

УДК 316.334.3

ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ СТРУКТУРА И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ. МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР КАК ИНСТРУМЕНТ

Дорошенко Н.Н.

ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»,
Санкт-Петербург, e-mail: nadilina@mail.ru

В статье приведен социологический анализ деятельности Многофункционального центра (далее – МФЦ). Согласно технологии предоставления услуг, применяемой в МФЦ, повышение качества и доступности государственных услуг достигается за счет упрощения процедур получения гражданами массовых государственных и муниципальных услуг, сокращаются сроки предоставления как государственных, так и муниципальных услуг. Одним из основных индикаторов нормальной деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления является степень удовлетворенности населения порядком предоставления государственных (муниципальных) услуг. Основная задача МФЦ – комплексное, оперативное и качественное предоставление услуг клиентам с помощью квалифицированного персонала, исключая их обращение в разные ведомства и организации для оформления одной услуги. В статье приведены результаты эмпирического исследования социальной значимости деятельности МФЦ, проведенного исследования в 2012 году.

Ключевые слова: многофункциональный центр, государственные услуги

THE FUNCTIONAL STRUCTURE AND EVALUATION CRITERIA FOR SOCIAL-SERVICE INSTITUTIONS PERFORMANCE. MULTIFUNCTIONAL CENTRE AS AN INSTRUMENT

Doroshenko N.N.

FSEI HPE «Saint-Petersburg State Economic University», Saint-Petersburg, e-mail: nadilina@mail.ru

The paper provides the sociological analysis of the multifunctional center activities. Due to the multifunctional center delivery services technology improving of quality and accessibility of government services is achieved owing to simplification of the procedure in receiving of government and municipal services reducing the time of making both government and municipal services. One of the main indicators of Governmental Authority and the bodies of local self-government normal course of activities is the population satisfaction level of the government (municipal) services order. The major task of the multifunctional center is providing of composite, effective, high-quality services to the clients using qualified personnel excepting clients referring to different departments and organizations for execution of one service. The paper provides the results of empirical study of social multifunctional center importance and of the 2012 conducted research.

Keywords: multifunctional center, government services

В связи с проведением в России административной реформы претерпевает существенные изменения порядок предоставления государственных услуг. В соответствии со «Стратегией развития информационного общества в Российской Федерации», утвержденной Президентом РФ 7 февраля 2008 года, повышение эффективности государственного управления и местного самоуправления должно быть реализовано через улучшение качества взаимодействия гражданского общества и бизнеса с органами государственной власти, а также через повышение качества и оперативности предоставления государственных услуг [4].

Многофункциональный центр как инструмент стандартизации государственных и муниципальных услуг

В рамках реформы проведена работа по регламентации деятельности государственных органов исполнительной власти в части предоставления услуг населению,

а также по созданию сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, переводу государственных услуг в электронную форму, в связи с этим выработаны механизмы управления и стимулирования реформирования всей системы оказания государственных услуг.

27 июля 2010 года был принят Федеральный закон № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в котором заложены все основные направления оптимизации предоставления государственных услуг. Законодательно установлены обязательства государственных и муниципальных органов, упрощение и ускорение административных процессов, уменьшение количества операций, организация межведомственного взаимодействия, увеличение степени доступности государственных услуг, переход к предоставлению услуг в электронном виде [1].

Для заявителей процесс получения государственных и муниципальных услуг

стал проще, комфортнее, быстрее. Социальный эффект подтверждается на официальном сайте Административной реформы результатами социологических опросов и отзывами посетителей Многофункциональных центров (далее – МФЦ) в книгах жалоб и предложений – более 90% посетителей МФЦ высоко оценивают работу центров и активно поддерживают деятельность органов государственной власти и местного самоуправления по организации предоставления услуг в МФЦ.

