



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**инновационных технологий управления в государственной сфере
и бизнесе**

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

(бакалаврская работа)

Основные тенденции формирования и развития современной системы
управления.

Семенов Виктор Викторович

доктор экономических наук, профессор

Глазов Михаил Михайлович

допускаю»

кафедрой

доктор экономических наук, профессор
Фирова Ирина Павловна

27 июня 2023г.

Санкт – Петербург
2023

Оглавление

Введение	4
1. Теоретические основы формирования и развития современной системы государственного управления РФ	8
1.1 Понятие и особенности государственного управления РФ	8
1.2 Эффективность системы государственного управления РФ	15
1.3 Особенности формирования и развития государственного управления РФ	21
2. Анализ практики формирования и развития системы государственного управления на примере Санкт-Петербургского государственного казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (СПб ГКУ «МФЦ») Кронштадтского района	30
2.1 Характеристика деятельности СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района	30
2.2 Оценка системы предоставления государственных и муниципальных услуг населению	38
3. Разработка предложений по совершенствованию системы государственного управления СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района	54
3.1 Направления совершенствования государственного управления путем организации предоставления государственных и муниципальных услуг	54
3.2 Паспорт программы совершенствования организации предоставления государственных и муниципальных услуг населению на базе многофункционального центра	57
Заключение	66
Список использованной литературы	70
Приложение 1. Анкета опроса исследования системы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ	74

Введение

Актуальность темы исследования определена тем, что институт государства в условиях современного мира является основным фактором общественного развития. Это связано с тем, что он, ввиду своего верховенства в структуре власти социумов, способен концентрировать в своих руках такие объемы различного рода ресурсов, которые, при условии сознательного и целенаправленного использования, могут обеспечить прорывное развитие любой сферы общественного жизнедеятельности. Кроме того, ввиду наличия исторически сформировавшейся функции государства по оформлению системы взаимодействия между индивидами, оно способно обозначать в качестве общеобязательных такие модели социального, экономического и политического поведения, которые также могут привести к общественному развитию.

Всю совокупность властной активности государства по управлению жизнедеятельностью общества называют государственным управлением. Государственное управление жизнью социума может приводить не только к благоприятным последствиям. Неадекватное воздействие на социум, управленческая активность, которая не согласуется с требованиями общественной практики, то есть неэффективное государственное управление может снижать темпы развития общества, формировать для него менее благоприятный сценарий будущего.

В истории человечества существует множество примеров, подтверждающих такую точку зрения на роль государства в жизни общества. Среди положительных примеров государственного управления выделяются такие страны, как Китайская Народная Республика, Корейская Республика, Сингапур, Япония и др. Для того чтобы избежать негативных последствий, создаваемых в результате просчетов государственного аппарата в администрировании жизни общества необходимо постоянно осуществлять оценку качества функционирования государственных структур, реализуемой

ими управленческой линии, предлагать меры по повышению эффективности и результативности их функционирования.

В современных экономических и политических условиях развития российского государства, одним из приоритетных направлений демократического развития общества и процветания экономики является обеспечение высокой эффективности государственного управления, в том числе реализация объективной административной реформы и планомерный переход к сервисному государству.

Одной из фундаментальных основ государственного управления является система предоставления государственных и муниципальных услуг, поэтому проблематика государственных и муниципальных услуг и ее разрешение, определяет ориентацию для успешного социально-экономического развития страны.

Таким образом, важнейшей задачей при построении всей системы сервисного государства определено создание современных, доступных и удобных инструментов предоставления государственных и муниципальных услуг. Самым масштабным проектом в процессе реализации административной реформы стала организация сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг. Роль и социальная значимость данных центров в повседневной жизни общества стремительно растет. Но, несмотря на то, что введение и функционирование многофункциональных центров обладает целым рядом преимуществ для заявителей (получение услуг становится более доступным, уменьшается период их получения, минимизируется число документов, нужных для получения услуг и т. д.), деятельность данных центров сопряжена с постоянным решением организационных задач, требующих оперативных и своевременных мероприятий.

Интерес ученых к изучению аспектов категории «государственное» и проблем системы государственного управления проявляется во многих работах отечественных авторов, таких как: Ю.В. Гимазова, Н.А. Омельченко, Д.Н.

Дубровский, Л.И. Воронина, С.Н. Костина, А.В. Томильцев, В.И. Осейчук, С.Е. Прокофьев, М.Н. Тонят, В.В. Воскресенская, Н.Н. Щербинина и др.

Критический анализ научной и правовой литературы в области исследования сферы государственного управления, показал, что основы теоретического осмысления проблем государственного управления в современных информационных источниках рассмотрены достаточно глубоко, но при этом отслеживается явная нехватка конкретных практических предложений по совершенствованию системы государственного управления. Это обуславливает недостаточно глубокую степень изученности данного вопроса и определяет проблемное поле исследования.

Таким образом, целью исследования является - изучение основных тенденций формирования и развития современной системы государственного управления.

Для достижения поставленной цели исследования необходимо решить следующие задачи:

- 1) раскрыть теоретические основы формирования и развития современной системы государственного управления;
- 2) провести анализ практики формирования и развития системы государственного управления на примере СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района;
- 3) разработать предложения по совершенствованию системы государственного управления СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района.

Объектом исследования выбрано Санкт-Петербургское государственное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (СПб ГКУ «МФЦ») Кронштадтского района.

Предметом исследования в работе является процесс организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе объекта исследования.

Теоретическую, нормативную, информационную и эмпирическую базу для

написания выпускной квалификационной работы составили учебная, научная и правовая литература, исследования российских аналитиков, законодательные документы, регламентирующие процесс государственного управления в Российской Федерации, в том числе система нормативно-правовых актов Санкт-Петербурга и Ленинградской области, общедоступные статистические данные Министерства экономического развития Российской Федерации, внутренние юридические, экономические, финансовые, статистические и кадровые документы МФЦ, в рамках которого производилось исследование, а так же информационные ресурсы сети Интернет.

Достижение цели и решение поставленных задач исследования возможно при помощи следующих методов исследования:

– стандартизированных способов изучения, сопоставления, анализа, отбора и обработки научной литературы, нормативно-правовой документации и внутренних документов Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Кронштадтского района;

– социально-экономического метода исследования информации - оценка эффективности;

– классического метода сбора эмпирических данных - анкетирование;

– методов обработки материалов: сравнительного, структурного анализа;

– графических и табличных методов моделирования данных с помощью компьютерной программы Microsoft Excel.

Структура работы обусловлена поставленной целью и задачами и состоит из трех глав, включающих шесть параграфов, введения, заключения и списка литературы.

1. Теоретические основы формирования и развития современной системы государственного управления РФ

1.1 Понятие и особенности государственного управления РФ

Государственное управление представляет собой вид публичной власти, реализуемый органами государственного управления федерального и регионального уровня с целью обеспечения социально-экономического развития государства и его укрупненных территориальных единиц в соответствии с интересами и потребностями населения [17, с.52].

Государственное управление является воплощением деятельности органов государственного управления и должностных лиц, состоящей в практической реализации стратегий развития общества и укрепления государства.

Понятие государственного управления носит дискуссионный характер, поскольку не имеет законодательно закреплённого содержания [12, с.88]. Данное понятие трактуется специалистами как в широком, так и в узком смысле.

В первом случае под государственным управлением понимают целостную сферу деятельности государственной власти, различных ветвей этой власти, органов и должностных лиц. Государственное управление выступает в качестве воздействия государства практического, организующего и регулирующего характера на жизнедеятельность общества для ее сохранения, упорядочивания, преобразования на основе использования властной силы.

Также государственное управление характеризуется как воздействие целенаправленного организационно-регулирующего характера на различные процессы, протекающие в обществе, деятельность и отношения граждан.

Государственное управление также можно рассматривать как деятельность, направленную на реализацию полномочий законодательного, исполнительного, судебного и нового властного характера, осуществляемых для обеспечения исполнения функций государства по отношению к обществу или его отдельным частям [11, с.60].

Государственное управление представляет собой процесс регулирования внутригосударственных отношений за счет распределения сфер влияния между ветвями власти и территориальными уровнями управления.

Во втором случае понятие государственного управления призвано характеризовать управленческую деятельность, осуществляемую органами государственного управления их должностными лицами. В этом смысле государственное управление характеризует исполнительную ветвь власти.

Государственное управление в узком смысле представляет собой управленческую деятельность исполнительно-распорядительных органов, состоящую в воздействии этих органов на управляемый объект либо приведение его в состояние, соответствующее достижению определенных целей развития. Инструментами достижения цели в этом случае выступают нормативно-правовые акты, организационно-контрольные мероприятия.

Государственное управление имеет следующие структурные компоненты:

- 1) Субъект государственного управления - государство в целом, либо его различные органы, наделенные государственно-властными полномочиями;
- 2) Объект государственного управления - общество в целом, либо его отдельные социальные группы и организации, конкретные индивиды;
- 3) Процесс управляющего воздействия субъекта государственного управления на его объект - целенаправленное воздействие государства на общество, ориентированное на реализацию целей государственного управления;
- 4) Цель управляющего воздействия - представляет собой видение конечных результатов управляющего воздействия государства на общество, сформулированное государственным аппаратом. Это желаемое состояние управляемого объекта, на достижение коего направлены управленческие усилия.

По поводу цели необходимо отметить, что она представляет собой субъективное отражение объективной реальности со стороны политической элиты данной страны. Это приводит к тому, что управленцами могут выдвигаться мнимые цели государственного управления, которые никто на практике не стремится достигать. Также это может приводить к

формулированию элитой таких целей управления, которые были бы отличны от целей, провозглашаемых различными концепциями, оценивающими эффективность государственного управления.

В связи с этим может возникнуть ситуация, когда государство будет успешно достигать тех целей, которые не входят в комплекс целей концепции, оценивающей эффективность государственного управления. Это приведет к тому, что эффективность государственного управления с точки зрения данной концепции будет падать, тогда как объективно, эффективность государственного управления, заключающаяся в соотношении полученного результата с затраченными ресурсами, будет расти.

Государство, как сложная социальная система, всегда имеет в качестве целей своего функционирования ни одну цель, а комплекс целей, который оно стремится достичь. Государственный аппарат имеет множество целей в различных сферах общественной жизнедеятельности: социальной, экономической, политической, духовной [12, с.78].

Реализация этих целей достигается посредством конкретных государственных политик: социальной политики, экономической политики, идеологической политики. Для оценки уровня эффективности проводимых частных государственных политик используются специализированные концепции, которые не будут рассматриваться в рамках данной работы. Тут будут анализироваться и применяться только интегральные концепции оценки эффективности государственного управления.

Цели могут классифицироваться по масштабу (национальные цели, государственные цели, региональные цели, корпоративные цели, коллективные и индивидуальные цели), по длительности реализации (долгосрочные цели, среднесрочные цели и краткосрочные цели).

Ввиду наличия у государства масштабных и труднореализуемых в краткосрочный период целей, а также необходимости публичного оглашения этих целей и отчета перед общественностью об успешности их реализации, все государства имеют плановую документацию. В ней официально изложены цели

государственного управления в определенной сфере, обозначены временные сроки, в которые будут достигнуты эти самые цели, обозначены должностные лица, отвечающие за их реализацию и аудит успешности их реализации. В Российской Федерации это планирование формализовано в виде федеральных целевых программ.

5) Методы управляющего воздействия - приемы и стили управления используются государством в процессе управляющего воздействия на объект. Это способы управляющего воздействия власти на общественные процессы, его социальные группы, организации и конкретных индивидов.

Среди методов государственного управления выделяют следующие:

1. Административные методы управления выражаются в форме приказов социуму со стороны государства. Суть этого метода заключается в требованиях определенного поведения, а также санкциях, в том числе силовых, за неподчинение этому требованию гражданами;

2. Организационный метод управления заключается в создании новых структурных элементов, изменении существующей структуры государственного аппарата, перераспределение полномочий между ними;

3. Экономические методы управления выражаются через воздействие на социально-экономические показатели жизнедеятельности социума. Формирование определенной бюджетной политики, системы регулирования экономической активности, перераспределение экономических ресурсов;

4. Социально-политические методы управления представляют собой воздействие на социальные факторы, порождающие политическую активность населения, либо останавливающие эту активность;

5. Идеологические методы управления заключаются в сознательном воздействии государственного аппарата на ценности населения, либо формирование и внедрение собственной системы ценностей и комплекса идеологием в сознание масс, посредством пропаганды;

6. Информационные методы управления реализуются посредством распространения информации различного вида: служебной, агитационной,

пропагандистской, массового информирования [25, с.147];

б) Ресурсы управляющего воздействия - экономические, финансовые, информационные, силовые и другие материальные и нематериальные ресурсы, используемые в качестве средства реализации управляющего воздействия.

Необходимо отметить, что в успешном целедостижения задач управляющего воздействия государства на общество важнейшую роль играет оптимальность соотношения сформулированных целей с выбранными методами управления, а также наличием ресурсов, которые могли бы обеспечить реализацию именно этого метода управления.

Большинство концепций, оценивающих эффективность государственного управления основным своим содержанием, имеют комплекс целей управляющего воздействия, которые должны достигаться в процессе управления. Относительно же ресурсов и методов, используемых государственной властью, они хранят молчание. Можно сказать, что ресурсы и методы представляют собой вариативный элемент государственной политики, который ввиду наличия устоявшихся целей, может меняться от случая к случаю, исходя из наличествующей управленческой ситуации. Это приводит к мысли о том, что, говоря о вопросах повышения эффективности государственного управления, необходимо акцентировать внимание на используемых в управленческой практике методах и ресурсах управления.

Государственное управление представляет собой особый вид управления, отличительные черты коего заключаются в следующем:

1) Государственное управление - это социальное, политическое явление, вид общественной деятельности, связанной с осуществлением государственной власти в стране на основе ее разделения на законодательную, исполнительную и судебную;

2) Государственное управление имеет процессуальный характер, который охватывает процессы определения целей, направление целей и осуществление целей;

3) Государственное управление - это систематически осуществляемое

целенаправленное влияние государства на общественную систему в целом, на состояние и развитие общественных процесс, на сознание, поведение и деятельность лица и гражданина с целью реализации государственной политики, выработанной политической системой и законодательно закрепленной в интересах оптимального функционирования и развития общества, всех сфер его жизнедеятельности;

4) Цели и функции государственного управления адекватны целям, задачам и функциям государства и составляют совокупность задач, сформированных политической системой.

5) Государственное управление имеет в качестве своей отличительной черты то, что оно имеет в качестве средства своей реализации, наряду с прочими, силу армейских и правоохранительных структур.

6) Процессу государственного управления свойственно юридически оформлять свои решения, придавать им нормативно-правовую форму. Он, в большинстве своем, имеет публичный и открытый характер протекания.

