



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра инновационных технологий управления в государственной  
сфере и бизнесе

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

(бакалаврская работа)

На тему Оценка качества предоставления государственных услуг и мероприятия  
по его повышению

Исполнитель Русина Дарина Александровна

Руководитель кандидат экономических наук, доцент

Сабанчиева Динара Хазраталиевна

«К защите допускаю»

И.о. заведующий кафедрой

кандидат экономических наук, доцент  
Семенова Юлия Евгеньевна

« 05 » июня 2024 г.

Санкт – Петербург  
2024

## Оглавление

	Стр.
Введение .....	3
1 Правовые основы предоставления государственных услуг в РФ .....	6
1.1 Сущность государственных услуг и механизм их предоставления .....	6
1.2 Системы оценки качества предоставления государственных услуг .....	12
2 Анализ деятельности по предоставлению государственных услуг в ОВМ УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга .....	21
2.1 Характеристика ОВМ УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга и предоставляемых им государственных услуг .....	21
2.2 Анализ и оценка качества действующих механизмов предоставления государственных услуг в ОВМ УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга .....	28
3 Разработка предложений по повышению качества предоставления государственных услуг в ОВМ УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга .....	38
3.1 Мероприятия, способствующие повышению качества предоставления государственных услуг .....	38
3.2 Обоснование эффективности предлагаемых мероприятий .....	42
Заключение .....	48
Список использованной литературы .....	52
Приложение 1 .....	57

## Введение

За последние годы в мире в политической, экономической, и в социальной сферах происходят события, влияющие на устойчивость мирового порядка, интеграционные процессы и развитие Российской Федерации. Одним из приоритетных направлений развития системы государственного управления на данном этапе является улучшение качества предоставляемых государственных услуг в целях повышения уровня и качества жизни населения и общества в целом.

Порядок предоставления государственных услуг регулируется большим количеством актов на федеральном, региональном и муниципальном уровнях. В этой связи важная роль отводится обеспечению единства правового пространства – то есть обеспечению соответствия нормативных правовых актов Конституции Российской Федерации и федеральному законодательству. Это направление является одним из основных в деятельности органов власти Российской Федерации.

Во многом качеством предоставления государственных услуг можно оценить эффективность политики всего государства, так как гражданам важен высокий уровень оказания данных услуг. Поэтому исследование вопросов повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг является актуальной темой исследования. Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг положительно повлияет на качество жизни граждан, позволяет им получать все положенные социальные выплаты и льготы, сократит вопросы по многим процессам в данном направлении, а также положительно скажется на развитии хозяйствующих субъектов. Поиск путей и инструментов для повышения качества государственных и муниципальных услуг необходим на постоянной основе.

Цель исследования – разработать рекомендации по повышению качества услуг, оказываемых отделом по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга.

Задачи исследования:

- рассмотреть понятие и сущность государственных услуг и механизм их предоставления;
- изучить системы оценки качества предоставления государственных услуг;
- дать общую характеристику отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга и услуг им предоставляемых;
- исследовать качество и доступность услуг, предоставляемых отделом по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга;
- разработать предложения в области повышения качества и доступности предоставления услуг населению и обосновать их эффективность.

Объект исследования – отдел по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга.

Предмет исследования – теоретические и практические вопросы, связанные с качеством предоставления государственных услуг.

Методы исследования: изучение литературы по теме исследования, анкетный опрос, методы анализа данных, наблюдение.

Теоретическая значимость исследования заключается в обобщении информации по вопросам качества предоставления услуг государственными учреждениями.

Практическая значимость исследования заключается в разработке конкретных рекомендаций для повышения качества оказания услуг отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга.

Работа состоит из введения, трех разделенных на параграфы глав, заключения и списка использованной литературы.

Во введении обосновывается актуальность темы исследования, формируется цель и задачи.

Первая глава посвящена изучению теоретические основы организации предоставления государственных и муниципальных услуг, где дается их определение, и анализируются системы оценки качества предоставления государственных услуг.

Во второй главе проводится анализ качества услуг на примере отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга. Дается общая характеристика учреждения, на основании анкетного опроса определяется качество и доступность услуг по мнению граждан.

В третьей главе проводится разработка рекомендаций и мероприятий по повышению качества и доступности предоставления услуг отделом по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга.

В заключении подводятся итоги исследования.

# 1 Правовые основы предоставления государственных услуг в РФ

## 1.1 Сущность государственных услуг и механизм их предоставления

Для начала исследования необходимо рассмотреть само понятие «государственная услуга». Данное понятие является достаточно новым. При этом нельзя сказать о том, что раньше оно не существовало в принципе, так как во все времена присутствовали интересы и потребности со стороны общества, реализацией которых занималось государство.

Непосредственное развитие всей сферы услуг происходит с момента возникновения данного термина, что произошло в начале XIX века. Данный период характеризуется тем, что многие страны осознают необходимость перехода от производства товаров к предоставлению различных услуг. В качестве примера государственных услуг можно рассмотреть вопросы бытового обслуживания граждан в области строительства жилья и его обслуживания, а также работу в области социального обслуживания населения, однако во все времена важными были направления работы в области социальной защиты граждан, которые в ней нуждались. Далее с пришествием времени, а именно уже в начале двадцатого века формируется основной пласт государственных услуг [9].

В целом понятие «услуга» не является новым и представляет собой, также как и продукт, определенный результат труда по отношению к их потребителям. Что касается российского законодательства, то непосредственно «услуга» как термин появилась в Конституции РФ 1993 г., упоминание данного термина осуществлено в 8 и 74 статьях [1]. С развитием современного отечественного законодательства происходило развитие и правовое регулирование услуг, в качестве объекта гражданских прав она была закреплена в Гражданском кодексе РФ [2].

Непосредственно термин «государственная (муниципальная) услуга» возник в Бюджетном кодексе в 1998 году. На основании Бюджетного кодекса под государственными услугами можно понимать непосредственно услуги, которые

оказывают органы государственной власти или органы местного самоуправления, а также специальные государственные и муниципальные учреждения, а если такая возможность дается со стороны национального законодательства, то и другими юридическими лицами [3].

В настоящее время среди исследователей не выработано единое и четкое мнение относительно «государственной услуги», но относительно нее утверждено то, что она выступает в качестве одной из государственных функций. Непосредственно в Федеральном законе от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» дается следующее определение: «Государственная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (государственная услуга), деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (органы, предоставляющие государственные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги» [5]. Важно сказать о том, что в законе любые органы и учреждения должны в обязательном порядке информировать государство обо всех услугах, которые могут быть оказаны населению, что имеет большую значимость, так как в некоторых случаях граждане не знают обо всех имеющихся у них правах, что ухудшает их социальные возможности.

В целом можно сделать вывод о том, что под государственной услугой понимается специальная деятельность органов, а также различных государственных учреждений, государственных внебюджетных фондов, которую они реализуют, если есть конкретный запрос со стороны потребителей.

Механизм предоставления государственных услуг может включать в себя следующие этапы:

1) установление законодательства и нормативов, определяющих виды и порядок предоставления государственных услуг;

2) создание государственных органов и учреждений, ответственных за предоставление конкретных государственных услуг;

3) разработка процедур и форм для подачи заявлений о предоставлении государственных услуг;

4) обеспечение доступности информации об услугах, условиях и процедурах их предоставления для граждан и организаций;

5) создание электронных сервисов для онлайн подачи заявлений и получения государственных услуг;

6) проведение обязательных процедур и проверок для удостоверения правильности и достоверности предоставленной информации;

7) оказание государственных услуг в установленные сроки и на должном уровне качества;

8) обеспечение механизмов обжалования решений по предоставлению государственных услуг;

9) мониторинг и оценка качества предоставляемых государственных услуг с целью их улучшения и оптимизации процесса предоставления.

Говоря конкретно о государственном секторе, важно сказать о том, что проводимые реформы в данной сфере направлены на сокращение расходов государства, а также увеличения качества конкретных государственных услуг и в целом государственной политики [17].

Со стороны государства стал прослеживаться более осознанный взгляд на современные экономические реалии. Государственная услуга выступает в

качестве определенного товара, поставщиком которого выступает именно государство или самостоятельно или через государственный заказ для конкретных учреждений и организаций. Через реализацию государственных услуг государство выполняет свои функции [11].

Существуют определенные варианты развития событий в данной сфере. Обстоятельства серьезно влияют на государственные услуги. Во-первых, под государственными услугами могут пониматься конкретные услуги, которые оказывают населению. Однако в настоящее время данный вариант упоминается гораздо реже. Во-вторых, благодаря развитию современных коммуникационных технологий, под государственными услугами может пониматься специальный интернет-сервис, через который население может получать различные услуги, даже не выходя из своего дома.

Для удобства получения государственных услуг произошло качественное развитие системы многофункциональных центров (МФЦ), которые представляют собой организации, для реализации качественных и комплексных государственных услуг, как для физических, так и юридических лиц [14]. Если сказать по-другому, то данные организации предоставляют государственные и муниципальные услуги, как для хозяйственных субъектов, так и населения. При этом важно сказать о том, что МФЦ выступают в качестве посредников между властью и гражданами. Ведущим плюсом данной системы является повышение удобства оказания государственных услуг, сокращение бюрократии при реализации данных функций государства. Все это говорит о стремительном развитии государства в области предоставления государственных услуг, в настоящее время органы государственной власти заинтересованы в упрощении данного процесса для их потребителей.

Государственные услуги необходимы для качественного выполнения основных функций органов государственной и муниципальной власти перед населением. С помощью реализации своего права на получение данных услуг население может получать социальную помощь, необходимые медицинские процедуры, организовывать образование для детей и многое другое. Качество и

эффективность предоставления государственных услуг напрямую влияют на жизнь населения.

В рамках проводимой административной реформы создание многофункциональных центров предоставления государственных муниципальных услуг (МФЦ) становится ее приоритетным направлением с 2007 г. Значительную роль в формировании многофункциональных центров сыграла именно Концепция административной реформы в Российской Федерации, принятая на 2006-2010 гг., в которую в феврале 2008 г. был включен специальный раздел, посвященный созданию МФЦ. В этом же нормативно – правовом документе впервые была обозначена необходимость осуществления межведомственного взаимодействия без участия заявителя: «...взаимодействие, необходимое для оказания государственной услуги (включая необходимые согласования, получение выписок, справок и т.п.), должно происходить без участия заявителя...» [20].

Ключевым моментом в истории развития многофункциональных центров является формирование их общего бренда, идея создания которого принадлежит экс-председателю Правительства РФ Дмитрию Медведеву. В результате был разработан единый «корпоративный» стиль для всех регионов страны, ставший отражением существующих возможностей и особенностей новой организации системы предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ. Кроме того, Министерством экономического развития РФ были разработаны и утверждены методические рекомендации по оформлению МФЦ с использованием собственного стиля «Мои документы». На сегодняшний день сформирована разветвленная и эффективно действующая сеть МФЦ, созданы необходимые условия для межведомственного взаимодействия органов власти и МФЦ различных субъектов Российской Федерации в части нормативно-правового обеспечения.

