

СРАВНИТЕЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МФЦ РЕСПУБЛИКИ АДЫГЕИ И ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

О.А. Родин, студент
Волгоградский государственный университет
(Россия, г. Волгоград)

DOI:10.24412/2500-1000-2023-5-3-173-177

Аннотация. В данной научно-исследовательской статье проводится сравнительный анализ работы МФЦ в Республике Адыгея и в Волгоградской области. Исследованию характерен комплексный охват параметров эффективности деятельности МФЦ посредством учета объективных и субъективных показателей. Результаты позволяют выявить сравнительные закономерности и общие направления развития многофункциональных центров по предоставлению услуг. В процессе проведения сравнительной оценки приводятся данные мониторинга качества услуг и иные статистические данные.

Ключевые слова: МФЦ, услуги, многофункциональные центры, принцип «одного окна», сравнительный анализ, государственные и муниципальные услуги.

Многофункциональные центры твердо вошли в оборот системы государственных и муниципальных услуг, эффект предоставления которых влияет на стабильность и репутацию государственного и муниципального управления. Концепция предоставления широкого спектра по принципу «единого окна» специализированными организациями была разработана еще в 2005 году, но масштабное развитие пришлось лишь после принятия 210-ФЗ от 27.07.2010 г. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В настоящее время МФЦ, именуемое под брендом «Мои документы» известно большинству граждан РФ, и не вызывает сомнения в надежности и качестве, но вместе с этим, развитие таких центров неравномерно и отличается в зависимости от региональных условий. Комплексная оценка эффективности деятельности МФЦ по России является субъективной, поскольку предоставление услуг следует учитывать из оценок каждого отдельно взятых регионов, чтобы учитывать фрагментарность оценок для последующего перенимания успешных практик к проблемным зонам развития.

Республика Адыгея и Волгоградская область входят Южный федеральный округ и значительно отличаются количеством проживающего на их территории населения, при этом многие показатели по

развитию МФЦ у данных регионов выше среднероссийских. Формы организации в обоих регионах различны, в Адыгее МФЦ является государственным бюджетным учреждением, тогда как МФЦ Волгоградской области является государственным казенным учреждением. Одним из показателей эффективности МФЦ является «охват населения», минимальное значение которого установлено Минэкономразвития РФ и составляет 90%. Показателем объективной оценки эффективности деятельности МФЦ является также среднее время ожидания в очереди. Во многом от данного показателя зависит восприятие граждан, что в дальнейшем формирует репутацию организации. В 2021 году среднее время ожидания в очереди в МФЦ составляло 9 минут по Адыгее, а в 2020 году 5 минут [1], тогда как в 2020 году по Волгоградской области среднее время ожидания в очереди МФЦ составляло 2 минуты 32 секунды и не более 15 минут в 2021 году [2]. Разница в данных обусловлена многими коррелирующими между собой параметрами.

На рис. 1 представлена общая нагрузка на МФЦ и ТОСП по сравниваемым регионам. По представленным показателям, следует отметить, что на 2021 год средняя нагрузка на окна МФЦ по РФ составляла 65% (МФЦ – 71%, ТОСП – 27%) [3]. Волгоградская область входит в регионы с

низкой нагрузкой, тогда как Республике Адыгее характерна высокая нагрузка на окна, которая по МФЦ и ТОСП вдвойне

выше средней по РФ, что в результате отражается на среднем времени ожидания.