Государство функционирует как единая целостная система, ему присущи системные характеристики: оно представляет собой целостность, состоящую из элементов, находящихся в структурированном взаимодействии между собой; она расположена в условиях внешней среды [18, с.52].

Государство, как и всякая другая система, находится в состоянии постоянного взаимодействия с внешней средой. Система преобразует определенные ресурсы в результаты. Говоря о государстве можно сказать о том, что оно преобразует запросы населения в управленческие решения, которые будут предопределять в будущем функционирование общества, служить фактором его развития, либо стагнации.

Государственное управление как система имеет определенную структуру. Этой структуре свойственны следующие подсистемы:

1) Институциональная подсистема - это компонент системы государственного управления, которому свойственно наличие формализованной системы институтов управления;

2) Нормативно-правовая подсистема - фундаментальная основа госуправления, выражающаяся в комплексе нормативно-правовых актов, которые предопределяют высокую степень регламентации процессов, происходящих в рамках реализации государственно-управленческой деятельности.

3) Коммуникативная подсистема - ее элементами являются формальные и неформальные отношения, возникающие между субъектами государственного управления в процессе реализации своей управленческой деятельности;

4) Функционально-структурная подсистема - выражает существующее в данный момент распределение функций между различными структурными элементами системы государственного управления. Свойства данной подсистемы позволяют делать выводы о форме государственного устройства, уровнях его централизации и децентрализации;

5) Профессионально-кадровая подсистема - имеет в качестве своих элементов конкретных чиновников, со свойственным им уровнем профессионализма. Эта подсистема имеет важнейшее для успешного достижения целей государственного управления;

6) Профессионально-культурная подсистема - выражает профессиональную культуру государственных управленцев.

7) Научно-технологическая подсистема - представляет собой теоретические знания в области государственного управления, используемые в управленческой деятельности. На практике оно выражается в привлечении экспертных мнений перед созданием управленческого решения, его научную проработку [12, с.96].

Таким образом, задачи государственного управления состоят в регулировании общественных отношений, управлении общественными и собственными делами.

1.2 Эффективность системы государственного управления РФ

Важнейшей характеристикой государственного управления является степень его эффективности. Под эффективностью государственного управления имеется в виду ее действенность, результативность, экономность и гибкость. Необходимо отметить, что в отношении данного вопроса сформировалось два подхода: «первый анализирует уровень деятельности (соотношение «затраты - выпуск») при этом в тени остаются итоги деятельности, либо все внимание уделяется результатам, без учета затрат на их выполнение».

Во втором подходе ведущее значение имеет понятие результативности государственного управления - степень целедостижения сформированных государственным аппаратом задач. Этот термин имеет более узкое значение, так как под эффективностью государственного управления имеется в виду соотношения степени результативности управления с затратами на достижение данного результата.

Необходимо отметить, что, хотя второй обозначенный подход, на первый взгляд является более разумным, так он позволяет осуществлять калькуляцию управленческих решений с точки зрения их затрат и выгод, а значит и выявлять степень эффективности управления, он, при этом, грешит экономизмом. Оценка деятельности государственного аппарата с позиций экономической выгоды имеет множество ограничений, заключающихся в том, что, во-первых, для реализации данной формы управления привлекаются такого рода ресурсы, которые с трудом могут быть посчитаны (степень доверия населения к органам власти, манипуляция общественным мнением, спекуляция на социальных ценностях). Во-вторых, государственное управление в результате своей деятельности может создавать такой продукт, который даже ввиду своей экономической эффективности может характеризоваться социально-политической безрезультативностью [19, с.185].

Этот вопрос связан с положением экономики, которое говорит о

невозможности осуществлять ценообразование для общественных благ в рамках исключительно рыночного взаимодействия - нельзя определить цену правопорядка, отсутствия массовых заболеваний, политической стабильности. Значит нельзя определить насколько эффективно достигаются эти самые правопорядок и отсутствие массовых заболеваний. Тут можно говорить о правопорядке и здоровье нации только как о результатах государственной политики, а значит ее результативности.

То есть о результативности государственного управления можно говорить во всех его проявлениях, тогда как перейти на уровень оценки эффективности управления можно только в некоторых видах государственного управления, в основном в экономической и финансовой сферах.

Нужно отметить, что современная наука стремится преодолеть эту проблему. Основным средством тут является стремление придать каждому явлению объективной реальности денежный эквивалент, например, посчитать стоимость человеческой жизни.

Важнейшую роль в определении результативности и эффективности государственного управления играет вопрос об определении их критериев, а также их показателей.

Относительно критериев эффективности управления существует в массовой, а также профессиональной среде, существует множество спекуляций, которые пытаются продавить идею о наличии в современном мире самих собой разумеющихся критериев эффективности государственного управления. Понятно, что такого рода утверждения являются всего лишь спекуляцией, позволяющих тем или иным социальным группам свои представления об эффективности в качестве общепризнанных. Подлинные критерии эффективности государственного управления, которые бы позволили осуществлять непредвзятую оценку функционирования государственного аппарата, требуют непредвзятого теоретического анализа со стороны научного сообщества. Только оно способно сформировать валидный комплекс критериев оценки эффективности государственного управления.

Под критериями эффективности государственного управления имеется в виду признак, на фундаменте которого оценивается эффективность системы государственного управления в целом, либо отдельно взятых управленческих решений. Он представляет собой признак, при помощи анализа коего можно определить качество управления [25, с.130].

Ввиду отмеченного выше тезиса о том отсутствии возможно посчитать затраты и выгоды от каждого управленческого решения, в современном мире стали преобладать критерии оценки эффективности, которые пытаются определить именно результативность управления, через выявления влияния тех или иных решений на качество жизни населения страны. Этот подход к определению уровня эффективности управления является более универсальным, по сравнению с подходом, пытающим свести результативность государственной политики к экономическим показателям.

В управленческой науке принято выделять следующие виды критериев результативности государственного управления:

1. Ценностно-рациональный критерий - оценивает результативность на уровне государственных стратегий развития. Выявляет степень соответствия результатов управленческих решений государственным интересам и общественным ценностям;

2. Целерациональный критерий - оценивает результативность на уровне конкретных государственных программ развития. Выявляет степень соответствия конечных результатов комплекса управленческих решений поставленным конкретной программой развития целям;

3. Прагматический критерий - оценивает результативность на уровне конкретных управленческих решений. Определяет степень соответствия результатов управленческого решения, тем задачам, которые были заложены в данный акт в качестве цели этого решения [12, с.114].

Говоря о критериях эффективности государственного управления отмечают следующие критерии:

1. Целеориентированность - выражается в степени соответствия

управляющих воздействия целям, исходящим из функционального положения государства в обществе. Исследуется путем анализа деятельности организации с точки зрения соответствия целевой направленности ее существования;

2. Временной - определяется тем временем, которое необходимо государственному, а также системе государственного управления, на формирование комплекса целей своего функционирования и реализацию этих целей.

3. Сложности организации субъекта управляющего воздействия – определяется уровнем сложности структуры государственного управления, количеством элементов государственного аппарата, которые необходимо задействовать для формирования и реализации той или иной цели государственного управления;

4. Издержки на обеспечение функционирования государственного аппарата, а также результативной деятельности системы государственного управления. К ним относятся расходы на покупку и поддержание оборудования, счета по используемой государственным аппаратом недвижимостью, зарплаты государственным служащим.

В качестве факторов, предопределяющих эффективность функционирования системы государственного управления можно отнести:

1. Систему ценностей, характерную для данной страны;
2. Способ организации системы государственной власти;
3. Превалирующая в данном обществе система представлений о приемлемом стиле государственного управления, уровень политической активности населения, представления о кодексе чести государственного служащего;

4. Политические, социальные и экономические характеристики данного общества [14, с.83].

Наиболее популярным в современно мире в качестве комплекса критериев, оценивающих эффективность функционирования государственного аппарата, является индекс человеческого развития. Он был сформирована в рамках ООН.

Организация Объединенных Наций с 1990 года выпускает специализированные доклады о человеческом развитии.

Оценка эффективности государственного управления в рамках данного комплекса осуществляется на основании анализа индекса человеческого развития, который складывается на основании комбинации индексов:

1. Долголетия - средней ожидаемой продолжительности предстоящей жизни при рождении. ООН говорит о том, что всякое правительство должно стремиться обеспечить своим гражданам долгую, здоровую и полноценную жизнь;

2. Образованности - высчитывается уровень грамотности, а также полнота охвата обучением населения - государство должно содействовать росту уровня образованности своих граждан, давать им условия для обучения и свободного обмена информацией;

3. Уровня жизни - определяется через скорректированный реальный ВВП на душу населения - государственный аппарат должен обеспечивать население материальными ресурсами для их полноценного и достойного существования.

Анализ данного индекса позволяет выявить комплекс идей, которые лежат в основании его выстраивания. Они, безусловно, провозглашают идею о том, что государство является институцией основной целью существования коей является содействие развитию социума, обеспечение удовлетворения материальных и духовных потребностей общества. Выявить уровень эффективности государственной политики можно только на основании анализа тех изменений, которые произошли в объекте управления в результате властного воздействия на него со стороны государственного аппарата. То есть тут говорится, опять же, о результативности управления. Создателей данного индекса мало интересует то, за какую цену были «куплены» положительные изменения в социуме, важно только то, что эти изменения произошли.

Второй базисной идеей этого индекса является идея гуманизма и безусловности выбора. Под безусловностью выбора имеется ввиду то, что любой человек независимо от его культуры и социального положения всегда

предпочтет прожит долгую, здоровую и благополучную жизнь, чем жизнь короткую и неблагополучную.

Существует комплекс индикаторов эффективности государственного управления, создаваемый Всемирным банком. Посредством комплекса этих индикаторов можно выявлять характеристики уровня развития стран по тем или иным показателям, а также осуществлять сравнение состояния стран относительно этих же показателей. Всемирный банк формулирует следующие индикаторы эффективности государственного управления:

1. Выявляет экономические показатели страны: уровень бедности; размер государственного сектора; состояние инфраструктуры; состояние финансового сектора; состояние рынка труда; состояние частного сектора экономики и торговли; обозначает характеристики экономической политики данного государства;

2. Выявляет социальные показатели (уровень бедности, распределение потребления и доходов, состояние системы образования, состояние системы здравоохранения);

3. Обозначает состояние окружающей среды;

4. Обозначает характеристики налоговой и бюджетной политики государства.

Для успешного повышения эффективности функционирования государственного управления, государство и общество должно:

1. Стремиться обеспечить предельное соответствие между целями управляющего воздействия, инициируемого государственным аппаратом и потребностями общества;

2. Создавать наиболее эффективные формы взаимосвязи между государственным аппаратом и обществом, которые бы характеризовались динамичностью коммуникации, а также наличием контура обратной связи.

3. Постоянно содействовать снижению издержек, затрачиваемых на государственное управление, реализацию государственным аппаратом своих управленческих функций;

4. Содействовать внедрению в систему государственного управления новейших методов, форм и способов управленческой активности, которые бы способствовали повышению ее эффективности и результативности;

5. Осуществлять шаги по демократизации системы государственного управления, учитывать мнение объекта управления при создании управленческого курса;

6. Стремится выстраивать управленческую деятельность на основании достижений управленческой науки, осуществления постоянного научного мониторинга и оценки реализуемой управленческой практики;

7. Активно внедрять в государственное управление методы, которые бы максимально содействовали созданию у населения социально-психологического настроя ориентированного на максимальное участие в государственном управлении, а также надзоре за государственным аппаратом [22, с.103].

Таким образом, важную роль в теории и практике государственного управления играют вопросы повышения его эффективности. Такого рода проблематика отражается в наличии различного рода программ «опережающего развития», которые государственный аппарат стремится выстраивать при помощи достижений теории и прикладных исследований, а иногда и без их помощи, что, понятно, приводит к плачевным последствиям.

1.3 Особенности формирования и развития государственного управления РФ

Система государственного управления в России переживает период радикальной трансформации, обусловленный поиском модели администрирования, способной быть эффективной с точки зрения достижения общезначимых целей, компактной, но своей структуре, лишенной чиновничьего произвола и работающей не на себя, а на общество. Для того чтобы двигаться в направлении создания эффективной и прозрачной системы государственного управления, необходимо представлять фактическое состояние и специфику

современной модели государственного управления. Можно выделить некоторые особенности ее формирования и развития.

1. Система государственного управления демократической России формировалась в 90-е гг. XX в. в условиях глубокого экономического кризиса и острого политического противостояния либералов и коммунистов относительно стратегии перехода от централизованной к рыночной модели управления после распада СССР. Чрезмерная политизация процессов отодвинула на второй план научные исследования в данной области, поскольку овладение органами государственной власти для этих групп становилось решающим фактором в этой борьбе. Конфликт объективных и субъективных условий и факторов в области государственного строительства усиливал кризисное состояние системы государственного управления в Российской Федерации и процессы ее взаимодействия с другими ветвями государственной власти.

Правящая элита стала решать проблему создания рыночной модели управления путем копирования западных образцов управления и перенесения их в условия российской реальности. Множество западных консультантов по управлению наводнили правительственные кабинеты, давали советы, не понимая банальной вещи - предлагаемые модели в условиях иного культурного кода дают совершенно иные результаты, нежели те, что ожидали реформаторы. «Прыжок в рынок» (свободные цены, уход государства из экономики) происходил быстрее, чем создавались институциональные условия нормальной реализации подобных радикальных мер. Возникла паллиативная система, сотканная из старых институтов, новых процедур, демократических обещаний, объединенных режимом личной власти Б.Н. Ельцина. Конституция РФ 1993 г. учредила формально демократическую систему управления, однако на практике работала иная - модель кликокрации, когда неинтегрированное общество расколото на множество групп, поведение которых регламентируется не универсальными правилами, а неформальными договоренностями, определяемыми возможностями этих клик [21, с.6].

2. Для понимания характера системы государственного управления,

созданной в 90-е гг. XX в. в России, следует помнить о государстве, власти правителей, во все времена игравших решающую роль в историческом развитии страны и общества, особенно в периоды реформ и трансформаций. Центральным моментом для понимания социальной природы государственного управления является приватизация в 1990-е гг., которая привела к радикальному перераспределению общественной собственности и концентрации ее в руках государственных чиновников, олигархических и криминальных групп. После этой «криминальной революции» государственная должность стала собственностью ее держателя и может приносить огромный доход. Коррупция стала фирменным стилем системы государственного управления, а «распиливание» бюджета - синонимом «рыночной экономики» в России.

3. Система государственного управления формировалась путем заимствования различных принципов и механизмов из различных конституционных моделей власти. Во многом низкая эффективность системы государственного управления в России, системные проблемы в организации и функционировании аппарата государственного управления в значительной мере обусловлены конституционными изъянами. По форме правления Российское государство не может быть однозначно отнесено к президентской республике, как, впрочем, не может считаться смешанной или президентско-парламентской республикой, хотя содержит элементы и того, и другого. Российское государство не является президентской республикой в силу наличия у Президента РФ права роспуска парламента и существования поста премьер-министра, чего не допускает президентская республика, основанная на жестком разделении властей и совмещении в лице президента главы государства и главы правительства. К президентско-парламентской республике Россию не позволяет отнести отсутствие у парламента возможности участия в формировании правительства, которое в смешанной республике должно получить доверие со стороны парламента перед своим утверждением.

