

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Факультет педагогики, психологии и
социальных наук

Кафедра «Методология науки,
социальных теорий и технологий»

Направление подготовки 39.03.01 «Социология»

Профиль подготовки: Социология социальной сферы

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему

«Отношение горожан к работе офисов государственного автономного
учреждения «Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг» в Пензенской области.
Социологический анализ»

Студент

Алексеев Никита
Владимирович

Руководитель

Мясников А.Г..

Нормоконтролёр

Мясников А.Г.

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от _____ № _____)

Заведующий кафедрой

Очкина А.В.

подпись, дата

Работа защищена с отметкой _____ (протокол заседания ГЭК от _____ № _____)

Секретарь ГЭК

Удалова Е.С.

подпись

Пенза 2018

Введение

Актуальность. На сегодняшний день отмечается активное внедрение новых технологий в различные сферы общественной жизни. Особенно активно развивается система управления, что отражается в разработке и реализации новых форм работы с гражданами с целью удовлетворения их потребностей.

Трансформация технологий затрагивает и сферу оказания государственных и муниципальных услуг. В настоящее время происходит дальнейшее реформирование данной области с целью полноценной реализации социального обеспечения граждан в контексте взаимодействия правительства и потребителей государственных и муниципальных услуг с целью беспрепятственного оказания помощи гражданам и реализации их прав в рамках получения определенного вида услуг.

Проблема исследования заключается в том, что важно акцентировать внимание на анализе отношения горожан к работе офисов МФЦ. Именно с этой позиции я реализовал (социологическое) исследование оценки качества оказываемых государственных и муниципальных услуг в системе многофункциональных центров на примере Пензенской области.

Степень научной разработанности. Исследованием основ управления и стандартизации оказанием государственных и муниципальных услуг занимались следующие авторы: Адлера Ю.Л. «Стандартизация и регламентация государственных и муниципальных услуг»; Вялкова А.Н. «Подходы к стандартизации и управлению государственных и муниципальных услуг»; Никифоров Н.А. «Инновационная модель управления информационными потоками в сфере оказания государственных электронных услуг», Жидкова О. С. «Развитие системы оказания электронных государственных услуг населению».

Объект – качество государственных и муниципальных услуг в системе МФЦ

Предмет – оценка жителями г. Пензы и Пензенской области качества оказания государственных и муниципальных услуг в системе МФЦ

Цель – социологическое изучение отношения жителей Пензенской области к качеству оказываемых государственных и муниципальных услуг в системе работы МФЦ

Задачи:

- Рассмотреть понятие и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг
- Выявить классификацию государственных и муниципальных услуг.
- Определить особенности предоставления государственных и муниципальных услуг.
- Рассмотреть современные социологические подходы к изучению качества государственных и муниципальных услуг
- Реализовать социологическое исследование отношения жителей Пензенской области к работе офисов «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» с применением методов анкетирования, интервью, контент-анализа.

Гипотеза исследования: отношение граждан к проблеме функционирования офисов «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» складывается через профессионализм сотрудников, качество получения услуги.

Теоретической основой настоящего исследования служат:

- классические и современные труды отечественных и зарубежных ученых-экономистов и социологов, материалы научно-практических конференций и семинаров, научных исследований, посвященных проблемам оценки качества государственных и муниципальных услуг;
- энциклопедии, словари, интернет-издания.

Эмпирическую основу исследования составили:

- материалы Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации;
- оценка населения качества оказываемых российскому населению государственных и муниципальных услуг в условиях административной реформы;
- материалы периодической печати;
- данные авторского социологического исследования, проведенного методами анкетирования, интервью, контент-анализа в МФЦ города Пензы.

Практическая значимость результатов выпускной квалификационной работы заключается в том, что полученные данные в контексте исследования отношения горожан к работе офисов «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Пензенской области с применением методов анкетирования, интервью, контент-анализа позволят усовершенствовать систему работы МФЦ с целью полноценной реализации прав граждан в указанной системе взаимодействия правительства и граждан.

Методы:

- **теоретические** – сравнительный и структурно-функциональный анализ, обобщение научной литературы по проблеме исследования;
- **эмпирические** - анкетирование, интервью, контент-анализ.

Генеральная совокупность: жители города Пензы 528,867 тысяч человек по данным Пензастат на 01.01.2018.

Выборка: в каждом многофункциональном центре в исследовании принимало участие 80 респондентов. В интервьюирование было задействовано 8 респондентов из каждого МФЦ. Всего же в анкетировании приняло участие 320 респондентов. В интервью 32 интервьюируемого.

При анкетировании использовалась стихийная выборка.

При интервьюировании использовалась выборка по половозрастным показателям и социальному статусу.

База исследования: Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг г. Пенза.

Офис№1: Шмидта 4

Офис№2: Фабричная 2

Офис№3: Богданова 63А

Офис№4: Проспект Победы 150

Структура работы: работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы, приложений.

Глава 1. Теоретический анализ основных методологических подходов к исследованию оценки качества оказываемых государственных и муниципальных услуг в системе многофункциональных центров

1.1 Понятие и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг

Проведение административной реформы в Российской Федерации вызвало появление в юридической теории и практике категории «государственные услуги». В качестве цели административной реформы называлось обеспечение безусловного исполнения и такой прямой обязанности государства как предоставление качественных публичных услуг; указывалась необходимость повышения качества предоставляемых населению государственных и муниципальных услуг. Различия в субъектном составе РФ предполагают разделение услуг на две важнейшие и основополагающие группы:

1) государственные – предоставляемые органами государственной власти, причем в большинстве случаев федеральными, хотя действующее законодательство не содержит ограничений по привлечению в соответствующую сферу деятельности;

2) муниципальные – оказываются муниципальными органами и направлены на реализацию функций местного самоуправления, т.е. кроме субъектного ограничения данные услуги имеют территориальное ограничение и подлежат выполнению исключительно в пределах определенного муниципального образования¹.

Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» определяет государственную

¹ Барский И. Мегаполисы или многоэтажная Россия // Саморегулирование и бизнес.- 2012. - № 24 (04). - С. 64-72.

услугу как деятельность по реализации функций федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги².

Аналогично дается понятие муниципальной услуги, с той лишь разницей, что эта деятельность осуществляется в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований³.

Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ определяет следующие принципы государственных и муниципальных услуг:

Принцип 1. Правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг. Данный принцип выражается в том, что услуги предоставляются на основе законных прав субъектов, получающих услуги с учетом актуального законодательства.

Принцип 2. Заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг. Для получения услуги гражданину необходимо обратиться в соответствующий органы, имеющие компетенции в контексте реализации функциональных обязанностей по предоставлению той или иной услуги.

² Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 18.04.2018) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Консультант Плюс

³ Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ (ред. от 18.04.2018) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» // Консультант Плюс

Принцип 3. Правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг. Взимание пошлины реализуется на основе нормативно-правовых актов, регламентирующих основу реализации права граждан на получение услуг.

Принцип 4. Открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги. Представленный принцип выражается в том, что компетентные органы реализуют свои функциональные обязанности открыто, то есть, предоставляя объективную и актуальную информацию гражданам.

Принцип 5. Доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг. Содержательный аспект указанного принципа заключается в том, что граждане могут свободно получить не только информацию относительно определенной услуги, но и реализовать право на получение услуги, если в контексте законодательства граждан относится к той категории, которая может получить услугу.

