

УДК 332.14:338.46

## МЕТОДЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ В СЕЛЬСКИХ ТЕРРИТОРИЯХ

А.С. Ефимова, магистрант 2 года обучения, направление подготовки  
«Государственное и муниципальное управление»  
ФГБОУ ВО Мичуринский ГАУ, Россия, г. Мичуринск  
E-mail: [lena.efimova33@yandex.ru](mailto:lena.efimova33@yandex.ru)

Ways of quality improvement in the system of state and public services in rural  
territories

A.S. Efimova, a second year's undergraduate of management and business  
administration Department  
Michurinsk state agrarian UNIVERSITY, Russia, Michurinsk city

**Аннотация.** В данной статье представлены главные способы повышения качества предоставления государственных услуг на базе многофункциональных центров и способы привлечения большего количества посетителей. На основе проведенного анализа можно сделать вывод, что для гармоничной работы многофункциональных центров и плодотворного сотрудничества как с физическими, так и с юридическими лицами необходимо усовершенствовать способы предоставления услуг, сделать их более доступными не только в крупных городах, но и в удаленных населенных пунктах. Модернизация системы оказания электронных услуг также может повысить продуктивность работы многофункциональных центров.

**Abstract.** The article presents the main ways of developing the quality of state and public services in multi-functional centers and types of attracting clients. On the basis of performed analysis we can make the conclusion that for productive work of multi-functional centers and for beneficial cooperation with private individuals and legal entities it is necessary to improve the system of state and public services, to make these services more available not only in big cities but also in remote areas. Modernization of the system of electronic services can also make the multi-functional centers work more productive.

**Ключевые слова:** многофункциональный центр, сельские территории, население, государственные и муниципальные услуги, электронные услуги, модернизация системы оказания услуг, удаленные населенные пункты, социальные услуги.

**Keywords:** multi-functional center, rural territories, population, state and public services, electronic services, modernization of the service system, remote areas, social services.

Сельские территории играют огромную роль для развития страны. В научной литературе сельские территории определяют как обитаемая местность за пределами городов, включающая сельские поселения и межселенную территорию. Развитие сельской инфраструктуры может привлечь специалистов разного плана и повысить производительность труда и уровень жизни. Однако

в последнее время наметилась обратная тенденция. Многие специалисты, особенно молодые, стремятся уехать в более крупные города. Это связано с ограниченным количеством возможностей в сельских территориях. Недостаточный уровень жизни, низкая заработная плата, нехватка рабочих мест являются главными причинами оттока населения.

Для решения этой проблемы необходимо создать условия для благоприятной жизни и привлечения специалистов. Например, в селе Петровском Тамбовской области разрабатываются программы для проведения культурных мероприятий (ярмарки, праздники, кино, музеи). Также там действует программа «Земский доктор» на базе ТОГБУЗ Петровская ЦРБ. С 2020 года вступила в силу программа «Земский учитель» на базе МБОУ Избердеевская сош имени Героя Советского Союза В.В. Кораблина. Цель этих программ – привлечь работников медицинской сферы и преподавателей.

Важную роль играет возможность оперативного предоставления услуг населению. Сегодня существует много государственных организаций, которые предоставляют государственные и муниципальные услуги. Каждая организация стремится повысить уровень предоставления услуг за счет упрощенной процедуры.

Одной из таких организаций является Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ или многофункциональный центр), который был создан с целью повышения доступности и качества услуг после Административной реформы 2005 года.

Первый многофункциональный центр был создан во второй половине 2007 года. В 2008 году на территории Российской Федерации действовало уже 45 центров в 16 субъектах Российской Федерации. С каждым годом количество МФЦ в городах и небольших офисах в сельских территориях увеличивалось (рисунок 1).