В связи с этим можно говорить о существовании достаточно эклектичной формы правления, в которой признаки классических систем - президентской и

смешанной - сочетаются неорганично. Эта модель власти, закреплённая в Конституции 1993 г., имеет ряд существенных недостатков: чрезмерная концентрация власти в руках главы государства, технократический характер правительства, зависимость его от субъективного мнения Президента, отсутствие целостной системы контроля за деятельностью правительства, которая обычно лежит на судебной и партийной системах [21, с.8].

4. Несколько десятилетий назад в контексте изучения политики и права стало прослеживаться течение мысли о том, что власть и государственные органы являются непосредственными производителями определенных услуг, а граждане в свою очередь - их получателями и потребителями. Сегодня это стало крайне популярным во многих государствах, а сама модель реализации такой идеи получила названия «Сервисное государство». Подводя итоги реализации мероприятий административной реформы в 2006-2010 годах, Э.С. Набиуллина высказала следующий тезис: «сервисная ориентированность» государства - это такое состояние системы органов исполнительной власти, при котором обеспечивается «необходимое качество государственных услуг», т.е. «условий, при которых гражданин будет тратить минимум времени, сил и ресурсов для получения государственных и муниципальных услуг, а предприниматель - для начала и ведения бизнеса». Это, по большей мере, была отправная точка формирования, а точнее попыток формирования модели сервисного государства в России. С того момента произошло множество преобразований в сфере оказания государственных услуг населению.

Также были пересмотрены взгляды на понимание взаимоотношений типа «государство-общество», что повлекло за собой формирование новых общественных и государственных институтов, в корне меняющих сущность концепции российского государства.

Российская Федерация в течение 20 лет пытается перейти к сервисному государству и создать комплексную систему предоставления государственных услуг населению через Интернет. Впервые на законодательном уровне цели и задачи, связанные с формированием такой среды в стране появились в

федеральной целевой программе «Электронная Россия», которая действовала в Российской Федерации в 2002-2010 годах и была направлена на внедрение технологий «электронного правительства». Целью программы было обеспечение «кардинального ускорения процессов информационного обмена в экономике и обществе в целом, в том числе между гражданами и органами государственной власти, повышение эффективности государственного управления и местного самоуправления» [16, с.110]. Среди основных задач выделялись следующие:

- переход на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти;

- развитие инфраструктуры доступа к государственным и муниципальным услугам и к информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления;

- обеспечение решения задач государственного управления с использованием элементов электронного правительства;

- развитие инфраструктуры электронного правительства [24, с.89].

Многие проблемы, возникшие на начальных этапах реализации модели сервисного государства в России все же, были устранены. Благодаря опоре на первичный опыт и анализу зарубежных практик, нашей стране все же удалось создать базис для дальнейшего развития подобных систем и формирования в стране инновационного климата развития отношений между государством и обществом. Тем не менее, все еще присутствует ряд проблем, которые четко прослеживаются при анализе российской практики с проекцией на современные зарубежные тенденции. С целью исправления ситуации и повышения эффективности реализации модели сервисного государства в стране необходимо сегодня создавать эффективные программы и концепции, которые будут отвечать реальным требованиям страны и будут устранять пробелы, существующие в предыдущих концепциях. При реализации такого подхода законодатель практически сможет создать концепцию, которая в последующем выведет Россию на международный конкурентный уровень развития системы

электронного правительства и сервисного государства.

Выбор оптимальной системы государственного управления в настоящее время является актуальной проблемой как в России, так и во всем мире. Это обусловлено рядом причин, оказавших большое влияние на социальную и политическую сферы, а также глубинными общественными сдвигами: формированием структур постиндустриального общества, развитием глобализационных процессов и гражданского общества. Не менее важной задачей является непосредственная реализация принципов, заложенных в системе государственного управления.

Концепция нового государственного управления, сформировавшаяся в 80-90-е годы XX в., в современном мире является одной из самых влиятельных в теории и практике управления. Данная концепция основана на принципах менеджмента в сфере бизнеса и адаптирована под цели государственного управления. Результативность деятельности госслужащих в рамках концепции нового государственного управления определяется, в первую очередь, качеством оказываемых ими услуг, а не затратами, с помощью которых были реализованы поставленные задачи. Причем, большее внимание уделяется «зарабатыванию» денег нежели их растрачиванию.

Новое государственное управление предполагает конкуренцию между поставщиками услуг населению. Потребители при этом активно вовлечены в механизм совершенствования данных услуг. Большое значение приобретают механизмы обратной связи граждан, которые позволяют выявить определенные недостатки.

Стоит отметить то, что данная концепция также предусматривает такие основополагающие принципы как децентрализация и прозрачность. Принцип децентрализации предполагает делегирование полномочий и ответственности нижним уровням управления. Прозрачность в государственном управлении необходима для повышения доверия населения к власти. Очень важно, чтобы граждане имели оптимальный доступ к информации.

Концепция нового государственного управления провозглашает переход к

постбюрократическому, менеджеральному миру. Государство представлено как служащий, основной функцией которого является производство общественно значимых услуг [12, с.150].

Тем не менее, многие исследователи критикуют концепцию нового государственного управления. По их мнению, государству, в отличие от рынка, не столь присуща конкуренция, поскольку оно ориентировано на удовлетворение коллективных интересов. Предоставление услуг обусловлено не столько экономическими, сколько социальными и политическими основаниями и причинами. Именно поэтому государство не может организовать производство и продажу государственных услуг по рыночным правилам.

Такие ценности, как справедливость и равенство граждан, занимают важное место в политике любого государства и вынуждают предоставлять услуги на основе социальной значимости, а не на принципах эффективности или максимизации каких-либо показателей.

Другой недостаток нового менеджизма - злоупотребление инициативой государственными служащими, распространение коррупции. Особенно ярко это проявляется в тех странах, где отсутствует должный уровень административной культуры.

Таким образом, концепция нового государственного управления не позволяет решить все существующие проблемы в государственном управлении, однако успешно сочетает взаимовлияние теории и практики. Научное сообщество может воздействовать на практику через свои рекомендации, а практика, в свою очередь, непосредственно воздействует на теорию, преподнося ей факты из сферы государственного управления: эффективность какого-либо элемента реформы, проблемы его реализации и т.п.

Несмотря на то, что концепция нового государственного управления зародилась в развитых странах, в настоящее время она стремительно распространяется по всему миру. Многие инструменты концепции нового государственного управления можно обнаружить и в государственном управлении Российской Федерации, но далеко не все из них реализованы в

полной мере в ходе административной реформы. Например, такие принципы как децентрализация, разделение политики и администрирования практически не получили своего распространения. Число чиновников увеличилось по сравнению с началом 2010-х гг., в следствие чего не удалось сократить бюджетные расходы на содержание государственного аппарата.

Впрочем, нельзя не упомянуть и некоторые успехи административной реформы. В частности, взаимодействие с потребителями услуг действительно улучшилось за счет введения многофункциональных центров. Услуги предоставляются с минимальными затратами времени заявителей, а работа МФЦ организована в максимально удобном режиме.

Информационные технологии как часть нового государственного управления также были довольно успешно задействованы в Российской Федерации. Например, стоит отметить внедрение концепции электронного правительства, которое включает в себя следующие системы [23, с.73]:

- Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ);
- Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА);
- Единая система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ);
- Интернет-портал «Ваш контроль».

ЕПГУ позволяет гражданам воспользоваться государственными и муниципальными услугами в режиме онлайн, а также получить необходимую им информацию. Также пользователи данного портала могут оставить отзыв о качестве предоставленных им услуг в электронной форме, что значительно ускоряет механизм обратной связи.

Преимущества ЕСИА и СМЭВ заключаются в использовании общих информационных ресурсов, единой базы документов граждан.

Портал «Ваш контроль» создан для сбора оценок граждан в отношении качества оказания государственных и муниципальных услуг. Согласно статистике, представленной на данном портале, населением РФ было оставлено 486,4 млн. оценок. Удовлетворенность качеством государственных и

муниципальных услуг составила 96,6% [24, с.90].

Также, рассматривая внедрение принципов концепции нового государственного управления, отдельное внимание нужно обратить на понятия «стратегический анализ» и «стратегический прогноз», которые закреплены в Федеральном законе «О государственном стратегическом планировании» от 28.06.2014 № 172-ФЗ. Данный закон направлен на формирование современной системы государственного стратегического планирования, что является одним из критериев нового менеджизма. Система стратегического управления в настоящее время играет ключевую роль в повышении эффективности работы государственных служащих, поскольку она решает задачу мотивации госслужащих к достижению поставленных целей и определяет степень их ответственности.

Система показателей результативности деятельности органов местного самоуправления и деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ также закреплены в нормативно-правовых актах (указы Президента РФ № 607 от 28.04.2008 и № 825 от 28.06.2007 соответственно). Однако, по мнению некоторых исследователей, оценка эффективности госслужащих все же носит лишь формальный характер и требуется её доработка [23, с.74].

Таким образом, наиболее успешной чертой концепции нового государственного управления, появившейся в ходе административной реформы, можно назвать упрощение предоставления услуг населению. Тем не менее, как и в ряде других развивающихся стран, в России возникли проблемы с реализацией данной концепции. Многие элементы реформы не смогли получить значительного распространения из-за ряда причин, часть нововведений оказалась формальностью и не привнесла заметных улучшений.

Для успешной реализации новшеств требуется их адаптация к политическим и социально-экономическим условиям нашей страны. Необходимо учитывать уровень развития институтов гражданского общества, степень вовлеченности граждан в политические процессы.

2. Анализ практики формирования и развития системы государственного управления на примере Санкт-петербургского государственного казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (СПб ГКУ «МФЦ») Кронштадтского района

2.1 Характеристика деятельности СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района

Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в Санкт-Петербурге (МФЦ) являются структурными подразделениями Санкт-Петербургского государственного казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (СПб ГКУ «МФЦ»), функционирующими на территории всех районов Санкт-Петербурга.

Объектом исследования выбрано СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района.

Это государственное учреждение, осуществляющее функции по взаимодействию с органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, информированию граждан и организаций, приему и выдаче документов.

История создания СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района так или иначе связана с развитием сети многофункциональных центров в Санкт-Петербурге, и началась в 2009 года, когда было подписано Распоряжение Правительства Ленинградской области от 05.10.2009 «456-р «О создании государственного бюджетного учреждения Ленинградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Целями создания многофункционального центра является:

– повышение качества и уровня доступности государственных и муниципальных услуг;

– упрощение процедур получения гражданами и юридическими лицами массовых, общественно значимых услуг в результате реализации принципа «одного окна»;

– сокращение сроков предоставления массовых, общественно значимых услуг;

– противодействия коррупции при предоставлении услуг;

– повышение качества информирования заявителей о порядке, способах и условиях получения услуг на базе многофункционального центра.

Основная задача многофункционального центра заключается в комплексном и оперативном оказании государственных и муниципальных услуг гражданам и юридическим лицам в удобном для них месте и режиме, исключая их обращения в разные ведомства.

Услуги многофункционального центра оказываются по принципу «одного окна» на бесплатной основе. На сегодняшний день в нем функционирует 7 окон приема и работает администратор, который оказывает помощь и первичную консультацию для заявителей. Так же в целях оперативного оказания консультаций и решения организационных вопросов организована работа горячей линии, которая всегда свободна и звонок по ней бесплатный. Для удобства граждан установлен терминал для оплаты госпошлины, а также компьютер для общего доступа к единому portalу Госуслуг. Внедрены онлайн-сервисы - на сайте gu.spb.ru/mfc возможно осуществить предварительную запись на прием, проверить, на какой стадии находится дело, и просмотреть состояние электронной очереди на текущий момент. Такой сервис предлагает пользователям получить свежую и первостепенную информацию о том, как работает офис центра в Кронштаде, какие услуги оказывает центр, узнать сроки оказания услуг, единый номер телефона МФЦ и другую важную информацию. Для удобства посетителей установлен развернутый график работы - шестидневная рабочая неделя, без перерыва на обед. Время ожидания в очереди не превышает 15 минут. Так же комфортность получения услуг гарантирует доступность местонахождения центра по адресу: ул. Зосимова, д. 46, лит. А.

СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района подключен к системе мониторинга контроля госуслуг. На сегодняшний день уровень удовлетворённости заявителей составляет 97%.

Для достижения поставленных Правительством региона целей и задач, своей деятельности многофункциональный центр выполняет следующие функции:

- 1) консультирование по предоставлению государственных и муниципальных услуг;
- 2) прием документов, их первичная обработка;
- 3) взаимодействие с государственными, территориальными органами и службами;
- 4) организация сервиса приема платежей, государственных пошлин;
- 5) выдача результатов, документов клиентам многофункционального центра.

Регулярно расширяется перечень предоставляемых услуг на базе СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района, сейчас он состоит из 66 государственных услуг, 201 региональной услуги и 49 муниципальных услуг. Это такие услуги как:

- а) выписки из домовой книги;
- б) приватизация жилых помещений;
- в) присвоение адреса объекту недвижимости;
- г) зачисление детей в детские сады и школы;
- д) предоставление путевок детям в дневные и загородные лагеря;
- е) и многое другое.

Многофункциональный центр Кронштадтского района в процессе оказания как муниципальных, так и государственных услуг, обеспечивает взаимодействие между представителями исполнительной власти и гражданами. Основные направления взаимодействий и решения вопросов многофункционального центра с муниципальными и государственными органами власти:

- 1) Администрация города Кронштадт;
- 2) Пенсионный фонд России;
- 3) Министерство внутренних дел;
- 4) Федеральная налоговая служба;
- 5) Служба судебных приставов;
- 6) Фонд социального страхования;
- 7) органы социальной защиты населения;
- 8) органы имущественных и земельных отношений;
- 9) Главное управление по вопросам миграции МВД России;
- 10) Государственная инспекция по безопасности дорожного движения;
- 11) отдел записи актов гражданского состояния Администрации города;
- 12) другие органы власти (регистрация индивидуального предпринимателя, оформление лицензий, замена документов, получение материнского капитала, документы на льготы, детские пособия, субсидии, архивные документы и т.д.).

Для осуществления функционирования деятельности многофункционального центра, в структуре учреждения (рисунок 2.1) трудятся 21 человек, в том числе 9 специалистов по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, что недостаточно для обслуживания потребностей Кронштадтского района.