Принцип 6. Возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством РФ, по выбору заявителя.

Указанный принцип отражает факт того, что граждане могут получить услуги и в электронной форме, что не будет противоречить процессу получения и гарантии услуг.

1.2. Классификация государственных и муниципальных услуг

Как я отметил ранее, термин «государственные услуги» в России стал широко применяться с началом административной реформы, тогда как за рубежом государственные услуги представляют собой одну из основных форм взаимоотношений граждан, юридических лиц и органов государственной власти, где государство выступает «поставщиком услуг».

Государственные органы могут оказывать публичные услуги самостоятельно, но могут и передать их выполнение муниципальным органам власти, или же организовать их исполнение путем аутсорсинга, то есть функции по оказанию этих услуг будут лежать на коммерческих и некоммерческих организациях⁴.

В классификации публичных услуг, являющейся юридически значимой, предполагаются следующие критерии:

- по субъектам, оказывающим услуги;
- по услугополучателям;
- по сферам отношений общества;
- по направленности публичных услуг на;
- по критерию необходимости для потребителя можно выделить основные и дополнительные услуги⁵.

Государственные и муниципальные услуги также классифицируют по следующим признакам:

1. По промежуточному результату:

а) государственная услуга простая – предусматривает однократное обращение в исполнительный орган государственной власти с получением конечного результата;

б) государственная услуга сложная – предполагает многократное обращение услугополучателя в государственные органы власти, для получения необходимых предварительных результатов⁶.

2. По содержанию результата:

- а) информационно-консультационные;
- б) коммуникационные;
- в) финансовые;

⁴ Василенко И.А. Государственное и муниципальное управление. 4-ое издание, переработанное и дополненное. – М.: Юрайт, 2012. – 431 с.

⁵ Джандубаев М.Р. Приоритеты развития социальной политики в России в современных условиях // Вопросы территориального развития. - 2013. - № 1. - С. 159-162.

⁶ Крошечкин, П.В. Госпрограммы как инструмент совершенствования бюджетного процесса // Бюджет. – 2014. - №10 (142). – С.18-20.

г) предоставление правообеспечивающих документов.

3. По условиям оказания:

а) программные;

б) нормативно-правовые.

4. По потребителям:

а) для граждан;

б) для предпринимателей (юридические и физические лица)⁷.

Официально признанной и утвержденной классификации, которая охватывает все сферы государственных услуг пока не разработано.

Одна из классификаций определяется ГОСТом Р50646 - 2012, который был введен с 01.01.2014 года. В соответствии с ним, услуги предоставляемые населению делятся на: материальные, социально - культурные и смешанные.

К группе материальных отнесены бытовые услуги, услуги ЖКХ, транспорта и индустрии питания. Во вторую группу социально - культурные услуги включены: образовательные, услуги культуры, спорта, туризма, услуги по уходу и лечению заказчиков, услуги по сдаче в наем помещений и оборудования, сетевые, связанные с обеспечением интернет связи и телекоммуникаций. Третья группа представлена смешанными услугами, сочетающими в себе две первых группы⁸.

Также классификация государственных и муниципальных прослеживается в Приказе Министерства Финансов № 116н от 22.07.2015г., в котором утверждается порядок размещения и состав информации о результатах независимой оценки качества в различных сферах услуг. В данном документе они подразделяется на следующие компоненты:

- сфера культуры;

- образовательная деятельность;

⁷Наумов С.Ю. Основы организации муниципального управления. – М.: Форум, 2011. – 352 с.

⁸Филлипов А. Об оптимальном управлении современным мегаполисом // Самоуправление. - 2016. - № 7-8 (101). - С. 22-25.

- сфера охраны здоровья;
- сфера социального обслуживания граждан⁹.

1.3. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг

Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры (МФЦ) осуществляется Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»¹⁰.

Многофункциональный центр рассматривается как один из способов предоставления услуг органами власти среди иных способов, в основе функционирования которых находится принцип «одного окна»: портал государственных и муниципальных услуг, электронная универсальная карта.

Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах осуществляется в соответствии с указанным законом, но дополнительно существует еще ряд иных нормативных актов. Это детализирующие в конкретной сфере предоставления государственных услуг нормативные правовые акты РФ, нормативные правовые акты субъектов РФ, муниципальные правовые акты¹¹.

⁹Приказ Минфина России от 22.07.2015 N 116н (ред. от 30.06.2016) «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения» (Зарегистрировано в Минюсте России 13.08.2015 N 38491) // Консультант Плюс

¹⁰Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 18.04.2018) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Консультант Плюс

¹¹Дербенов Ч. Ю., Босхомджиева Д. Б. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде // Молодой ученый. - 2016. - №27.2. - С. 11-12.

По мнению разработчиков законопроекта о многофункциональных центрах, в них оправдано оказание в первую очередь следующих блоков публичных услуг:

- 1) регистрация прав на недвижимое имущество;
- 2) социальная поддержка граждан;
- 3) определение гражданско-правового статуса гражданина;
- 4) услуги и функции, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности¹².

Начиная с 2014 г. многофункциональные центры предоставляют 34 государственные услуги, включая информационные. Основными функциями многофункциональных центров являются:

- прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;
- информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре;
- посредническая функция представления интересов заявителей при взаимодействии с государственными органами, органами местного самоуправления;
- взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;
- прием, обработка информации из информационных систем государственных органов, органов местного самоуправления¹³.

В субъектах РФ принимаются правовые акты, которые содержат перечень дополнительных услуг. В перечень не входят услуги, которые закреплены на федеральном уровне.

¹² Вознюк Г. А. Качество предоставления государственных и муниципальных услуг // Молодой ученый. - 2017. - №10. - С. 306–308.

¹³ Павлюкова О.В. Механизм построения социальной политики в современном обществе // Вопросы территориального развития. - 2014. - № 3 (22). - С. 21-26.

При получении государственных и муниципальных услуг заявители имеют право на:

- 1) получение государственной или муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 2) получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме;
- 3) получение государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
- 4) досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения государственных и (или) муниципальных услуг;
- 5) получение государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре в соответствии с соглашениями, заключенными между многофункциональным центром и органами, предоставляющими государственные услуги, и соглашениями, заключенными между многофункциональным центром и органами, предоставляющими муниципальные услуги¹⁴.

Создание системы МФЦ в Пензенской области началось в 2009 году. К концу 2016 года в регионе действует 570 окон в 33 МФЦ, созданных во всех муниципальных районах и 236 территориально обособленных структурных подразделений. На их базе предоставляется более 300 видов государственных и муниципальных услуг.

За 2016 год МФЦ области было оказано свыше 1,27 млн. услуг, из них 37,44 % – федеральными органами власти; 26,1 % – муниципальными органами; 11,71 % – государственными внебюджетными фондами.

¹⁴ Фирсова Е. Г. Многофункциональные центры государственных и муниципальных услуг, их роль и правила организации деятельности // Проблемы и перспективы экономики и управления. - 2014. - № 8. - С. 46-48.

Пензенская область активно участвует в проекте по переводу услуг в электронный вид и является единственным регионом, реализующим «пилотный» проект Пенсионного фонда России по переводу услуг в электронный вид без дублирования на бумажных носителях.

На базе сети МФЦ в нашем регионе реализовано подключение к 17 сервисам системы межведомственного электронного взаимодействия. По итогам 2015 года с ее помощью было направлено более 23 тыс. запросов, за 2016 год – свыше 320 тыс. запросов¹⁵.

