

*Салишева Л.Р.*

*Студент*

*Научный руководитель: Халиков М.И., к.ф.н., доцент  
ГБОУ ВО «Башкирская академия государственной службы и  
управления при Главе Республики Башкортостан»*

*Российская Федерация, г. Уфа*

## **РАЗРАБОТКА ПРОЕКТА ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ НА ТЕРРИТОРИИ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН**

*Аннотация. В статье проведено исследование основных направлений увеличения эффективности оказания государственных услуг в Республике Башкортостан, приведены итоги работы многофункциональных центров оказания услуг по Республике Башкортостан, охарактеризованы ключевые изменения в системе МФЦ за 2022 год, представлены проекты «Одно заявление — пять пособий», «От бережливых технологий к региональным центрам оптимизации».*

*Ключевые слова: электронное правительство, многофункциональный центр оказания услуг, МФЦ, государственная услуга, оказание услуги в электронном виде.*

*Salisheva L.R.*

*Student*

*Scientific supervisor: Khalikov M.I., Ph.D.,  
Associate Professor*

*SBEIHE Bashkir Academy of Public Service  
and Management under the Head of the  
Republic of Bashkortostan*

*Russia, Ufa*

## **DEVELOPMENT OF A PROJECT TO IMPROVE THE QUALITY AND ACCESSIBILITY OF PUBLIC SERVICES ON THE TERRITORY OF THE REPUBLIC OF BASHKORTOSTAN**

*Annotation. The article studies the main directions of increasing the efficiency of public services in the Republic of Bashkortostan, presents the results of the work of multifunctional service centers in the Republic of Bashkortostan, describes the key changes in the MFC system for 2022, presents the projects "One application — five benefits", "From lean technologies to regional optimization centers".*

*Keywords: e-government, multifunctional service center, MFC, public service, provision of services in electronic form.*

Сегодня актуальность анализа эффективности предоставления государственных услуг в электронном формате постоянно возрастает, так как в текущих реалиях общество заинтересовано в услугах, которые оказываются качественно, оперативно и профессионально [2].

Многофункциональные центры предоставления госуслуг (сокращенно – МФЦ), которые активно создавались и создаются сегодня в регионах и муниципальных образованиях – это организации, цель которых

– сделать процесс получения государственных услуг простым и понятным для населения [1].

За время коронавирусных ограничений количество МФЦ существенно увеличилось, так как в этот период времени обращение в многофункциональный центр для всех граждан стало единственным вариантом получения государственных услуг в очном формате, так как другие госучреждения и органы власти прекратили вести прием населения.

Далее представим в динамике итоги работы МФЦ, расположенных на территории Республики Башкортостан (сокращенно – РБ).

Динамика по числу работающих отделений МФЦ показана на рисунке 1.