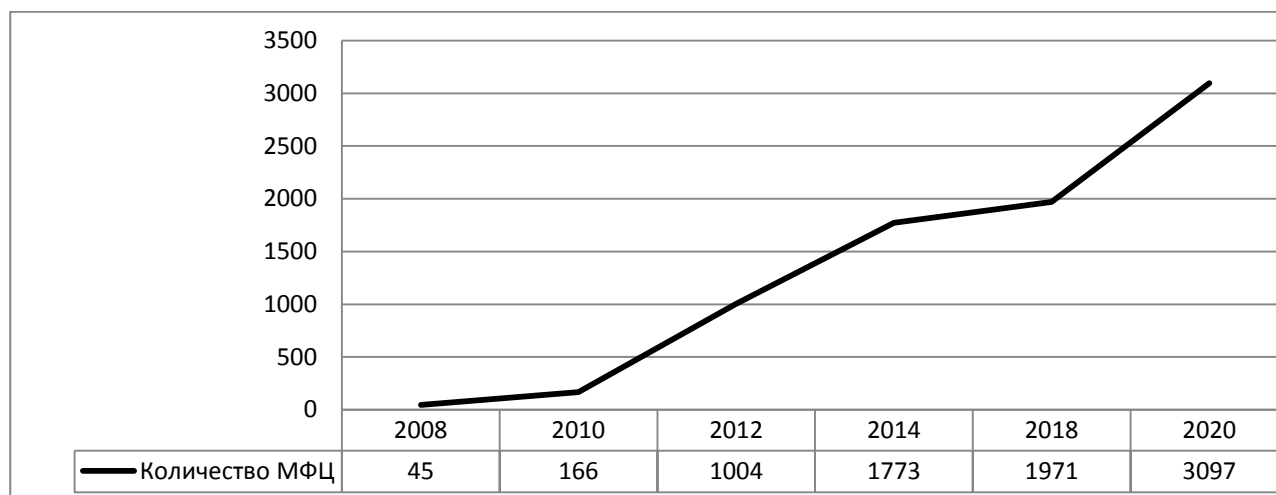


Рисунок 1. – Динамика распространения МФЦ в субъектах Российской Федерации

На сегодняшний день в стране насчитывается более трех тысяч МФЦ и более двенадцати тысяч офисов предоставления государственных и

муниципальных услуг. МФЦ является связующим звеном между населением и государственными органами власти и выполняет функции по оказанию государственных и муниципальных услуг (рисунок 2).

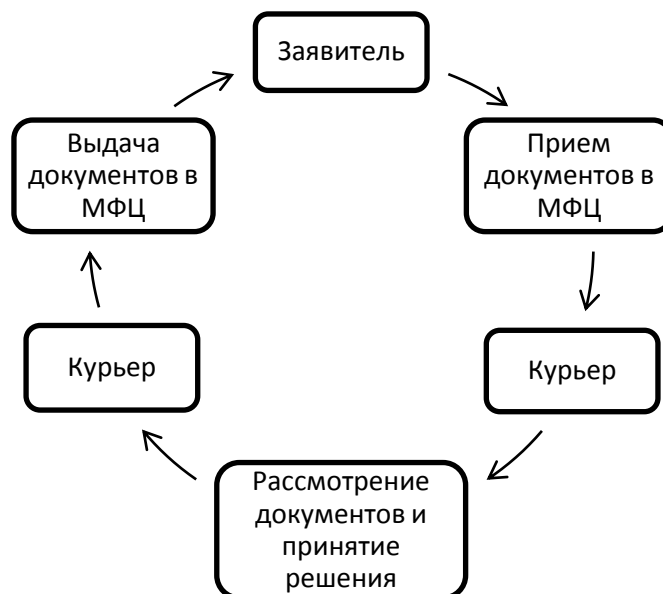


Рисунок 2. – Схема функционирования МФЦ.

Многофункциональные центры выполняют сервисную деятельность по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению. На первом месте стоят социальные услуги, так как они пользуются большим спросом у общества. Несомненно, создание многофункциональных центров значительно упростило процедуру предоставления и получения государственных и муниципальных услуг. Поскольку сфера деятельности МФЦ охватывает большую область, необходимо выделить цели, на выполнение которых направлена работа учреждения (рисунок 3).



Рисунок 3. – Цели функционирования МФЦ.

Следует отметить, что упрощение системы получения государственных и муниципальных услуг играет особенно важную роль для сельских территорий, так как многие инстанции могут находиться не в самом селе, а в районном центре или городе. Появление посредника (МФЦ) между заявителем и организацией, предоставляющей услугу, увеличивает эффективность процесса получения государственных или муниципальных услуг.

Кроме того, наличие электронной очереди способствует повышению производительности и уменьшает количество конфликтов, связанных с недовольством посетителей от долгого ожидания своей очереди. Проведя анализ факторов возникновения конфликтных ситуаций в МФЦ, выяснили, что главной причиной недовольства посетителей является долгое ожидание в очереди (рисунок 4).

### Причины недовольства посетителей



Рисунок 4. – Основные причины недовольства посетителей МФЦ.

Одной из важнейших проблем в функционировании МФЦ является недостаточная информированность населения об услугах, которые можно получить в центре. Несомненно, наличие электронной информации о предоставляемых услугах, размещенной на официальном сайте и информационных стендов в самом центре является хорошей информативной базой для населения. Однако, для заявителей, живущих в сельской местности этого недостаточно. Проведя анализ количества посетителей по возрастному признаку, выяснили, что около половины заявителей являются пенсионерами или людьми предпенсионного возраста (рисунок 5).