Для изучения реальной деятельности центра была разработана комплексная методика оценки удовлетворенности клиентов МФЦ и выявления факторов повышения результативности на основе экспертного анализа. Для сравнительного анализа взяты два МФЦ г. Санкт-Петербурга. В качестве респондентов в каждом районе выступили 200 клиентов и 30 сотрудников МФЦ, в об-

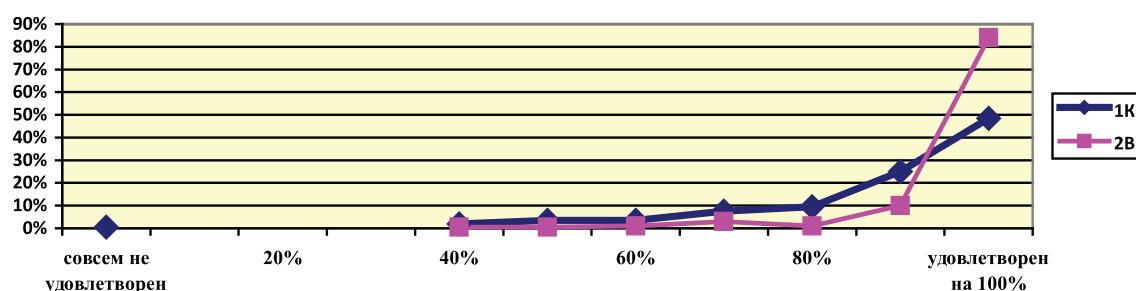
щем 400 клиентов и 60 сотрудников. Полученные в ходе эмпирического исследования результаты дали возможность предложить ряд выводов и рекомендаций по совершенствованию деятельности МФЦ – с учетом как мнений специалистов, задействованных в реализации социальной политики государства, так и получателей услуг.

В разных районах результаты носят сравнительно разный характер. Население выделяет такие условия организации МФЦ, которые дают центру преимущества перед другими организациями. На основе полученных результатов и сделанных выводов мы выявили ряд закономерностей в деятельности МФЦ:

– Согласно полученным данным, клиенты удовлетворены посещением МФЦ. Данные, представленные в таблице и на рисунке, показывают, что структура МФЦ в значительной степени удовлетворяет запросам населения.

Ответы на вопрос: «Насколько Вы удовлетворены Вашим посещением МФЦ»

1К	2В	1К	2В	1К	2В	1К	2В	1К	2В	1К	2В	1К	2В	1К	2В
0,5%		2%	0,5%	3,5%	0,5%	3,5%	1%	7,5%	3%	9,5%	1%	25%	10%	48,5%	84%
Совсем не удовлетворен		40%		50%		60%		70%		80%		90%		Удовлетворен на 100%	



Степень удовлетворенности посещением МФЦ

– Преимущества МФЦ, в сравнении с другими социальными организациями, можно разделить на 4 блока:

- 1 блок. Организация работы:
 - Отсутствие очередей;
 - Доступность любой информации;
 - Меньше бюрократии;
 - Удобное расположение;
 - Делаются ксерокопии всех документов на месте;
 - Режим работы, работа в выходные дни.
- 2 блок. Технология работы с клиентом:
 - В один раз можно сразу все оформить;
 - Помощь в решении наиболее важных вопросов населения;
 - Индивидуальный подход к клиенту.
- 3 блок. Условия ожидания:
 - Удобство, комфорт ожидания, чистота и уют, спокойная обстановка в фойе;

- Есть детская комната;
- Можно бесплатно попить воды;
- Есть бесплатный туалет.
- 4 блок. Компетентность специалистов:
 - Профессиональная компетентность сотрудников.

– Критериями удовлетворенности выступают: скорость обслуживания; организация работы; вежливость сотрудников; работа администратора;

– Проблемы, которые должен решать МФЦ, обусловлены качеством обслуживания: скорость оформления документов/уменьшение время обращения, предоставление минимума документов, консультирование/консультативная помощь гражданам, доступность государственных услуг для населения, информация для населения;

– Одно учреждение включает в себя практически весь спектр социальных и муниципальных услуг, их дифференциация требует от специалиста интердисциплинарного знания, необходимого для первичной диагностики, и специализации учреждения.

На основе полученных результатов были предложены рекомендации по развитию и совершенствованию деятельности МФЦ. Их можно разделить на блоки – по уровням. В рамках улучшения результативности предоставления услуг необходимо вести работу по нескольким направлениям.

