

УДК 351.71

**Щеголева Юлия Сергеевна**

магистрант направления подготовки  
«Государственное и муниципальное  
управление»  
Российская академия народного хозяйства и  
государственной службы при Президенте РФ  
Челябинский филиал  
Челябинск, Россия  
julia\_stepanova1999@mail.ru

**Julia S. Shchegoleva**

Post-graduate student of the Faculty  
of public administration  
Russian academy of national economy and  
public service under the President  
of the Russian Federation  
Chelyabinsk branch  
Chelyabinsk, Russia

**К ВОПРОСУ О КРИТЕРИЯХ И  
ПОКАЗАТЕЛЯХ ЭФФЕКТИВНОСТИ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОГАУ «МФЦ  
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ»**

**ABOUT OF PERFORMANCE CRITERIA AND  
INDICATORS OF THE MULTIFUNCTIONAL  
CENTER FOR THE PROVISION OF STATE  
AND MUNICIPAL SERVICES OF THE  
CHELYABINSK REGION**

**Аннотация**

В статье рассматриваются подходы к оценке эффективности деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг. Автор характеризует новые показатели и критерии оценки эффективности деятельности МФЦ, которые были утверждены Минэкономразвития России в 2023 году в рамках внедрения процессного подхода и принципа клиентоцентричности в деятельность государственных учреждений. Цель исследования – анализ эффективности деятельности ОГАУ «МФЦ Челябинской области» на основе действующих показателей и критериев внутренней и внешней оценки. Представлены статистические данные о деятельности ОГАУ «МФЦ Челябинской области» по важным показателям. Автор приходит к заключению, что деятельность ОГАУ «МФЦ Челябинской области» с учетом используемых на данный момент показателей, можно признать высокоэффективной с перспективой дальнейшего повышения качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг.

**Ключевые слова:**

кlientoцентричность, многофункциональный центр, государственные услуги, муниципальные услуги

**Abstract**

This article discusses approaches to evaluating the effectiveness of multifunctional centers for the provision of state and municipal services. The author characterizes the new indicators and criteria for evaluating the effectiveness of the IFC, which were approved by the Ministry of Economic Development of Russia in 2023 as part of the implementation of a process approach and the principle of client-centricity in the activities of public institutions. The purpose of the study is to analyze the effectiveness of the activities of the Multifunctional center for the Provision of State and Municipal services of the Chelyabinsk Region on the basis of existing indicators and criteria for internal and external evaluation. Article presents statistical data on the activities of the Multifunctional center for the Provision of State and Municipal services of the Chelyabinsk Region on such indicators. The author concludes that the activities of the Multifunctional center for the Provision of State and Municipal services of the Chelyabinsk Region, taking into account the indicators currently used, can be considered highly effective with the prospect of further improving the quality of public and municipal services provided.

**Keywords:**

client-centricity, multifunctional center, state and municipal services

В последние годы российское государство уделяет особое внимание качеству предоставляемых населению государственных и муниципальных услуг. Созданы многочисленные сервисы обратной связи, деятельность органов власти контролируется и оценивается, в том числе, с точки зрения оценки качества работы населением.

С 2022 года реализуется федеральный проект «Государство для людей» (ранее именовался «Клиентоцентричность»), в рамках которого осуществляется достижение одноименной инициативы социально-экономического развития России до 2030 года («Государство для людей»), сформулированных Правительством РФ [1], и реализуются стандарты клиентоцентричности, разработанные Минэкономразвития России [8].

Квинтэссенцией предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам и организациям в России являются, безусловно, многофункциональные центры, созданные в 2010 году и успешно функционирующие по всей стране, в том числе в Челябинской области.

ОГАУ «МФЦ Челябинской области» (далее – МФЦ) фактически функционирует с 2013 года, однако в 2020 году изменил правовой статус с казенного учреждения на автономное учреждение (распоряжением Правительства Челябинской области от 14.08.2020 г. № 619-рп), и на данный момент действует на основании Устава, утвержденного распоряжением Правительства Челябинской области от 23.09.2020 г. № 723-рп.

Что касается оценки эффективности деятельности МФЦ, то здесь можно отметить, что осуществляется как внутренняя (со стороны контролирующих органов), так и внешняя (со стороны получателей государственных и муниципальных услуг – граждан) оценка.

Внешняя оценка относится только к руководителям МФЦ и проводится в соответствии с «Методическими рекомендациями по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных услуг и муниципальных услуг» (утв. приказом Минэкономразвития России от 22.03.2019 № 155) [2].

Оценке подлежат следующие стадии предоставления оцениваемых услуг: подача заявления о предоставлении услуги, а также подача дополнительных документов после принятия решения о приостановлении предоставления оцениваемой услуги; получение результата оцениваемой услуги (принятые положительные решения по результатам предоставления услуги); получение решения об отказе в предоставлении оцениваемой услуги; получение решения о приостановлении предоставления оцениваемой услуги.