Многофункциональные центры по предоставлению государственных и муниципальных услуг работают как в городских округах региона (Пенза, Заречный, Кузнецк), так и в каждом из 27 районов Пензенской области. Граждане могут получить более 300 услуг в режиме одного окна. Министерством экономики Пензенской области подведены итоги работы региональной сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг за 2016 год.

В 2016 году на базе сети МФЦ реализовано подключение к 17 сервисам системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ). По итогам 2015 года посредством СМЭВ было направлено более 23 тыс. запросов. Количество запросов, направленных в органы государственной власти посредством СМЭВ, за 2016 год составило более 426 тыс., что более чем в 18,5 раз превышает годовое значение 2015 года¹⁶.

МФЦ Пензенской области приняли участие в реализации пилотного проекта «МФЦ для бизнеса». С 1 сентября 2016 года на базе дополнительного офиса ГАУ «МФЦ» начала функционировать бизнес-зона в количестве 8 окон, а в МФЦ муниципальных районов и городских округов Пензенской области созданы 29 бизнес-окон для предпринимателей.

¹⁵Холина О.И. Проблемы общества в условиях глобализации // В сборнике: Новые парадигмы общественного развития: экономические, социальные, философские, политические, правовые, общенаучные тенденции и закономерности Материалы международной научно-практической конференции . -2016. - №6. - С. 110-112.

¹⁶ Терещенко Л. К. Услуги электронного государства // В кн.: Электронное государство: правовые аспекты / Отв. ред.: И. Ю. Богдановская..Вып. 1. М.: Юрист, 2012. С. 192–222.

Пензенские МФЦ в 2016 году пополнили консолидированный бюджет области на 110 миллионов рублей, что почти в 2 раза больше суммы поступлений 2015 года. Эта сумма сложилась от уплаты госпошлин, которые оплатили клиенты многофункциональных центров за предоставление государственных и муниципальных услуг. Самыми «денежными» стали услуги Росреестра и миграционной службы: сделки с недвижимостью, оформление паспортов. По итогам 1 квартала 2017 года Пензенская область находится на лидирующих позициях по количеству обращений за услугами в МФЦ, занимая 5-е место из 85 субъектов Российской Федерации.

1.4 Современные социологические подходы к изучению качества государственных и муниципальных услуг

Анализ литературы по проблеме исследования показал, что основными социологическими подходами в контексте изучения качества государственных и муниципальных услуг являются следующие показатели:

- уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;
- доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме¹⁷.

К мерам по оценке эффективности и качества государственных и муниципальных услуг, можно отнести:

- 1) исследование и анализ функций и непосредственной деятельности каждого органа государственной и муниципальной власти;
- 2) создание правовой основы предоставления государственных и муниципальных услуг;

¹⁷ Хайдуков Д. С. Особенности обучения специалистов Многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг // Мировой опыт и отечественные традиции управления человеческими ресурсами. - 2016. - №8. – С. 89-92.

3) разработка стратегических целей и задач каждого ведомства в зависимости от приоритетов политики государства;

4) оптимизация муниципальных услуг (создание перечня государственных и муниципальных услуг);

5) принятие административных регламентов.

При проведении анализа удовлетворенности выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих основных параметров качества предоставления государственных или муниципальных услуг:

– соблюдение стандартов качества государственных или муниципальных услуг;

– проблемы, возникающие у заявителей при получении услуг;

– удовлетворенность получателей государственной или муниципальной услуги ее качеством и доступностью;

– обращения заявителя в органы исполнительной власти и органы местного самоуправления¹⁸.

Для изучения качества государственных и муниципальных услуг в большей степени подходят следующие социологические методы, а именно:

1) Анкетирование. Анкетирование - письменная форма опроса, осуществляемая при помощи специально составленных анкет и проходящая без непосредственного контакта исследователя с респондентов.

Анкетирование также рассматривают как метод сбора данных, необходимых в рамках конкретного исследования для реализации которого необходимо заполнение анкет респондентами и их возврат интервьюеру для интерпретации данных.

2) Интервьюирование. Интервьюирование представляет собой личное общение с опрашиваемым, при котором интервьюер задает вопросы и производит фиксацию ответов.

¹⁸Алешина Ю.Е. Государственные и муниципальные услуги // Журнал-вестник московского университета. - 2014. - № 5. - С. 239-245.

В современной социологической теории выделяют три вида интервью: формализованное, полужформализованное и свободное.

1. Формализованное интервью (стандартизованное) - самая распространенная разновидность интервьюирования. Оно основывается на строго регламентированном вопроснике и инструкции, предназначенной для интервьюера.

2. Полужформализованное интервью - в таких интервью предусматривается менее жесткая структура действий интервьюера. Он уже не обязан строго следовать порядку вопросов, а так же может несколько менять их конфигурацию по мере надобности.

3. Неформализованное интервью отличается минимальной стандартизацией поведения интервьюера. Этот вид опроса применяется в тех случаях, когда исследователь приступает к определению проблемы исследования.

3) Контент-анализ. Контент-анализ имеет ряд преимуществ. Это очень «прозрачный» метод исследования. Схема кодирования и процедуры формирования выборки могут быть четко сформулированы, следовательно, появляется возможность для воспроизведения конкретного эксперимента и проведения дальнейших исследований.

4) Контент-анализ — это очень гибкий по своей природе метод. Его можно применять к широкому спектру разнообразных типов неструктурированной информации.

Вывод по 1 главе

Государственные услуги предоставляются органами государственной власти, причем в большинстве случаев федеральными, муниципальные – оказываются муниципальными органами и направлены на реализацию функций местного самоуправления.

Классификация государственных и муниципальных услуг:

– по субъектам, оказывающим услуги: услуги государственного и муниципального секторов, а также негосударственного сектора;

– по услугополучателям: услуги, удовлетворяющие интересы граждан, услуги, удовлетворяющие интересы юридических лиц, а также услуги, позволяющие удовлетворять запросы как физических, так и юридических лиц;

– по сферам отношений общества: социальные услуги, экономические услуги, а также услуги гражданско-правовые, обеспечивающие общественную безопасность;

– по направленности публичных услуг на: реализацию субъективных прав, реализацию законных интересов, исполнение обязанностей;

– по критерию необходимости для потребителя можно выделить основные и дополнительные услуги. Основная услуга прямо направлена на удовлетворение конкретной потребности. Дополнительная услуга «сопровождает» основную услугу и, как правило, отдельно от основной не применяется, так как в ее обособленном предоставлении нет смысла.

Основными направления деятельности многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг являются:

- прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;
- информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг;
- посредническая функция представления интересов заявителей при взаимодействии с государственными органами, органами местного самоуправления;
- взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;

- прием, обработка информации из информационных систем государственных органов, органов местного самоуправления.

Глава 2. Социологическое изучение отношения горожан к работе офисов «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Пензенской области

2.1. Исследование отношения горожан к работе офисов «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» с применением метода анкетирования

В каждом многофункциональном центре в исследовании принимало участие 80 респондентов. В интервьюирование было задействовано 8 респондентов из каждого МФЦ.

Представим полученные результаты в рамках каждого многофункционального центра.

1. «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» по адресу: ул. Шмидта, 4.