В многофункциональном центре функционирует несколько отделов обеспечивающих работу учреждения. Руководит МФЦ директор, имея в своем подчинении заместителей по основным направлениям работы учреждения. МФЦ Кронштадтского района имеет линейно-функциональную организационную структуру управления. Линейно-функциональная структура является наиболее оптимальной, так как основывается на принципе единоначалия и личной ответственности линейных руководителей. Такая система гарантирует эффективную реализацию управленческих решений, за счет их централизации. Простота ее построения и принципиальная прозрачность для персонала, является хорошим фундаментом для эффективной организации деятельности

учреждения. Так же такая организационная структура, не создавая бюрократические сложности, обеспечивает максимально эффективное взаимодействие многофункционального центра с органами власти.

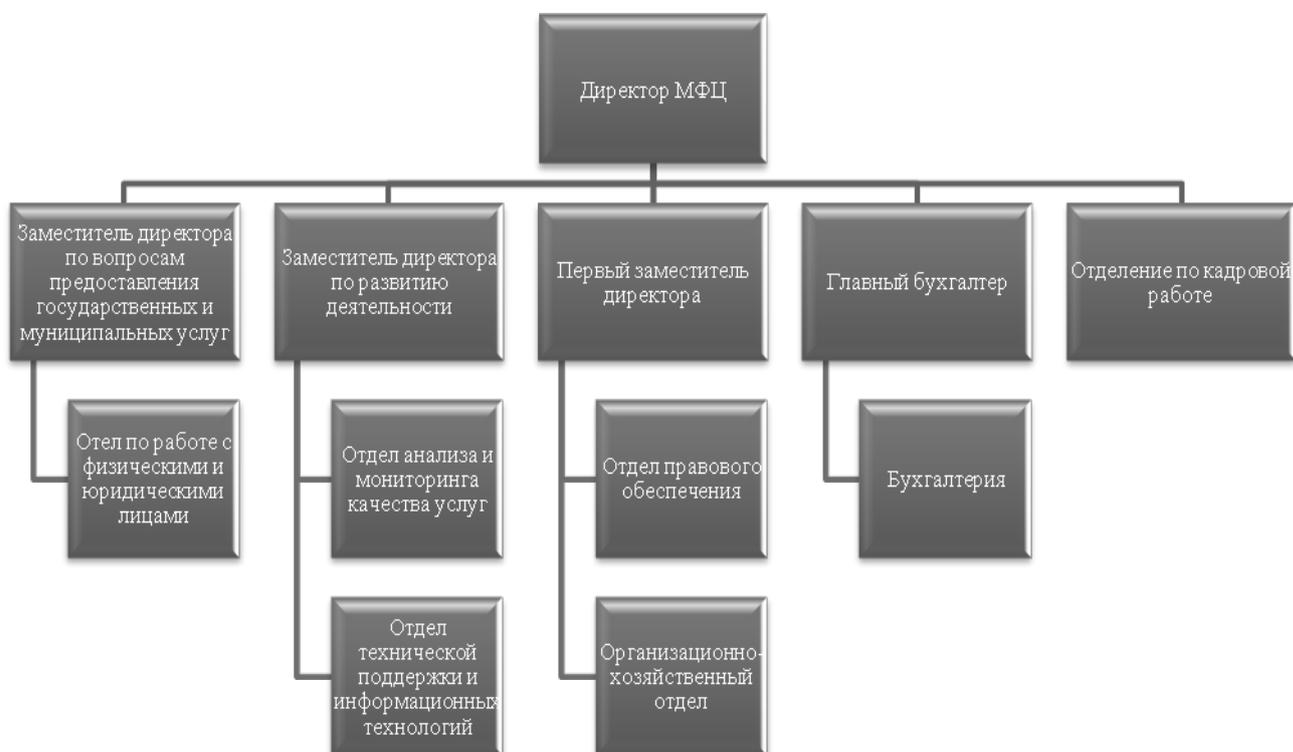


Рисунок 2.1 - Организационная структура СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района

Таким образом, в СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района качественно предоставляются государственные услуги 12 исполнительных органов государственной власти. Среди федеральных услуг наиболее популярны услуги Росреестра (43,0%), Министерства внутренних дел (28,0%), Пенсионного фонда России (21,5%) и Федеральной налоговой службы (7,0%). Среди региональных услуг в СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района наиболее востребованы государственные услуги департамента социального развития, на которые приходится - 94,5 % обращений.

Общее количество оказанных СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района

услуг в 2023 году увеличилось по сравнению с сопоставляемым периодом на 48,53% (рисунок 2.2).

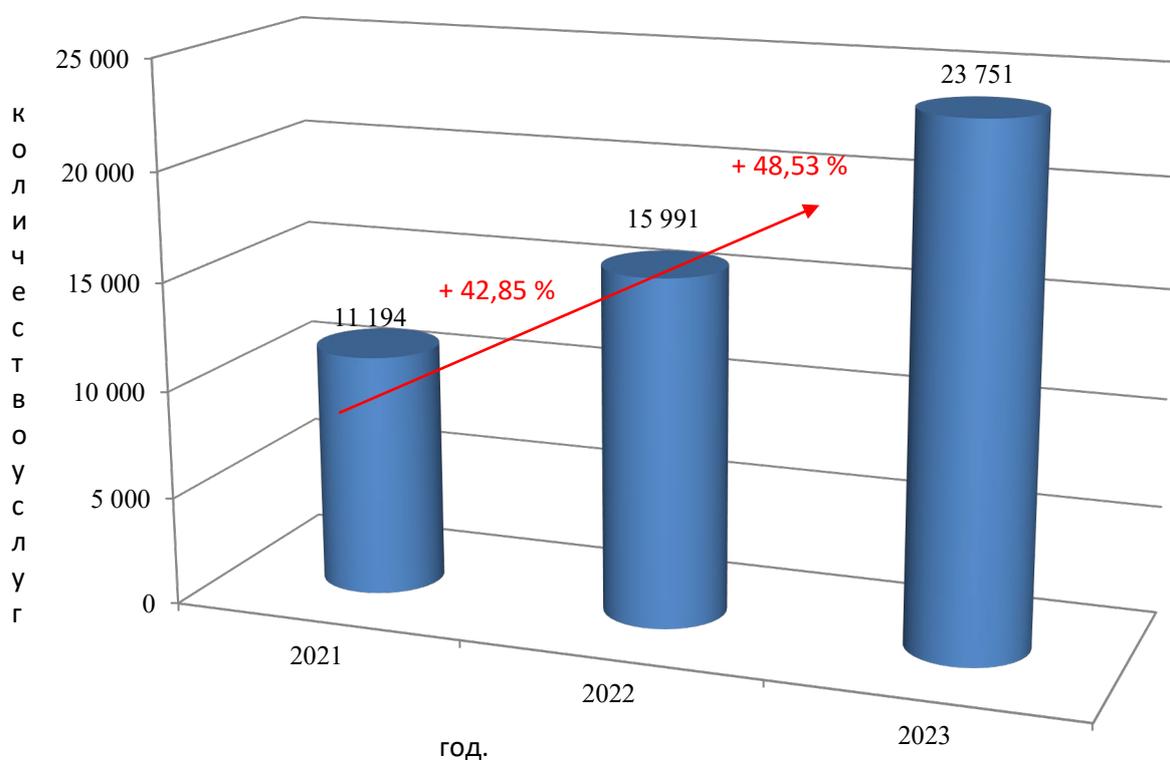


Рисунок 2.2 - Динамика количества оказанных государственных и муниципальных услуг СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района за 2021 – 2023 гг.

Планомерный рост количества оказанных услуг СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района свидетельствует о популяризации работы МФЦ у населения округа. В том числе в 2022 году количество муниципальных услуг, оказанных в МФЦ Кронштадтского района, увеличилось на 13,8%. Структура оказанных муниципальных услуг по сферам деятельности представлена на рисунке 2.3.

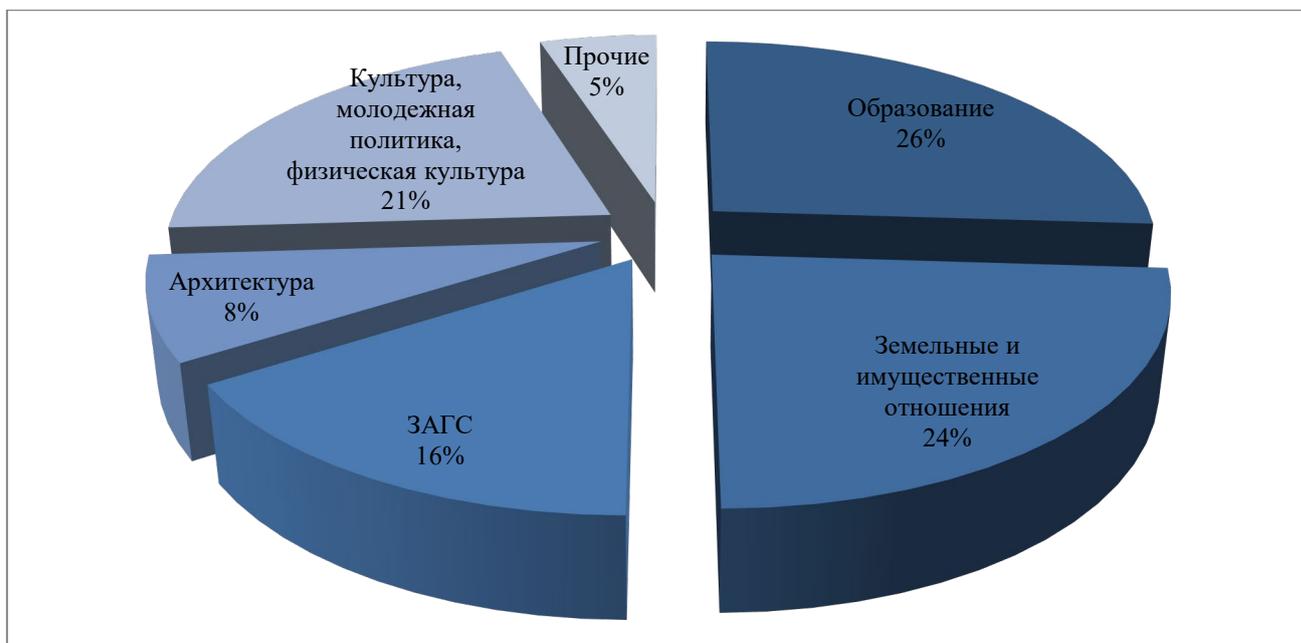


Рисунок 2.3 - Соотношение оказанных СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района муниципальных услуг по сферам деятельности в 2023 г.

Большинство муниципальных услуг в МФЦ Кронштадтского района предоставляется в сфере образования (26,0%), в области земельных и имущественных отношений (24,0%), культуры, молодежной политики и физической культуры (21,0%).

Опыт работы СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района, показал, что успешное развитие сети многофункциональных центров не всегда протекает без проблем. На каждом этапе развития и работы филиала возникали проблемы, оперативное решение которых необходимо для повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

Типовые проблемы, возникающие в ходе деятельности СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района, обусловлены некачественным взаимодействием с Администрацией, а также отсутствием поддержки со стороны сотрудников муниципальных организаций, чьи услуги переданы в многофункциональный центр. Специалисты Администрации, комитета по имуществу, управления архитектуры не дают рекомендаций гражданам обращаться за услугами в многофункциональный центр, тогда как согласно концепции административной

реформы, многофункциональные центры создавались именно для исключения прямого взаимодействия заявителей и чиновников, что, в конечном счете, снижает уровень коррупции, повышает качество услуг и доверие к власти. Таким образом, существует обоснованная необходимость повышать заинтересованность специалистов органов власти и структурных подразделений муниципального образования в том, чтобы заявители обращались в многофункциональный центр.

Так же остро стоит проблема с информированием населения о работе СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района. Специалисты центра обеспечивают постоянное распространение раздаточного материала, со стороны органов власти существует готовность выезжать с руководством округа на встречи с гражданами, распространять информационных материал в местах массового скопления людей. Тем не менее, есть потребность в том, чтобы Администрация города со своей стороны организовала информирование граждан в регулярном режиме с привлечением средств массовой информации.

Наиболее серьезной проблемой является нарушение сроков оказания услуг в многофункциональном центре. В настоящее время по всем муниципальным услугам их оказание идет без перебоев, то есть если услуга оказывается непосредственно органом местного самоуправления, то сроки их оказания соблюдаются, но в тоже время если в оказании услуг задействовано несколько участников, то сроки соблюдаются не всегда.

Для решения обозначенных проблем руководством выстроены приоритетные направления работы СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района на перспективу:

- 1) повышение информированности о существующих государственных услугах, их получения и механизма предоставления;
- 2) совершенствование межведомственного взаимодействия;
- 3) создание системы управления качеством государственных услуг;
- 4) разработка мер по сокращению сроков получения государственных услуг;

5) ужесточение контроля за исполнением законодательства, нормативно правовых актов и иных документов, регламентирующих деятельность по предоставлению услуг;

б) оптимизация процедуры приема заявителей для сокращения времени ожидания в очереди.

Таким образом, задача роста качества и доступности услуг, стоящая перед руководством многофункционального центра, не может носить единовременный характер. В связи с этим необходимо дальнейшее внедрение комплекса мероприятий, направленных на оптимизацию и рост качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра.

2.2 Оценка системы предоставления государственных и муниципальных услуг населению

Процесс диагностирования системы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра является важным элементом эффективного государственного управления. Особое значение таких аналитических мероприятий заключается в том, что они непременно должны соответствовать принципам оперативности, актуальности и своевременности. Процедура оценки должна иметь регулярный характер, и по этому руководителю многофункционального центра необходимо подобрать именно такую методологию, которая бы легко адаптировалась под динамично меняющиеся внешние и внутренние условия функционирования сферы оказания государственных и муниципальных услуг, а так же имела четкую последовательность в своем исполнении, что бы гарантировать бесперебойность данного мероприятия и исключение некачественных результатов.

Оценка механизма предоставления государственных и муниципальных услуг населению на базе СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района проводилась

посредством анкетирования. Для сбора первичных данных исследования применялась разновидность анкетного опроса - групповой опрос. При данном типе опроса анketирующий имеет возможность держать под контролем корректность и полноту получаемых данных, имеет возможность подсказать и указать направленность вопроса, в случае если ответ на него вызывает трудности у респондента, а также опрашиваемый имеет возможность автономно выбирать респондентов, соответствующих требованиям выборки.

Целесообразность данного метода заключается в его характеристиках, это массовость, экономичность ресурсов, оперативность проведения, содержательность и универсальность полученной информации, а так же возможность использования технических средств для обработки собранных в ходе опроса данных [13, с. 79-81].

