для подачи документов.

В 3 квартале 2014 года высоко оценили уровень компетентности сотрудников, принявших у них документы, лишь 66% опрошенных жителей Тульской области - получателей государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

Кроме того, требования к максимальному сроку ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги, закрепленные в Федеральном законе от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и Постановлении Правительства РФ от 22.12.2012 N 1376 (ред. от 07.05.2014) "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг", были соблюдены лишь в 67 случаях из 218 (31%). Также подтверждением этому является определение причин, по которым заявитель получил услугу не в полном объеме или вовсе не получил результат услуги. Из 29 опрошенных, получивших услугу не в полном объеме или не получивших результат услуги, 17 отметили некомпетентность или невнимательность сотрудника МФЦ.

Однако стоит отметить, что по некоторым показателям, из которых формируется уровень удовлетворенности населения качеством оказания государственных и муниципальных услуг в МФЦ, Тульская область опережает многие регионы. К таковым показателям, по результатам телефонного опроса, можно отнести уровень доброжелательности и вежливости сотрудника МФЦ (90%), степень соблюдения сроков оказания услуги (83%), удобства графика работы (92%) и территориального расположения зданий МФЦ (85%).

Поскольку наличие некоторой степени неудовлетворенности жителей Тульской области оказанием государственных и муниципальных услуг в МФЦ связано, прежде всего, с недостаточным уровнем компетентности сотрудников МФЦ и продолжительным ожиданием в очереди для подачи запроса на получение услуги, то именно организация и проведение мероприятий, направленных на повышение уровня профессионализма сотрудников МФЦ и сокращение времени при подаче документов, в дальнейшем позволит повысить показатели качества и количества оказываемых услуг в ГБУ ТО «МФЦ».

Источники и литература

- 1) Морозова Е.А., Кулибакина И.Б., Кириллова С.М. Отчет по результатам социологического исследования «Оценка населением качества предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах». Кемерово. 2012.
- 2) Логвинова В.Н. Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг как механизм электронного правительства (на примере Тульской области). Руководитель: Ваховский А.М. Метод: телефонный опрос (N = 218). Респонденты: жители Тульской области, являющиеся получателями государственных и муниципальных услуг в отделениях ГБУ ТО «МФЦ». Полевой этап: ноябрь-декабрь 2014 г.