Документ предусматривает также, что результаты указанной оценки могут быть использованы как основание для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями МФЦ своих должностных обязанностей. И в этом случае выявляется мнение граждан по следующим основным критериям: время предоставления оцениваемых услуг; время ожидания в очереди при получении оцениваемых услуг; вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении оцениваемых услуг; комфортность условий в помещении, в котором предоставлены оцениваемые услуги; доступность информации о порядке предоставления оцениваемых услуг. Оценка осуществляется по 5-балльной шкале. При этом положительной оценкой считается 4 и 5 баллов, а отрицательной оценкой – от 1 до 3 баллов [2].

Оценки граждан качества предоставления оцениваемых услуг собираются и анализируются с использованием АИС «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (ИАС МКГУ). В целях практического использования полученных от граждан оценок на специализированном сайте «Ваш контроль» (<https://vashkontrol.ru>) создан личный кабинет МФЦ в ИАС МКГУ.

Внутренняя оценка эффективности осуществляется с 2023 года на основе «Методических рекомендаций по внедрению процессного управления в деятельность МФЦ предоставления на основе базовой процессной модели» (утв. Минэкономразвития России 22.05.2023) [3].

Документ классифицирует все формы активности руководителей и специалистов МФЦ по нескольким основным процессам и выделяет в каждом из них показатели и критерии эффективности.

Оценка осуществляется по таким аспектам деятельности как: основные процессы (1) дистанционная предподготовка заявителя к получению услуги; 2) очная предподготовка заявителя к получению услуги; 3) прием/выдача документов; 4) обработка документов); вспомогательные процессы (1) методическое сопровождение и обучение персонала; 2) сопровождение IT-инфраструктуры; 3) материально-техническое обеспечение) и управленческие процессы (управление МФЦ).

Представим характеристику содержания, а также критериев и показателей эффективности для каждого из указанных процессов.

Основной процесс «Дистанционная предподготовка заявителя к получению услуги»: 1) Прием входящих звонков, осуществление исходящих звонков (специалисты

«горячей линии МФЦ»): критерий эффективности – доступность и удобство дистанционной предварительной подготовки заявителя; показатель эффективности – доля граждан, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью полученной информации; 2) Прием входящих звонков, осуществление исходящих звонков (специалисты «горячей линии МФЦ»): критерий – доступность и удобство дистанционной предварительной подготовки заявителя; показатели – доля граждан, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью полученной информации; доля обработанных звонков, поступивших на «горячую линию МФЦ» (стремится к 100%).

Основной процесс «Очная подготовка заявителя к получению услуги»: информирование и оказание консультационной помощи гражданам в офисах МФЦ (специалисты сектора информирования): критерий – уровень подготовленности заявителей при очном обращении в МФЦ.

Основной процесс «Прием/выдача документов»: обслуживание заявителей в окне приема и выдачи документов (специалисты фронт-офиса): критерии – время обслуживания; качество обслуживания; показатели – доля обращений заявителей с соблюдением норматива времени обслуживания; доля ошибок при приеме/выдаче документов.

Основной процесс «Обработка документов»: обработка исходящих дел, последующий контроль (специалисты бэк-офиса): критерий – возврат документов в процесс; показатели – показатели мониторинга эффективности последующего контроля.

Вспомогательный процесс «Методическое сопровождение и обучение персонала»: методическое сопровождение специалистов: критерий – комплексная система методической поддержки; показатели – уровень доступности и качество методической поддержки; скорость цепочки помощи при методической поддержке; наличие заполненной "базы знаний" и системы ее актуализации.

Вспомогательный процесс «Сопровождение ИТ-инфраструктуры»: методическое сопровождение ИТ-инфраструктуры: критерий – управление инцидентами; показатель – доля отработанных/решенных инцидентов/заявок в установленные сроки.

Вспомогательный процесс «Материально-техническое обеспечение»: административно-хозяйственная деятельность: критерий – эффективная система снабжения; показатель – доля отработанных или решенных инцидентов, заявок в

установленные сроки.

Управленческий процесс «Управление МФЦ»: 1) организация работы сети МФЦ (директор УМФЦ): критерий - качество обслуживания; 2) организация работы сети МФЦ (директор УМФЦ): критерий – качество обслуживания [3].

Однако представленная методика начнет применяться только со следующего отчетного периода. На данный момент оценка эффективности деятельности МФЦ осуществляется на уровне Минэкономразвития России, которое ежегодно составляет рейтинг эффективности.

В 2022 году мониторинг осуществлялся по 4 основным направлениям – это доступность для заявителей получения государственных и муниципальных услуг, качество, клиентоцентричность и сервисность обслуживания, а также уровень внедрения цифровых технологий и применение в МФЦ новаторских решений, внедрение новых направлений обслуживания.

В группу МФЦ высокой эффективности вошли 35 регионов. К сожалению, Челябинская область, не в их числе [4].

Надзорным органом по отношению к МФЦ в регионе является Управление государственной службы Правительства Челябинской области, а именно Комиссия по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Челябинской области, которая осуществляет мониторинг оценки качества и эффективности деятельности МФЦ на основе специально разработанной методики [5].