Основу деятельности многофункциональных центров составляет работа по принципу «одного окна». Данный принцип означает, что «заявитель услуги исключается из участия при сборе и предоставлении в различные организации и

ведомства документов и справок, которые подтверждают сведения личности заявителя, сведения о правах и льготах, которые необходимы для получения заявителем услуги». Процесс формирования дела по конкретной услуге, передача необходимой информации в соответствующие органы власти, запрос различных типов документов осуществляются специалистами МФЦ без участия заявителей.

Процесс улучшения качества предоставления государственных и муниципальных услуг не может быть эффективным без получения «обратной связи» от граждан – получателей услуг. Для объективной оценки гражданами механизма оказания услуг была создана информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг – ИАС МКГУ, «отражением» которой является портал «Ваш контроль». На основании ИАС МКГУ, согласно постановлению Правительства РФ № 1284 от 12 декабря 2012 г., проводится оценка гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также применение результатов указанной оценки как основание для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей. Это постановление дает гражданам возможность напрямую влиять на качество государственных и муниципальных услуг, оценивая работу чиновников и руководителей МФЦ в конкретном месте, по конкретной услуге.

Оказываемые в МФЦ услуги оцениваются гражданами по таким каналам, как личные мобильные телефоны (смс-опросы и телефонные опросы граждан, отрицательно оценивших качество предоставленных им государственных услуг); терминалы, расположенные в многофункциональных центрах.

ИАС МКГУ позволяет гражданам оценивать качество предоставления услуг в простой и доступной форме и является одной из крупнейших в мире систем «обратной связи» государства с гражданами – получателями услуг [25].

Широкий охват цифровыми технологиями сферы государственного управления, в том числе в области оказания государственных и муниципальных услуг, требует новых подходов и к организации деятельности многофункциональных центров. Развитие цифровых технологий способствует росту качества предоставления услуг населению и их эффективности. Удобство предоставления услуг в электронной форме позволяет гражданам существенно экономить свое время и заниматься данными вопросами в комфортных условиях.

Таким образом, государственные и муниципальные услуги выступают в качестве фактора, повышающего качество жизни граждан страны. Их современное развитие показывает стремление к повышению качества оказания данных услуг, как для физических, так и юридических лиц, а модернизация системы многофункциональных центров в рамках цифровой трансформации призвана вывести на новый уровень качество оказания государственных и муниципальных услуг, решить имеющиеся проблемы в работе персонала и межведомственном взаимодействии с органами власти.

## 1.2 Системы оценки качества предоставления государственных услуг

Эффективность государственной политики в значительной степени определяется деятельностью органов государственной и муниципальной власти и качеством предоставленных населению услуг.

Можно отметить, что в настоящее время граждане удовлетворены качеством оказания государственных и муниципальных услуг, но не стоит забывать, что данная позитивная тенденция уровня доверия населения должна быть долгосрочной. Поэтому важной задачей органов государственной власти является оценка эффективности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

Систематический мониторинг качества является обязательным при анализе предоставления государственных и муниципальных услуг, который осуществляется как государственными, так и муниципальными органами власти.

Оценка эффективности государственного аппарата страны проходит сквозь призму восприятия гражданами уровня оказания государственных и муниципальных услуг, откуда следует субъективность данного показателя. Этот факт требует введения категории удовлетворенности в поле мониторинга государственных программ [26].

Системы оценки качества государственных услуг играют ключевую роль в повышении эффективности и ответственности государственных органов перед гражданами. Эти системы включают в себя набор индикаторов и механизмов оценки, которые помогают определить уровень удовлетворенности и оценить качество предоставляемых услуг. Критерии оценки могут включать доступность услуг, время выполнения запросов, качество обслуживания и уровень удовлетворенности пользователей. Результаты оценки используются для корректировки стратегий и улучшения качества государственных услуг, что способствует повышению доверия граждан к властным структурам и обеспечивает более эффективное использование ресурсов. От выбранного подхода будет зависеть конкретное направление повышения качества государственной услуги.

В настоящее время существует несколько подходов к оценке качества государственной услуги:

- основанный на эффективности оказания услуги;
- оценивающий удовлетворенность граждан от полученной услуги;
- опирающийся на стандарты качества.

В рамках первого подхода основным понятием является «эффективность». В современном экономическом словаре дается следующее определение: «относительный эффект, результативность процесса, определяемый как отношение эффекта, результата к затратам и расходам, обусловившим и обеспечившим его появление» [30]. Такой подход опирается на соотношение

результата и издержек, однако в государственном управлении важен не сам результат, а достигнутый в итоге социальный эффект.

Оценка эффективности невозможна без установления системы показателей и индикаторов. Построение такой системы может быть сложным ввиду обеспечения комплексного характера собранных критериев и показателей, рассмотрения различных аспектов работы органов государственной власти, сложности оценки социального эффекта. Проблемой данного подхода является отсутствие прямой связи между эффективностью и удовлетворенностью получателей государственных услуг.

Подход, оценивающий удовлетворенность граждан позволяет избежать этого. Он сформировался в рамках нового государственного менеджмента – подхода, рассматривающего государство как элемент рыночной конкуренции в оказании услуг.

В новых условиях для органов государственной власти важно получать обратную связь о результатах предоставления государственной услуги. Поэтому удовлетворенность гражданина является важным критерием оценки качества, стала включаться в показатели оценки работы органов государственной власти и местного самоуправления.

Данный подход должен учитывать следующие особенности:

1. Интегральный характер. В одном впечатлении от услуги заявитель собирает множество факторов, при этом вне его внимания могут оказаться характеристики, оставшиеся за пределами восприятия (сложность процедуры получения услуги, профессионализм государственного служащего и т. д.);

2. Субъективность. Мнение об услуге складывается под влиянием множества факторов: социального положения, пола, возраста и т. д. Соответственно, оценка различается не только у разных людей, но и в разных условиях.

3. Относительный характер. Услуга может быть по-разному оценена в различной социальной среде. Несмотря на абсолютное лидерство развитых стран в качестве государственных услуг, удовлетворенность граждан развивающихся

стран получаемой услугой может быть выше, чем в развитых» [33].

Таким образом, использование удовлетворенности в рамках оценки качества государственной услуги является эффективным, но в то же время очень тонким подходом. Необходимо учитывать возможность субъективности получателей услуги, и стараться ее сгладить при формировании статистических показателей.

Третьим подходом к оценке качества государственных услуг является использование систем стандартизации. Эти системы были разработаны коммерческими предприятиями для оптимизации внутренних процессов и повышения качества производимой продукции, но они могут также быть применены в рамках государственного управления за счет своей универсальности.

«В международной практике государственного управления самыми распространенными стандартами являются:

- ISO 9001:2008 (менеджмент качества);
- ISO 14001:2004 (экологический менеджмент);
- SA 8000:2008 (социальная ответственность);
- ISO 27001:2005 (информационная безопасность);
- OHSAS 18001:2007 (профессиональная безопасность и охрана труда)»

[33].

Помимо международных стандартов существует ряд национальных. Подобные стандарты есть и в нашей стране, например, ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения», ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» и ГОСТ Р ИСО 9000-2000 «Системы менеджмента качества. Требования».

Проанализировав понятие «качество услуги» в разных системах стандартизации, можно дать обобщенное определение – соответствие услуги заранее установленным показателям. Исследователи разделяют подобные показатели на несколько категорий:

1. Своевременность и оперативность оказания услуги. Представляет собой

то время, которое потребитель потратил для получения услуги. Предполагается, что качественная услуга будет оказана в установленные нормами сроки.

2. Качество предоставления государственной услуги. Показатели, связанные с непосредственной ценностью, которую создает услуга для потребителя.

3. Доступность государственной услуги. Этот показатель характеризует, насколько удобно потребителю получать услугу. К этим показателям относят также качество и ясность информации, разъясняющей порядок предоставления государственной услуги.

4. Процесс обжалования. Важным элементом качества государственной услуги является возможность обжаловать неправомерные действия или бездействие органов государственной власти.

5. Культура обслуживания. Для анализа удовлетворенности граждан нужно учитывать отзывчивость служащих, комфорт помещений, где оказывают услугу [36].

«В настоящее время оценка качества государственных услуг базируется на количественных показателях в рамках оценки эффективности и на удовлетворенности потребителя, для этого используются следующие показатели:

- уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг;
- доля граждан, имеющих доступ к получению государственных услуг по принципу «одного окна»;
- доля граждан, получающих государственные услуги в электронной форме;
- сокращение времени ожидания в очереди для получения государственных услуг» [13].

Стоит отметить, что государственные и муниципальные услуги в России попали в список приоритетных направлений развития совсем недавно по сравнению с другими странами. Немногом больше, чем 15 лет назад Указ

Президента РФ запустил вектор реформирования государственного сектора сферы услуг, создавая канву административных регламентов и стандартов, на которую в дальнейшем надстраивались нормативно-правовые документы и параметры качества.

«В первую очередь необходимо отметить, что изучение эффективности и качества государственных и муниципальных услуг весьма спорно по причине сложности сущности самой услуги. Результат ее предоставления может быть лишь промежуточным этапом удовлетворения потребителя, может предоставить возможность удовлетворения потребностей в дальнейшем. Кроме того, качество услуги и способ ее предоставления зависят от институциональной среды, в которой экономические субъекты взаимодействуют» [8].

Традиционно, с экономической точки зрения, эффективность представляет собой результативность функционирования экономической системы, которая рассматривается как отношение полезного полученного результата к ресурсам, затраченным на его обеспечение. Применительно к услуге, за эффективность принимается получение полезного (положительного) нематериального результата экономической деятельности [21].

Экономическую эффективность, как правило, рассматривают на микроуровне, но в последнее время наибольшую актуальность приобретают исследования эффективности государственных услуг, как части общественного сектора экономики. С позиций классической политэкономии эффективность не рассматривается напрямую. В трудах А. Смита данная категория определяется как сопоставление результатов – затрат труда. В дальнейшем в рамках неоклассической экономической теории идея эффективности получила свое развитие с В. Парето. В отношении государственных услуг его критерий эффективности может рассматриваться как одно из концептуальных направлений в рамках реформаторских мер.

Современный подход склоняется к критике неоклассиков, считая его статистическим и нереалистичным. Эффективность в подобном контексте рассматривается с точки зрения динамики и охвата временных интервалов,

поскольку на самом деле общественные институты являются динамичными.

В экономике так же прослеживалась концепция X-эффективности выдвинутая Х. Лейбенштайном в работе «Эффективность размещения ресурсов и X-эффективность», которая подвергалась жесткой критике со стороны коллег. Д. Норт в своем исследовании использовал идею «адаптивной эффективности», которая воспринимается с точки зрения готовности общества к приобретению знаний и умений, поощрения нового, способности рисковать и заниматься созидательной деятельностью и творчеством, а также желание решать проблемы, которые возникают в обществе [23].