Инструмент диагностики системы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра, представляет собой опросник, позволяющий изучить мнение граждан о качестве предоставления государственных и муниципальных услуг в СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района. Тестовый материал содержит 15 утверждений, на которые испытуемому необходимо дать предложенные варианты ответов (см.приложение). Разработанная анкета как система оценки потребителями качества и доступности государственных и муниципальных услуг является эффективным методом изучения современного состояния системы предоставления услуг и разработки путей дальнейшего совершенствования организации их предоставления с учетом потребностей и ожиданий самих получателей услуг. В основе анкеты лежит система показателей, детализирующая критерии качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе многофункционального центра: своевременность и оперативность, качество предоставления услуг, доступность, процесс обжалования и культура обслуживания.

Так как первичным источником информации в процессе исследования системы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе

многофункционального центра являются получатели услуг, то сплошной охват исследования может потребовать высоких материальных и временных затрат. Результаты исследования в конечном итоге должны принести пользу для принятия дальнейших эффективных управленческих и организационных решений, а не нанести ущерб. По этому, для того чтобы исследование было рациональным и целесообразным, была сформирована выборочная совокупность, которая одновременно была и представительной и экономичной.

Поскольку система предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра исследуется в рамках конкретного центра, то экспериментальной базой исследования стали все получатели услуг. В целях проведения анкетирования генеральная совокупность была сформирована методом случайного отбора респондентов. Для сбора первичных данных было принято решение опросить конкретное число получателей услуг, составляющее $1/4$ от среднедневного количества посетителей многофункционального центра (примерно 25 человек в день).

Прежде чем предложить посетителю многофункционального центра ознакомиться с бланками опроса, проводилась разъяснительная беседа, для того чтобы донести до участников анкетирования цель данного мероприятия. Коротко и емко было сообщено о том, что опрос проводится с целью повышения качества предоставления услуг в многофункциональном центре. Благодаря этому ожидалось, что респонденты отнесутся к заполнению анкеты более ответственно и их ответы будут максимально искренними.

Бланки анкет были распространены среди участников выборки на бумажном носителе. Заполнение опросников проводилось индивидуально и анонимно. Такой способ анкетирования увеличивает уровень вовлечённости респондентов посредством включения визуального восприятия, что так же гарантирует наибольшую достоверность результатов анкетирования.

Полевое исследование проводилось в течение четырех дней методом раздаточного индивидуального анкетного опроса. После сбора первичных данных была произведена обработка каждого листа опросника. Результаты опроса

оформлены в графическом и долевым формате на каждое утверждение бланка опроса по всей выборке. При обработке данных применялась компьютерная программа MS Excel.

В целях получения первичных эмпирических данных для диагностирования системы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района было опрошено 100 посетителей центра. Совокупность респондентов составили граждане разных половозрастных категорий, с разным уровнем образования и спецификой деятельности. Такой диапазон опрашиваемых позволил исследовать детально удовлетворенность населения процессом и результатом оказания государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра.

Вопросы анкеты с 1 по 4 носят общий информационный характер для характеристики объектов исследования по социально-демографическим признакам. Результаты ответов представлены на рисунках 2.4 - 2.6.

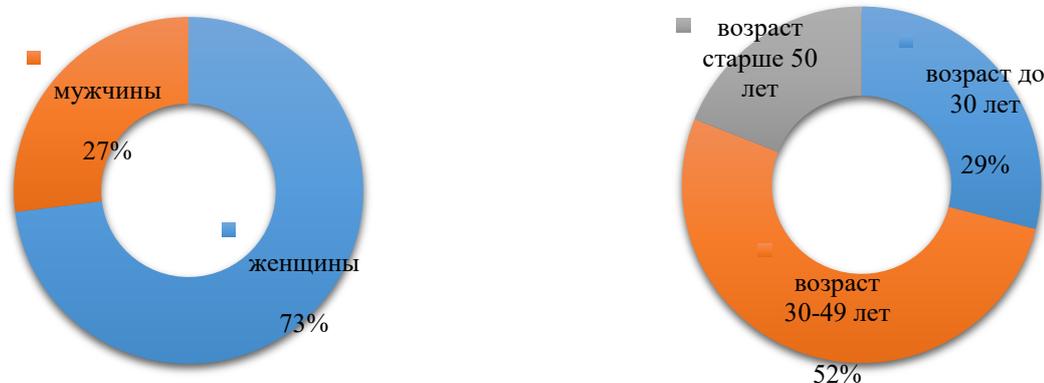


Рисунок 2.4 - Половозрастные характеристики респондентов, чел.

По результатам анкетирования большинство опрошенных женщины, что составляет 73,0% от общего количества участников опроса, соответственно 27,0% респондентов мужчины. Большая часть опрошенных находится в возрасте 30-49 лет это 52,0% опрошенных, возраст до 30 лет у 29,0% опрошенных и возраст 50 лет и старше у 19,0% опрошенных.

Высшее образование имеют 43,0 % участников опроса, 39,0% - среднее профессиональное, 15,0% - начальное профобразование, и 3,0% - не имеют образования (рисунок 2.5).

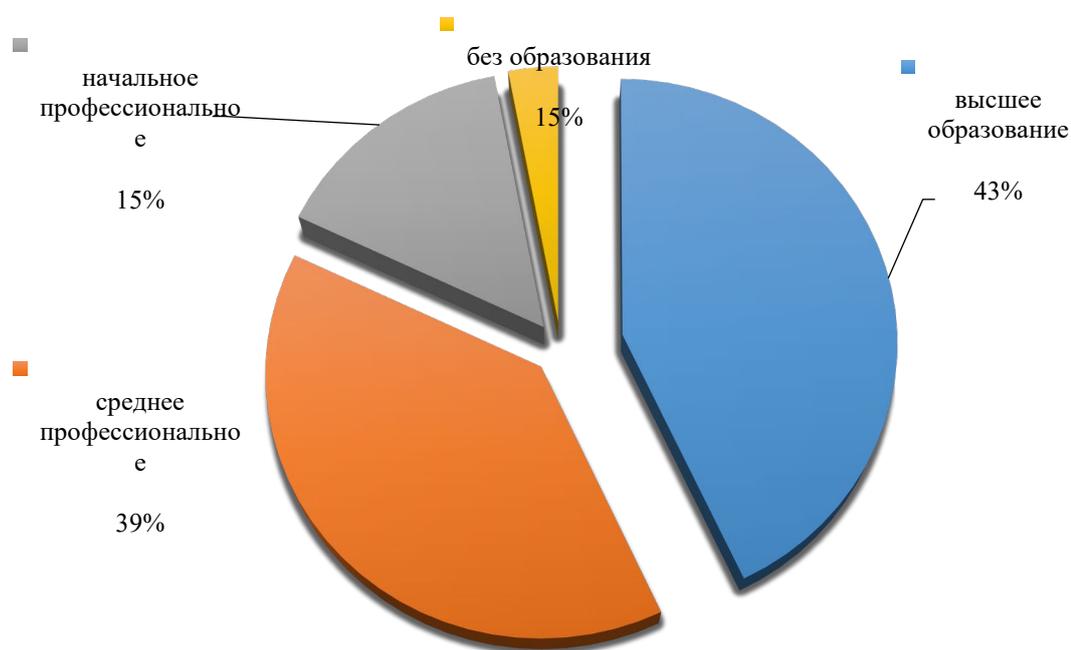


Рисунок 2.5 - Уровень образования респондентов, чел.

Опрошенные осуществляют разного рода деятельности, большинство из них относятся к работникам государственных предприятий и учреждений - 31,0%, работниками негосударственных предприятий являются 28,0% опрошенных, неработающие граждане составили 20,0% опрошенных, пенсионеры - 14,0%, и только 7,0% - учащиеся (рисунок 2.6).

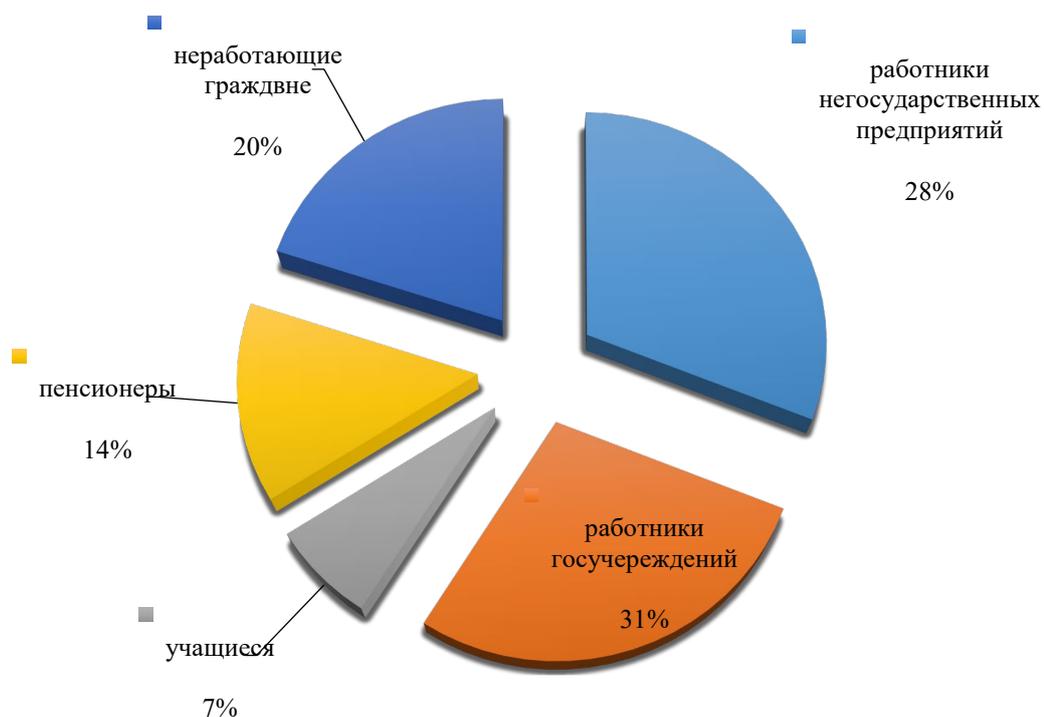


Рисунок 2.6 - распределение респондентов опроса по роду деятельности, чел.

Далее респондентам было предложено указать частоту обращения для получения государственных и муниципальных услуг (рисунок 2.7).



Рисунок 2.7 - Частота обращений респондентов в МФЦ за получением услуг, чел.

Результаты опроса показали, что большинство заявителей, участвующих в опросе, впервые посетили СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района для получения услуги - 54,0%. Чуть более трети респондентов пришли в учреждение

в третий-четвертый раз - 35,0%. Есть и те, кто пришел в центр более 5 раз - 11,0%.

В целях проведения анализа данных об удовлетворенности населением процессом оказания услуг в СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района, определен перечень услуг, которые получали опрошенные жители. Услуги заявителей касались удовлетворения самых разных потребностей граждан. Далее представлены семь видов государственных и муниципальных услуг, самых востребованных по результатам опроса посетителей СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района:

- 1) получение загранпаспорта 14,0%;
- 2) получение или замена паспорта гражданина РФ 13,0%;
- 3) регистрация прав собственности на объекты недвижимости и сделок с ними 12,0%;
- 4) регистрация граждан по месту жительства 12,0%;
- 5) регистрация автотранспортных средств 11,0%;
- 6) оформление пенсии 10,0%;
- 7) кадастровый учет недвижимого имущества 6,0%.

Для оценки взаимодействия заявителя, с одной стороны, и специалистов центра, с другой, респондентам адресовался комплексный вопрос в табличной форме, ответы на который позволяют увидеть не только общую удовлетворенность отношениями, но и оценки по отдельным аспектам взаимодействия. Уровень удовлетворенности респондентов взаимодействием со специалистом, оказывающим услугу, сложился следующим образом:

1) большинство респондентов ответили, что полностью удовлетворены помощью специалиста при оформлении документов (53,0%) и корректностью и тактичностью его общения (45,0%);

2) вариантом ответа «скорее удовлетворен, чем нет», опрошенные посетители СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района выразили свое отношение о взаимодействии со специалистом центра в целом (60,0 %);

3) респонденты недостаточно удовлетворены полученными разъяснениями от специалиста центра (33,0%).

Так же в ходе опроса выяснилось отношение заявителей к условиям оказания услуг в СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района. На рисунке 2.8 представлены результаты ответов на группу вопросов об уровне комфортности условий предоставления услуг в СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района (где «1» - «полностью удовлетворен», «2» - «скорее удовлетворен, чем нет», «3» - «скорее не удовлетворен», «4» - «не удовлетворен»).

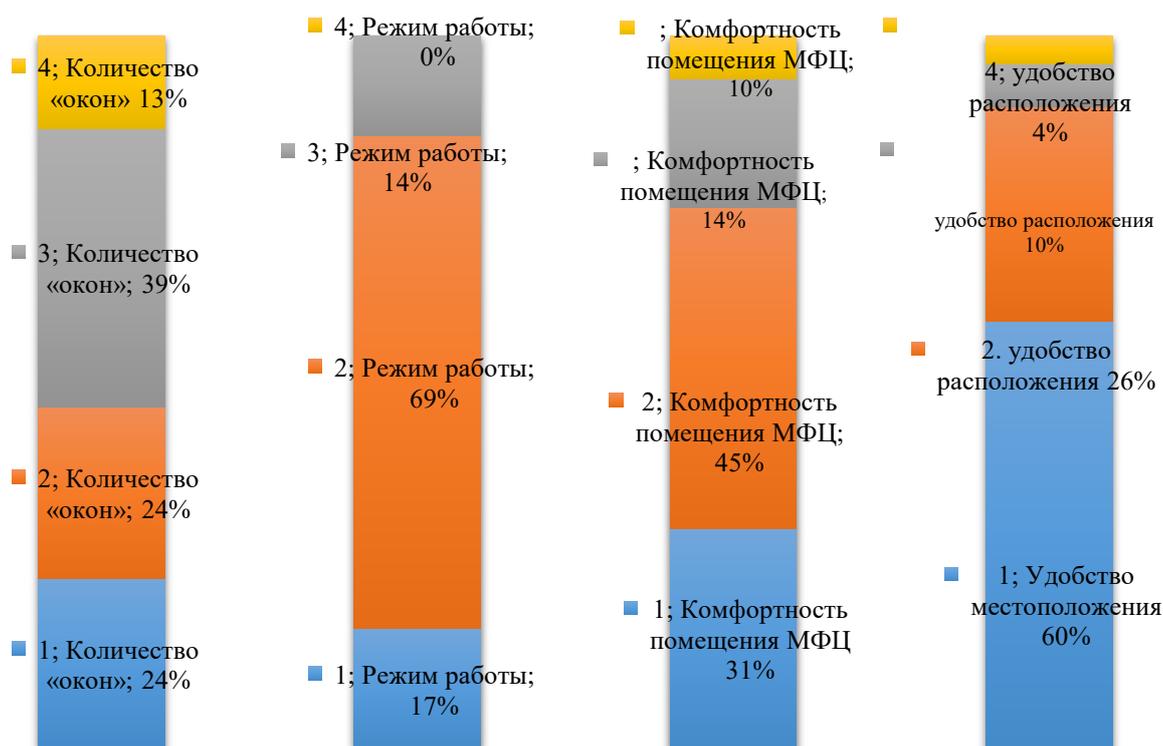


Рисунок 2.8 - Оценка отношения респондентов к условиям предоставления услуг в СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района

Еще одним важным критерием оценки доступности оказания государственных и муниципальных услуг в СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района является время ожидания (рисунок 2.9).



