

© Кисляков А. Н., 2016,
канд. техн. наук, доцент,
Владимирский филиал РАНХиГС

АНАЛИЗ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ КАК СИСТЕМЫ МАССОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Аннотация: рассматриваются вопросы повышения качества и доступности государственных услуг для населения через многофункциональные центры. Исходя из специфики услуг определяется перечень показателей оценки эффективности работы многофункционального центра. На основе теории систем массового обслуживания разрабатывается имитационная модель взаимодействия основных показателей деятельности многофункциональных центров с учетом использования механизмов электронного взаимодействия между всеми участниками.

Ключевые слова: многофункциональный центр, электронное правительство, система массового обслуживания.

Abstract: deals with improving the quality and accessibility of public services for the population through multifunctional centres. Proceeding from specificity of services is determined by the list of indicators for assessing the effectiveness of the multifunctional center. Based on the theory of queueing systems is developed simulation model of the interaction of the basic indicators of activity of the multifunctional centers with the use of mechanisms of electronic interaction between all participants.

Keywords: multifunctional center, e-government, queueing system.

С момента принятия Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» органами государственной власти на региональном и местном уровнях ведется непрерывная работа по совершенствованию системы оказания государственных и муниципальных услуг населению [2].

Важную связующую роль в осуществлении процесса предоставления государственных и муниципальных услуг играет многофункциональный центр (МФЦ) – организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения, отвечающая требованиям федерального закона и предоставляющая государственные и муниципальные услуги, в том числе в электронном виде, по принципу «одного окна» [1].

Схема информационного взаимодействия предполагает обращение заявителя в органы государственной власти в электронном виде (через единый портал государственных услуг (ЕГПУ) либо через сайт МФЦ) и лично в одно из отделений МФЦ (рисунок 1).