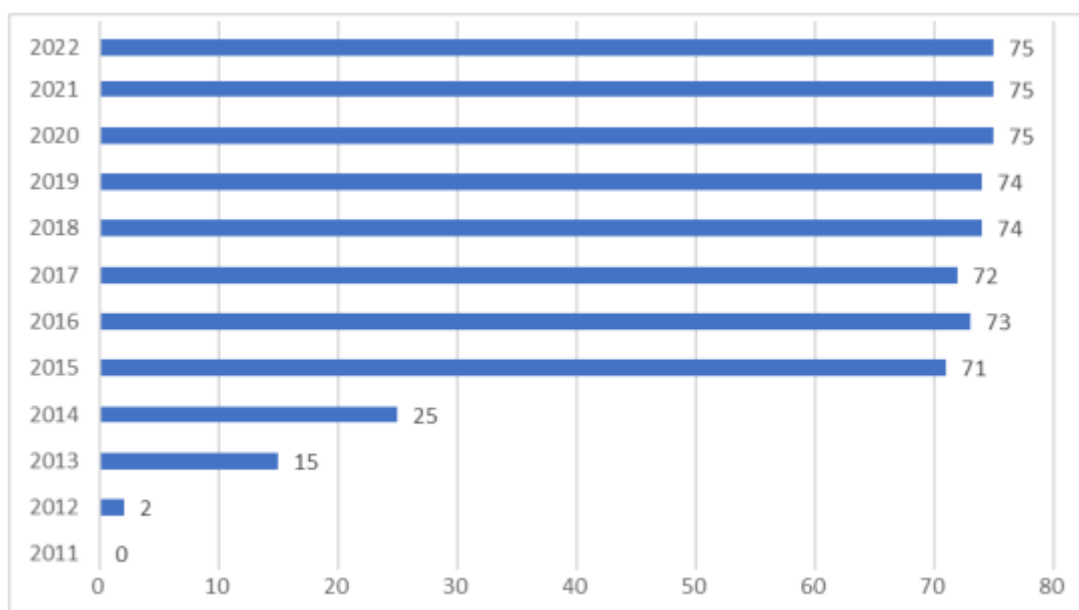


Рис. 1. Динамика числа офисов МФЦ в РБ с 2011 по 2022 гг. [6]

Число предоставленных государственных услуг представлено на рисунке 2.

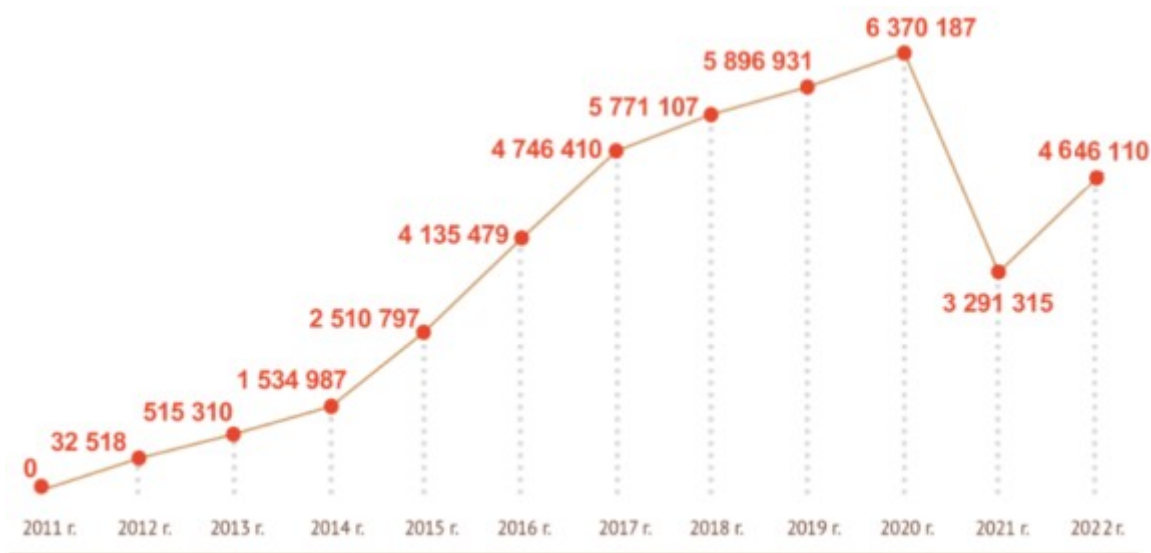


Рис. 2. Число предоставленных МФЦ РБ государственных услуг с 2011 по 2022 гг., шт. [6]

Существенное уменьшение количества оказанных услуг за 2021 г. связано наличием в тот момент времени ограничений, обусловленных пандемией COVID-19.

Динамика доли населения РБ, которое имеет доступ к получению государственных услуг, основанных на принципе «одно окно» показана на рисунке 3.