Рисунок 2.9 - Распределение ответов респондентов на вопрос о времени ожидания в очереди для получения услуги в СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района

Большинство опрошенных (70,0%) ожидая приема у специалиста центра, в очереди провели менее 15 минут, почти треть (27,0%) респондентов ожидали своей очереди от 15 до 30 минут, более продолжительные ожидания редки, но все-таки имеют место быть (3,0%).

Немаловажным фактором оценки деятельности многофункционального центра, является работа сотрудников, а именно их доброжелательность, вежливость, компетентность (рисунок 2.10).

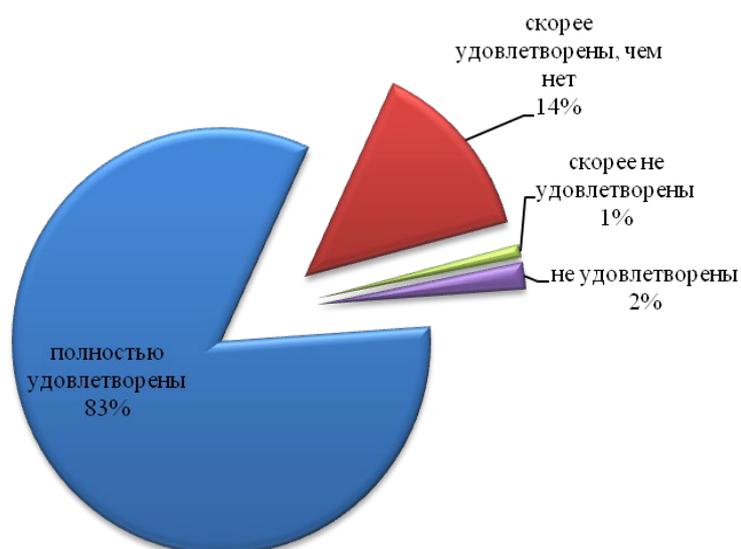


Рисунок 2.10 - Удовлетворенность респондентов работой сотрудников СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района

97,0% опрошенных удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района, при этом 83,0% -

полностью.

При получении государственных и муниципальных услуг респонденты использовали следующие источники информации. По средствам ранжирования источников, среднестатистические ответы по всей выборке сложились следующим образом:

- консультации сотрудников - 43,0%;
- многофункциональный центр - 29,0%;
- отзывы родственников и знакомых - 7,0%;
- единый портал государственных и муниципальных услуг - 6,0%;
- информационные стенды - 6,0%;
- официальный сайт органа местного самоуправления - 4,0%;
- публикации в средствах массовой информации - 3,0%;
- другие источники - 2,0% (указаны раздаточные материалы, листовки).

Об удовлетворенности результатом оказания государственных услуг напрямую говорят ответы на обобщающий вопрос №12 и косвенно - на вопрос о наличии проблем при получении услуг. На рисунке 2.11 представлены результаты ответов респондентов на вопрос об удовлетворенности результатами оказания услуг в СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района.

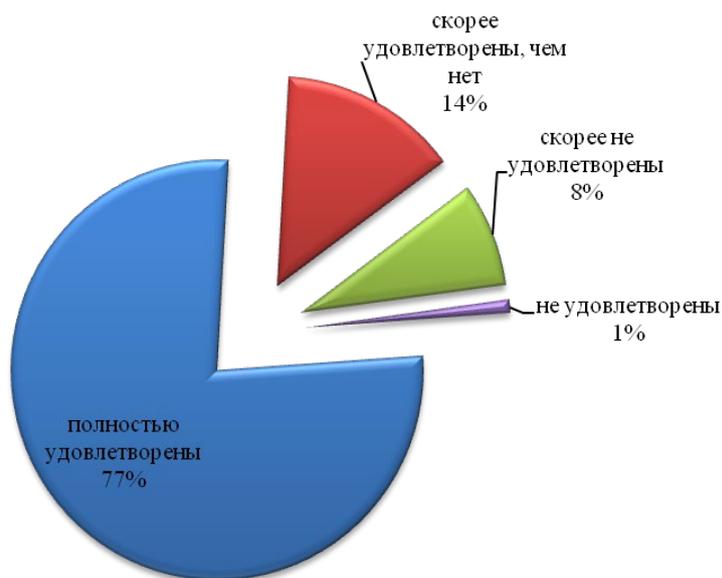


Рисунок 2.11 - Удовлетворенность респондентов результатом оказания услуг в СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района

21,0% заявителей отметили отсутствие проблем при получении государственных и муниципальных услуг в СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района. Следует отметить, что под другими проблемами граждане указали конкретные ответы, это: не компетентность специалиста, отсутствие звукового сопровождения электронного табло очереди, необходимость дополнительных справок, находящихся в распоряжении других органов власти, не комфортабельность операционного зала.

Жаловаться на качество предоставления государственных и муниципальных услуг на базе СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района приходилось 22,0% респондентам (рисунок 2.13).

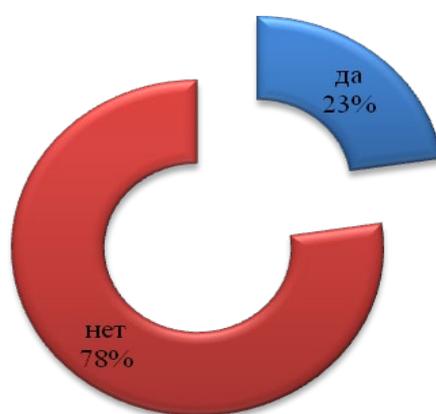


Рисунок 2.13 - Наличие у респондентов практики жалоб на качество предоставления услуг в СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района

При ответе на заключительный вопрос анкеты, о наличии замечаний, претензий к работе СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района, и предложений по ее улучшению, предполагался открытый ответ респондентов. Большинство опрошенных отметили, что никаких замечаний, претензий к работе центра, а также приложений не имеют (79,0%). Многие граждане затруднились дать ответ на данный вопрос и оставили прочерк в графе для свободного ответа (14,0%). Только 7 человек дали конкретные ответы. Сгруппировав по смысловой формулировке ответы респондентов отразивших свою точку зрения на данный вопрос, можно выделить несколько основных аспектов системы оказания государственных и муниципальных услуг на базе СПб ГКУ «МФЦ»

Кронштадтского района, требующих совершенствования и доработки. Замечания в основном сводились к некомфортным условиям пребывания в учреждении, недостаткам работы специалистов, недовольствам режимом работы центра и прочим несущественным сложностям.

В целом результаты анкетирования показали, что преимущественно граждане Кронштадтского района удовлетворены организацией предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра, их качество и доступность не способствуют большому количеству замечаний и претензий, но тем не менее существуют проблемы на местном уровне, решение которых возможно программно-целевым методом.

К основным проблемам предоставления государственных и муниципальных услуг на базе СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района можно отнести следующие 5 аспектов.

Во-первых, это долгое ожидание в очереди. В соответствии с административными регламентами получения услуг, личное посещение гражданином не должно занимать более 15 минут, но в трети случаев обслуживание занимает большее время.

Во-вторых, наличие сложных разноуровневых услуг, предоставляемых разными органами и организациями. Данная проблема приводит к увеличению сроков подготовки конечных документов для заявителей.

В-третьих, необоснованное привлечение заявителей к сбору документов, избыточное количество используемых бумажных форм документов при установлении, оформлении или подтверждении прав заявителей на получение государственной услуги. Данная проблема возникает из-за того, что для предоставления той или иной услуги заявитель должен предоставить определенный пакет документов. Количество документов может исчисляться десятками, при этом граждане сталкиваются с тем, что орган власти самостоятельно определяет условия и порядок предоставления государственных услуг.

В-четвертых, избыточное количество обращений за получением

государственной и муниципальной услуги. Лишь в чуть больше половине случаев гражданам удастся сдать документы на получение государственной и муниципальной услуги с первого раза, что связано с низким уровнем информированности заявителей. Также причиной данной проблемы является сложность заполнения официальных бланков и форм.

В-пятых, недоработка сервисов межведомственного электронного взаимодействия. Данная проблема возникает в связи с недостаточной эффективностью межведомственного информационного обмена, в некоторых случаях возникают ситуации, при которых заявителю приходится самостоятельно собирать и предоставлять те или иные документы.

Исходя из вышесказанного, видно, что в настоящее время сохраняется комплекс проблем, связанных с функционированием системы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района, что, связано с недоработками и нарушениями в деятельности по оказанию услуг.

В целях устранения обозначенных проблемных аспектов СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района всесторонне работает над своим развитием и стремится стать полноценной важной частью системы государственного управления региона и страны в целом.

Многофункциональный центр выступает полноценным автором региональных инициатив из управленческой, социальной и образовательной сфер. Регулярно разрабатываются новые проекты по совершенствованию и оптимизации работы центра. Ежегодно пополняется перечень оказываемых услуг на базе СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района.

Так как количество услуг растёт, растут и требования к специалистам. Законодательство России меняется, меняются регламенты предоставления услуг - это обуславливает необходимость в постоянной актуализации знаний специалистов центра. Сотрудники МФЦ проходят обучение и аттестацию (по видеоконференцсвязи, на лекциях, совещаниях). Еженедельно со специалистами центра подробно разбираются вопросы по предоставлению государственных и

муниципальных услуг. Подготовка специалистов проходит, в том числе, под контролем представителей органов власти. Контроль уровня знаний специалистов, проводится на постоянной основе в виде тестирования.

Офис МФЦ становятся всё технологичнее и оборудуются современными гаджетами. Но внимание уделяется и усовершенствованию операционно-учётного подразделения центра, что также способствует улучшению скорости и качества обслуживания. Так, была введена обновлённая версия автоматизированной системы документооборота, которая позволила сократить затраты времени на операции с документами, обеспечить конфиденциальность информации, исключить возможность подделки документов (сотрудниками используются электронные цифровые подписи - ЭЦП). Кроме того, учреждение перешло на электронный архив. Это позволило сократить непроизводительные затраты рабочего времени сотрудников, автоматизировать многие этапы подготовки документов. Исключилась необходимость вручную прошивать дела, составлять описи, акты приёма-передачи в архивохранилище.

СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района принял участие в областном проекте «Школа электронных услуг», на занятия которой приглашаются специалисты различных органов власти и учреждений, чтобы рассказать жителям города о получении государственных услуг в электронном виде и ответить на их вопросы.

Также жители города получили возможность получить готовый результат в удобное время прямо домой (офис, кафе - любое выбранное заявителем место) и заказать выезд специалиста (для юридических лиц). Для будущих представителей малого бизнеса предоставляется услуга - подача заявления на открытие расчётного счёта после регистрации индивидуального предпринимательства прямо в офисе МФЦ.

Разработан новый более современный сайт, благодаря которому появилось множество дополнительных возможностей. Например, проверить загруженность офиса в режиме «Online». Также на официальных страницах МФЦ в социальных сетях отражаются актуальные новости и полезная информация, множество

«лайфхаков», ответы на самые интересные и актуальные вопросы, полезно-развлекательный контент и многое другое [23, с. 73].

В целом процесс совершенствования системы предоставления государственных и муниципальных услуг вызывает обоснованную необходимость интеграции усилий многофункционального центра и органов местного самоуправления при предоставлении ими государственных и муниципальных услуг заявителям. Деятельность СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района должна быть синхронизирована по времени, внутренним административным процедурам и процедурам межведомственного взаимодействия. Одновременно с этим так же необходимо повысить комфортность предоставления услуг, привести имеющуюся инфраструктуру предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствие с нынешними требованиями.

Комплекс мероприятий, направленных на решение выявленных проблем должен предполагать, что ключевой формой предоставления услуг на территории округа должен стать многофункциональный центр. Поэтому в перечень таких мероприятий можно включить:

1) дальнейшее развитие СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района;

2) регулярный мониторинг доступности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг:

а) учет и анализ письменных и устных обращений, в том числе жалоб, по проблемам качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра;

б) анкетирование получателей государственных и муниципальных услуг;

в) опрос сотрудников центра, федеральных и муниципальных органов, непосредственно взаимодействующих с получателем;

3) эксплуатация централизованных информационных систем для обеспечения эффективного межведомственного взаимодействия, многофункционального центра с участвующими в предоставлении услуг органами власти и организациями, способствующие уменьшению административных

барьеров.

Таким образом, решение обозначенных проблем будет способствовать ликвидации трудностей организационного характера, повышению компетентности сотрудников СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района в области использовании технических средств и тем самым позволит достичь наиболее результативных взаимоотношений органов местного самоуправления с населением округа.

3. Разработка предложений по совершенствованию системы государственного управления СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района

3.1 Направления совершенствования государственного управления путем организации предоставления государственных и муниципальных услуг

Аналитика опыта работы СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района показала, что полномочиями областного правительства осуществлялось совершенствование муниципальной политики в сфере повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг, путем разработки и реализации на территории области целевой программы «Повышение эффективности государственного управления и снижение административных барьеров при предоставлении государственных и муниципальных услуг в Ленинградской области». По достижению всех поставленных целей программы, ее реализация была завершена в 2022 г. В процессе реализации программы эффективно достигнуты ключевые задачи программы и индикативные показатели. Но, тем не менее, для решения текущих проблем в сфере предоставления государственных и муниципальных программ целесообразно разработать муниципальную программу «Совершенствование организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе СПб ГКУ «МФЦ» на 2023-2027 гг.» (далее - Программа).

В целом муниципальные программы являются эффективным инструментом регулирования экономики, применяемым для достижения стратегических целей социально-экономического развития и выполнения муниципальных функций. Программно-целевой метод бюджетирования предполагает отбор приоритетных целей развития и разработку взаимоувязанных мероприятий, исходя из задач, заданных сроков при соответствующем обеспечении ресурсами.

В общем виде, под понятием «муниципальная программа» понимается

система мер, мероприятий и инструментов муниципальной политики, обеспечивающих в рамках реализации ключевых муниципальных функций достижение приоритетов и целей муниципальной политики в сфере социально-экономического развития и безопасности [14, с. 123].

Введение муниципальной программы позволит нацелить деятельность органов местного самоуправления на достижение конкретных результатов, установить количественную взаимосвязь между намеченными результатами и затратами, проводить анализ эффективности достижения конкретных результатов. При этом под конечным результатом понимается достижение целевого состояния уровня организации предоставления государственных и муниципальных услуг населению через СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района. за счет использованных бюджетных средств в рамках муниципальной программы, направленной на достижение этих целей.