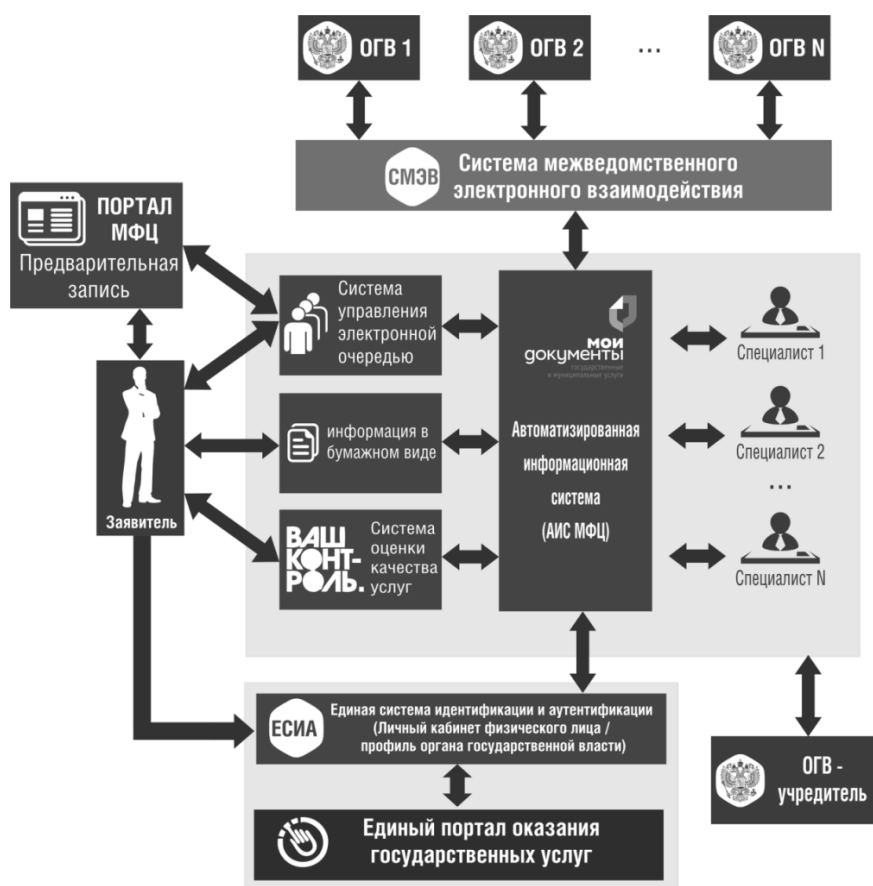


Рис. 1. Схема информационного взаимодействия заявителя и участников МФЦ

Предоставление услуг на базе многофункциональных центров реализуется посредством использования автоматизированной системы обеспечения информационного обмена (АИС МФЦ) на основе современных систем электронного документооборота [4], которые обеспечивают автоматическое направление документа определенному исполнителю в соответствии с разработанными правилами. Работа подобных систем основана на технологических картах деловых процессов. Управление потоком заявителей осуществляется с помощью системы электронной очереди, интегрированной с АИС МФЦ. Услуги на базе МФЦ могут оказывать как представители организаций-участников, так и универсальные специалисты, которые являются сотрудниками МФЦ.

Работа посвящена анализу эффективности деятельности МФЦ в целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

Цель работы – выявление основных проблем, возникающих при оценке деятельности МФЦ, и исследование взаимодействия основных показателей работы многофункциональных центров на региональном и местном уровнях.

Для этого в работе решаются следующие задачи.

1. Определяются перечень адекватных показателей оценки эффективности деятельности МФЦ.
2. Выполняется построение имитационной модели взаимодействия основных показателей работы МФЦ с использованием теории систем массового обслуживания.

Все услуги, оказываемые на базе МФЦ, можно разделить на три типа [1]:

- 1) консультативные (результатом является информация, необходимая заявителю в конкретной жизненной ситуации, получение данной услуги часто не требует от заявителя никаких документов, равно как и не приводит к результату, имеющему юридические последствия);

2) прием документов (при получении такой услуги заявитель передает определенный комплект документов специалисту для получения других документов либо получения льгот, выплат и т.д.);

3) выдача документов (за такой услугой заявитель обращается после получения услуги по приему документов, и результатом данной услуги является пакет документов, который выдается заявителю).

Также существуют сложные комплексные услуги, которые обычно привязываются к определенной жизненной ситуации (смена места жительства, рождение ребенка и т.д.) и включают в себя перечень из услуг различных типов. При этом в качестве главного показателя оценки эффективности работы МФЦ обычно используется количество оказанных услуг за определенный период времени, однако этот показатель не отражает эффективность информационного обмена как через систему межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), так и через портал ЕГПУ [6]. Кроме того, все услуги без учета их степени сложности включаются в общую статистику, что также дает недостоверную оценку эффективности работы сети МФЦ.

Для получения точной комплексной оценки деятельности МФЦ необходимо грамотно оценить степень сложности услуги и эффективность механизмов информационного обмена между всеми участниками МФЦ. Данная задача решается методами имитационного моделирования с использованием теории систем массового обслуживания [1, 3] путем построения имитационной модели взаимодействия показателей работы МФЦ.

На основании анализа лучших практик мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг и деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг был сформирован ряд показателей P_i , из которых складывается качество оказания услуг населению. Следует отметить, что общая эффективность работы МФЦ складывается из экономической, социальной. Кроме того, необходимо учесть и эффективность использования информационно-коммуникационной инфраструктуры, которая позволяет осуществлять информационный обмен между участниками МФЦ, повышая тем самым качество предоставляемых услуг. К основным показателям относятся:

P_1 – общая эффективность работы МФЦ;

P_2 – экономическая эффективность работы МФЦ;

P_3 – социальная эффективность работы МФЦ;

P_4 – эффективность использования механизмов электронного взаимодействия (информационно-коммуникационной инфраструктуры);

P_5 – доход от предоставления платных услуг (составление договоров купли-продажи, дарения, подготовка документов на открытие индивидуального предпринимательства и т.д.);