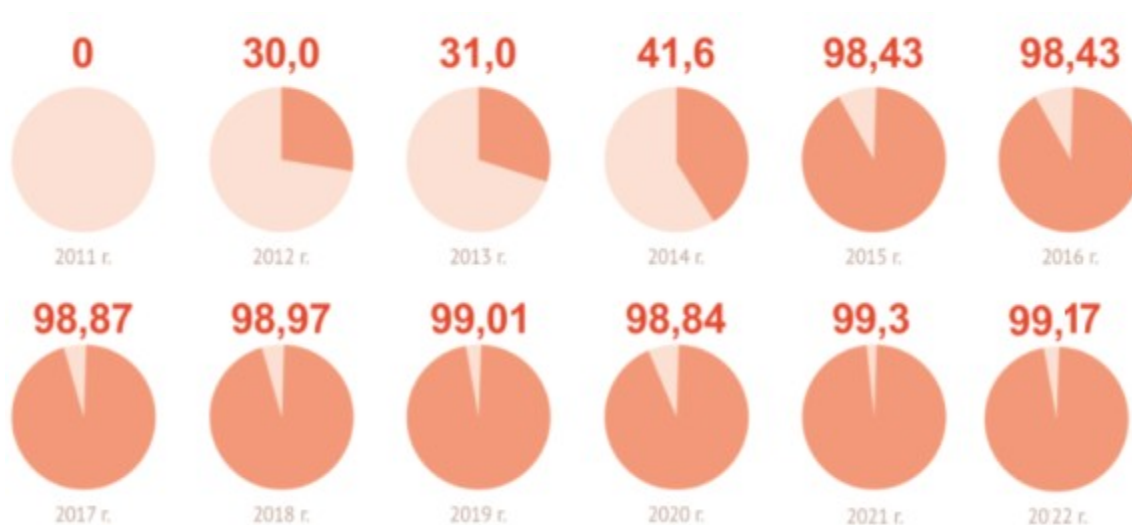


Рис. 3. Динамика доли населения, у которого есть доступ к получению услуг по принципу «одного окна» с 2011 по 2022 гг., % [6]

На рисунке 4 показана динамика значения показателя «удовлетворенность граждан» качеством оказанных государственных услуг.

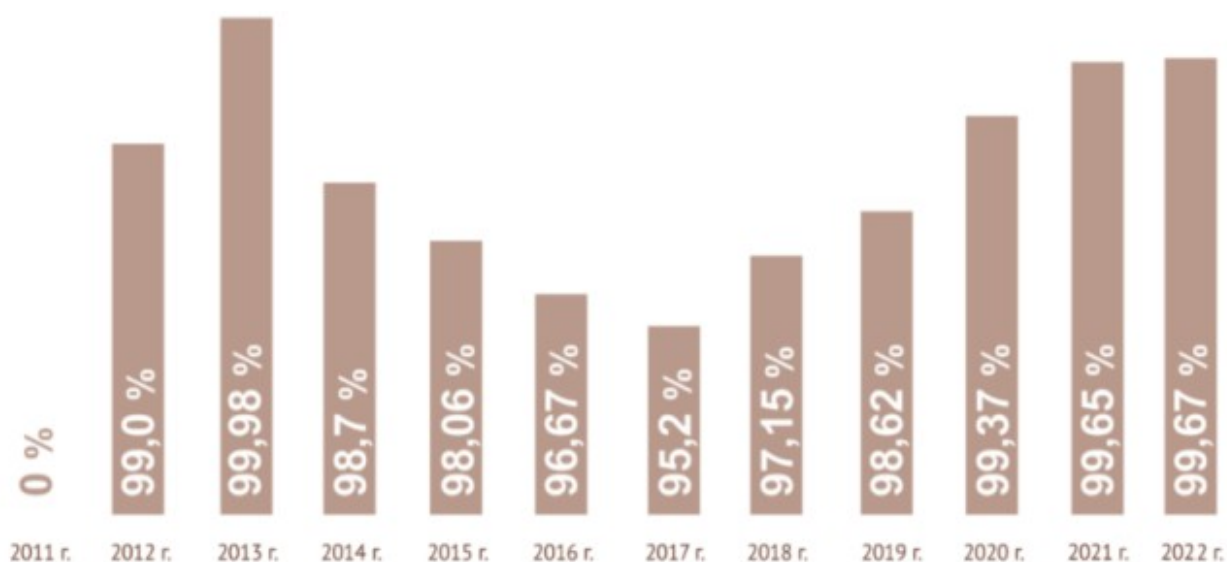


Рис. 4. Динамика значения показателя «удовлетворенность граждан» качеством оказанных государственных услуг с 2011 по 2022 гг., % [6]

