

© Анна Кимовна Кайдашова
канд. экон. наук, доцент
доцент кафедры государственного и
муниципального управления,
Владимирский филиал РАНХиГС

Anna Kimovna Kaydashova
Candidate of Economics,
Associated Professor,
Associate Professor of the Department of
state and municipal management,
Vladimir branch of Ranepa

© Марина Алексеевна Суслова
бакалавр факультета управления
Владимирский филиал РАНХиГС

Marina Alekseevna Suslova
State and municipal administration,
Vladimir branch of Ranepa

ОЦЕНКА СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РАБОТОЙ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ

Assessment of degree of satisfaction of consumers with work of the multipurpose centers

Аннотация: в данной статье представлены результаты социологического опроса жителей Владимирской области с целью выявления степени их удовлетворенности работой многофункциональных центров при получении государственных и муниципальных услуг.

Abstract: This article presents the results of a sociological survey of residents of the Vladimir region in order to identify the degree of their satisfaction with the work of multifunctional centers in obtaining state and municipal services.

Ключевые слова: многофункциональные центры, государственные и муниципальные услуги, степень удовлетворенности потребителей.

Keywords: multifunctional centers, public and municipal services, the degree of customer satisfaction.

В Российской Федерации в рамках социально направленной политики реинжиниринг организации предоставления государственных и муниципальных услуг на протяжении последнего времени является одним из главных направлений государственного управления, в осуществлении которого активно принимают участие не только федеральные органы исполнительной власти, но и государственные органы власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления.

В целях повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг был принят Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [1].

С точки зрения социально-экономического эффекта и масштабности наибольший интерес вызывал проект создания сети многофункциональных центров (МФЦ) предоставления государственных и муниципальных услуг, который помог существенно повысить качество и доступность государственных и муниципальных услуг.

Основная цель МФЦ — это упрощение и сокращение сроков процедур получения гражданами и юридическими лицами государственных и муниципальных услуг [3].

В настоящее время в России насчитывается 2777 многофункциональных центров и 10558 небольших офисов в малонаселенных пунктах [2].

Создание МФЦ имеет ряд преимуществ не только для системы государственного управления, но и для граждан:

- сокращение срока ожидания в очереди;

- снижение срока предоставления государственных и муниципальных услуг для граждан;
- минимизация количества документов, предоставляемых заявителем для получения государственных и муниципальных услуг;
- возможность получения нескольких взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг одновременно;
- оптимизация времени, необходимого при приеме (выдаче) документов;
- доступность и комфорт;
- повышение качества обслуживания и степени удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг.

Для выявления степени удовлетворенности граждан работой МФЦ исследовательской группой был проведен опрос среди жителей Владимирской области. В ходе анкетирования опрошены 120 человек разных возрастных категорий (таблица 1).

Таблица 1

Распределение респондентов по возрасту

Возраст	Респонденты, %
До 25 лет	25
26-40 лет	26,7
41-55 лет	22,5
Свыше 55 лет	25,8

Как показывают данные таблицы 1, возрастная структура опрошенных выглядит достаточно сбалансированно, что являлось базовым условием при проведении опроса.

Проанализируем результаты исследования.

На вопрос о частоте обращений заявителей в МФЦ были получены следующие данные (таблица 2).

Таблица 2

Распределение респондентов по частоте обращений в МФЦ, %

Как часто Вы пользуетесь услугами МФЦ?				
Варианты ответов	До 25 лет	26-40 лет	41-55 лет	Свыше 55 лет
а) несколько раз в месяц	0	5	0,1	0
б) один раз в 1-3 месяца	20	18	11,1	9,1
в) 1-2 раза в год	20	21,8	33,3	9,6
г) раз в несколько лет	46,6	48,2	51,8	65,2
д) не пользуюсь	13,4	7	3,7	16,1

Как показывают данные таблицы 2, вариант ответа «раз в несколько лет» во всех четырех возрастных группах оказался наиболее популярным. Примечательно также и то, что респонденты в возрасте от 26 до 40 лет обращаются в МФЦ несколько раз в месяц. Объясняется это скорее тем, что данная возрастная группа респондентов наиболее активная и «современная», успевшая оценить по достоинству принцип «одного окна». Молодые люди в возрасте до 25 лет, скорее, не испытывают необходимости получения каких-либо услуг в силу своей молодости, являясь потенциальными пользователями. Респонденты в возрастной категории 55+ зачастую не доверяют современным способам получения услуг, предпочитая традиционный формат.

При оценке удобства для заявителей графика работы МФЦ были получены следующие результаты (таблица 3).