Решение проблем СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района по повышению эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг населению программно-целевым методом вызвано следующими факторами:

1) необходимость обеспечения доступности предоставления государственных и муниципальных услуг как приоритетного направления реализации муниципальной политики, направленной на устойчивое социально-экономическое развитие муниципального образования;

2) мероприятия по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг носят комплексный характер, и не могут быть разрешены в пределах одного финансового года;

3) необходимость в обеспечении непрерывности процесса совершенствования муниципального управления и повышении эффективности использования средств местного бюджета;

4) необходимость координации выполнения программных мероприятий.

Применение программно-целевого метода для решения выявленных проблем организации предоставления государственных и муниципальных услуг

населению на базе СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района, так же обеспечит качественное и эффективнее управление финансовыми средствами, выделяемыми на функционирование многофункционального центра, что предотвратит их нецелевое использование или использование без направленности на результат.

При этом следует отметить, что разработка и реализация Программы, как и любая проектная деятельность, сопряжена с рисками, возникающим под воздействием внешних и внутренних факторов формирования муниципальной политики в сфере повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра (таблица 3.1).

Таблица 3.1.- Оценка рисков разработки и реализации Программы

№ п/п	Вид риска	Описание риска	Влияние	Вероятность наступления рисковог о события	Возможные методы предупреждения риска
1	Социальные риски	Неэффективное управление или досрочное прекращение Программы, в связи с изменением социальной и экономической ситуации в регионе, и соответственно изменении приоритетов перспективного развития муниципалитета	сильное	низкий уровень вероятности	1) оперативное адаптирование проектов и мероприятий Программы к меняющимся внутренним и внешним условиям развития сферы предоставления государственных и муниципальных услуг и сферы государственного управления в целом;
2	Правовые риски	Изменение законодательства, в части перераспределения полномочий между Российской Федерацией, субъектами Российской Федерации и органами местного самоуправления	сильное	маловероятно	2) предусмотрение инвариантности подходов при реализации мероприятий Программы;
3	Финансовые риски	Изменения в региональной и муниципальной нормативной базе в части сокращения или прекращения финансирования Программы	сильное	средний уровень вероятности	3) применение современных управленческих, информационных и иных технологий; 4) четкое бюджетное планирование.

Важнейшим условием успешной реализации Программы является минимизация указанных рисков, эффективный мониторинг выполнения,

принятие оперативных мер по корректировке приоритетных направлений и показателей Программы. В рамках Программы не предусмотрена четкая возможность управления рисками, но возможен оперативный учет последствий их проявления. Постоянный анализ и оперативное управление рисками реализации Программы обеспечивает:

- условия, в результате которых можно реализовать мероприятия, предусмотренные Программой на данный период;
- постоянный учет факторов риска, влияющих на достижение цели Программы;
- правильный учет факторов риска, их тщательный анализ и разумная политика по управлению ими.

3.2 Паспорт программы совершенствования организации предоставления государственных и муниципальных услуг населению на базе многофункционального центра

Цель Программы - организация условий для уменьшения административных барьеров, увеличение доступности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг на основе СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района.

Для достижения установленной цели предусмотрено решение надлежащих задач:

- порядок организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе многофункционального центра в соответствии с утвержденными перечнями государственных и муниципальных услуг;
- рост качества и доступности государственных и муниципальных услуг;
- увеличение комфортности получения государственных и муниципальных услуг;

- рост удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;
- увеличение уровня информированности населения по вопросам получения государственных и муниципальных услуг;
- уменьшение рынка «посреднических услуг»;
- оптимизация административных процедур при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- противодействие коррупции, увеличение прозрачности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;
- снижение числа документов, которые предоставляются получателями государственных и муниципальных услуг;
- организация межведомственного информационного взаимодействия между территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, региональными государственными органами и органами местного самоуправления города;
- осуществление системы мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

Заказчиком Программы будет выступать Администрация городского округа. Как заказчик орган местного самоуправления в ходе исполнения Программы обеспечивает эффективную реализацию участниками Программы ее мероприятий, обеспечивающих достижение индикативных показателей, а также анализ использования бюджетных ассигнований.

Исполнителем Программы будет являться СПб ГКУ «МФЦ».

Программа не предполагает строгой разбивки на этапы, реализация мероприятий будет осуществляться в течение всего периода реализации Программы - 2022-2026 годы.

Финансирование Программы осуществляется в пределах средств, предусматриваемых ежегодно в бюджете главного распорядителя средств. Объемы и источники финансирования Программы подлежат ежегодной

корректировки при формировании бюджетов всех уровней бюджетной системы. При изменении объемов бюджетного финансирования Программы уточняются объемы финансирования за счет средств местного и областного бюджетов, а также мероприятия Программы.

Определение состава и значений целевых индикативов и показателей Программы основано на необходимости достижения цели и выполнения всех задач Программ, которые позволяют создать эффективную систему управления, включающую удобство предоставления и оказания государственных и муниципальных услуг населению.

В качестве исходных данных для расчета целевых индикативных показателей Программы используются данные ведомственной отчетной автоматизированной системы управления деятельностью местных органов власти, данные ведомственного статистического наблюдения региональных органов власти, отчетов о работе многофункционального центра, статистических данных по работе системы электронной очереди, результаты опроса посетителей центра. Перечень целевых индикативных показателей Программы изложен в таблице 3.2.

Таблица 3.2.- Индикативные показатели Программы

№ п/п	Индикативный показатель	Ед. изм.	2023 г.	2024 г.	2025 г.	2026 г.	2027 г.
1	Количество МФЦ на территории района	ед.	1	1	1	1	1
2	Количество «окон», принимающих и выдающих документы в режиме «одного окна»	ед.	7	8	9	9	9
3	Количество «окон», приходящихся на 1 тыс. населения округа	ед.	0,21457	0,24758	0,28125	0,28391	0,28662
4	Доля населения, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в МФЦ	%	100	100	100	100	100
5	Среднее время ожидания в очереди в МФЦ	мин.	15	15	15	15	15
6	Количество заявителей,	чел.	26 163	26 200	26 300	26 400	26 500

	обслуженных в МФЦ						
7	Количество оказанных услуг МФЦ	ед.	23 751	23 751	23 751	23 751	23 751
8	Доля специалистов МФЦ, которые прошли обучение по спецификации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»	%	80	85	90	95	100
9	Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ	%	97	98	98	99	99

В ходе реализации Программы индикативные показатели могут уточняться исходя из фактических результатов работы многофункционального центра. Исполнение индикативных показателей и эффективная реализация Программы, так же будет обеспечивать выработку механизмов по оптимизации функций и численности органов местного самоуправления округа, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, в связи с планомерной передачей отдельных функций по приему, обработке заявлений и иных документов в многофункциональный центр.

Программа предполагает реализацию конкретных мер, которые способны решить проблемы организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района и повысить эффективность его работы (таблица 3.3).

Таблица 3.3.- Мероприятия Программы

Мероприятия	Результат
<p>I. Внедрение современных технологий и технологических средств в практику предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра:</p>	
<p>– интеграция автоматизированных систем центра с автоматизированными системами органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций, задействованных в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг;</p> <p>– совершенствование инфраструктуры информационного и коммуникационного обеспечения системы центра по передаче и обработке данных;</p> <p>– совершенствование системы информационной безопасности и усиление защиты информации;</p> <p>– интеграция автоматизированных систем центра с порталом госуслуг, расширение практики размещения актуальной информации на официальных сайтах.</p>	<p>– упор на содействие заявителям в получении услуг в электронном виде по всем услугам, оказываемых органами власти в электронном виде;</p> <p>– информационная система центра войдет в единую систему поддержки центров, синхронизируется с системами ведомств, участвующих в предоставлении услуг, социальными регистрами населения и порталом госуслуг;</p> <p>– внедрение электронно-цифровой подписи, формирование межведомственного взаимодействия в электронном формате.</p>
<p>II. Повышение информирования населения округа о деятельности многофункционального центра, совершенствование системы обратной связи:</p>	
<p>– популяризация предоставления государственных и муниципальных услуг на базе центра путем размещения информации о порядке предоставления услуг и работе центра в средствах массовой информации;</p> <p>– организация информационно-консультационного взаимодействия с населением с использованием телефонной связи;</p> <p>– организация предоставления сопутствующих консультационных услуг «Повышение правовой грамотности населения»;</p> <p>– организация приема жалоб и претензий граждан на действие (бездействие) органов и их лиц по вопросам предоставления услуг на базе центра.</p>	<p>– создание сектора обслуживания населения;</p> <p>– повышение удовлетворенности заявителей качеством услуг, предоставляемых на базе центра.</p>
<p>III. Изменение порядка взаимодействия органов власти с заявителями в рамках оказания услуг по принципу «одного окна» на базе многофункционального центра:</p>	
<p>– заключение соглашений о взаимодействии между центром и органами власти и внебюджетными фондами;</p> <p>– передача отдельных полномочий (административных процедур) органов власти на исполнение центру в соответствии с заключенными соглашениями.</p>	<p>– расширение перечня, оказываемых услуг на базе центра.</p>

Окончание таблицы 3.3

Мероприятия	Результат
IV. Совершенствование контроля деятельности центра:	
<ul style="list-style-type: none"> – регистрация соглашений о взаимодействии между центром и органами власти всех уровней и внебюджетными фондами; – совершенствование методов контроля соблюдения требований, установленных регламентами предоставления услуг со стороны органов власти, услуги которых предоставляются на базе центра. 	<ul style="list-style-type: none"> – постоянный мониторинг деятельности центра и качества оказываемых услуг; – формирование квалифицированных требований к специалистам центра; – обучение специалистов центра формам и методам взаимодействия с заявителями и органами власти; – повышение ответственности сотрудников центра за выполнение административных процедур; – все услуги на базе центра предоставляются «универсальными» специалистами центра.
V. Развитие многофункционального центра, не требующее больших финансовых и организационных затрат:	
<ul style="list-style-type: none"> – организация рабочего места сотрудника центра в помещении Администрации Кронштадтского района; – организация рабочего места сотрудника центра в главном отделении почтовой связи; – организация мобильного сектора центра; 	<ul style="list-style-type: none"> – оперативная помощь населению в доступе к электронным услугам, разъяснительная и консультационная работа.

Программные мероприятия, помимо предложений по совершенствованию организации предоставления услуг населению, предполагают продолжение реализации мер, которые уже применяются руководством многофункционального центра и органов местного самоуправления. Закрепление данных мер программно-целевым методом позволит оперативно отслеживать их эффективность.

Контроль за исполнением мероприятий Программы будет осуществлять Администрация Кронштадтского района, по аспекту распределения полномочий органа местного самоуправления по своей структуре, данная компетенция может быть отнесена к функциям Комитет экономической и социальной политики, стратегического развития. Оценка эффективности реализации Программы будет проводиться на основании анализа ежеквартальных отчетов исполнителя Программы и по итогам ежегодной проверки фактических результатов работы многофункционального центра в соответствии с мероприятиями Программы.

Одной из наиболее сбалансированных, комплексных и объективных

методик оценки эффективности реализации программ можно назвать интегральную оценку с использованием весовых коэффициентов целевых индикативов. Методика оценки представлена в таблице 3.4.

Таблица 3.4.- Показатели оценки эффективности реализации программы

Наименование	Формула	Значение
Результативность Программы	$E = \sum E_i/n$ (%)	E_i – степень фактического достижения i -го целевого индикатора планового значения; n - общее количество целевых индикаторов.
Степень достижения i -го целевого индикатора	$E_i = TF_i/ТП_i \times 100\%$	TF_i – фактическое значение i -го целевого индикатора; $ТП_i$ – плановое значение i -го целевого индикатора.
Полнота использования бюджетных ассигнований	$П = ЗФ/ЗП \times 100\%$	$ЗФ$ – фактическое использование бюджетных ассигнований на реализацию Программы в соответствующем периоде; $ЗП$ – запланированные бюджетные ассигнования на реализацию Программы в соответствующем периоде.
Экономическая эффективность использования бюджетных ассигнований	$БЭ = E/П \times 100\%$	$П$ – полнота использования бюджетных ассигнований; E – результативность Программы.
Эффективность реализации муниципальной программы	$Э = E + П + БЭ$ (%)	E – результативность Программы; $П$ – полнота использования бюджетных ассигнований; $БЭ$ – экономическая эффективность использования бюджетных ассигнований.

При оценке эффективности реализации Программы устанавливаются критерии качества исполнения заявленных расходов, представленные в таблице 3.5.

Таблица 3.5.- Критерии оценки эффективности Программы

Оценка эффективности	П, %	Е, %	Э, %	БЭ, %
Высокая	> 90	> 100	$301 \leq Э \leq 333$	–
Удовлетворительная	> 90	> 100	> 333	–
	$80 \leq P \leq 90$	$97 \leq E \leq 101$	–	< 100
Соответствие плану	> 90	$97 \leq E \leq 101$	–	> 100
Неудовлетворительная	< 80	< 91	–	–

По результатам оценки эффективности участниками Программы принимается решение о возможном увеличении или уменьшении финансирования на очередной финансовый год и плановый период на ее реализацию, или о досрочном прекращении реализации основных мероприятий. Таким образом, обеспечивается постоянный мониторинг исполнения

мероприятий Программы, что гарантирует достижение цели - повышение качества государственных и муниципальных услуг.

Ожидаемый эффект от реализации Программы возможно будет оценить по итогам реализации мероприятий Программы за каждый отчетный год и в целом за весь период реализации программы.

Оценка эффективности Программы осуществляется в целях достижения оптимального соотношения затрат, связанных с реализацией Программы, и достигнутых результатов, а также обеспечения принципов бюджетной системы Российской Федерации: результативности и эффективности использования бюджетных средств, прозрачности, адресности и целевого характера бюджетных средств.

Для оценки эффективности реализации Программы используются показатели результативности (целевые индикаторы), которые отражают выполнение мероприятий Программы. Оценка эффективности реализации Программы производится путем сопоставления фактически достигнутых показателей к плановым.

В результате реализации Муниципальной программы «Совершенствование организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе СПб ГКУ «МФЦ» на 2023-2027 гг.» в Кронштадтском районе планируется:

- совершенствование материального, технического, методического и информационного обеспечения организации деятельности многофункционального центра;

- усиление межведомственного взаимодействия между территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, региональными государственными органами и органами местного самоуправления округа;

- увеличение числа государственных и муниципальных услуг, оказываемых по принципу «одного окна»;

- функционирование системы контроля качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

- повышение качества оказываемых услуг по принципу «одного окна»;
- популяризация получения государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра;

- сокращение сроков получения государственных и муниципальных услуг.

Таким образом, внедрение Программы обеспечит решение, обозначенных проблем по организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе СПб ГКУ «МФЦ», будет способствовать ликвидации трудностей организационного характера, усилению навыков сотрудников многофункционального центра в области использования новых технических средств и тем самым позволит достичь наиболее результативных, открытых и тесных взаимоотношений местной власти с населением.