На федеральном и региональном уровнях:

1. Необходимо создать централизованную информационную базу по предоставлению социальных услуг по региону и определить точный минимальный пакет документов и упростить процедуру подачи. Организовать передачу данных между районами города, субъектами РФ и в перспективе на международном уровне.

2. Следует обеспечить прозрачность сферы государственных и муниципальных услуг – через портал государственной услуги. Его ориентация на понятность для граждан, улучшить адекватность поиска информации, через создание путеводителя по portalу и услугам. Ведения калькулятора – для расчета своего пособия, пенсии, льготы. В рамках расчета пенсии предоставлять информацию о собственных выплатах – от работодателя и от государства.

3. Следует обеспечить механизмы получения (мобилизации) предложений от граждан, рассмотрения и ответа на инициативы граждан.

4. Административная реформа и оптимизация форм социального обслуживания ставят перед Государством задачу подготовки квалифицированных специалистов в области социального и муниципального образования, пересмотр квалификационных требований к содержанию деятельности социального работника, и в дальнейшем, возможно, даже регистрации новой профессии.

5. В рамках снижения очередей необходимо обозначить стандартизацию предоставления услуг населению МФЦ.

6. Спектр услуг расширяется с каждым днем, вместе с расширением услуг должны расширять и МФЦ, либо открываться дополнительные учреждения в районе, либо увеличиваться количество окон, так как увеличение количества услуг по форме и содержанию, как следствие, порождает очереди в МФЦ.

На уровне организации:

1. Оптимизировать структуру учреждения:

– Введение в структуру организации канцелярии, с целью ведения делопро-

изводства и централизации документов. Данное подразделение должно заниматься составлением деловых бумаг, справок, документов, ведением служебной переписки, оформлением текущей документации.

– Открытие «окна юриста».

– Создание отдельных кабинок для приема.

– Создание гардероба для клиентов.

2. Оптимизация условий труда, оснащение рабочих мест современным оборудованием.

3. Расширение штата сотрудников:

– Возможность введения в штат инженера-консультанта населения по вопросам предоставления государственных услуг, с целью консультирования и помощи обратившимся гражданам в ориентировании государственных услуг;

– Введение в штат инженера-администратора или старшего инженера-инспектора. Данный специалист мог бы оказывать помощь сотрудникам в процессе работы по вопросам приема и оформления документов, разрешения конфликтных ситуаций и т.д.

4. Организовать партнерство с сопутствующими организациями, с целью доступа к базам данных по государственным услугам и обучения специалистов социально-правовым особенностям в оформлении документов. Организация электронной связи с другими службами, чтобы инспектор сам мог брать информацию, а не заявитель приносил документы.

5. С целью информирования населения об оказании данных услуг размещение рекламы в интернете о деятельности данных центров и путем почтовых листовок.

В рамках работы с персоналом:

1. Сотрудникам необходимо освоить огромное количество информации. Специалист МФЦ должен располагать знаниями социальных источников и систем обеспечения социальными, обладать правовой базой знаний, структурой государственных органов. Знать, как функционируют эти системы, специфику их деятельности, какое влияние они оказывают на клиентов, как выйти на эти системы, знать законы, которые регламентируют их деятельность и т.д. Необходимо организовать непрерывное обучение специалистов: переподготовка; целевое обучение специалистов данного профиля; повышение квалификации:

– В области социально-правовых вопросов и юриспруденции. Специалисты в центре должны иметь юридическое образование или специализированное социальное образование;

– Так как предоставление государственных услуг происходит и при помощи интернета, и все данные центра компьютеризированы, то необходимо

совершенствование навыков специалистов пользования ИТ-технологиям.

2. Специалистам МФЦ необходимо дополнительное обучение основам психологии, т.к. работа подразумевает деятельность в системе «человек – человек». Проведение и организация тренинговых мероприятий (базовый коммуникативный тренинг, тренинг самопрезентации, навыки разрешения конфликтных ситуаций и др.). Во избежание эмоциональной истощенности, деперсонализации, негуманного отношения к клиентам, можно порекомендовать – чаще устраивать перерывы, для возможности прислушаться к себе, попытаться отследить свои эмоции. Постараться разделить свои эмоции от эмоций сопереживания.