Таблица 3

Распределение респондентов при оценке временной доступности МФЦ, %

Удобен ли для Вас график работы МФЦ?				
Варианты ответов	До 25 лет	26-40 лет	41-55 лет	Свыше 55 лет
а) да	80	75	77,7	77,5
б) нет	6,7	25	11,2	0
в) затрудняюсь ответить	13,3	0	11,1	22,5

Как видим, преобладающая доля опрошенных вполне довольна предложенным графиком работы центров. При этом четверть наиболее активных респондентов (в возрасте 26-40 лет) оценили график как неудовлетворительный, что является тревожным сигналом.

При выявлении средней продолжительности ожидания в очереди респонденты дали следующие ответы (таблица 4).

Таблица 4

Распределение респондентов при оценке продолжительности ожидания в очереди, %

Сколько времени Вы потратили на ожидание в очереди?				
Варианты ответов	До 25 лет	26-40 лет	41-55 лет	Свыше 55 лет
а) меньше 15 минут	59,6	60,3	51,8	50,9
б) от 15 до 30 минут	20	23,2	37	32,2
в) от 30 до 60 минут	17,1	10,25	7,2	12,9
г) свыше 60 минут	3,3	6,25	4	4

Анализ ответов на данный вопрос показывает, что от 79,6 % до 88,8 % респондентов тратят в очереди до 30 минут, при этом доля респондентов, затративших менее 15 минут, является преобладающей в каждой возрастной категории. Однако от 11,2 % до 20,4 % опрошенных затрачивают более 30 минут, что говорит о необходимости использования центрами мер по регулированию покупательского потока.

На вопрос об отношении сотрудников МФЦ к заявителям ответы распределились следующим образом (таблица 5).

Таблица 5

Распределение респондентов при оценке отношения сотрудников МФЦ к заявителям, %

Доброжелательно ли к Вам отнеслись сотрудники МФЦ при предоставлении услуги?				
Варианты ответов	До 25 лет	26-40 лет	41-55 лет	Свыше 55 лет
а) да	86,6	75	81,4	64,5
б) нет	6,3	6,5	11,2	12,9
в) затрудняюсь ответить	7,1	18,5	7,4	22,5

Абсолютное большинство опрошенных удовлетворены отношением сотрудников МФЦ к клиентам, при этом часть респондентов все-таки выразили недовольство обслуживанием. Удельный вес недовольных респондентов возрастал пропорционально их возрасту, что может говорить о повышении требований к культуре обслуживания со стороны «зрелых» заявителей.

При оценке полноты и достоверности информации, полученной респондентами в МФЦ, были получены следующие результаты (таблица 6).

Таблица 6

Распределение респондентов при оценке полноты и достоверности информации, полученной в МФЦ, %

Получили ли вы полную, достоверную и актуальную информацию по интересующим вопросам?				
Варианты ответов	До 25 лет	26-40 лет	41-55 лет	Свыше 55 лет
а) да, полностью получил	68,6	58	73,3	72,2
б) получил информацию частично	18,4	36	18,5	17,6
в) на мой вопрос не смогли ответить	13	6	8,2	10,2

Большая часть респондентов осталась довольна результатом обращения в МФЦ, получив полную, достоверную и актуальную информацию по своему вопросу. При этом компетентность и профессионализм сотрудников требует укрепления и повышения, о чем также свидетельствуют данные таблицы 6.

При оценке уровня удовлетворенности качеством, скоростью и результатом оказания услуг в МФЦ были получены результаты, представленные в таблице 7.

Данные таблицы 7 демонстрируют хорошие показатели удовлетворенности респондентов качеством, скоростью, результатом оказания услуги. Во всех возрастных категориях опрошенных доля лиц, выразивших положительные оценки («полностью удовлетворен», «удовлетворен»), максимальна.

Таблица 7

Распределение респондентов при оценке уровня удовлетворенности качеством, скоростью и результатом оказания услуг в МФЦ, %

Оцените уровень удовлетворенности по следующей шкале					
Параметры оказания услуги	Удовлетворен полностью	Удовлетворен	Трудно сказать	Не удовлетворен	Совершенно не удовлетворен
Респонденты в возрасте до 25 лет					
Качество оказания услуги	53,3	40	6,7	0	0
Скорость оказания услуги	36,6	26,6	13,6	16,6	6,6
Результат оказания услуги	56,6	30	6,8	6,6	0
Респонденты в возрасте 26-40 лет					
Качество оказания услуги	50	28,2	9,3	12,5	0
Скорость оказания услуги	46,8	18,9	18,7	15,6	0
Результат оказания услуги	56,2	31,3	12,5	0	0
Респонденты в возрасте 41-55 лет					
Качество оказания услуги	33,3	48,2	7,4	7,4	3,7
Скорость оказания услуги	29,7	37	18,5	14,8	0
Результат оказания услуги	48,2	29,6	18,5	3,7	0