Заключение

Под государственным управлением имеется ввиду практическое организующее и регулирующее воздействие государства на общественную жизнедеятельность людей в целях ее упорядочения, сохранения или преобразования, опирающееся на властную силу, это деятельность госаппарата по регулированию общественных отношений, по управлению как общественными, так и собственными делами.

Управление процессом организации и предоставления государственных и муниципальных услуг является одной из ключевых функций органов государственной власти Российской Федерации, субъектов РФ и органов местного самоуправления на современном этапе развития государственного управления. В целях повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг, Правительством Российской Федерации разработан и реализуется единый комплекс мер, направленных на оптимизацию механизма оказания данных услуг исполнительными органами государственной власти. Во всех российских субъектах реализовываются мероприятия, обращенные на формирование соответствующей информационно-коммуникационной инфраструктуры для оказания государственных и муниципальных услуг населению. Самым масштабным проектом является организация сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг - это новое отображение государственной власти и местного самоуправления.

Базой для проведения исследования системы организации государственного управления выбрано СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района. Оценка эффективности деятельности СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района проводилась посредством анкетирования. В основу анкеты заложена система показателей, детализирующая критерии качества и доступности

государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе многофункционального центра: своевременность и оперативность, качество предоставления услуг, доступность, процесс обжалования и культура обслуживания. Разработанная анкета как система оценки потребителями качества и доступности государственных и муниципальных услуг стала эффективным инструментом для изучения современного состояния системы предоставления услуг на базе СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района и разработки путей дальнейшего совершенствования организации их предоставления с учетом потребностей, и ожиданий самих получателей услуг Кронштадтского района.

В целом результаты анкетирования показали, что преимущественно граждане Кронштадтского района удовлетворены организацией предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра, их качество и доступность не способствуют большому количеству замечаний и претензий, но тем не менее существует комплекс проблем, связанных с недоработками и нарушениями в деятельности по оказанию услуг, решение которых предлагается программно-целевым методом.

В процессе работы над реализацией цели исследования были решены следующие задачи:

- 1) раскрыта сущность и понятие государственных и муниципальных услуг;
- 2) изучены основы правовой регламентации механизма оказания государственных и муниципальных услуг населению;
- 3) рассмотрена система управления и организации процесса оказания предоставления государственных и муниципальных услуг;
- 4) охарактеризовано социально-экономическое положение СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района;
- 5) проведена оценку системы предоставления государственных и муниципальных услуг населению на базе многофункционального центра, действующего на территории Кронштадтского района;
- 6) разработаны предложения по совершенствованию системы организации

и предоставления государственных и муниципальных услуг населению на базе СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района.

В результате исследования можно сделать следующие выводы, характеризующие уровень системы организации и предоставления государственных и муниципальных услуг многофункциональном центре г.Кронштад. К основным проблемам предоставления государственных и муниципальных услуг на базе СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района можно отнести: долгое ожидание в очереди; наличие сложных разноуровневых услуг, предоставляемых разными органами и организациями; избыточное количество используемых бумажных форм документов при установлении, оформлении или подтверждении прав заявителей на получение государственной услуги; избыточное количество обращений за получением государственной и муниципальной услуги; недоработка сервисов межведомственного электронного взаимодействия.

Для решения текущих проблем в сфере предоставления государственных и муниципальных программ предлагается разработать муниципальную программу «Совершенствование организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе СПб ГКУ «МФЦ» на 2022-2026 гг.».

Введение муниципальной программы позволит нацелить деятельность органов местного самоуправления на достижение конкретных результатов, установить количественную взаимосвязь между намеченными результатами и затратами, проводить анализ эффективности достижения конкретных результатов. При этом под конечным результатом понимается достижение целевого состояния уровня организации предоставления государственных и муниципальных услуг населению через СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района. за счет использованных бюджетных средств в рамках муниципальной программы, направленной на достижение этих целей.

Применение программно-целевого метода для решения выявленных проблем организации предоставления государственных и муниципальных услуг населению на базе СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района, так же обеспечит

качественное и эффективнее управление финансовыми средствами, выделяемыми на функционирование многофункционального центра, что предотвратит их нецелевое использование или использование без направленности на результат.

В результате реализации Муниципальной программы «Совершенствование организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе СПб ГКУ «МФЦ» на 2023-2027 гг.» планируется:

- совершенствование материального, технического, методического и информационного обеспечения организации деятельности многофункционального центра;

- усиление межведомственного взаимодействия между территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, региональными государственными органами и органами местного самоуправления округа;

- увеличение числа государственных и муниципальных услуг, оказываемых по принципу «одного окна»;

- функционирование системы контроля качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

- повышение качества оказываемых услуг по принципу «одного окна»;

- популяризация получения государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра;

- сокращение сроков получения государственных и муниципальных услуг.

Таким образом, внедрение Программы обеспечит решение, обозначенных проблем по организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе СПб ГКУ «МФЦ», будет способствовать ликвидации трудностей организационного характера, усилению навыков сотрудников многофункционального центра в области использования новых технических средств и тем самым позволит достичь наиболее результативных, открытых и тесных взаимоотношений местной власти с населением.

Список использованной литературы

1. Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс]: основной закон РФ от 12.12.1993 (ред. 14.03.2020) - Режим доступа: <https://garant.ru>
2. Гражданский кодекс Российской Федерации Часть первая [Электронный ресурс]: федер. закон РФ от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 27.12.2019) - Режим доступа: <https://garant.ru>
3. Бюджетный кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон РФ от 31.07.1998 № 145-ФЗ (ред. от 8.06.2020) - Режим доступа: <https://garant.ru>
4. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]: федер. закон РФ от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 27.12.2019) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2020) - Режим доступа: <https://garant.ru>
5. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления [Электронный ресурс]: Указ Президента РФ от 7.05.2012 № 601 - Режим доступа: <https://garant.ru>
6. О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 11.11.2005 № 679 - Режим доступа: <https://garant.ru>
7. О создании государственного бюджетного учреждения Ленинградской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]: Распоряжение Правительства Ленинградской области от 05.10.2009 №456-р (ред. от 27.04.2015г.) - Режим доступа: <https://garant.ru>
8. Об утверждении государственной программы Ленинградской области «Повышение эффективности государственного управления и снижение административных барьеров при предоставлении государственных и

муниципальных услуг в Ленинградской области [Электронный ресурс]: Постановление Правительства Ленинградской области от 14 ноября 2013 года №403 (ред. от 29.12.2022г.) - Режим доступа: <https://garant.ru>

9. Амелин, Р.В. Комментарий к Федеральному закону от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: монография /Р.В. Амелин; под ред. С.Ю. Наумова. - Саратов: Изд-во Искра, 2019. - 256 с.

10. Воронина, Л.И. Функции и услуги в системе государственного и муниципального управления: монография Л.И. Воронина, С.Н. Костина, А.В. Томильцев / под ред. проф. Т.М. Резер. - Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2021. - 284 с.

11. Государственное и муниципальное управление: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. П. Васильев, Н. Г. Деханова, Н. А. Лось, Ю. А. Холоденко. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2022. - 325 с.

12. Гимазова, Ю.В. Государственное и муниципальное управление: учебник для академического бакалавриата / Ю.В. Гимазова, Н.А. Омельченко. - М.: Юрайт, 2019. - С. 187-191.

13. Дубровский Д.Н. Структура механизмов электронного правительства России / Д.Н. Дубровский // Молодой ученый. - 2020. - №27. - С. 80-83.

14. Захаров, Н.И. Государственное и муниципальное управление: учебник / Н.И. Захаров, В.Д. Попов, В.А. Есин, Ю.Ю. Шитова. - М.: Инфра-М, 2019. - 158 с.

15. Кокурина, И.Г. Методика социологических исследований: учеб. метод. пособие. / И. Г. Кокурина - М.: Изд-во Моск. ун-та, 2019. - 198 с.

16. Майоров В.И. Административная реформа в России: совершенствование государственного управления на основе концепции Нового государственного менеджмента / В.И. Майоров // Юридическая наука и правоохранительная практика. - 2021. - №3(41) - С. 109-116.

17. Осейчук, В.И. Теория государственного управления: учебник и

практикум для вузов / В.И. Осейчук. - М.: Издательство Юрайт, 2020. - 342с.

18. Государственное и муниципальное управление: учебник / В.Д. Попов, В.А. Есин, Ю.Ю. Шитова; под ред. Н.И. Захарова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 288 с.

19. Прокофьев, С.Е. Теория и механизмы современного государственного и муниципального управления / С.Е. Прокофьев. - М.: Юрайт, 2020.

20. Петров, А.А. На страже Ваших интересов / А. А. Петров // Мои новости. - 2019. - № 1. - С. 1-5.

21. Попова, Н.Ф. Роль административных процедур в реализации прав, свобод и обязанностей граждан Российской Федерации / Н.Ф. Попова // Административное право и процесс. - 2019. - № 1. - С. 5-9.

22. Савельев, И.И. Оценка эффективности государственных программ: монография / И.И. Савельев - М.: Русайнс, 2021. - 303 с.

23. Ткаченко, А.Н. Предоставление государственных услуг / А.Н. Ткаченко // Молодой ученый. - 2020. - № 36. - С. 72-76.

24. Тонят, М.Н. Сущность и виды государственных (муниципальных) услуг в Российской Федерации / М.Н. Тонят, В.В. Воскресенская // Экономические науки. - 2020. - №7-2. - С. 88-90.

25. Шедько, Ю.Н. Система государственного и муниципального управления / Ю.Н. Шедько - М.: Юрайт, 2019. - С. 318.

26. Щербинина, Н.Н. Основные тенденции региональной информатизации органов исполнительной власти / Н.Н. Щербинина // Законность и правопорядок в современном обществе: сборник материалов XXVI Международной научно-практической конференции. - 2019. - С. 10-15.

27. Многофункциональный центр РФ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://мфц.рф>

28. Официальный сайт Министерства экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://old.economy.gov.ru>

29. Официальный сайт СПб ГКУ «МФЦ» [Электронный ресурс]. - Режим

доступа: <https://gu.spb.ru/>

30. Официальный сайт Правительства России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://government.ru>

31. Портал ГосУслуги [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.gosuslugi.ru>

32. Совершенствование государственного управления [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://ar.gov.ru>

33. Федеральная служба государственной статистики Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.gks.ru>

34. Yakhina, O.V., Availability of Municipal Services as a Means of Communication of Municipal Authorities and Citizens/ O. V. Yakhina, N. S. Vavilov, D. S. Miheev //Rev. Eur. Stud. - 2015. - Т. 7. - № 7 S7 - С. 227.

Анкета опроса исследования системы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ

Уважаемые посетители многофункционального центра!

Прошу Вас принять участие в исследовании, направленном на изучение мнения населения об эффективности системы организации предоставления государственных и муниципальных услуг в СПб ГКУ «МФЦ» Кронштадтского района, результаты которого послужат совершенствованию данной системы.

Прошу Вас заполнить анкету, представленную ниже. Пожалуйста, внимательно прочитайте каждый вопрос анкеты и выберите те варианты ответов, которые соответствуют Вашему мнению. Обведите кружком букву (номер) варианта или впишите свой ответ там, где для этого отведено место. Анкетирование проводится анонимно. Все полученные результаты будут использоваться в обобщенном виде.

Благодарю за участие!

1. Ваш пол:

- а) Женский;
- б) Мужской.

2. Ваш возраст:

- а) 18-29 лет;
- б) 30-49 лет;
- в) 50 лет и старше.

3. Ваше образование:

- а) Высшее, в т.ч. незаконченное;
- б) Среднее профессиональное;
- в) Прочие виды образования (среднее неполное, полное и начальное профессиональное образование);
- г) Без образования.

4. Род деятельности:

- а) Работник государственных предприятий и учреждений;
- б) Работник негосударственных предприятий;
- в) Учащийся;
- г) Пенсионер;
- д) Неработающий.

5. Сколько раз Вам пришлось обратиться в МФЦ для получения государственных и муниципальных услуг?

- а) 1-2 раза;
- б) 3-4 раза;
- в) Более 5 раз.

6. Укажите вид государственной или муниципальной услуги, за которой Вы обратились в МФЦ: _____

7. Оцените, в какой мере, Вы удовлетворены взаимодействием со специалистом, оказывающим услугу (выберите в каждой строке только по одному варианту ответа, где «1» – «полностью удовлетворен», «2» – «скорее удовлетворен, чем нет», «3» – «скорее не удовлетворен», «4» – «не удовлетворен»).

Аспекты взаимодействия	1	2	3	4
1. Взаимодействие в целом				
2. Получение разъяснений				
3. Корректность и тактичность общения				
4. Помощи при оформлении документов				

8. Оцените Ваше отношение к условиям оказания государственных и муниципальных услуг (выберите в каждой строке только по одному варианту ответа, где «1» – «полностью удовлетворен», «2» – «скорее удовлетворен, чем нет», «3» – «скорее не удовлетворен», «4» – «не удовлетворен»).

Аспекты взаимодействия	1	2	3	4
1. Удобство местоположения МФЦ				
2. Комфортность помещения МФЦ				
3. Режим работы				

9. Сколько времени Вы ожидали в очереди на прием к специалисту для получения государственной или муниципальной услуги?

- а) Менее 15 минут;
- б) 15-30 минут;
- в) Более 30 минут.

10. Оцените, насколько Вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников МФЦ Кронштадтского района.

- а) Полностью удовлетворен;
- б) Скорее удовлетворен, чем нет;
- в) Скорее не удовлетворен;
- г) Не удовлетворен.

11. Укажите источники получения информации о предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ (возможно, отметить несколько вариантов ответа).

- а) Информационные стенды;
- б) Консультации сотрудников;
- в) Официальный сайт органа местного самоуправления;
- г) Единый портал государственных и муниципальных услуг;
- д) Многофункциональный центр;
- е) Публикации в средствах массовой информации;
- ж) Отзывы родственников и знакомых;
- з) Другое (укажите) _____

12. Насколько в целом Вы удовлетворены результатом оказания государственных или муниципальных услуг в МФЦ?

- а) Полностью удовлетворен;
- б) Скорее удовлетворен, чем нет;
- в) Скорее не удовлетворен;
- г) Не удовлетворен.

13. С какими проблемами Вы столкнулись при получении государственной

или муниципальной услуги в МФЦ (возможно, отметить несколько вариантов ответа)?

- а) Сложность заполнения бланков заявлений;
- б) Длительный срок получения;
- в) Большие очереди;
- г) Невозможность получения услуги в МФЦ;
- д) Никаких сложностей не возникло;
- е) Другое (укажите) _____

14. Приходилось ли Вам жаловаться на качество предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ?

- а) Да;
- б) Нет.

15. Какие у Вас есть замечания, претензии к работе МФЦ, предложения по ее улучшению? _____