P_6 – доход от предоставления сопутствующих услуг (ксерокопирование и заполнение бланков заявлений и др.);

P_7 – доход от сдачи помещений в аренду;

P_8 – среднее время ожидания заявителя в очереди;

P_9 – среднее время обслуживания заявителя в окне специалистом;

P_{10} – общее количество заявителей (оказанных услуг);

P_{11} – количество жалоб заявителей;

P_{12} – количество запросов, выполненных в СМЭВ;

P_{13} – количество обращений через ЕГПУ;

P_{14} – количество оценок с использованием информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг (ИАС МКУ);

P_{15} – количество заявителей, записавшихся на прием заранее через веб-портал МФЦ;

P_{16} – среднее время ожидания в очереди для получения консультации;

P_{17} – среднее время ожидания в очереди для подачи документов;

P_{18} – среднее время ожидания в очереди для получения готовых документов.

Граф взаимодействия между основными показателями работы МФЦ представлен на рисунке 2. Индикаторные формулы для расчета основных показателей графа имеют вид:

$$F(q_1): (P_2 = 1) \wedge (P_3 = 1) \wedge (P_4 = 1) \wedge (P_1 = 0) \rightarrow (P_2 = 0) \wedge (P_3 = 0) \wedge (P_4 = 0) \wedge (P_1 = 1);$$

$$F(q_2): (P_5 \geq P_{5\text{норм}}) \wedge (P_6 \geq P_{6\text{норм}}) \wedge (P_7 \geq P_{7\text{норм}}) \wedge (P_2 = 0) \rightarrow \\ \rightarrow (P_5 = 0) \wedge (P_6 = 0) \wedge (P_7 = 0) \wedge (P_2 = 1);$$

$$F(q_3): (P_8 = 1) \wedge (P_9 \leq P_{9\text{max}}) \wedge (P_{10} \geq P_{10\text{min}}) \wedge (P_{11} \leq P_{11\text{max}}) \wedge (P_3 = 0) \rightarrow \\ \rightarrow (P_8 = 0) \wedge (P_9 = 0) \wedge (P_{10} = 0) \wedge (P_{11} = 0) \wedge (P_3 = 1);$$

$$F(q_4): (P_{12} \geq P_{10\text{min}}) \wedge (P_{13} \geq P_{10\text{min}}) \wedge (P_{10\text{min}} \leq P_{14} \leq P_{10}) \wedge (P_{10\text{min}} \leq P_{15} \leq P_{10}) \wedge (P_4 = 0) \rightarrow \\ \rightarrow (P_{12} = 0) \wedge (P_{13} = 0) \wedge (P_{14} = 0) \wedge (P_{15} = 0) \wedge (P_4 = 1);$$

$$F(q_5): (P_{16} \leq P_{16\text{max}}) \wedge (P_{17} \leq P_{17\text{max}}) \wedge (P_{18} \leq P_{18\text{max}}) \wedge (P_5 = 0) \rightarrow \\ \rightarrow (P_{16} = 0) \wedge (P_{17} = 0) \wedge (P_{18} = 0) \wedge (P_5 = 1);$$

где q_i – уровень отчетности, q_0 – начало нового отчетного периода.

Эти формулы обеспечивают условия перехода от расчета одного показателя к другому.