Респонденты старше 55 лет					
Качество оказания услуги	25,8	45,1	25,9	0	3,2
Скорость оказания услуги	26,8	29	37,8	0	6,4
Результат оказания услуги	32,7	38,3	25,8	0	3,2

Респонденты с нейтральной позицией («трудно сказать»), вероятнее всего, являются «редкими» пользователями или испытывают трудности в оценках. Тревожным симптомом стала неудовлетворенность опрошенных скоростью оказания услуги, что имело место во всех выборочных группах.

На вопрос об уведомлении заявителей о готовности документов большинство респондентов ответили отрицательно, что может стать хорошим посылом для совершенствования работы МФЦ в перспективе (таблица 8).

Таблица 8

Уведомление респондентов о готовности необходимых документов, %				
Получали ли вы уведомления на электронную почту, телефон и (или) личный кабинет о готовности необходимых документов?				
Варианты ответов	До 25 лет	26-40 лет	41-55 лет	Свыше 55 лет
а) да	43,4	31,2	29,7	32,3
б) нет	40	68,8	66,6	45,2
в) затрудняюсь ответить	16,6	0	3,7	22,5

В заключение анкеты респонденты имели возможность предложить идеи по улучшению деятельности МФЦ. «Молодые» респонденты оставили следующие предложения:

- «Хотелось, чтобы МФЦ отправлял уведомления на телефон о готовности документов»;
- «Установить банкоматы, чтобы сразу оплачивать услугу, госпошину и др.»;
- «Обустроить парковки»;
- «Улучшить график работы МФЦ».

«Зрелые» респонденты акцентировали внимание на необходимости повышения профессионализма персонала и сервиса, сокращении сроков ожидания в очереди, в том числе посредством увеличения числа работающих окон, соблюдении временных интервалов записи приема. Ответы респондентов на заключительный вопрос коррелируют с ответами на предыдущие вопросы и задают направления дальнейших действий МФЦ по совершенствованию своей деятельности.

Таким образом, результаты проведенного опроса продемонстрировали приветственное отношение респондентов к МФЦ, работающим по принципу «одного окна». Данный формат работы способствует повышению уровня удовлетворенности заявителей качеством оказания государственных и муниципальных услуг. Проблемными факторами на сегодняшний день, несмотря на значительные улучшения, остаются скорость оказания услуг, компетентность персонала, а в некоторых случаях и временная доступность услуг, что обусловлено графиком работы МФЦ. Выявленные в ходе анкетирования проблемы должны стать надежным источником идей по улучшению и совершенствованию деятельности МФЦ в ближайшей перспективе.

Список литературы

1. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://base.garant.ru/12177515/> (дата обращения: 05.05.2019).
2. Правительство России [Сайт]. Режим доступа: <http://government.ru/info/32187/> (дата обращения: 07.05.2019).
3. ГБУ «МФЦ Владимирской области» [Сайт]. Режим доступа: <http://33.mfc.ru/> (дата обращения: 05.05.2019).

Информация об авторе		
	На русском языке	На английском языке
Телефон сотовый	8(905)896-62-96	
Фамилия	Кайдашова	Kaydashova
Имя	Анна	Anna
Отчество	Кимовна	Kimovna
Ученая степень	Кандидат экономических наук	Candidate of Economics
Ученое звание	Доцент	Associated Professor
Место работы	Владимирский филиал РАНХиГС	Vladimir branch of Ranepa
Должность	доцент кафедры государственного и муниципального управления	Associate Professor of the Department of state and municipal management
Адрес места работы	600017, г. Владимир, ул. Горького, д. 59А	
Адрес домашний	600009, Владимирская область, г. Владимир, ул. Суздальская д. 5, кв. 89	
E-mail	akaidashova@mail.ru	
Информация об авторе		
	На русском языке	На английском языке
Телефон сотовый	8 915-775-17-58	8 915-775-17-58
Фамилия	Суслова	Suslova
Имя	Марина	Marina
Отчество	Алексеевна	Alekseevna
Направление подготовки	Государственное и муниципальное управление	State and municipal administration
Группа	ГБ-116	
Адрес домашний	Владимирская область, г.Меленки, ул. Комсомольская д.220, кв. 1	Vladimir region, Melenki, Komsomolskaya str. 220, sq. 1
E-mail	Su-Maru@yandex.ru	Su-Maru@yandex.ru