Значение итоговой оценки эффективности и результативности реализации государственного задания по вопросу оказания государственных услуг (выполненных работ) РГАУ МФЦ за 2022 г. равняется 231 %. При этом были получены следующие значения показателей, план на которые установлен государственным заданием РГАУ МФЦ:

– «Доля населения, имеющая доступ к госуслугам, предоставляемым на основании принципа «одно окно» по месту жительства, в том числе в МФЦ» равна 99,17 % при плане в 90,0 %;

– уровень удовлетворенности населения качеством оказанных госуслуг составил 99,67 % при плане в 95,0 %;

– значение среднего времени ожидания в очереди граждан в РГАУ МФЦ составило 1,97 мин. при плане в 12 мин.

Всего услуг, которые за 2022 г. было оказано населению в соответствии с государственным заданием – 4646110 услуг:

- из них по плану 3404258 услуг,
- сверх плана – 1241852 услуги.

За период с 2021 по 2022 гг. в работу системы многофункциональных центров было внесено ряд изменений, в том числе:

– с 2021 г. взаимодействие между Росреестром и МФЦ осуществляется при помощи только электронного документооборота;

– с 2022 г. в РФ на законодательном уровне было разрешено оформлять электронные варианты документов, которые ранее оформлялись на бумажных носителях, начали широко использоваться постаматы для получения готовых документов, была запущена услуга по оформлению виз для международных поездок.

29 сентября 2022 г. в Уфе состоялся VI Всероссийский форум МФЦ, на котором присутствовали руководители многофункциональных центров, а также представители органов исполнительной власти всех субъектов РФ [5].

На данном форуме от РБ был презентован проект Министерства семьи, труда и социальной защиты населения, реализации которого затронула все офисы МФЦ Башкортостана — «1 заявление — 5 пособий» (рис. 5).

## ОДНО ЗАЯВЛЕНИЕ – ПЯТЬ ПОСОБИЙ



Рис. 5. Основные положения проекта «1 заявление — 5 пособий» [5]

Отметим основные мероприятия, которые были реализованы в рамках данного проекта:

– если заявитель имеет право на получение определенных льгот и субсидий, но не указал их в заявлении, назначение таких пособий выполняется в проактивном режиме (в результате за 2022 г. 48 гражданам были назначены дополнительные пособия, что составило 15 % от общего числа обращений за назначением государственных пособий);

– на основании комплексного запроса заявителю достаточно оформить одно, а не пять заявлений, что привело к росту удовлетворенности населения и экономии трудовых и материальных ресурсов МФЦ [5].

Кроме того, в программе форума была запланирована и проведена сессия на тему «МФЦ и оптимизация государственных услуг», на которой рассматривались такие направления деятельности многофункциональных центров, как:

1. МФЦ - фронт-офис клиентоориентированности;

2. Опыт МФЦ как центра компетенций по электронному взаимодействию и оказания услуг в электронном формате;
3. Минимизация числа заявлений для получения пособий;
4. От бережливого производства к региональным центрам оптимизации;
5. Новые возможности в новых реалиях;
6. Оптимизация предоставления справок и справочной информации;
7. Процессная фабрика как эффективный инструмент обучения работников МФЦ [5].

Проект «От бережливого производства к региональным центрам оптимизации» рассмотрим подробно. Сущность проекта заключалась во внедрении LEAN-технологий в МФЦ для 19 регионов РФ. В результате реализация проекта позволила:

- оптимизировать внутренние процессы МФЦ;
- оптимизировать процесс оказания государственных услуг МФЦ вместе с органами власти;
- разработать критерии бережливого производства для МФЦ;
- описать все внутренние процессы работы МФЦ;
- сформировать процессную модель МФЦ.

Были получены следующие эффекты от LEAN-оптимизации: сокращение необоснованных временных потерь; сокращение расхода трудовых ресурсов; экономия материалов; сокращение логистических издержек; повышение уровня доступности и качества предоставления госуслуг.