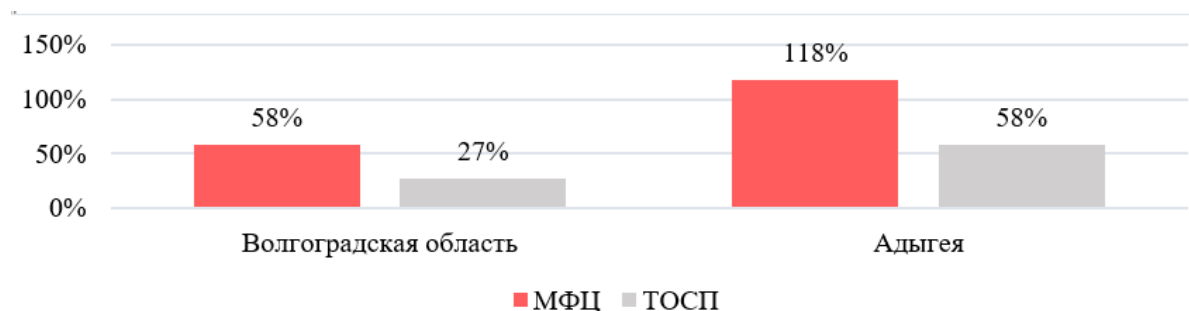


Рис. 1. Нагрузка на окна обслуживания МФЦ на 2021 год [3]

Нагрузка во многом зависит от количества окон обслуживания, однако обеспеченность универсальными специалистами в большей степени определяет качество и время обслуживания клиентов. На рисунке 2 указан показатель обеспеченности персоналом МФЦ по регионам. Следует отметить, что на 2021 год средняя обеспеченность универсальными специалистами окон сети МФЦ по РФ составило 69% [3],

следовательно, показатели регионов выше среднероссийских, однако Республика Адыгее обеспечена специалистами в большей степени, но при этом нагрузка и среднее время ожидания у региона значительно выше, чем у Волгоградской области. Таким образом, данному показателю не характерна сильная коррелирующая связь с показателями времени и среднего ожидания в очереди.



Рис. 2. Общая нагрузка и обеспеченность универсальными специалистами окон МФЦ на 2021 год [2]

Обеспеченность окнами обслуживания прямо влияет на объективные показатели эффективности МФЦ, а значит релевантно оценить фактические и нормативные значения данного показателя. В таблице 1. отражены значения показателей исходя из нормы, по которой на 5000 человек приходится не менее 1-го окна обслуживания.

Прямо представлено превалирование фактических значений в обоих регионах, однако по Волгоградской области это значение гораздо выше, что может быть причиной низкой нагрузки на МФЦ. По итогу можно отметить, что превышение данных показателей значительно влияет на показатели эффективности деятельности МФЦ.

Таблица 1. Сравнение количества окон обслуживания МФЦ

Год	Регион	Численность населения, чел.	Нормативное количество окон обслуживания	Фактическое количество окон обслуживания	Дефицит окон обслуживания МФЦ, единиц
2021	Адыгея	496 934	99	135	+36
	Волгоградская область	2 500 781	500	858	+358
2020	Адыгея	463 088	93	136	+43
	Волгоградская область	2 491 036	498	849	+351
2019	Адыгея	454 744	90	125	+35
	Волгоградская область	2 507 509	501	851	+350

Увеличить объективность оценки возможно путем приведения дополнительных мониторингов и рейтингов, что может увеличить не только достоверность данных, но объяснить причинно-следственные связи результатов конечных показателей.

В таблице 2 представлен рейтинг сравниваемых субъектов по качеству электронных услуг, которые исследовались на предмет соответствия положениям действующего законодательства (полнота сведений, доступность телефонных каналов, возможность подачи заявления и другие). Возможность получения электронных услуг снижает нагрузку на МФЦ и умень-

шает время ожидания в очереди для клиентов, однако востребованность именно в электронных услугах определяется качеством и доступностью их предоставления. Республика Адыгея и Волгоградская область с 2019 по 2021 год развивались совершенно неравномерно, что по итогу привело к потерям позиции Адыгеи с 26 места на 58 и улучшению позиции Волгоградской области с 73 до 30 места. Таким образом, исходя из представленных данных можно предположить, что нагрузка и время ожидания прямо коррелирует именно с данным показателем качества электронных услуг.