«Стоит отметить, что применительно к государственному сектору сферы услуг все эти концепции упускают важные аспекты, связанные с нематериальным результатом услуг, но необходимостью при этом соответствовать требованиям административного регламента и обладать полезностью для конечных потребителей. Проблема заключается в том, что требования к качеству и целевые показатели по эффективности устанавливаются органами государственной власти или местного самоуправления на начальном этапе жизненного цикла программы. Получается, что на данном этапе реформирования исследуемой сферы конечный потребитель государственных и муниципальных услуг лишен возможности влияния на результат государственной программы. Однако вместе с тем граждане являются, по сути, заказчиками данных услуг, избирая Правительство» [13].

Восприятие качества государственных и муниципальных услуг непосредственно влияет на мнение граждан об эффективности деятельности государственной и муниципальной власти. В рамках реформ государственного управления следует подбирать инструменты работы с данной сферой весьма скрупулёзно, так как при лучшем варианте развития событий это обеспечит лояльность граждан к Правительству. Одним из подобных инструментов может стать мониторинг удовлетворенности граждан на различных этапах жизненного цикла государственной программы, что позволит определить слабые и сильные ее стороны и скорректировать результаты, то есть позволит управлять качеством

и эффективностью. Подобный метод позволит постоянно обновлять и совершенствовать установленные показатели и процедуры, когда может происходить пересмотр ключевых показателей проекта, измениться методика их расчета и т.д. [23].

Таким образом, в нашей стране сформирована система оценки качества государственных услуг, опирающаяся, с одной стороны, на точные измеримые показатели (время нахождения в очереди, доля населения, пользующего Госуслугами и т.д.), а с другой, на субъективное восприятие заявителя. Заложенная в показатели эффективности деятельности органов власти удовлетворенность качеством оказания государственных услуг, несомненно, мотивирует повышать качество процесса оказания данных услуг.

Использование цифровизации в рамках мониторинга упростило сбор обратной связи от заявителей, сделало мониторинг более понятным и прозрачным. Соответственно, пути повышения качества государственной услуги становятся более ясными и конкретными. Необходимо работать над повышением качества предоставления государственных услуг, что будет положительно сказываться на уровне жизни граждан, повышать их доверие к власти, развивать всю систему взаимодействия общества и государства.

Можно выделить основные проблемы организации эффективного процесса предоставления государственных и муниципальных услуг:

- 1) несовершенство законодательства в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг;
- 2) неразвитость механизмов по обмену информацией между органами, предоставляющими услуги, и потребителями услуг;
- 3) недостаточный уровень ответственности государственных органов и их должностных лиц за плохое качество предоставляемых государственных услуг;
- 4) отсутствие инструментов поощрения сотрудников, которые предоставляют государственные и муниципальные услуги;
- 5) недостаточный уровень развития системы оценки качества государственных услуг.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что государственная услуга – это любые деяния органа власти, которые он должен исполнить в отношении организации или гражданина, все, на что получатель обладает правом при существовании соответствующих условий. Для изучения качества необходимо оценивать данные услуги с точки зрения достижения определенного результата по итогу предоставления. Для потребителя важен как сам процесс получения услуги, так и удовлетворенность ею. Органы власти должны быть заинтересованы в удовлетворенности граждан государственными и муниципальными услугами как опекаемыми благами, так как это механизм обратной связи по оценке эффективности самого государственного аппарата.

## 2 Анализ деятельности по предоставлению государственных услуг в ОВМ УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга

### 2.1 Характеристика ОВМ УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга и предоставляемых им государственных услуг

Отдел по вопросам миграции – это структурное подразделение МВД России, которое занимается вопросами, связанными с миграционными процессами в Российской Федерации. Целью его деятельности является обеспечение безопасности национальных интересов государства и защита прав и свобод граждан, в том числе иностранных граждан, находящихся на территории России.

Основными задачами являются:

1. Производство по делам о гражданстве Российской Федерации, оформление и выдача документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации.

2. Осуществление регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации.

3. Оформление и выдача иностранным гражданам и лицам без гражданства документов для въезда в Российскую Федерацию, проживания и временного пребывания в Российской Федерации, а также для осуществления трудовой деятельности на территории Российской Федерации.

4. Осуществление федерального государственного контроля (надзора) и оказание государственных услуг в сфере миграции.

5. Осуществление миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации.

6. Реализация во взаимодействии с другими территориальными органами федеральных органов исполнительной власти мер по предупреждению и пресечению незаконной миграции.

7. Исполнение законодательства Российской Федерации по вопросам

беженцев и вынужденных переселенцев, реализации Государственной программы по оказанию содействия добровольному переселению в Российскую федерацию соотечественников, проживающих за рубежом, участие в установленном порядке в предоставлении политического убежища иностранным гражданам и лицам без гражданства.

Отдел по вопросам миграции (ОВМ) УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга расположен по адресу: 192238, г. Санкт-Петербург, ул. Белы Куна д. 16.

Начальник отдела – Драздович Роман Антонович, подполковник полиции.

Заместитель начальника – Донаева Анастасия Сергеевна, майор полиции.

На рисунке 2.1 представлена организационная структура отдела. Можно увидеть, что в отделе осуществляют деятельность три отделения, занимающихся оформлением внутренних паспортов и регистрации граждан РФ, и одно отделение по оформлению разрешительно – визовой работы.

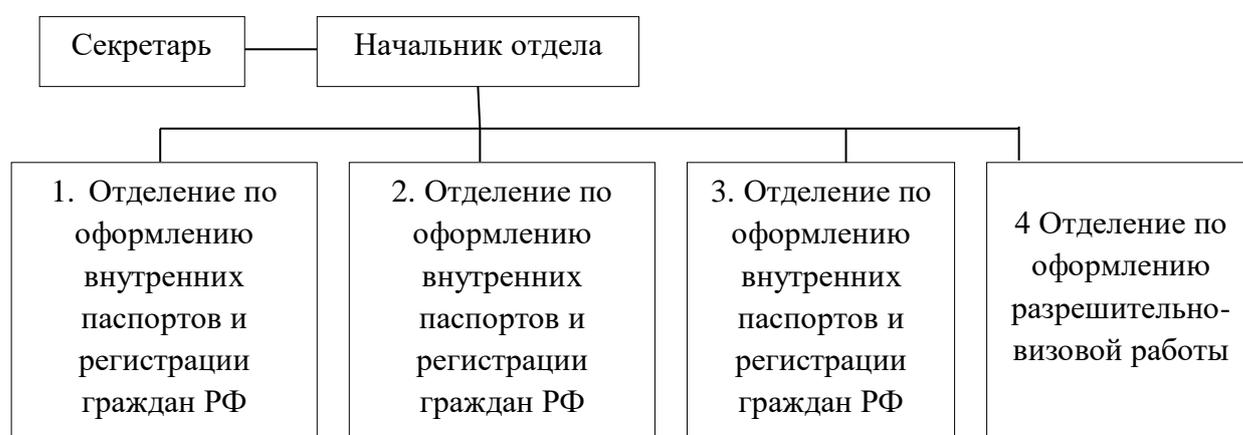


Рисунок 2.1 – Организационная структура Отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга

Благодаря построению организационной структуры устанавливаются необходимые связи между структурными подразделениями учреждения, определяется подчиненность ее элементов, что позволяет осуществлять эффективную деятельность по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению.

К достоинствам организационной структуры отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга можно отнести:

- четкое разделение труда (квалифицированные специалисты в каждой области);
- высокая иерархия управления;
- наличие стандартов и правил деятельности;
- осуществление найма на работу в соответствии с квалификационными требованиями.

В целом общее руководство отделом осуществляет начальник, которому напрямую подчиняются секретарь, а также руководители отделений.

В таблице 2.1 представлены основные показатели деятельности отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга.

Таблица 2.1 – Основные показатели деятельности отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга за 2022-2023 гг.

Наименование показателей	Ед. изм-я	Величина показателя		Изменения показателя	
		2022 год	2023 год	абс. откл., +/-	отн. откл., %
1. Численность персонала	чел.	19	20	1	5
2. Численность персонала с высшим образованием	чел.	17	18	1	5
3. Численность персонала со стажем работы более 3-х лет	чел.	8	10	2	20
4. Среднемесячная заработная плата работающих	т.р.	55	62	7	12,7
5. Количество оказанных услуг	Кол-во услуг	17565	18681	1116	6,4
6. Уровень удовлетворенности качеством услуг	%	65	68	3	4,6

Продолжение таблицы 2.1

7. Процент клиентов обращающихся два и более раз за год	%	43	47	4	9,3
8. Среднее время ожидания в очереди клиентов	мин	15	13	-2	-13,3
9. Средняя оценка, выставленная клиентами за обслуживание	балл	3,9	4,0	0,1	2,6

В целом можно увидеть, что все основные показатели деятельности отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга за 2022-2023 гг. имеют положительную динамику, что отражает эффективность его работы. Можно отметить, что за исследуемый период произошло увеличение их персонала с 19 до 20 человек или на 5 %, помимо этого увеличилась и среднемесячная заработная плата сотрудников учреждения, которая составила в 2022 году 62 тыс. руб. по сравнению с 55 тыс. руб. в предыдущем году, увеличение произошло на 7 тыс. или на 12,7 %.

Анализ показателей кадрового состава показал, что в целом численность кадров составляет 20 человек, большинство из которых занимают различные технические должности, помимо этого в качестве управленческого персонала выделяется 5 человек, а 3 сотрудника можно отнести к вспомогательному управленческому персоналу учреждения. Более подробно это отражено в таблице 2.2.

Таблица 2.2 – Обеспеченность персоналом отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга (кол. чел.)

Категория сотрудников	2021 г.	2022 г.	2023 г.
Исполнительный персонал	11	11	12
Высшие управленческие должности	5	5	5
Вспомогательные управленческие должности	3	3	3

Проанализировав образовательный уровень кадрового состава исследуемого учреждения, можно сделать вывод о том, что, в целом, сотрудники отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга обладают высоким образовательным уровнем, о чем свидетельствует тот факт, что 90 % из них имеют высшее образование, более подробно данные представлены в таблице 2.3.

Таблица 2.3 – Распределение персонала по уровню образования отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга

Группы персонала по образованию:	Численность персонала на конец года, чел.			Удельный вес, %		
	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.
Неполное среднее	-	-	-	-	-	-
Общее среднее	1	1	1	5	5	5
Среднеспециальное	1	1	1	5	5	5
Незаконченное высшее	-	-	-	-	-	-
Высшее	17	17	18	90	90	90
Итого	19	19	20	100	100	100

Помимо высокого образовательного уровня, исследуемый отдел по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга имеет высокий уровень профессионального стажа своих сотрудников. Только единичные сотрудники имеют маленький опыт работы (до 1 года) на схожих должностях. Большинство кадров учреждения имеют стаж в районе трех и более лет, при этом есть кадры, которые проработали на таких же и схожих должностях более десяти лет, а в ходе общения с сотрудниками отдела было выявлено, что в кадровом составе отдела есть инспекторы, находящиеся на службе уже более пятнадцати лет. Распределение персонала по трудовому стажу представлено в таблице 2.4.