В качестве основных критериев оптимизации оказания услуг населению были выделены: предоставление услуг в проактивном режиме; подача заявления и получение результата на сайте gosuslugi.ru; взаимодействие с заявителем в электронном формате; уменьшение



количества требуемых документов при подаче заявления; роботизация и автоматизация процессов.

Таким образом, работу РГАУ МФЦ в Башкортостане следует признать успешной и эффективной.

Использование цифровых сервисов в работе МФЦ популярно у молодого поколения, именно им больше всего понравился такой формат получения необходимой информации, справок и иных документов в органах государственной власти. Но есть еще слои населения, которым такой формат получения услуг не подходит. Это могут быть и особенности состояния здоровья, возраст, низкий уровень цифровой грамотности, невозможности выйти в Интернет. Для решения данной проблемы необходимо разработать обучающие статьи, ролики, которые наглядно помогут разобраться процессом пользования порталом Госуслуг. Помимо этого, можно проводить обучающие курсы, они станут популярными среди людей старшего поколения и тех, у кого низкая цифровая грамотность. А также у населения должна всегда быть альтернатива получения услуги, к сожалению, полностью уйти в онлайн режим не получится, ближайшие годы будет оставаться альтернатива получения услуг в многофункциональных центрах, в силу того, что часть населения не хочет учиться и работать с цифровыми продуктами.

Еще одной проблемой цифровизации государственных услуг является процесс взаимодействия между органами государственной власти и иных организаций, по решению вопросов, связанных с предоставлением государственной услуги. Существует проблема разницы формы и образцов предоставления документом, это происходит, потому что каждый орган государственной власти пользуется тем или иным принятым у них внутренним документом образцом. Данный факт может усложнять процесс межведомственного взаимодействия.

Так как при оказании государственных услуг в электронной форме используются информационно-телекоммуникационные технологии, то

необходимо проведение скоординированных организационно-технологических мероприятий и согласованных действий органов государственной власти на региональном уровне. В рамках системы межведомственного электронного взаимодействия определить стандарты работы региональных порталов, единого портала государственных и муниципальных услуг и официальных порталов органов государственной власти субъектов Российской Федерации при их непосредственном взаимодействии; подготовить нормативную правовую базу, которая бы содержала унифицированные требования к форме и содержанию данных в справочных системах и реестрах органов власти с целью обмена такими данными в рамках системы межведомственного электронного взаимодействия; установить на федеральном уровне единые требования к системам электронного документооборота.

Стоит заметить, что переход на цифровой формат работы актуален в настоящее время. Наши данные во многом уже хранятся на серверах, и работать с документами становится проще и быстрее. Необходимо проводить информационную работу с населением о том, что цифровизация и переход на электронный формат работы - это удобно, быстро и качественно, а органам государственной власти не стоит забывать также о безопасности хранения данных.

Кроме того, в ближайшей перспективе следует уделить повышенное внимание изменениям в процессе оказания услуг и взаимодействия с заявителями, связанным с угрозами и рисками, которые обусловлены наличием санкций иностранных государств в отношении РФ и переходом на импортонезависимое программное обеспечение.

Использованные источники:

1. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 31.07.2023) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». — [Электронный ресурс]. — Режим доступа:

[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103023/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/) (дата обращения: 30.11.2023).

2. Постановление Правительства РФ от 25.05.2022 № 951 «О мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления и внесении изменений в Положение о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)». — [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_417763/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_417763/) (дата обращения: 30.11.2023).

3. Варламова Д. В., Скородумова А. А. Практики всеобщего управления качеством: трехмерный подход // Вестник Алтайской академии экономики и права. — 2021. — № 6 (ч. 1). — С. 32–35.

4. Целищева Е. Ф. Анализ эффективности бюджетных расходов муниципальных учреждений // Финансовая аналитика: проблемы и решения. — 2020. — № 3 (45). — С. 94–99.

5. МФЦ: лучшие практики [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://kungak.ru/articles/y-m-i-t/2022-09-30/mfts-luchshie-praktiki-2972032> (дата обращения: 30.11.2023).

6. МФЦ Башкортостан. Официальный сайт [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://mferb.ru> (дата обращения: 30.11.2023).