Таблица 2. Итоги мониторинга качества электронных услуг в регионах РФ

Субъект	2019	2020	2021
Республика Адыгея	51,39 (26) ↓	50,22 (31) ↓	32,03 (58) ↓
Волгоградская область	25,92 (73) ↑	32,14 (68) ↑	45,83 (30) ↑

На основе данных по деятельности МФЦ Республики Адыгеи и Волгоградской области, в таблице 3 представлена общая характеристика с 2019 по 2021 год. Исходя из тенденций развития можно предположить, что во многом развитие се-

ти МФЦ зависит от масштабов региона, но при этом оба региона имеют различные особенности в фактических значениях показателей от чего следует неэквивалентность эффективности деятельности МФЦ по субъектам.

Таблица 3. Сравнительная характеристика показателей МФЦ

Год		2019	2020	2021
Структура	ВО	49 МФЦ 259 ТОСП	50 МФЦ 256 ТОСП	50 МФЦ 251 ТОСП
	РА	11 МФЦ 42 ТОСП	11 МФЦ 42 ТОСП	10 МФЦ 43 ТОСП
Охват населения	ВО	97,9%	97,9%	97,9%
	РА	95,24% (плановое 94%)	95,07%	94,51%
Окна приема-выдачи	ВО	851	849	858
	РА	125	136	135
Штатная численность МФЦ	ВО	1526 (фактическое 1330)	1526	1526
	РА	266,5	266,5	266,5
Услуги	ВО	Более 186 услуг: 39 федеральных 147 региональных От 15 до 80 муниципальных	Более 230 услуг: 65 федеральных 165 региональных От 15 до 80 муниципальных	Более 256 услуг: 74 федеральных 182 региональных От 15 до 80 муниципальных
	РА	259 услуг: 64 федеральных 42 региональных 153 муниципальных	268 услуг: 73 федеральных 45 региональных 150 муниципальных	143 услуг: 72 федеральных 36 региональных 35 муниципальных
Обращения	ВО	4 225 444	2 813 587	3 500 000
	РА	465 751	402 757	518 239
Количество оказанных услуг	ВО	2 027 818	1 359 087	1 770 541
	РА	610 833	530 368	644 155
Удовлетворенность качеством	ВО	99,87%	99,9%	99,95%
	РА	96,3%	96,44%	96,74%

Полученные результаты исследования МФЦ Республики Адыгеи и Волгоградской области позволяет выявить ряд преимуществ и недостатков организации работы данных центров. Оба региона делают значительные усилия для улучшения качества оказания государственных и муници-

пальных услуг, но следует отметить, что МФЦ Волгоградской области имеет более развитую инфраструктуру и лучшую организацию рабочего процесса, что позволяет им обеспечивать более высокий уровень обслуживания населения.

Библиографический список

1. Глава Адыгеи проверил качество предоставления услуг в МФЦ // АО «Аргументы и Факты». – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://adigea.aif.ru/society/details/glava_adygei_proveril_kachestvo_predostavleniya_uslug_v_mfc (дата обращения: 10.05.23).
2. Итоги деятельности сети МФЦ Волгоградской области за 2020 год // МФЦ Волгоградской области. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://mfc.volganet.ru/mfc/news/1597774/> (дата обращения 11.05.23).
3. Итоги анализа сети МФЦ РФ 2021 год // ОБУ «УМФЦ Липецкой области». – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://форум2022.липецкаяобласть.рф/files/img/pres/4.8%20Алпатова%20ДА%20презентация.pdf> (дата обращения: 12.05.23).

**COMPARATIVE CHARACTERISTICS OF THE MFC OF THE REPUBLIC
OF ADYGEA AND THE VOLGOGRAD REGION**

O.A. Rodin, Student
Volgograd State University
(Russia, Volgograd)

***Abstract.** This research article provides a comparative analysis of the work of the MFC in the Republic of Adygea and the Volgograd region. The study is characterized by a comprehensive coverage of the performance parameters of the MFC by taking into account objective and subjective indicators. The results allow us to identify comparative patterns and general directions of development of multifunctional centers for the provision of services. In the process of conducting a comparative assessment, data on monitoring the quality of services and other statistical data are provided.*

***Keywords:** MFC, services, multifunctional centers, the principle of "one window", comparative analysis, state and municipal services.*