Таблица 2.4 – Распределение персонала по трудовому стажу отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга

Группы персонала по стажу, лет	Численность персонала на конец года, чел.			Удельный вес, %		
	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.
До 1	1	1	1	6	6	5
От 1 до 3	9	9	9	48	50	48
От 3 до 5	4	4	5	22	18	17
От 5 до 10	2	2	3	10	11	12
Свыше 10	2	2	2	17	18	18
Итого	19	19	20	100	100	100

Положительным аспектом при анализе кадрового состава учреждения является достаточно молодой возраст работников, 75% кадров отдела находятся в наиболее трудоспособном возрасте, а именно от 20 до 35 лет. В совокупности с высоким образовательным уровнем и стажем это характеризует положительно кадровый потенциал учреждения. В таблице 2.5 наглядно представлено распределение персонала по возрасту.

Таблица 2.5 – Распределение персонала по возрасту в отделе по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга

Группы персонала по возрасту, лет	Численность персонала на конец года, чел.			Удельный вес, %		
	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2020 г.	2021 г.	2022 г.
До 18	-	-	-	0	0	0
18-25	10	10	10	53	53	50
26-36	4	5	6	26	27	29
37-50	3	3	4	16	16	18
Свыше 50	1	1	1	5	5	5
Итого	18	18	20	100	100	100

Проведенное исследование показало, что отдел по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга обладает высоким кадровым потенциалом. Это обеспечивается высоким образовательным уровнем персонала (более 90 % имеют высшее образование), оптимальным трудовым возрастом (75 % сотрудников находится в возрасте от 20 до 35 лет), а также наличием в составе достаточно опытных работников, имеющих хороший стаж трудовой деятельности.

Государственные услуги в области миграции могут включать в себя различные виды услуг, предоставляемых государственными органами для регулирования миграционных процессов. Эти услуги обычно включают в себя следующие аспекты:

- поддержка при получении вида на жительство или разрешения на работу для иностранных граждан;
- консультации и информационная поддержка населения по вопросам законодательства, прав и обязанностей;
- оформление документов для временного или постоянного проживания в стране.

Государственные услуги в области миграции могут различаться в зависимости от страны, в которой они предоставляются. Однако в большинстве случаев цель таких услуг – обеспечить адаптацию и интеграцию мигрантов в новую страну, а также регулировать миграционные процессы в соответствии с национальным законодательством.

Отдел занимается предоставлением следующих услуг:

- оформление приглашений на въезд в Российскую Федерацию;
- выдача разрешения на временное проживание;
- выдача вида на жительство;
- предоставление статуса вынужденного переселенца;
- признание беженцем и предоставление временного убежища;
- выдача или замена паспорта гражданина РФ;
- оформление и выдача загранпаспорта;

- регистрационный учет
- предоставление адресно-справочной информации.

Таким образом, отдел по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга ведет эффективную деятельность в сфере предоставления государственных услуг в области миграции и оказывает населению важнейшие услуги, такие как: выдача паспорта гражданина РФ, регистрация граждан по месту жительства или пребывания, выдача разрешения на временное проживание, которые необходимы каждому человеку для законного нахождения на территории Российской Федерации.

## 2.2 Анализ и оценка качества действующих механизмов предоставления государственных услуг в ОВМ УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга

Рассмотрим показатели качества услуг исследуемого учреждения. Для этого оценим показатели количества оказанных услуг отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга. Согласно данным, предоставленным сотрудниками отдела, за период с 2022 по 2023 года произошло увеличение оказанных услуг на 1116 штук или +6,4 %.

Согласно мониторинга удовлетворенности качеством услуг также произошло увеличение, если в 2022 году 65 % потребителей услуг остались довольны качеством данных услуг, то в 2023 году данный показатель вырос на 3 процента, что свидетельствует о росте качества.

В целом проведенный анализ показывает рост объемов и эффективности деятельности учреждения, связано это с планомерной работой государства в области повышения качества услуг.

Проанализируем качество и доступность государственных услуг. На рисунке 2.2 представлены наиболее популярные услуги, за получением которых население обращается чаще всего. Наиболее востребованными услугами в исследуемом учреждении являются услуги регистрации по месту жительства или

пребывания, они занимают 26 % в структуре услуг, далее идут услуги в выдаче разрешения на временное проживание, которые занимают 24 % в структуре услуг, помимо этого достаточно популярными являются услуги по выдаче/замене паспорта гражданина РФ, а также выдача вида на жительство.

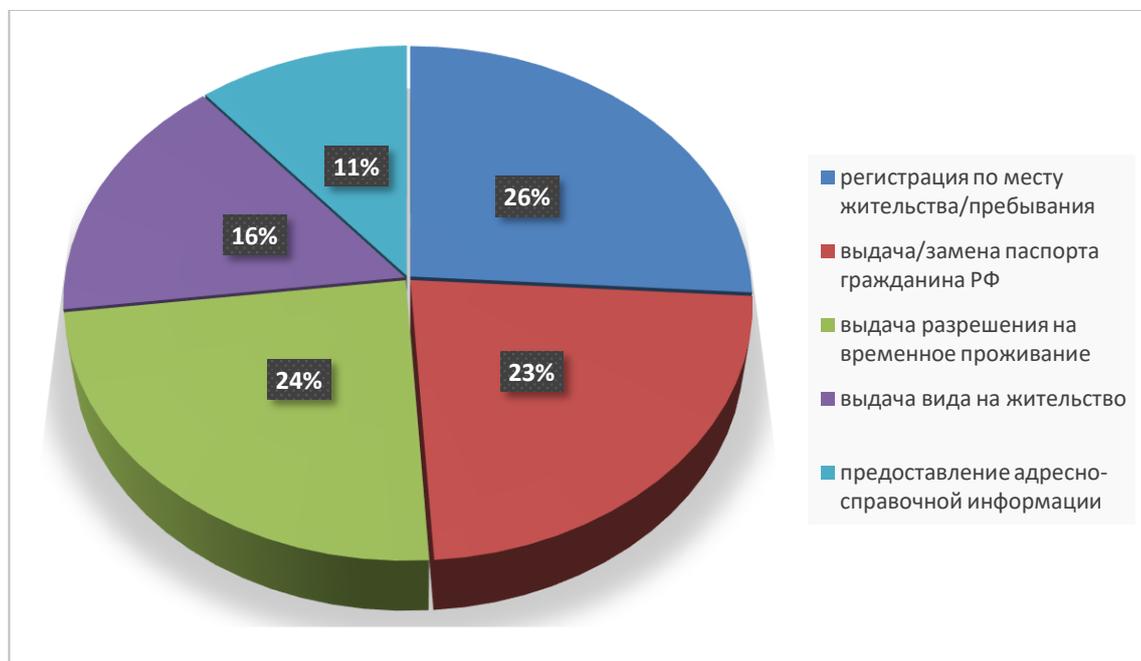


Рисунок 2.2 – Соотношение оказанных услуг отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга, %

Качество предоставляемых услуг во многом определяет качество жизни населения, поэтому необходим мониторинг за качеством оказываемых услуг. Помимо этого посредством оказания государственных услуг государство выполняет свои ключевые функции, а это оказывает прямое влияние на социально – экономическое развитие города.

Для оценки качества оказываемых отделом по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга услуг был проведен специальный опрос, на основании которого сформированы определенные выводы.

Целью опроса было выяснения отношения граждан к качеству оказываемых государственных услуг в отделе по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга.

Исследование проходило с помощью анкетного опроса. Потребителям услуг отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга предлагалось ответить на ряд вопросов для выяснения качества данных услуг. Образец анкеты, на вопросы которой отвечали респонденты, представлен в Приложении 1.

Всего в качестве респондентов выступили 30 человек, большинство из которых были женщины, а именно 63,33 %, если конкретно то 19 человек, остальные 36,67 % опрошенных были мужчинами. Наибольшее количество опрошенных относилось по возрасту к группе от 30 до 45 лет, а именно 40 % или 12 человек, помимо этого было опрошено 10 человек младше 30 лет (33,33 %), помимо этого опросили и лиц старше 45 лет, которых было 26,67 % или 8 человек.

Оценивалась частота обращений от граждан за получением государственных услуг, приведенные на рисунке 2.3 данные показали, что респонденты достаточно редко обращаются за их получением в отдел по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга.

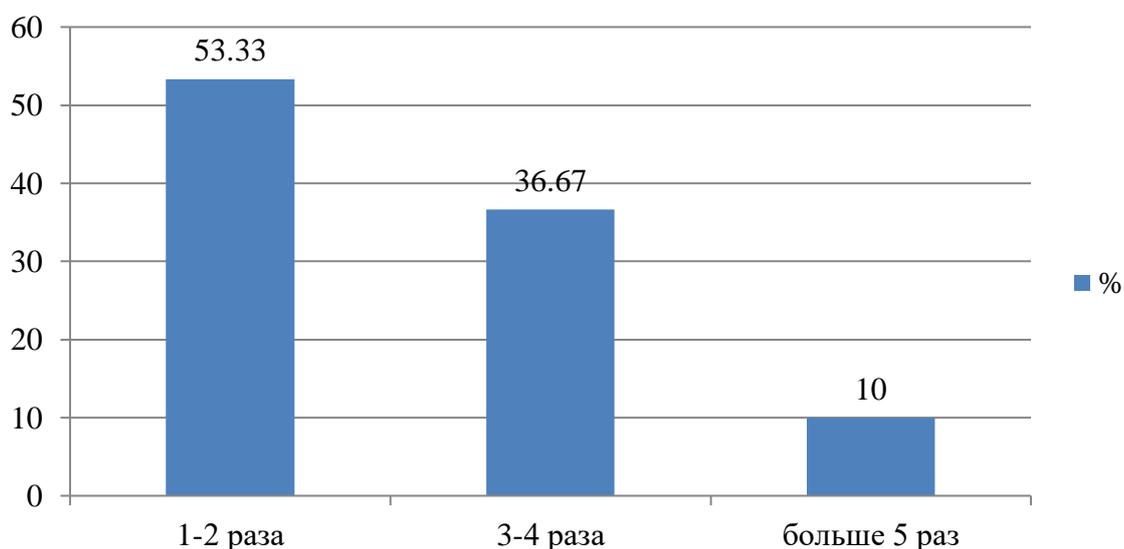


Рисунок 2.3 – Распределение ответов на вопрос: «Сколько раз Вам пришлось обратиться в орган местного самоуправления (учреждение) для получения государственных услуг в год?», %

На рисунке 2.3 представлены данные, полученные в ходе опроса, из которых становится понятно, что большинство обращалось всего 1-2 раза, таких человек было 16, а именно 53,3 %, доля тех, кто обращался более пяти раз составила всего 10 %, при этом 11 человек сказали о том, что обращались за получением услуг 3-4 раза в год, доля таких людей составила 36,67 %.

Качество услуг часто оценивается на основании показателей времени, которое люди проводят в очереди за получением той или иной услуги. Поэтому этот вопрос был задан в анкете. На что были получены следующие результаты. Большинство респондентов сказали о том, что находились в очереди менее пятнадцати минут, об этом заявили 70 % опрошенных или 21 человек из 30, важно сказать о том, что лишь один человек провел в очереди более 30 минут, а еще 8 или 26,67 % провели в очереди от 15 до 30 минут, на рисунке 2.4 наглядно представлены результаты ответа на данный вопрос. В целом можно сделать вывод о том, что большинство посетителей отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга были обслужены достаточно оперативно.