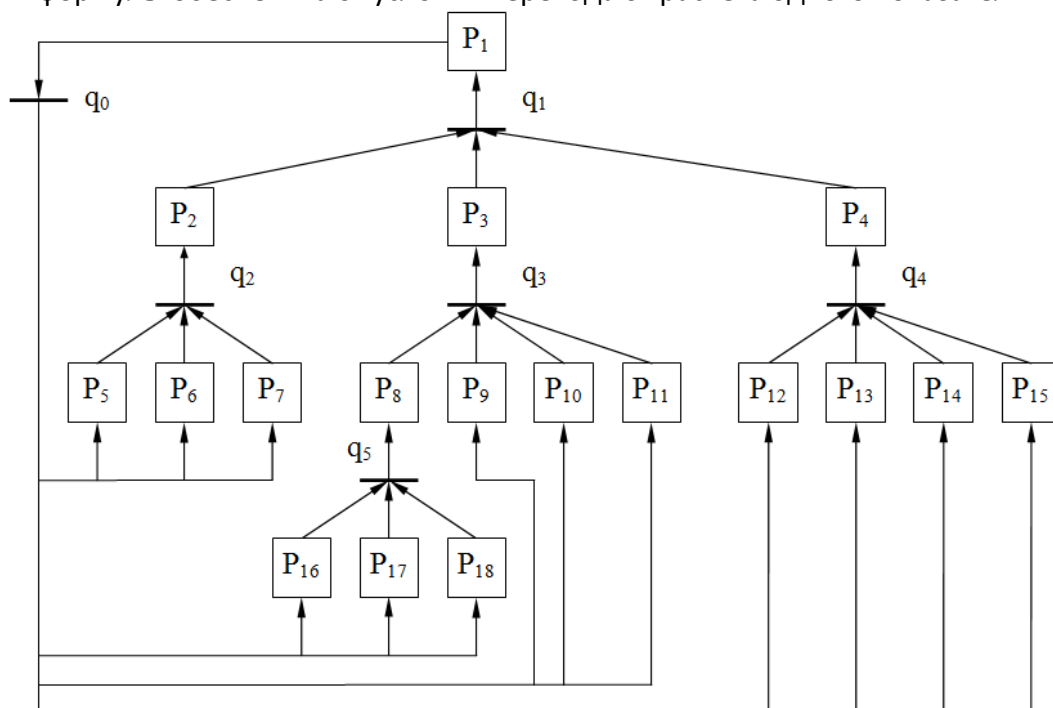


Рис. 2. Граф взаимодействия показателей работы МФЦ

На основании построенной модели и приведенной индикаторной сети строится временной ряд, по которому можно отследить динамику работы МФЦ и качества оказания государственных и муниципальных услуг.

Рассмотренный подход моделирования действий при оценке работы МФЦ позволяет оценить деятельность МФЦ не только с позиции экономической эффективности и социальной значимости, но и с позиции использования современных технологий электронного правительства, а также оценить эффективность информационного взаимодействия между участниками МФЦ: единым порталом государственных и муниципальных услуг, системой

межведомственного электронного взаимодействия, органами местного самоуправления, оказывающими услуги через многофункциональные центры с учетом специфики оказываемой услуги.

Список литературы

1. Чув А. В., Юдицкий С. А., Магергут В. З. Расширение концепции ООО-модели для систем массового обслуживания на примере многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг // Научные ведомости. – 2015. - № 1 (198). - С. 85-93.
2. Исупова И. Н. Многофункциональные центры как основной механизм повышения эффективности предоставления государственных услуг населению России // Общество политика, экономика, право. – 2009. - № 1. - С. 12-18.
3. Сутягина Н. И. Моделирование деятельности многофункционального центра как системы массового обслуживания // Некоммерческое партнерство «Институт направленного образования». – 2015. - № 1 (10). - С. 199-203.
4. Носко Б. П., Агаджанян Г. С. Технологическая интеграция сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в систему межведомственного электронного взаимодействия // TERRA ECONOMICUS. – 2012. - Том 10. - № 4. - Часть 2. - С. 41-45.
5. Калинина А. Э., Соколов А. Ф. Организационное, институциональное и информационное обеспечение функционирования многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг // Вестн. Волгогр. гос. ун-та. Сер 3. Экон. Экол. – 2013. - № 2 (23). - С. 37-46.
6. Кисляков А. Н. Анализ эффективности информационного взаимодействия в структуре электронного правительства // Научно-практический журнал «Ученые записки». Владимирский филиал РАНХиГС. – 2016. - № 1 (17). - С. 45-50.