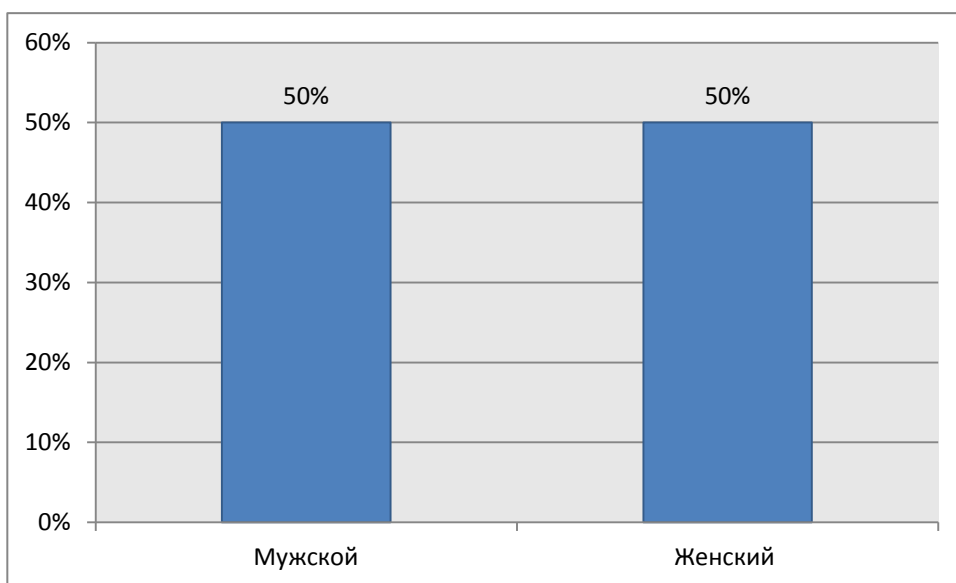


Рис. 1 Половой состав респондентов

В исследовании принимало участие 50% женщин и 50% мужчин (Рис. 1).

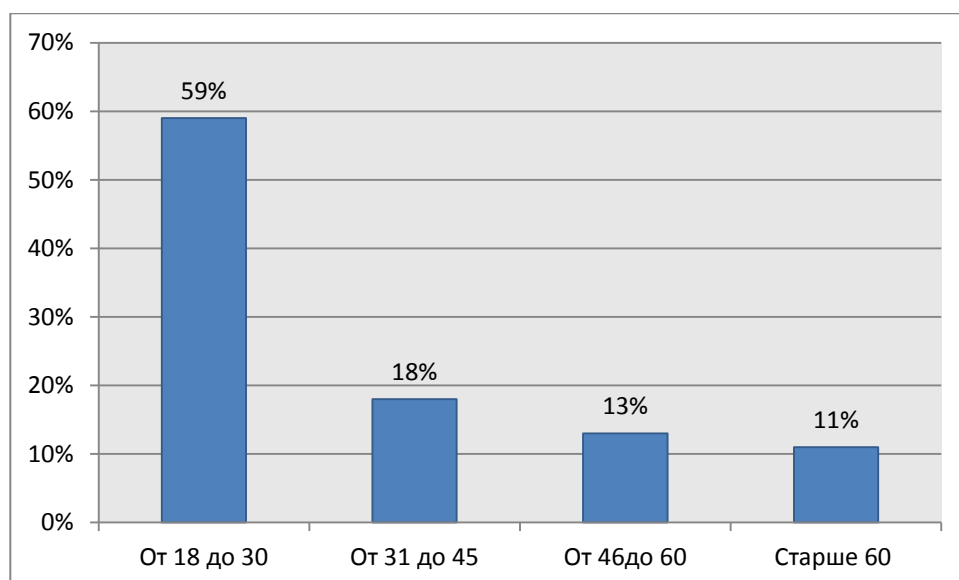


Рис. 2 Возрастной состав респондентов

В большей степени в исследовании принимали участие респонденты в возрасте от 18 до 30 лет – 59%, при этом также среди опрошенных выделяется следующий возраст респондентов:

- от 31 до 45 – 18%;
- от 46 до 60 – 13%;
- старше 60 – 11% (Рис. 2).

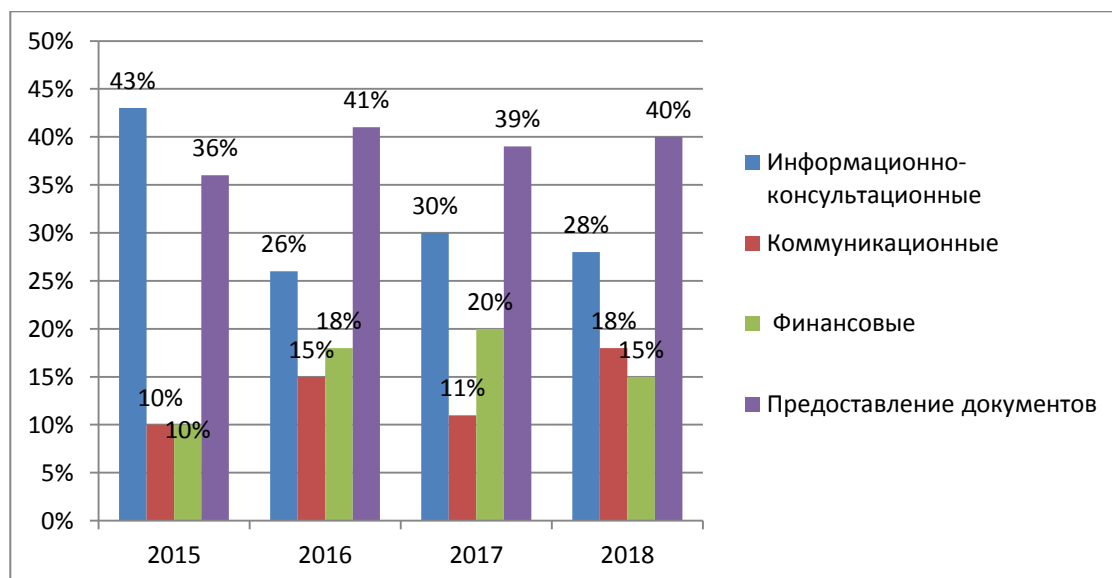


Рис. 3 Виды государственных и муниципальных услуг, используемые респондентами с 2015 по 2018

Из рисунка 3 видно, что в период с 2015 по 2018 годы среди услуг респонденты выделяют предоставление документов, как наиболее значимую услуг, при этом можно отметить, что за данный период происходила актуализация коммуникационных услуг.