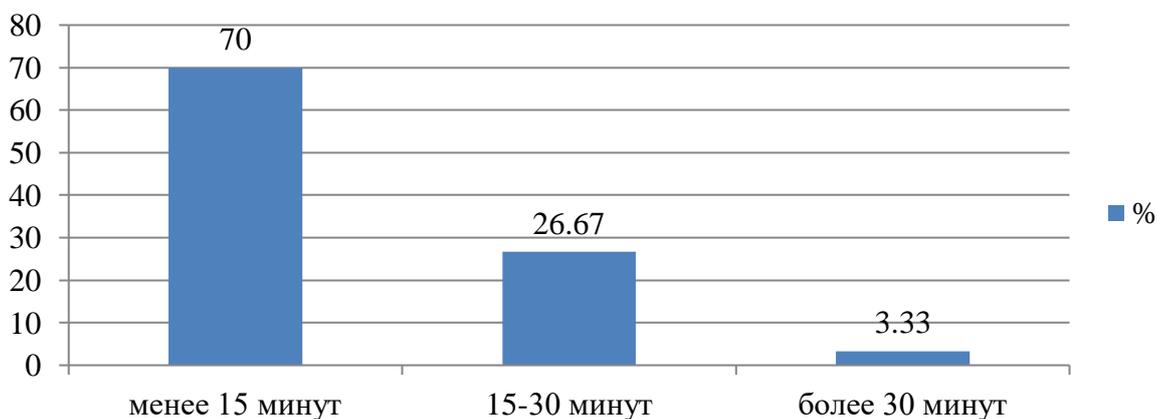


Рисунок 2.4 – Распределение ответов на вопрос: «Сколько времени Вы потратили в очереди?», %

Важной проблемой при получении государственных услуг является необходимость предоставления большого количества различных дополнительных документов и справок, поэтому соответствующий вопрос попал

в анкету. На рисунке 2.5 показаны результаты ответа на данный вопрос, целых 86,67% сказали о том, что с них ничего не требовали и только 13,33% заявили, что требовали. Это говорит о развитии принципа работы «единого окна» и взаимодействия между различными государственными учреждениями, когда большое количество информации они могут востребовать между собой самостоятельно.

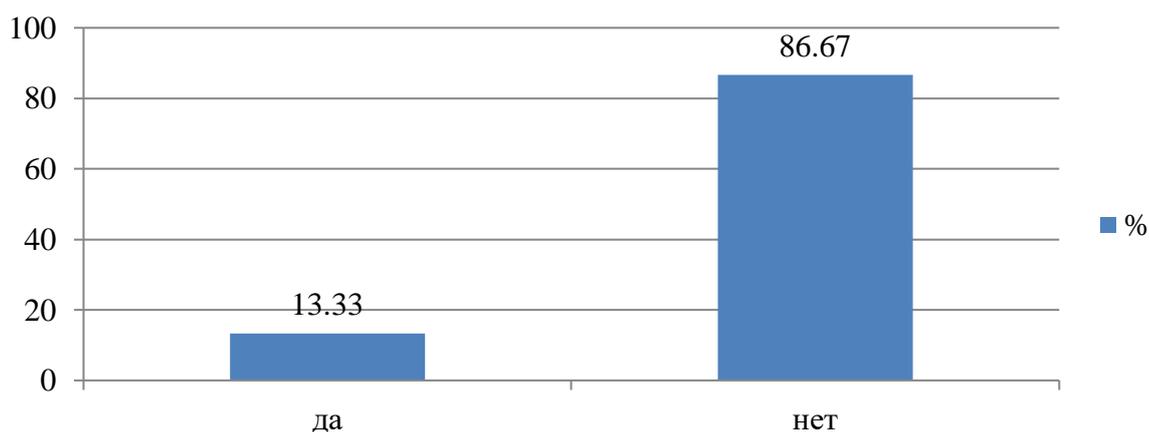


Рисунок 2.5 – Распределение ответов на вопрос: «Требовали ли с Вас дополнительные документы и справки, которые находятся в распоряжении других органов власти?», %

Более детальное выявление проблем в области доступности и качества предоставления государственных услуг в отделе по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга проведем в следующем пункте исследования.

Для выявления проблем был задан вопрос респондентам о конкретных проблемах, с которыми они столкнулись при получении государственных услуг. На рисунке 2.6 представлены ответы на данный вопрос со стороны респондентов, которые в основном отметили сложность в заполнении бланков при получении услуг, об этом сказала 8 человек, а именно 26,67 %, помимо этого семь человек отметили большой срок ожидания получения конкретной услуги, пять человек или 16,67 % выразили недовольство в том, что нельзя было получить какую-либо услугу в электронном виде. Именно эти проблемы снижают качество предоставления услуг данным учреждением.

На рисунке 2.6 также представлены результаты более подробно.



Рисунок 2.6 – Распределение ответов на вопрос: «С какими проблемами Вы столкнулись при получении государственных услуг?», %

Помимо этого респондентам был задан вопрос о том, в каких источниках информации они узнали о возможности получить ту или иную услугу. Здесь необходимо отметить высокий уровень профессионализма сотрудников отдела, так как именно они подсказали 40% опрошенных о возможности той или иной услуги. Важно отметить и удачное расположение различной информации на территории отдела, так как источником данных об услугах стали различные буклеты и стенды для 30% или 9 человек. Некоторые из получателей о возможных услугах узнали от родственников и знакомых, об этом высказались 3 человека или 10%, на рисунке 2.7 представлены остальные результаты.



Рисунок 2.7 – Распределение ответов на вопрос: «Укажите источники получения информации о предоставлении государственных и муниципальных услуг», %

В ходе опроса был задан вопрос о способах подачи запроса на получение услуг, рисунок 2.8 наглядно отражает полученные результаты.

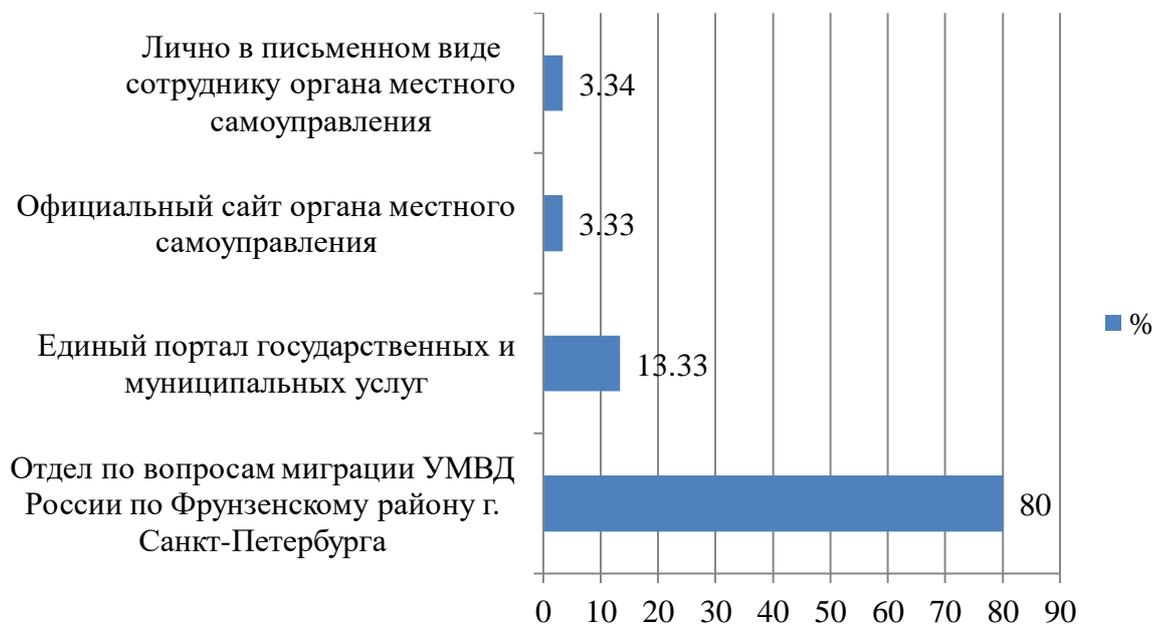


Рисунок 2.8 – Распределение ответов на вопрос: «Каким образом Вы подали запрос о получении государственных и муниципальных услуг?», %

Далее в анкете было оценено жаловались ли когда-нибудь получатели услуг на их качество при предоставлении, вообще писали ли они жалобы, на что большинство ответило, что нет, а именно 23 человека или 76,67 % при этом 7 человек из опрошенных жаловались и оставляли негативные отзывы о посещении отдела среди своих знакомых и в сети Интернет. Рисунок 2.9 наглядно представляет результат опроса.

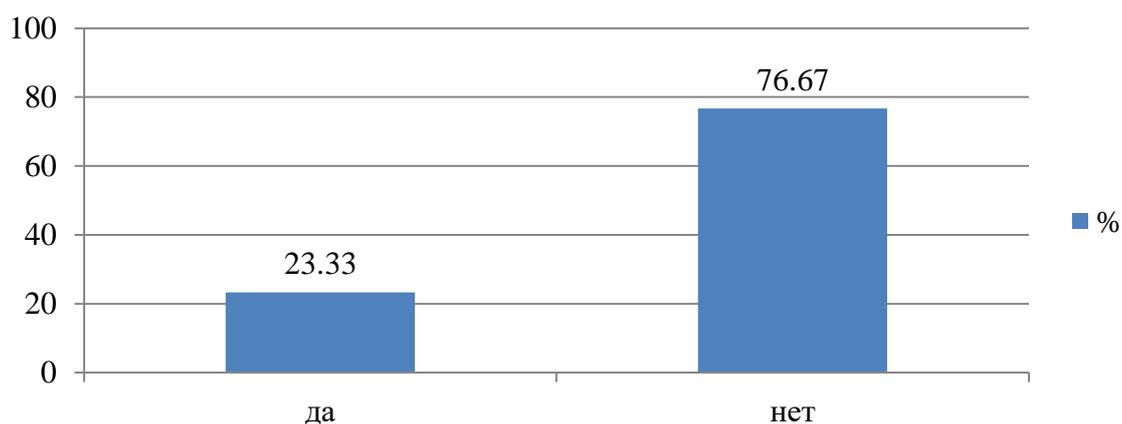


Рисунок 2.9 – Распределение ответов на вопрос: «Приходилось ли Вам жаловаться на качество предоставления государственных услуг?», %

На рисунке 2.10 представлены конкретные баллы, которые граждане ставили уровню оказания государственных услуг в учреждении, большинство из респондентов поставили наивысший балл (5), что говорит о высоком уровне профессионализма сотрудников и достаточно высоком уровне качества оказания услуг, таких оказалось 36,67 %, 4 балла за предоставленные услуги поставили 30 % опрошенных, оценку в 3 балла поставили 23,33 % респондентов, при этом были и те, кто поставил 2 балла – 3,33 %, а также те, кто поставил 1 балл – 6,67 %. В целом можно сделать вывод о том, уровень удовлетворенности высокий, так как оценок 4 и 5 гораздо больше. Можно сказать о том, что 90% оценили на 3-5 баллов уровень оказания услуг в отделе по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга, поставивших 2 и 1 балл было всего лишь 10% от общего количества респондентов. Однако наличие таких оценок говорит о возможности повышения эффективности деятельности отдела в данной сфере.