3. Важно обратить внимание организации на возможные ранние проявления и вовремя предпринять меры предотвращения разрушающих факторов. Необходимо на базе каждого МФЦ создать службу психологической поддержки сотрудников. Создать психологическую службу, способную вовремя распознать первые признаки выгорания работника.

4. Разработать систему качественного отбора кадров.

Заключение

Многофункциональный центр не является технологическим проектом: он осуществляет комплексное преобразование подхода государственных служащих к работе с клиентами, а также предоставляет служащим все необходимые инструменты для качественной работы с заявителями, создавая новую технологию предоставления государственных услуг [3].

Список литературы

1. Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011–2013 годы, принята Распоряжением Правительства Российской Федерации от 10.06.2011 г. № 1021-р [Электронный ресурс], сайт – URL: <http://www.ar.gov.ru/about/> (дата обращения: 23.10.12).
2. Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения: Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52142-2003.
3. Совершенствование государственного управления. Портал Административной реформы [Электронный ресурс],

сайт – URL: http://ar.gov.ru/gos_uslugi_03_mfc_info/index.html (дата обращения: 08.10.13).

4. Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации. Утверждена Президентом РФ 07.02.2008 г. № Пр-212.

5. Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации: Федеральный закон от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ с изменениями и дополнениями от: 10, 25 июля 2002 г., 10 января 2003 г., 22 августа 2004 г., 23 июля 2008 г. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <http://base.garant.ru/105642/> (дата обращения: 17.12.12).

References

1. Kontseptsiya snizheniya administrativnykh barerov i povysheniya dostupnosti gosudarstvennykh i munitsipalnykh uslug na 2011–2013 gody, prinyataya Rasporyazheniem Pravitelstva Rossiyskoy Federatsii ot 10.06.2011 g. № 1021-r (The concept of reduction of red tape and increasing of accessibility of government and municipal services 2011–2013, accepted by the Government decree № 1021-p as of 10.06.2011). Available at: <http://www.ar.gov.ru/about/> (accessed 23 October 2012).
2. Natsionalnyy standart RF GOST R 52142-2003 «Sotsialnoe obsluzhivanie naseleniya. Kachestvo sotsialnykh uslug. Obschie polozheniya» [National standart RF GOST P 52142-2003 «Social servicing of population. Social services quality. General propositions»].
3. Sovershenstvovanie gosudarstvennogo upravleniya. Portal Administrativnoy reformy (Advancing of public administration. Administrative reform portal). Available at: http://ar.gov.ru/gos_uslugi_03_mfc_info/index.html (accessed 8 October 2013).
4. Strategiya razvitiya informatsionnogo obschestva v Rossiyskoy Federatsii (utverzhdena Prezidentom RF 07.02.2008 g. no. Pr-212) [Development strategy of the information-oriented society in the Russian Federation (approved by the President of the Russian Federation 07.02.2008 no. Pr-212)].
5. Federalnyy zakon ot 10 dekabrya 1995 g. N 195-FZ «Ob osnovakh sotsialnogo obsluzhivaniya naseleniya v Rossiyskoy Federatsii» s izmeneniyami i dopolneniyami ot: 10, 25 iyulya 2002 g., 10 yanvarya 2003 g., 22 avgusta 2004 g., 23 iyulya 2008 g. (no. 195-FZ Federal Law of 10.12.1995 «On fundamentals of social servicing of population in the Russian Federation» revised and amended as of 10.07.2002, 25.07.2002, 10.01.2003, 22.08.2004, 23.07.2008). Available at: <http://base.garant.ru/105642/> (accessed 17 December 2012).

Рецензенты:

Покровская Н.Н., д.соц.н., доцент, профессор кафедры социологии, ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», г. Санкт-Петербург;

Капица С.И., д.соц.н., доцент, профессор кафедры социологии, ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», г. Санкт-Петербург.

Работа поступила в редакцию 29.11.2013.