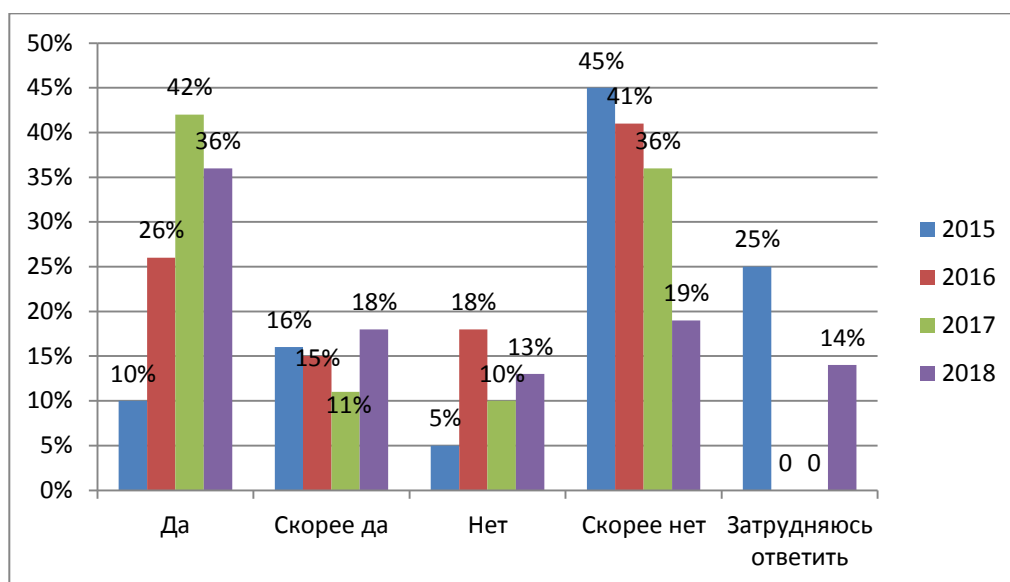


Рис. 4 Частота обращения за помощью в «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» д с 2015 по 2018 гг.

Из данных рисунка 4 видно, что в основном респонденты и члены их семей не часто обращаются за государственными и муниципальными услугами, в основном именно по мере необходимости.

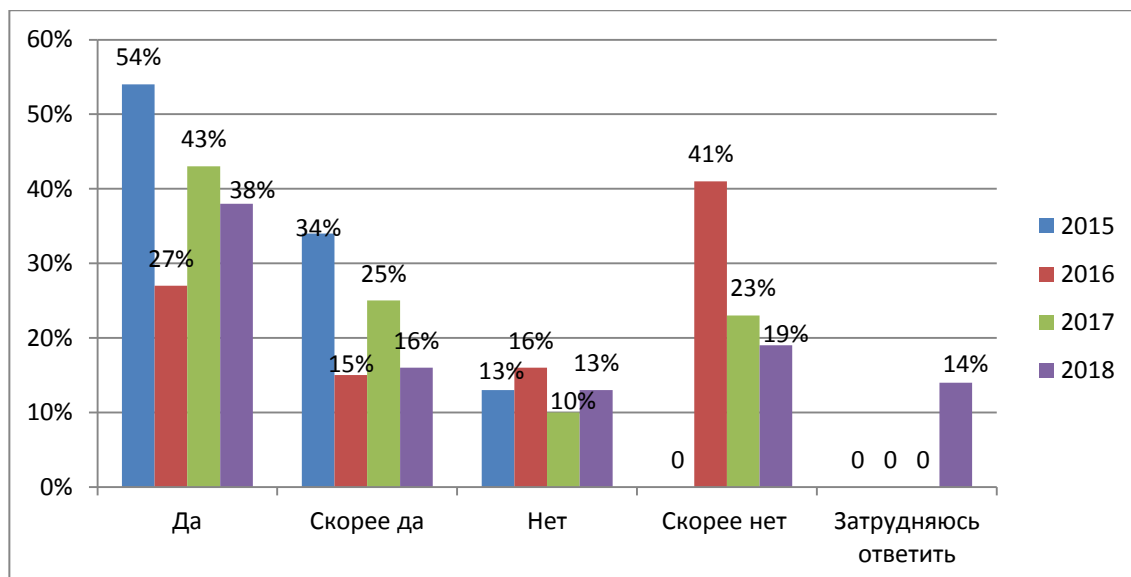


Рис. 5 Наличие проблем в рамках получения государственных и муниципальных услуг в период с 2015 по 2018 гг.

Анализируя данные из рисунка 5, стоит отметить, что опрошенные респонденты выделяют проблемы в контексте получения государственных и муниципальных услуг в период с 2015 по 2018 гг. При этом в большей степени отмечается наличие проблем в 2015 году, а меньшей степени в 2016 году.

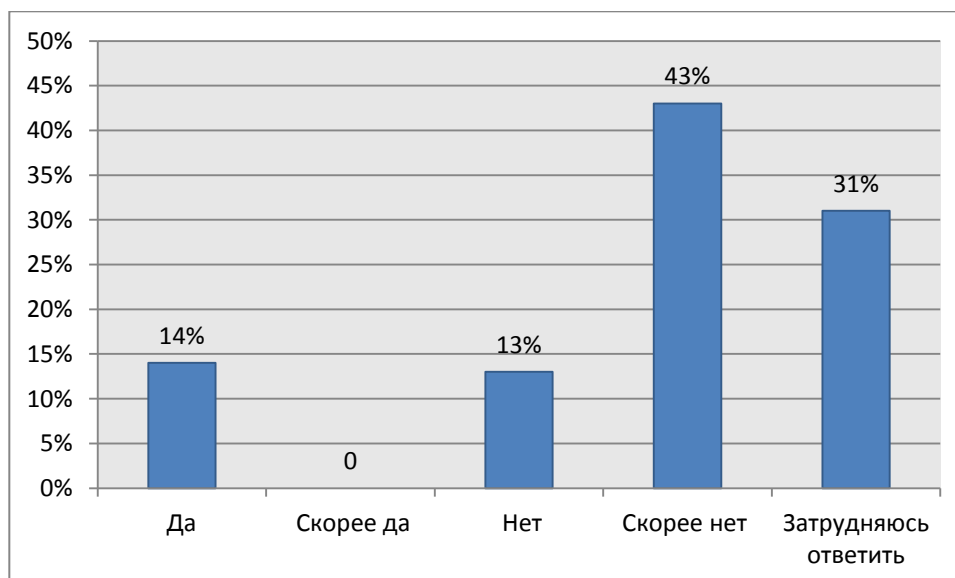


Рис. 6 Удовлетворенность количеством офисов «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» в Пензенской области

Стоит обратить внимание на то, что 43% респондентов не удовлетворены количеством офисов «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» в Пензенской области, при этом 31% указывают на то, что не могут оценить уровень удовлетворенности, поэтому затрудняются ответить на данный вопрос, при этом 14% опрошенных все же отмечают удовлетворенность количеством офисов, а 13% указывают на то, что также не удовлетворены количеством офисов «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» в Пензенской области (Рис. 6).

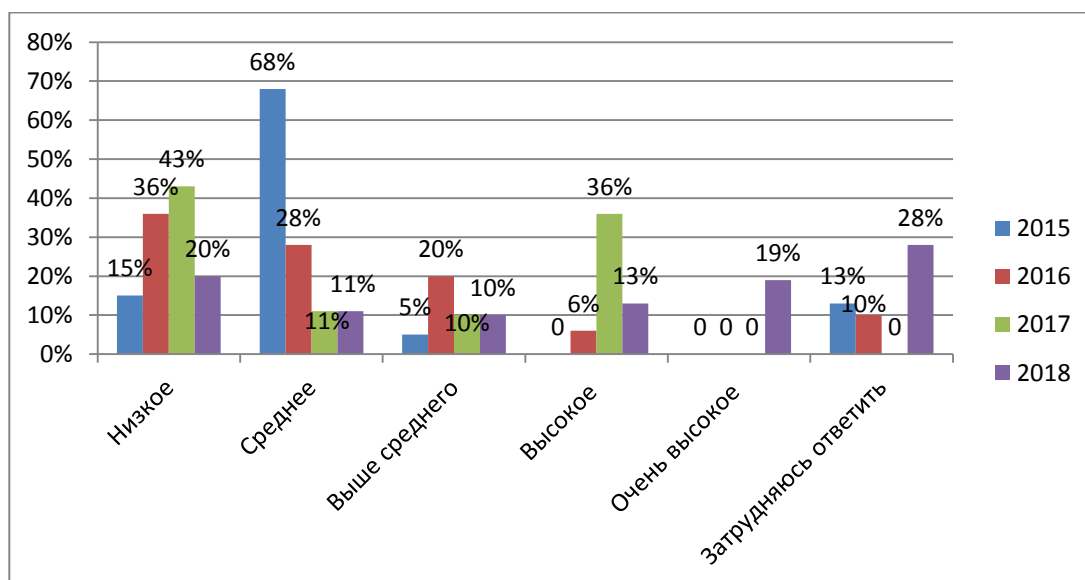


Рис. 7 Качество взаимодействия с «Многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг» в Пензенской области