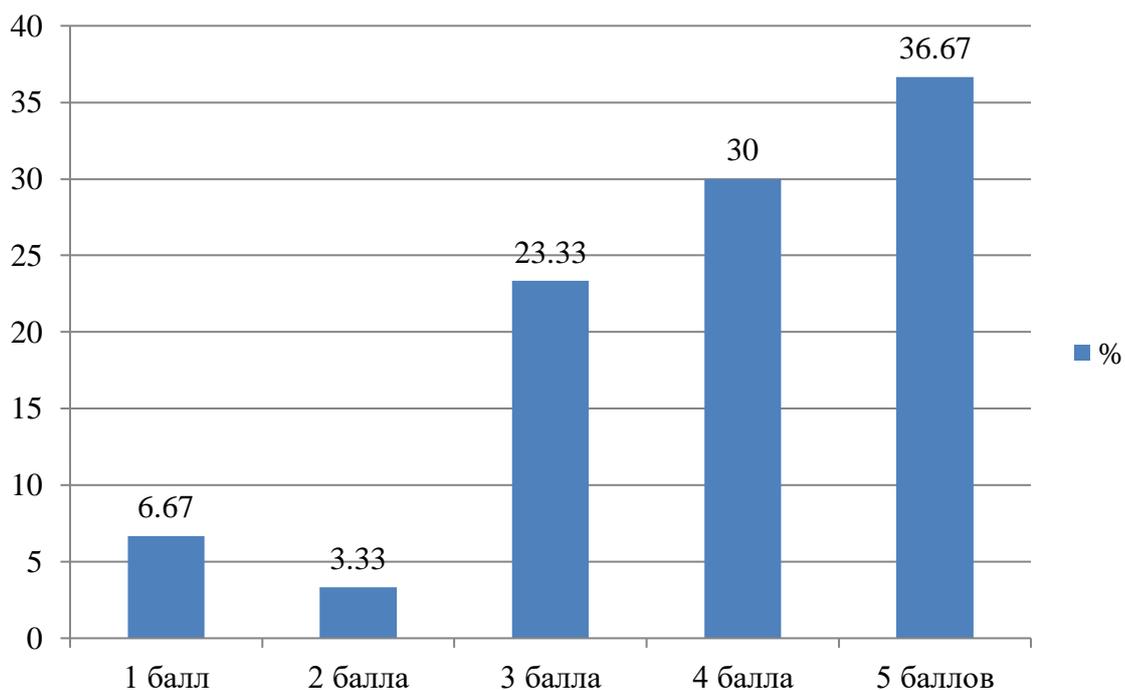


Рисунок 2.10 – Распределение ответов на вопрос: «Оцените по 5-ти бальной системе уровень оказания государственных и муниципальных услуг», %

Чтобы более точно выявить уровень удовлетворенности был задан конкретный вопрос, на который, согласно рисунку 2.11, 80 % опрошенных ответили, что были удовлетворены и только 20 % высказались отрицательно.

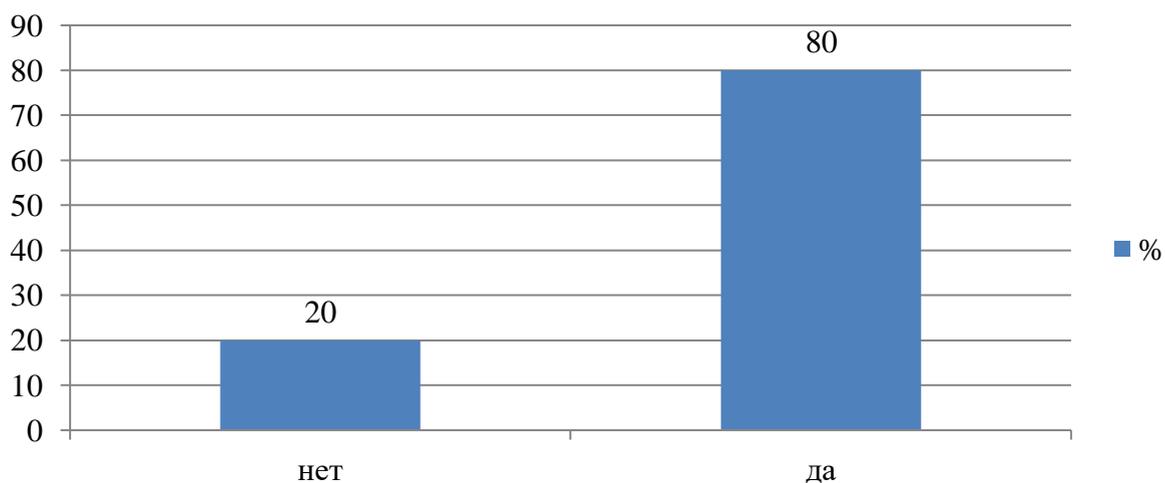


Рисунок 2.11 – Распределение ответов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы качеством предоставления государственных услуг?», %

В целом, опрос показал наличие следующих проблем:

– При оценке времени ожидания больше 30% респондентов указали, что ждали своей очереди более 15 минут, при этом 3,33% из них провели в очереди более 30 минут. Поэтому сокращение времени ожидания в очереди может повысить качество услуг предоставляемых отделом по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга.

– Наиболее существенной проблемой для респондентов стали сложности в заполнении бланков.

– В качестве еще одной проблемы была определена длительность процедуры получения услуги, гражданам приходилось обращаться в отдел по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга минимум дважды для полного получения услуги.

Необходимо сосредоточиться на таких мероприятиях, которые будут способствовать сокращению времени получения государственных услуг в отделе по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга, позволят меньше раз посещать данное учреждение и упростят заполнение всех необходимых бланков для их получения. Поэтому можно предположить, что нужно сосредоточиться над развитием автоматизации предоставления государственных услуг данным отделом, что позволит повысить качество предоставляемых услуг. Оптимизация предоставления государственных услуг положительно скажется на имидже учреждения, повысит его рейтинг среди населения.

Таким образом, согласно проведенному исследованию качество оказания услуг отделом по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга находится на достаточно хорошем уровне, но ряд проблем все равно существует. Основными из них являются время ожидания, трудности в заполнении бланков и необходимость неоднократного посещения ведомства для полного получения услуги. Следовательно, существует возможность повышения качества предоставления услуг в отделе по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга.

### 3 Разработка предложений по повышению качества предоставления государственных услуг в ОВМ УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга

#### 3.1 Мероприятия, способствующие повышению качества предоставления государственных услуг

Повышение качества государственных услуг играет ключевую роль в современном обществе. Каждый гражданин взаимодействует с государственными организациями ежедневно, начиная с получения документов и заканчивая оказанием медицинской помощи. Если качество предоставляемых государственных услуг низкое, это приводит к неудовлетворенности населения, а в итоге к недоверию к власти.

Повышение качества государственных услуг способствует улучшению жизни граждан, повышению эффективности работы органов власти и росту экономики. Это также повышает престиж государственных учреждений и способствует установлению доверительных отношений между государством и обществом.

Важно понимать, что повышение качества государственных услуг требует комплексного подхода. Это включает в себя улучшение технологической базы, развитие профессионализма сотрудников, стандартизацию процессов и повышение доступности информации для граждан. Только таким образом можно обеспечить высокий уровень качества государственных услуг и удовлетворить потребности населения.

В ходе исследования проведенного в прошлой главе были выявлены следующие основные проблемы:

1. При оценке времени ожидания больше 30 % респондентов указали, что ждали своей очереди более 15 минут, при этом 3,33 % из них провели в очереди более 30 минут.

2. Наиболее существенной проблемой для респондентов стали сложности в заполнении бланков;

3. В качестве еще одной проблемы была определена длительность процедуры получения услуги, гражданам приходилось приходить в отдел по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга минимум дважды для полного получения услуги.

К предлагаемым мероприятиям, способствующим повышению качества предоставления государственных услуг предлагаю отнести:

- обучение и повышение квалификации сотрудников, работающих в государственных органах и учреждениях;
- внедрение электронных сервисов и онлайн-платформ для обращения граждан и более быстрого решения их проблем;
- проведение анкетирования и опросов среди пользователей государственных услуг для выявления проблем и предложений по их улучшению;
- создание механизмов обратной связи, через которые граждане могут высказывать свои пожелания и замечания по поводу предоставления государственных услуг;
- публикация отчетов о качестве предоставления государственных услуг, а также о результатах проверок, проводимых контролирующими и надзорными органами;
- внедрение системы мониторинга и оценки качества предоставления государственных услуг, включая разработку показателей и критериев оценки;
- проведение обучающих мероприятий для граждан о порядке получения государственных услуг, их правах и обязанностях.

Все представленные выше мероприятия будут способствовать повышению качества предоставления государственных услуг, и увеличивать их эффективность. Отделу по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга необходимо сосредоточиться на возможности повысить автоматизацию предоставления государственных услуг.

Для повышения качества услуг, оказываемых отделом по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга, предложено внедрить в его деятельность информационную систему АИС государственных и

муниципальных услуг.

Основная цель внедрения АИС – повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг отделом по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга.

Достижимые результаты автоматизации деятельности отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга:

- повышение информационной открытости и прозрачности деятельности отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга;

- повышение осведомленности граждан и юридических лиц об услугах, оказываемых отделом;

- уменьшение финансовых и временных затрат физических и юридических лиц при получении государственных и муниципальных услуг;

- повышение эффективности межведомственного информационного обмена и взаимодействия в части обеспечения доступа к информации о деятельности отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга;

- повышение производительности труда специалистов отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга при оказании гражданам и юридическим лицам государственных и муниципальных услуг;

- повышение эффективности контроля хода оказания гражданам и юридическим лицам государственных и муниципальных услуг отделом по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга.

Функциональные возможности:

- взаимодействие с федеральной государственной информационной системой «ЕСИА»;

- экспертная поддержка заявителей и работников отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга по вопросам порядка и условий предоставления государственных и муниципальных

услуг;

- настроенная по умолчанию интеграция с Системой Электронного Документооборота в части приема и передачи заявлений и статусов оказания услуги в электронном виде;

- конструктор услуг, позволяющий без программирования создавать новые услуги и редактировать существующие по множеству параметров (от названия и описания до указания ключевых слов для экспертной системы и контрольных сроков);

- поддержка деятельности работников отдела по приему, выдаче, обработке документов, поэтапная фиксация хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур;

- формирование бланков сопровождающих документов для услуги;

- автоматизация курьерской службы с помощью автоматического формирования описей/путевых листов, формирование;

- возможность сканирования документов с рабочего места и приобщения скан-копий к электронному делу;

- формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной или муниципальной услуги в форме электронного документа, электронные образы документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги;

- поддержка принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и организации;

- хранение сведений об истории обращений заявителей;

- автоматическое распределение нагрузки между работниками отдела;

- использование электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, при обработке электронных документов, а также при обмене электронными документами с федеральными органами исполнительной власти, органами

государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления или привлекаемыми организациями;

- информирование заявителя о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги;

- формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности отдела за отчетный период;

- работа по технологии тонкого клиента (web-браузер) без необходимости устанавливать специализированное программное обеспечение на рабочих станциях пользователей;

- интеграция с Центром Телефонного Обслуживания (колл-центр).