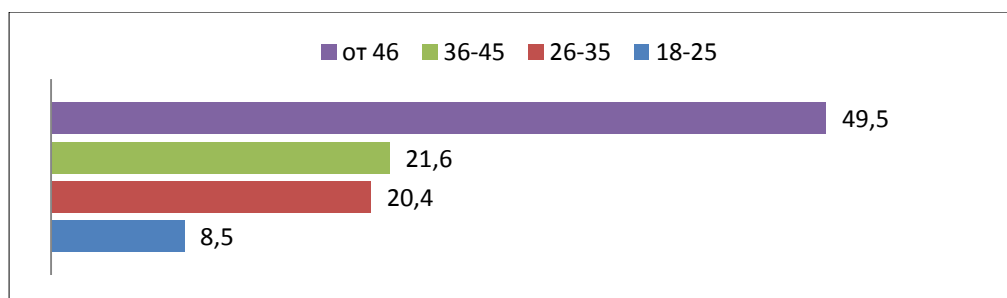


Рисунок 5. – Аналитика возрастной группы посетителей МФЦ.

Таким образом, необходимо отметить, что не у каждого посетителя МФЦ есть возможность изучить информацию, предоставленную на официальном сайте. Многие пенсионеры не умеют пользоваться компьютером. Увеличить информированность населения можно путем размещения информации на бумажных носителях в других государственных организациях и учреждениях, а так же на уличных стендах. Это позволит каждому гражданину ознакомиться с перечнем необходимых услуг и привлечет новых посетителей.

Кроме того, следует отметить, что анализ существующей ситуации в сфере взаимоотношений органов власти и государственных организаций, предоставляющих государственные и муниципальные услуги в сельских территориях, с заявителями позволяет выделить ряд недостатков, негативно отражающихся на эффективности функциональной деятельности системы предоставления государственных и муниципальных услуг (рисунок 6)



Рисунок 6. – Недостатки системы взаимодействия органов власти с заявителями.

Наличие всех указанных проблем и недостатков, существующих в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг в сельских территориях, затрудняет повышение эффективности обслуживания заявителей при реализации запрашиваемых услуг, и способствует возникновению бюрократических барьеров и коррупционных взаимоотношений между представителями власти и гражданами. Решение данных проблем требует комплексных организационных преобразований в системе предоставления государственных и муниципальных услуг в сельских территориях.

Анализ существующих проблем в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, позволяет выделить основные способы совершенствования системы предоставления государственных и муниципальных услуг через МФЦ в сельских территориях (таблица 1).

Таблица 1. – Способы совершенствования системы предоставления государственных и муниципальных услуг через МФЦ в сельских территориях

№ п.п.	Способы	Результаты
1.	Увеличение информационной поддержки населения об услугах, которые можно получить в МФЦ.	Повышение осведомленности об услугах, предоставляемых в МФЦ. увеличение количества посетителей.
2.	Увеличение количества МФЦ в населенных пунктах, расположенных в сельских территориях.	Повышение эффективности процесса оказания услуг в сельских населенных пунктах. Уменьшение времени на получение услуги.
3.	Организация системы подготовки специалистов, оказывающих государственные и муниципальные услуги.	Повышение качества оказания услуг населению. Снижение количества ошибок, совершаемых при предоставлении услуг.
4.	Внедрение принципа ориентированности на клиента в процессе обслуживания.	Увеличение количества посетителей. Повышение рейтинга организации.
5.	Централизация системы предоставления государственных и муниципальных услуг.	Снижение уровня коррупции. Упрощение системы предоставления услуг.
6.	Привлечение к работе дополнительных специалистов.	Повышение эффективности функционирования МФЦ. Оптимизация трудового процесса.
7.	Внедрение информационно-цифровых технологий в систему предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом характера и особенностей населенного пункта и населения.	Возможность получить услугу в удобном месте и в любое время. Упрощение процесса оказания услуг.

Учитывая данные рекомендации, можно существенно усовершенствовать систему предоставления государственных и муниципальных услуг через МФЦ в сельских территориях и разработать эффективный план работы каждого учреждения в конкретном населенном пункте.

### **Список литературных источников:**

1. Анциферова, О.Ю. Стратегическое планирование целей устойчивого развития сельского хозяйства / О.Ю. Анциферова. – Международный сельскохозяйственный журнал, 2015. №2. – 60 с.
2. Муниципальное казённое учреждение "многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению петровского района" [Электронный ресурс]: <http://mfc.tmbreg.ru/mfcportal/mfc/list/org/about.htm?id=146%40mfcOrg>
3. О многофункциональных центрах, 2015г. [Электронный ресурс]: <http://opora-credit.ru>
4. Якимова, Л.А., Стрельцова, А.В. Государственная поддержка сельских территорий как основа развития человеческого капитала / Л.А. Якимова, А.В. Стрельцова. – Сборник III Всероссийской (национальной) научной конференции. – Новосибирск, 2018. – 1405 с.