Кроме того, поскольку МФЦ действует на основе выполнения государственного задания (далее – госзадание), утверждаемого Правительством Челябинской области, то эффективность его деятельности также можно оценить по успешности достижения показателей, закрепленных данным документом. Также стандартными показателями деятельности МФЦ является количество предоставленных услуг, также количество обращений граждан и организаций.

Так, доля выполнения МФЦ госзадания на 2022 год составила 109%. Количество предоставляемых государственных и муниципальных услуг в МФЦ Челябинской области составило 223 (2021 год – 196). Общее количество обращений граждан и юридических лиц в МФЦ выросло более чем на 72 тыс. по сравнению с 2021 годом и составило 576 377 единиц.

За 11 месяцев 2023 года государственное задание выполнено уже на 113%, выдержано среднее время ожидания при нормативе 12 минут, уровень

удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг составляет 99,34%. Всего с начала года за услугами в МФЦ обратились 3 880 769 граждан и юридических лиц [6].

Инструментом оценки эффективности деятельности МФЦ в Челябинской области является региональный конкурс «Лучший МФЦ Челябинской области».

На данный момент уже подведены итоги работы МФЦ за 2023 год, согласно которым «в рамках мониторинга и оценки деятельности МФЦ субъектов РФ в 2023 году МФЦ Челябинской области уверенно держит позиции, показывая высокий уровень эффективности». За 11 месяцев работы учреждением выполнено государственное задание на 113%, выдержано среднее время ожидания при нормативе 12 минут, уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг составляет 99,34% [6].

Также показателем эффективности деятельности, на наш взгляд, можно считать и достижения в сфере информатизации деятельности МФЦ Челябинской области. Так, в частности, с начала 2023 года в офисах территориальных отделов МФЦ созданы так называемые «секторы пользовательского сопровождения» (СПС). Во время работы в СПС посетителям обеспечен доступ к личным кабинетам на сайте ФНС России, Социального фонда России, ГАС «Правосудие» и т.д. Здесь также можно дать обратную связь о качестве оказанной услуги и об эффективности работы органов местного самоуправления, воспользовавшись специальными ресурсами, которые расположены в качестве вкладок на рабочем столе компьютеров в СПС [7].

На ноябрь 2023 года в 43 территориальных отделах оборудованы 88 рабочих мест зоны СПС, где заявители могут получать государственные и муниципальные услуги в электронном виде, а также распечатывать результат их оказания. Доля обращений граждан в зону СПС от общего количества обращений в МФЦ составила – 7%. За 11 месяцев в зоне СПС оказано 164 903 услуги. Благодаря активной работе специалистов с гражданами в СПС план по массовым социально-значимым документам (МСЗД) выполнен на 109% [6].

Таким образом, деятельность ОГАУ «МФЦ Челябинской области» с учетом используемых на данный момент показателей, можно признать высокоэффективной с перспективой дальнейшего повышения качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг.

## Список использованных источников

1. Распоряжение Правительства РФ от 06.10.2021 г. № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года» // Официальный интернет-портал правовой информации. – URL: <http://www.pravo.gov.ru>. (15.11.2023).

2. Приказ Минэкономразвития России от 22.03.2019 г. № 155 «Об утверждении методических рекомендаций по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных услуг и муниципальных услуг». – URL: <https://docs.cntd.ru/document/554102748>. (15.11.2023).

3. Методические рекомендации по внедрению процессного управления в деятельность МФЦ предоставления на основе базовой процессной модели (утв. Минэкономразвития России 22.05.2023) // СПС Консультант Плюс.

4. В Минэкономразвития назвали регионы-лидеры по эффективности МФЦ за 2022 год // Официальный сайт Минэкономразвития России. – URL: [https://www.economy.gov.ru/material/news/v\\_minekonomrazvitiya\\_nazvali\\_regiony\\_lidery\\_po\\_effektivnosti\\_mfc\\_za\\_2022\\_god.html](https://www.economy.gov.ru/material/news/v_minekonomrazvitiya_nazvali_regiony_lidery_po_effektivnosti_mfc_za_2022_god.html). (15.11.2023).

5. Методика оценки выполнения территориальными отделами ОГАУ «МФЦ Челябинской области» мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг (утв. на заседании Комиссии по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Челябинской области от 28 февраля 2023 г. № 1) // Официальный сайт Управления государственной службы Правительства Челябинской области. – URL: <https://gosslujba.gov74.ru/gosslujba/documents/378.htm>. (03.11.2023).

6. МФЦ Челябинской области подвел итоги работы за 2023 год // Официальный сайт Правительства Челябинской области. – URL: <https://pravmin.gov74.ru/prav/news/view.htm?id=11310823>. (15.11.2023).

7. Сектор пользовательского сопровождения организован в центральном офисе МФЦ Челябинской области // Официальный сайт Правительства Челябинской области. URL: <https://pravmin.gov74.ru/prav/news/view.htm?id=11105886&ysclid=Inj1bbdu46901940658>. (23.10.2023).

8. Стандарты клиентоцентричности [Электронный ресурс]. - Официальный сайт Минэкономразвития России. URL: <https://www.economy.gov.ru/>. (15.09.2023).