

## ОЦЕНКА СФЕРЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ

*Гуменюк Екатерина Леонидовна*

*E-mail: kate4ka-kisa5@mail.ru*

Управление качеством оказания государственных и муниципальных услуг в последнее время приобретает всё большую актуальность. Мониторинг качества может стать тем внутренним механизмом для Многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг, обеспечивающим развитие сервисной деятельности и повышение качества предоставляемых услуг гражданам Российской Федерации. Кроме этого мониторинг, как средство управления и контроля, обеспечивает сотрудников и руководство Многофункциональных центров обратной связью с потребителями государственных и муниципальных услуг.

В результате анализа научной литературы о проблеме качества государственных и муниципальных услуг можно выделить следующих авторов, которые раскрыли отдельные аспекты указанной проблемы: Е.Е. Ваксова, С.И. Неделько, А.В. Осташков, С.В. Матюкин, М.В. Паршин, Е.М.Стырин, С.М. Плаксин Южаков В.Н. и другие.

Наибольшее внимание указанных авторов уделено формированию системы мониторинга качества государственных и муниципальных услуг [1] [2] [3].

Южаков В.Н. оценил влияние административной реформы на изменение качества государственных и муниципальных услуг [4], Паршин М.В. рассматривает предоставление муниципальных услуг с позиций современного сервиса [5], Чвилев Д.Д. проанализировал потенциал повышения качества муниципальных услуг и подходы к стимулированию нововведений по улучшению обслуживания населения [6].

Одним из способов осуществления контроля качества предоставляемых услуг является изучение общественного мнения граждан-заявителей Многофункциональных центров, что включает в себя оценку следующих показателей:

общий уровень удовлетворенности населения качеством государственных и муниципальных услуг;

качество полученной гражданами государственной (муниципальной) услуги;

деятельность Многофункционального центра, предоставляющего данную услугу.

Для определения оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» г. Севастополь» (далее «МФЦ») в июле-августе 2016 года было проведено социологическое исследование «Оценка уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг в МФЦ».

Основным методом изучения рассматриваемых процессов в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг на базе Многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг является анкетное формализованное интервью с использованием стандартизированного опросного листа (анкеты) - заявителей (получателей) государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг. В исследовании приняли участие 102 респондента.

Рассмотрим социально-демографические характеристики исследуемой совокупности. В анкетирование приняли участие 102 респондента, из них 65,3% (67) женщин и 34,7% (35) мужчин.

Расчет оценки уровня удовлетворенности осуществляется по критериям и индикаторам (показателям) в соответствии с алгоритмом их расчета.

В качестве исследуемой совокупности выступили заявители государственных и муниципальных услуг МФЦ г. Севастополь (табл. 1).

Рисунок 1 - Сводная таблица основных данных

Интерпретация результатов социологического опроса респондентов - заявителей (получателей) государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Расчет уровня удовлетворенности респондентов качеством предоставления государственных услуг производился по следующей формуле:

$$P = D_y + D_{чy} * 0,75 + D_z * 0,5 + D_{чнy} * 0,25, \text{ где}$$

$D_y$  - доля оценивших «удовлетворяет»,  $D_{чy}$  - доля оценивших «скорее удовлетворяет»,  $D_z$  - доля затруднившихся ответить,  $D_{чнy}$  - доля оценивших «скорее не удовлетворяет». Результат - уровень удовлетворенности в баллах (от 1 до 100) или в % от максимальной оценки.

Критерии оценки: Очень низкий уровень - 20-50; Низкий уровень - 51 - 70; Средний уровень - 71 - 90; Выше среднего - 91 - 95; Высокий уровень 96 - 100.

Таким образом, по результатам социологического опроса, уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг, в целом составил 90,78 балла из 100, что относится к уровню выше среднего.

### Источники и литература

- 1) Ваксова Е.Е. Мониторинг качества оказания государственных и муниципальных услуг / Е.Е. Ваксова // Бюджет, №12, 2012. С.10-12.
- 2) Неделько С.И. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации / С.И. Неделько, А.В. Осташков, С.В. Матюкин – М.: Экслибрис Пресс, 2008. – 321 с.
- 3) Стырин Е.М. Система государственных услуг как объект мониторинга в Российской Федерации / Е.М.Стырин, С.М. Плаксин // Вопросы государственного и муниципального управления. - 2012. - № 4.
- 4) Южаков В. Н. Качество государственных и муниципальных услуг: усилия и результаты административной реформы / В.Н. Южаков // Вопросы государственного и муниципального управления, №1, 2014. С.52-54
- 5) Паршин М.В. Качество государственных и муниципальных услуг: на пути к сервисному государству /М.В. Паршин - М.: Статут, 2013.
- 6) Чвилёв Д.Д. Повышение качества государственных и муниципальных услуг в мегаполисах: Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук, 2014. – 26 с.

### Иллюстрации

Критерий	удовлетворяет	скорее удовлетворяет	скорее не удовлетворяет	совершенно не удовлетворяет	затрудняюсь ответить
полученная информация о порядке предоставления услуг	(77%)	(18%)	(1%)	(1%)	(4%)
график работы МФЦ	(69%)	(27%)	(2%)	(1%)	(1%)
организация очереди в МФЦ	(79%)	(17%)	(2%)	(0%)	(2%)
время ожидания в очереди	(71%)	(22%)	(5%)	(1%)	(1%)
длительность обслуживания	(70%)	(20%)	(3%)	(2%)	(4%)
сроки предоставления государственной (муниципальной) услуги	(73%)	(22%)	(3%)	(1%)	(1%)
система электронной очереди МФЦ	(75%)	(19%)	(1%)	(1%)	(3%)
количество окон для получения услуг в МФЦ	290 (71%)	107 (26%)	5 (1%)	2 (1%)	5 (1%)
местоположение, территориальная доступность МФЦ	(70%)	(22%)	(5%)	(3%)	(1%)
размер, оснащённость, интерьер помещения МФЦ	(82%)	(12%)	(3%)	(1%)	(2%)
безопасность	(69%)	(20%)	(3%)	(2%)	(5%)
Доброжелательность, вежливость работников МФЦ	(86%)	39 (1%)	12 (3%)	0	(2%)
компетентность сотрудников МФЦ	(83%)	(13%)	(1%)	1	(2%)
Средний балл	(75,04%)	(19,05%)	(2,44%)	(1,05%)	(2,41%)

Рис. 1. Сводная таблица основных данных