- интеграция с ИАС МКГУ (мониторинг качества государственных и муниципальных услуг). Функция сбора и автоматической передачи информации;

- взаимодействие с ГИС ГМП. Учет и передача информации о начислениях, платежах, квитирование платежей;

- централизованное хранение справочно-нормативной информации и предоставление доступа к ней.

Таким образом, внедрение автоматизированной информационной системы способно существенно повысить качество предоставленных услуг за счет сокращения количества документов на бумажных носителях и перевода большей части документов в электронный формат, а также увеличит скорость предоставления услуг и другие параметры.

### 3.2 Обоснование эффективности предлагаемых мероприятий

Предложенные в параграфе 3.1 способы повышения качества предоставления государственных услуг имеют ряд существенных преимуществ.

1. Удовлетворенность граждан. При высоком качестве государственных услуг граждане получают более качественное обслуживание и своевременную помощь со стороны государства, что способствует увеличению удовлетворенности

населения и укреплению доверия к власти. При этом рост удовлетворенности граждан скажется на повышении имиджа учреждения, повысит его рейтинг среди населения, позволит увеличить доверие граждан к получению государственных услуг в отделе по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга.

2. Эффективность деятельности государственных организаций. Высокое качество государственных услуг помогает улучшить эффективность работы государственных учреждений, сократить время выполнения процедур и повысить производительность труда госслужащих.

3. Отдел по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга сможет работать с более высокой эффективностью, на что повлияет развитие автоматизации в работе, многие процессы смогут проходить существенно быстрее и повышать качество работы каждого сотрудника отдела в области оказания государственных услуг.

4. Прозрачность и открытость государственных структур. Качественные государственные услуги способствуют повышению прозрачности и открытости работы государственных учреждений, что способствует борьбе с коррупцией и улучшению уровня осведомленности общества. Важно повышать прозрачность государственных услуг, каждый обратившийся человек должен понимать, почему ему было отказано в той или иной услуге, причины должны быть разьяснения, чтобы у обратившегося не осталось никаких вопросов по поводу легитимности отказа.

5. Приток инвестиций. Улучшение качества государственных услуг может привлечь больше инвестиций и способствовать развитию экономики страны. Компании будут заинтересованы в том, чтобы работать в стране, где есть высококачественные государственные услуги. Особенно это важно в области разрешения на работу для иностранных граждан, которые могут организовывать бизнес на территории российской Федерации и инвестировать в ее экономику.

Таким образом, повышение качества государственных услуг имеет множество позитивных последствий и способствует улучшению жизни населения

и развитию страны в целом.

Перед внедрением автоматизированной информационной системы необходимо осуществить обучение сотрудников, чтоб они научились работать с данной программой. Данное обучение может быть и очным, а также заочным в зависимости от целей и задач его проведения. Таблица 3.1 содержит необходимые расходы для реализации обучения.

Таблица 3.1 – Расходы на обучение сотрудников

Форма обучения	Стоимость обучения, руб.	Количество человек	Итого, руб.
1. Очное обучение	8300	7	58100
2. Дистанционное обучение	6000	7	42000

В таблице 3.2 представим расходы на внедрение данной системы.

Таблица 3.2 – Расходы на обучение сотрудников

Показатель	Стоимость за одно рабочее место, руб.	Количество человек	Итого, руб.
1. Покупка лицензии и установка	96000	7	672000
2. Общие расходы на обучение сотрудников	14300	7	100100

Рассмотрим предполагаемые эффекты от внедрения автоматизированной информационной системы в работу отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга. Для граждан ими выступают:

- упрощение процесса получения услуги;
- сокращение времени получения услуги в отделе по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга;
- бронирование времени получения услуги;

– возможность посещения отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга в on-line режиме;

– обеспечение прозрачности предоставления услуги.

Для сотрудников отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга:

– сокращение времени приема заявителей;

– сокращение числа принимаемых заявителей;

– упрощение процесса регистрации услуги;

– упрощение поиска и выдачи повторного документа подтверждающего регистрацию записи акта.

Также существует возможность подсчета тех средств, которые могут быть переведены в потенциальные возможности для развития отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга.

Подсчитаем, что в организации 7 сотрудников, которые будут работать с данной системой, их среднемесячная зарплата составляет 54000 руб.

При работе с документами сотрудник в среднем тратит 30 % рабочего времени. Если работает 7 сотрудников, вместе они затрачивают  $7 * 54000 * 30\% = 113400$  руб. в месяц.

Работая с документами в системе, сотрудник затрачивает около 10 % рабочего времени. При работе 7 сотрудников они тратят  $7 * 54000 * 10\% = 37800$  руб. в месяц.

Экономическая эффективность использования электронного документооборота в учреждении численностью 7 сотрудников:

в месяц – 37800 руб;

в год – 453600 руб.

Это та сумма, которая высвобождается из валовых затрат при использовании электронного документооборота и направляется в развитие умений и дополнительных навыков сотрудников отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга.

Для представления возможного экономического эффекта, воспользуемся

следующими гипотетическими расчетами, основанными на оценке труда служащего при работе с документами по традиционной бумажной технологии.

Отметим основные аспекты работы сотрудника с документами:

- средний сотрудник выполняет в день 10 операций по поиску различных документов;
- поиск одного документа занимает в среднем 2 минуты;
- в 10 % случаев сотрудник не находит нужный документ;
- в случае если документ не был найден сразу, на его поиски тратится еще 2 минуты дополнительно;
- если документ все-таки не найден, сотрудник переключается на иную работу;
- средняя годовая зарплата сотрудника 660000 в год;
- накладные расходы на содержание сотрудника (налоги и пр.) 100%.

Ниже приведем расчет экономии:

$(10 \text{ раз/день} \times 2 \text{ мин.} + 10 \text{ раз/день} \times 10\% \times 2 \text{ минуты}) \times 1/(8 \text{ час.} \times 60 \text{ мин.})$   
 $\times 1320000 = 60500 \text{ руб.}$

Итог: если внедрить электронную систему управления документами, то получается 60500 руб. экономии в год в расчете на одного сотрудника.

В отделе по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга работает 7 сотрудников, и все они работают с документами, то есть экономия составит 726000 руб. в год.

Экономия времени на различные операции:

- 20 % – поиск и ожидание поступления документов;
- 20 % – согласование и утверждение документов;
- 10 % – передача документов между подразделениями;
- 10 % – подготовка стандартных отчетов о перемещениях документов.

В целом внедрение автоматизированной системы позволит существенно сэкономить средства отдела, и данная экономия почти покрывает все расходы на ее внедрение уже в первый год, т.е. со следующего года данная система начнет быть эффективной в экономическом плане.

В заключении хочу отметить, что повышение качества государственных услуг является неотъемлемой составляющей развития общества. Оно способствует улучшению жизни граждан, повышению прозрачности и эффективности государственных органов, а также укреплению доверия к власти. Государство, стремящееся к процветанию своих граждан, должно делать все возможное для повышения качества предоставляемых услуг.

## Заключение

Таким образом, под государственной услугой понимается специальная деятельность органов, а также различных государственных учреждений, государственных внебюджетных фондов, которую государство реализует, если есть конкретный запрос со стороны потребителей.

Государственные услуги выступают в качестве фактора, повышающего качество жизни граждан страны. Современное развитие показывает стремление к повышению качества оказания данных услуг, как для физических, так и юридических лиц. В настоящее время развитие государственных услуг, повышение их качества являются одной из приоритетных целей деятельности государства. Повышение качества государственных услуг должно приводить к росту уровня удовлетворенности населения работой органов государственного и муниципального управления. Российской Федерации необходимо стремиться к тому, что услуги в первую очередь должны обладать высоким сервисом для населения и поэтому конкретно граждане должны играть большую роль в разработке новых государственных и муниципальных услуг формируя запрос в государственные и муниципальные органы на те или иные услуги, что характерно для государств, придерживающихся концепции «сервисного государства».

Отдел по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга расположен по адресу: 192238, г. Санкт-Петербург, ул. Белы Куна, д. 16.

Отдел занимается предоставлением следующих услуг:

- оформление приглашений на въезд в Российскую Федерацию;
- выдача разрешения на временное проживание;
- выдача вида на жительство;
- предоставление статуса вынужденного переселенца;
- признание беженцем и предоставление временного убежища;
- выдача или замена паспорта гражданина РФ;

- оформление и выдача загранпаспорта;
- регистрационный учет
- предоставление адресно-справочной информации.

Все основные показатели деятельности отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга за 2022-2023 гг. имеют положительную динамику, что показывает эффективность его работы.

Можно отметить, что за исследуемый период произошло увеличение его персонала с 19 до 20 человек или на 5 %, помимо этого увеличилась и среднемесячная заработная плата сотрудников учреждения, которая составила в 2023 году 62 тыс. руб. по сравнению с 55 тыс. руб. в предыдущем году, увеличение произошло на 7 тыс. или на 12,7 %.

За исследуемый период произошло увеличение количества оказанных услуг на 1116 штук или 6,4 %. Согласно мониторинга удовлетворенности качеством услуг отдела также произошло увеличение, если в 2022 году 65 % потребителей услуг остались довольны качеством данных услуг, то в 2023 году данный показатель вырос на 3 процента, что свидетельствует о росте качества.

В целом проведенный анализ показывает рост объемов и эффективности деятельности учреждения, связано это с планомерной работой государства в области повышения качества услуг.

Для оценки качества оказываемых отелом услуг был проведен специальный опрос, на основании которого сформированы определенные выводы. Целью опроса было выяснения отношения граждан к качеству оказываемых государственных в отделе по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга. Исследование проходило с помощью анкетного опроса, потребителям услуг отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга предлагалось ответить на ряд вопросов для выяснения качества данных услуг.

Развитие оказания государственных услуг приводит к повышению их качества и удовлетворённости среди физических и юридических лиц, но все равно можно говорить о наличии определенных проблем в данной сфере.

Проведенное исследование относительно качества и доступности услуг, предоставляемых в отдел по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга показало, что в целом обратившиеся за получением услуг были удовлетворены их качеством об этом высказалось 80 % опрошенных, в то время остались недовольными только 20,0 %, при этом большинство опрошенных оценили работу отдела на 5 (36,67 %), на 4 (30,0 %), поэтому можно сделать вывод об общем уровне удовлетворения от работы отдела в данном направлении. Среди проблем респонденты выделили то, что сложно заполнять необходимые бланки и заявления, об этом высказались 26,67 %, еще 23,3 % пожаловались на длительный срок получения услуги, были жалобы и на невозможность получения муниципальной услуги в электронном виде. Все это свидетельствует о необходимости совершенствования качества и доступности предоставления услуг населению отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга.