Ориентируясь на данные рисунка 7, стоит отметить, что в основном респонденты указывают на средний показатель взаимодействия с «Многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг» в Пензенской области.

Также важно выделить, что среди опрошенных выделяются тем, кто оценивают качество взаимодействия с МФЦ как низкое, при этом

незначительное число опрошенных отмечают высокие показатели по данному вопросу.

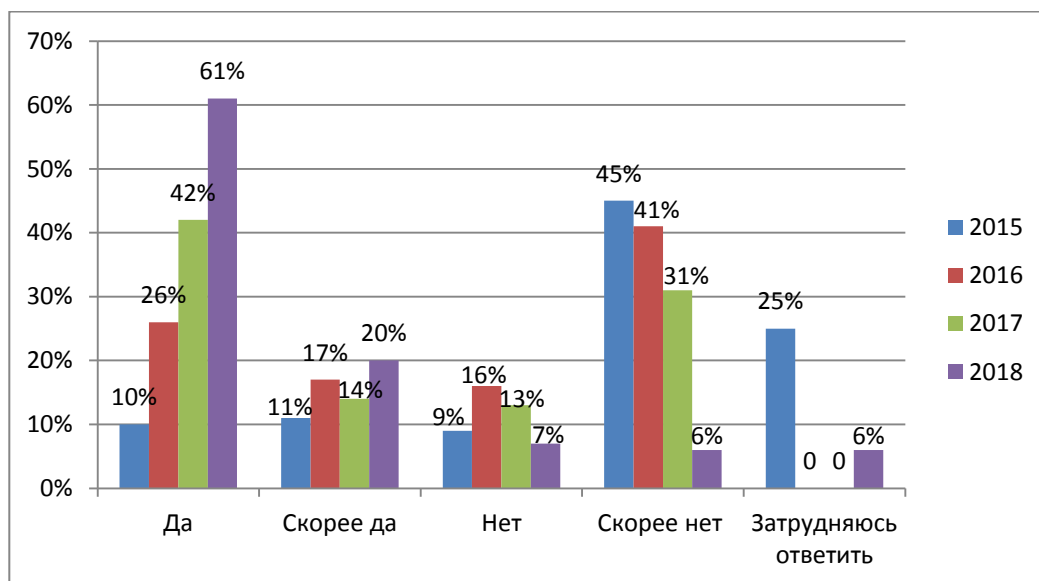


Рис. 8 Удовлетворенность работой системы «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» в период с 2015 по 2018 гг.

В большей степени удовлетворенность работой МФЦ приходится на 2018 год, самый низкий показатель отмечается в 2015 году. При ответах респонденты указывали на то, что работы МФЦ с каждым годом улучшается, но при этом остаются проблемные аспекты, которые необходимо решать (Рис. 8).

2. «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» по адресу: Фабричная ул., 2

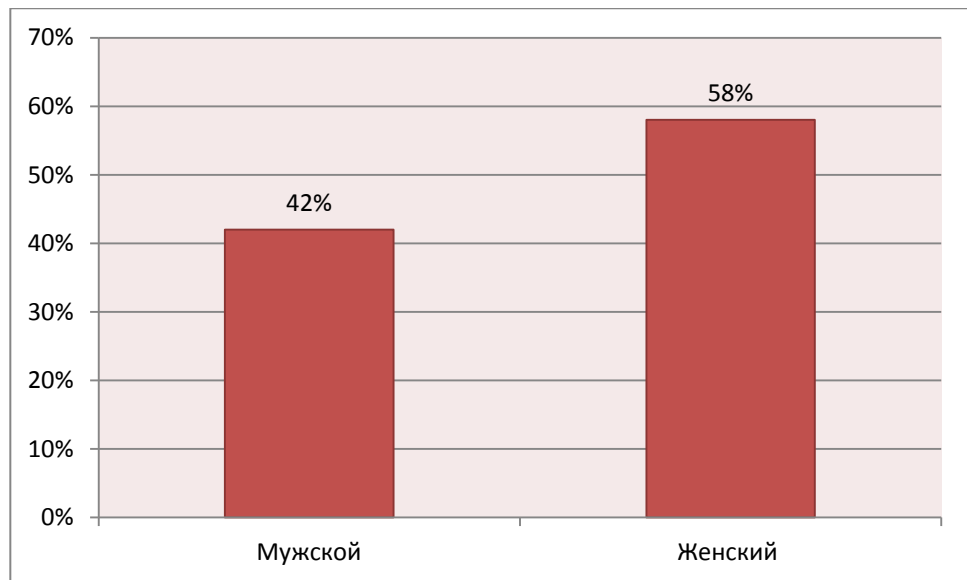


Рис. 9 Половой состав респондентов

В исследовании к рамках данного МФЦ приняло участие 42% мужчин и 58% женщин (Рис. 1).

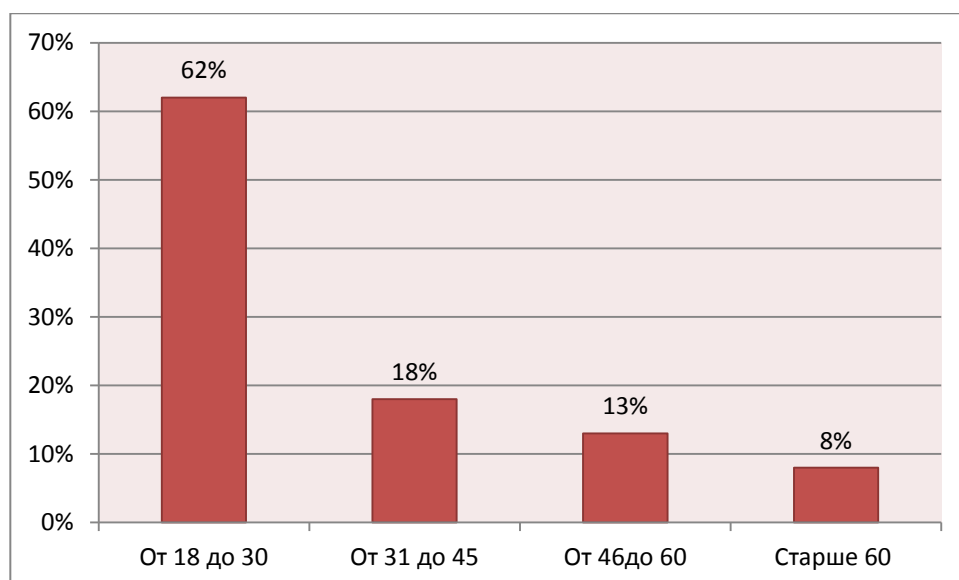


Рис. 10 Возрастной состав респондентов

В исследовании принимали участие респонденты следующих возрастных категорий:

- от 18 до 30 – 62%;
- от 31 до 45 – 18%;
- от 46 до 60 – 13%;
- старше 60 – 8%.