Для повышения качества услуг, оказываемых отделом, было предложено внедрить в его деятельность информационную систему АИС.

Предполагаемыми эффектами от внедрения, станут следующие:

Для граждан:

- упрощение процесса получения услуги;
- сокращение времени получения услуги в отделе по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга;
- бронирование времени получения услуги;
- возможность посещения отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга в on-line режиме;
- обеспечение прозрачности предоставления услуги.

Для сотрудников отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга:

- сокращение времени приема заявителей;
- сокращение числа принимаемых заявителей;
- упрощение процесса регистрации услуги;

– упрощение поиска и выдачи повторного документа подтверждающего регистрацию записи акта.

Помимо этого внедрение АИС позволит существенно сэкономить средства отдела, и данная экономия почти покроет все расходы на ее внедрение уже в первый год, т.е. со следующего года данная система начнет быть эффективной в экономическом плане.

Повышение эффективности качества государственных услуг будет положительно сказываться на развитии взаимоотношении власти с населением, повышать лояльность граждан к органам государственного и муниципального управления.

## Список использованной литературы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ, от 14.03.2020 №1-ФКЗ) // Российская газета. – 4 июля 2020 г. – № 144.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ (ред. 11.03.2024) // Российская газета. – 8 декабря 1994 г. – № 238-239.
3. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ (ред. 26.02.2024) // Российская газета. – 12 августа 1998 г. – № 153-154.
4. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 04.08.2023) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // Российская газета – № 95. – 5.05.2006.
5. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 25.12.2023) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Российская газета. – № 168. – 30.07.2010.
6. Аванесян Н.Э. Государственные и муниципальные услуги в контексте реформы общественного сектора в Российской Федерации // Аллея науки. – 2023. – Т. 1. – № 2 (77). – С. 62-71.
7. Андроняк И.А. Пути совершенствования правовой составляющей обеспечения безопасного предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме // Евразийский юридический журнал. – 2021. – № 10(161). – С. 138-139.
8. Гавриков Ф.А., Якунин А.С. Электронное правительство и повышение качества предоставления государственных услуг // Российская наука и образование сегодня: проблемы и перспективы. – 2023. – № 1 (49). – С. 66-71.
9. Должикова А.В., Макарова Д.С. Основные вопросы по осуществлению

государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации // *Мировая наука*. – 2021. – № 5 (50). – С. 46-50.

10. Ежевский А.Г. Государственные услуги как инструмент обеспечения прав и свобод человека и гражданина // *Вестник науки*. – 2023. – Т. 5. – № 6 (63). – С. 174-180.

11. Еремина О.С. Анализ подходов к исследованию государственных и муниципальных услуг // *Университетские чтения – 2021 : Материалы научно-методических чтений ПГУ*. – Пятигорск, 2021. – С. 83-88.

12. Иванова О.Е., Князева В.Ж. Зарубежный опыт предоставления государственных и муниципальных услуг в цифровом формате // *Актуальные проблемы менеджмента, экономики и экономической безопасности : сборник материалов IV Международной научной конференции*. ФГБОУ ВО «Челябинский государственный университет», Костанайский филиал. – Чебоксары, 2022. – С. 155-157.

13. Карамашева О.А., Трусов Н.С. Система предоставления государственных услуг // *Тенденции, факторы и механизмы повышения результативности отечественной науки : сборник статей Всероссийской научно-практической конференции с международным участием*. – Уфа, 2023. – С. 83-85.

14. Киприянова Д.А., Кузнецова П.Ю. Направления совершенствования оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых МФЦ // *Современный город: власть, управление, экономика*. – 2021. – Т. 1. – С. 31-39.

15. Козловец О.И. Совершенствование предоставления государственных услуг // *Форум*. – 2023. – № 3 (29). – С. 112-115.

16. Краснобаева Л.А. Зарубежный опыт цифровизации государственных услуг // – Минск, 2022. – С. 227-232.

17. Кувалдина А.В. О системе предоставления государственных услуг в Российской Федерации // *Молодой ученый*. – 2020. – № 45 (335). – С. 115-117.

18. Кузнецова П.Ю. Совершенствование методов предоставления государственных и муниципальных услуг как фактор снижения коррупции //

Вестник Кемеровского государственного университета. Серия: Гуманитарные и общественные науки. – 2023. – Т. 7. – № 2 (26). – С. 204-213.

19. Луговской Р.А. Зарубежный опыт развития государственных и муниципальных услуг // Материалы Ивановских чтений. – 2022. – № 3 (38). – С. 68-70.

20. Максименко К.А. Совершенствование предоставления государственных муниципальных услуг: программный подход // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2022. – № 3-2 (85). – С. 9-11.

21. Малкин В.Ю. Совершенствование механизма процесса предоставления единых государственных услуг // Актуальные направления научных исследований XXI века: теория и практика. – 2023. – Т. 11. – № 1 (60). – С. 8-18.

22. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг : учеб. пособие / С.Н. Костина, Г.А. Банных, Л.И. Воронина; [под общ. ред. С.Н. Костиной] ; М-во науки и высш. Образования Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т.– Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2019. – 123 с.

23. Поляков С.В. Качество государственных и муниципальных услуг, проблемы его оценки // Прикладные цифровые технологии и системы XXI века: экономика, менеджмент, управление персоналом, информационная безопасность, право : материалы II Межрегиональной научно-практической конференции. – Владимир, 2023. – С. 70-78.

24. Санович М.А., Носков Д.Н. Организация деятельности КОГАУ МФЦ как субъекта государственных и муниципальных услуг // Актуальные вопросы современной экономики. – 2021. – № 11. – С. 976-981.

25. Смирнова Т.В. Эффективность государственных и муниципальных услуг в регионах: социологический анализ // Вестник Удмуртского университета. Социология. Политология. Международные отношения. – 2022. – Т. 6. – № 1. – С. 19-28.

26. Соболева Е.С., Чекменева Е.В. Совершенствование системы предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах (на примере Краснодарского края) //

Актуальные проблемы международных отношений в условиях формирования мультиполярного мира : сборник научных статей 10-й Международной научно-практической конференции. – Курск, 2021. – С. 375-383.

27. Тахумова А.А., Тахумова А.А., Агибалова В.Г. Государственные и муниципальные услуги: проблемы правоприменения // Актуальные научные исследования в современном мире. – 2021. – № 10-9 (78). – С. 71-74.

28. Тимофеева С.В. Проблемы организации деятельности по предоставлению государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах // Вестник Чебоксарского филиала Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – 2021. – № 3 (26). – С. 17-29.

29. Толстова И.Э., Толочкина А.Ю. Предоставление государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации: современное состояние // Теория и практика современной аграрной науки : сборник IV национальной (всероссийской) научной конференции с международным участием. Новосибирский государственный аграрный университет. – Новосибирск, 2021. – С. 1618-1623.

30. Трыканова С.А. Направления совершенствования организационно-правовых подходов к повышению результативности предоставления государственных и муниципальных услуг на региональном уровне // Образование. Наука. Научные кадры. – 2022. – № 1. – С. 97-100.

31. Угорелова Е.С. Аспекты внедрения и совершенствования информационно-коммуникационных технологий в сфере оказания государственных и муниципальных услуг // Трибуна ученого. – 2021. – № 10. – С. 111-115.

32. Ушакова А.Н., Попиков А.А. Совершенствование деятельности МФЦ как субъекта предоставления государственных и муниципальных услуг // Вестник Воронежского института экономики и социального управления. – 2021. – № 4. – С. 19-25.

33. Федосеева К.П. Показатели, характеризующие качество

государственных (муниципальных) услуг в сфере молодежной политики // Финансы и управление. – 2021. – № 2. – С. 1-14.

34. Федулова В.Р. Совершенствование процесса предоставления госуслуг в условиях цифровой трансформации // Информационные и инновационные технологии в науке и образовании : материалы V Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. К 65-летию Таганрогского института имени А.П. Чехова. – Ростов-на-Дону, 2021. – С. 612-616.

35. Хромых М.И. Теоретические аспекты управления государственными и муниципальными услугами на базе многофункциональных центров // Экономика и управление: актуальные вопросы теории и практики : материалы XVII международной научно-практической конференции текстовое электронное издание. – Краснодар, 2021. – С. 433-437.

36. Шелоумова А.А., Саттарова И.В. Сущность, классификация и мониторинг предоставления государственных и муниципальных услуг // Вестник Совета молодых ученых Рязанского государственного агротехнологического университета имени П.А. Костычева. – 2021. – № 1 (12). – С. 51-55.

37. Юмашева Р.Х. Многофункциональные центры как технология повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг // Юридическая наука и практика в XXI веке : материалы II международной научно-практической конференции студентов. – Омск, 2021. – С. 12-16.

38. Янковая В.Ф. Реестровая модель предоставления государственных и муниципальных услуг // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2022. – № 5. – С. 71-78.

39. Официальный сайт УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://xn--g1alimd.78.xn--b1aew.xn--p1ai/umvd/podrazd/item/18015655> – Загл. с экрана.

Анкета исследования качества предоставления государственных и муниципальных услуг в отделе по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга

1. Ваш пол

мужской

женский

2. Ваш возраст

до 30 лет

30-45 лет

свыше 45 лет

3. Сколько раз Вам пришлось обратиться для получения государственных и муниципальных услуг в год?

1-2 раза

3-4 раза

больше 5-ти раз

4. Сколько времени Вы потратили в очереди на ожидание приема при подаче заявления для получения государственных и муниципальных услуг?

менее 15 минут

15-30 минут

более 30 минут

5. Требовали ли с Вас дополнительные документы и справки, которые находятся в распоряжении других органов власти?

да

нет

6. С какими проблемами Вы столкнулись при получении государственных и муниципальных услуг?

сложность заполнения бланков заявлений

- длительный срок получения
- большие очереди
- невозможность получить муниципальную услугу в электронной форме
- невозможность получения услуги в отделе по вопросам миграции

УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга

- отсутствие проблем

7. Укажите источники получения информации о предоставлении государственных и муниципальных услуг:

- информационные стенды
- консультации сотрудников
- официальный сайт органа местного самоуправления
- Единый портал государственных и муниципальных услуг
- Отдел по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району

г. Санкт-Петербурга

- публикации в СМИ
- отзывы родственников и знакомых

8. Каким образом Вы подали запрос о получении государственных и муниципальных услуг?

- лично в письменном виде сотруднику органа местного самоуправления
- через Единый портал государственных и муниципальных услуг
- через отдел по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга услуги почтовой связи

- официальный сайт органа местного самоуправления

9. Приходилось ли Вам жаловаться на качество предоставления государственных и муниципальных услуг?

- да
- нет

10. Оцените по 5-ти бальной системе уровень оказания государственных и муниципальных услуг

1 балл

2

3

4

5

11. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления государственных и муниципальных услуг?

да

нет

Благодарим за участие в опросе!