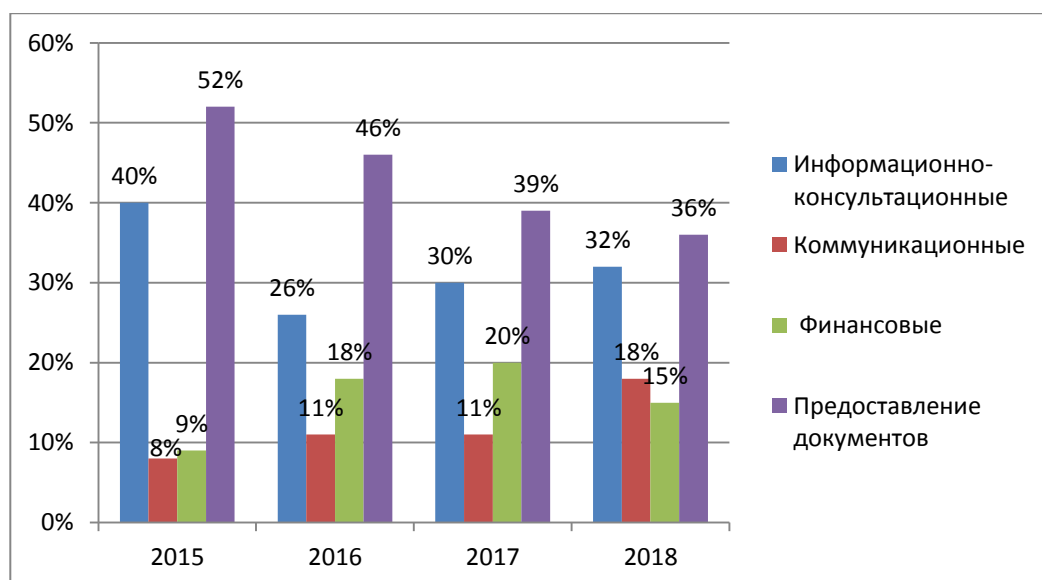


Рис. 11 Виды государственных и муниципальных услуг, используемые респондентами с 2015 по 2018

Из рисунка 11 видно, что с 2015 по 2018 гг. в большей степени актуальное значение имеет услуга – предоставление документов, на второй

позиции – информационно-консультационные услуги, при этом в меньшей степени в МФЦ обращаются за коммуникационными и финансовыми услугами.

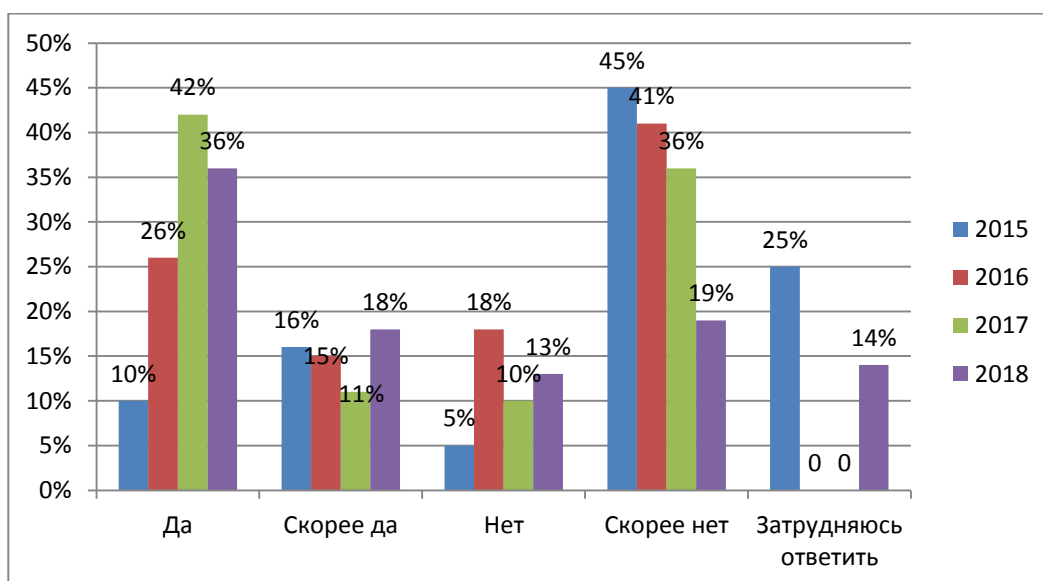


Рис. 12 Частота обращения за помощью в «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» д с 2015 по 2018 гг.

Стоит отметить, что респонденты и члены их семей не часто обращаются за услугами в МФЦ, а именно по мере необходимости (Рис. 12).

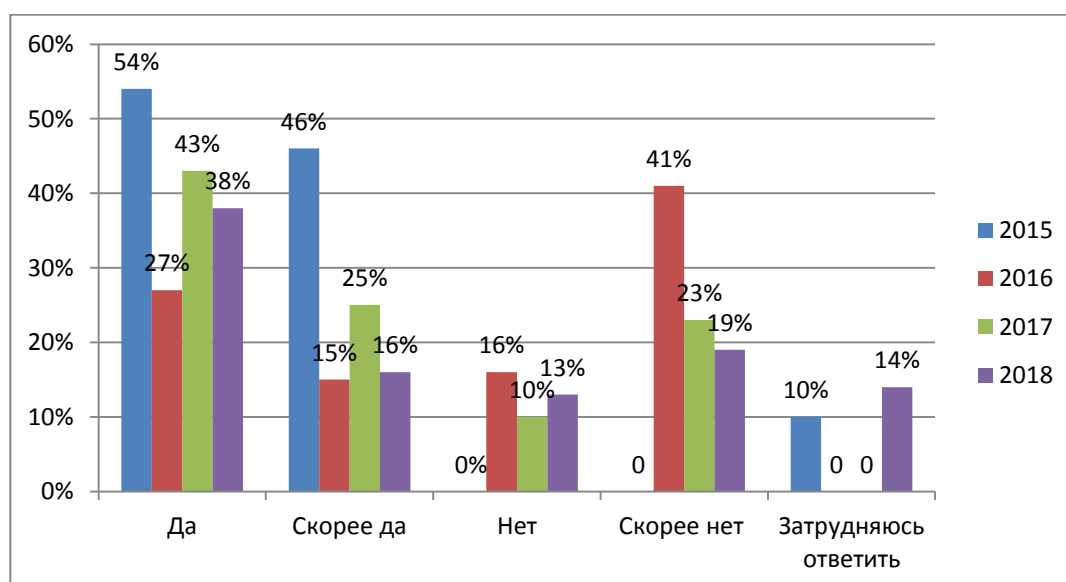


Рис. 13 Наличие проблем в рамках получения государственных и муниципальных услуг в период с 2015 по 2018 гг.

Из рисунка 13 видно, что основная часть опрошенных респондентов отмечает, что существуют проблемы в контексте функционирования МФЦ, только в 2016 году отмечается отсутствие значимых проблем в рамках получения государственных и муниципальных услуг.

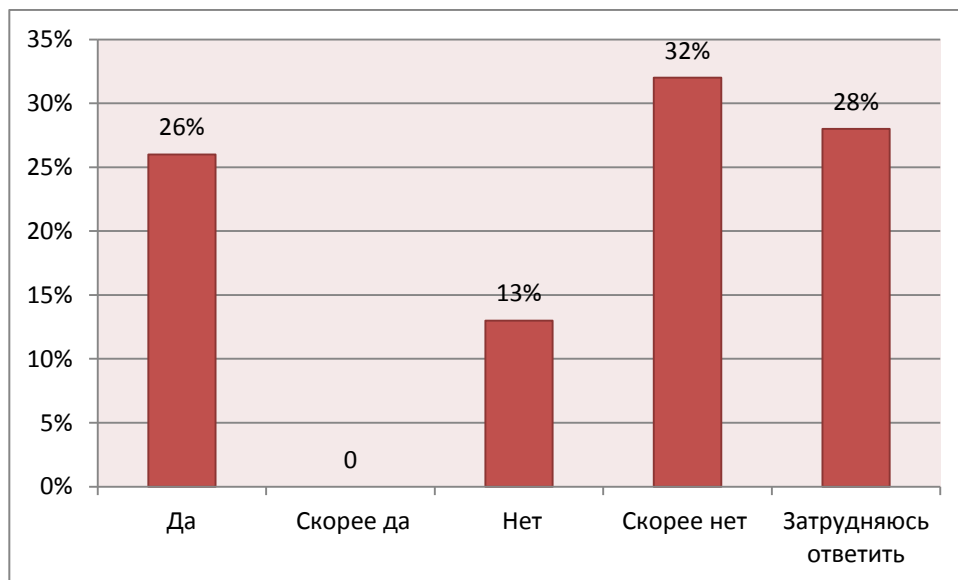


Рис. 14 Удовлетворенность количеством офисов
«Многофункционального центра предоставления государственных и
муниципальных услуг» в Пензенской области

Участники исследования проявляют неудовлетворенность в рамках количества офисов МФЦ – 32%, а 28% опрошенных затрудняются ответить на данный вопрос, при этом 26% указывают на то, что количество офисов их вполне устраивает (Рис. 14).

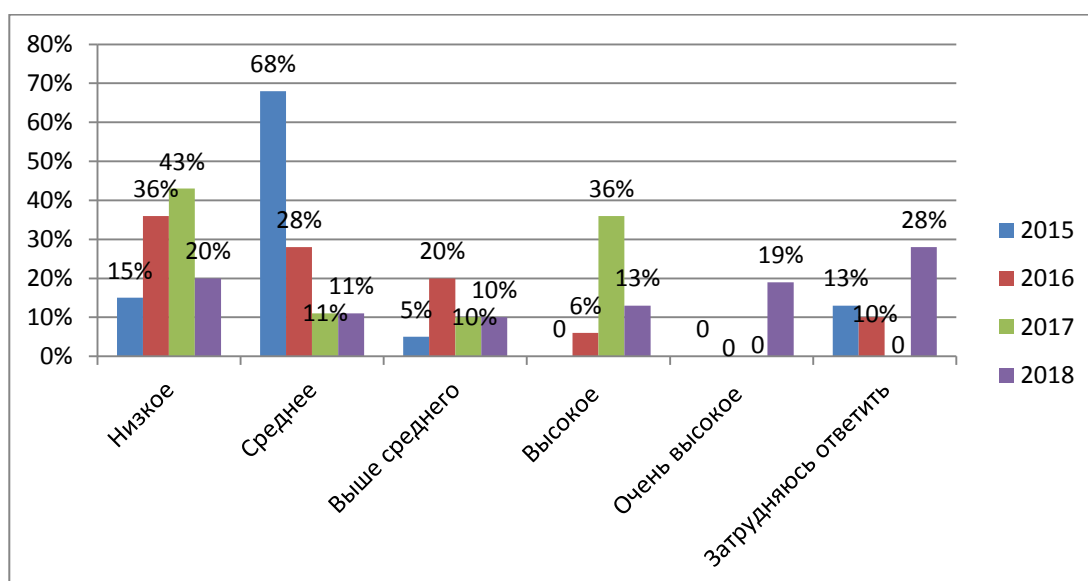


Рис. 15 Качество взаимодействия с «Многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг» в Пензенской области

Анализируя качество взаимодействия респондентов в МФЦ, основная часть опрошенных утверждает, что уровень качества имеет низкий показатель, но обратим внимание, что в 2015 году отмечается средний уровень, а в 2017 – высокий, но в общем опрошенные указывают на необходимость прорабатывать данный аспект для улучшения функционирования МФЦ (Рис. 15).

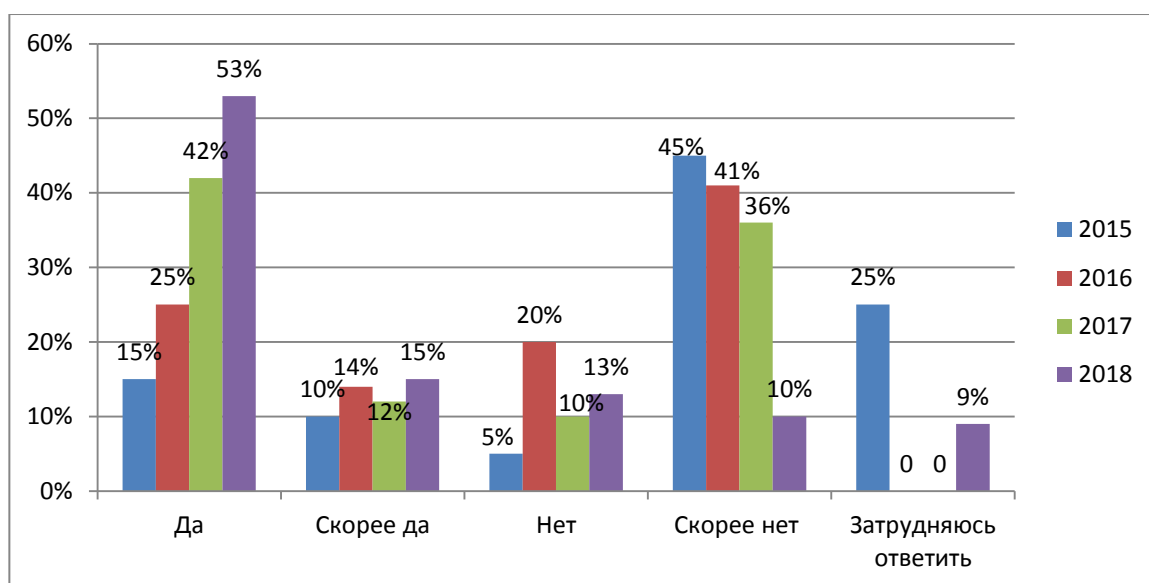


Рис. 16 Удовлетворенность работой системы «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» в период с 2015 по 2018 гг.

В большей степени опрошенные удовлетворены работой МФЦ в 2018 году, при этом основные проблемы и противоречия в работе МФЦ респонденты видят в 2015 и 2016 годах (Рис. 16).

3. «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» по адресу: ул. Богданова, 63А.

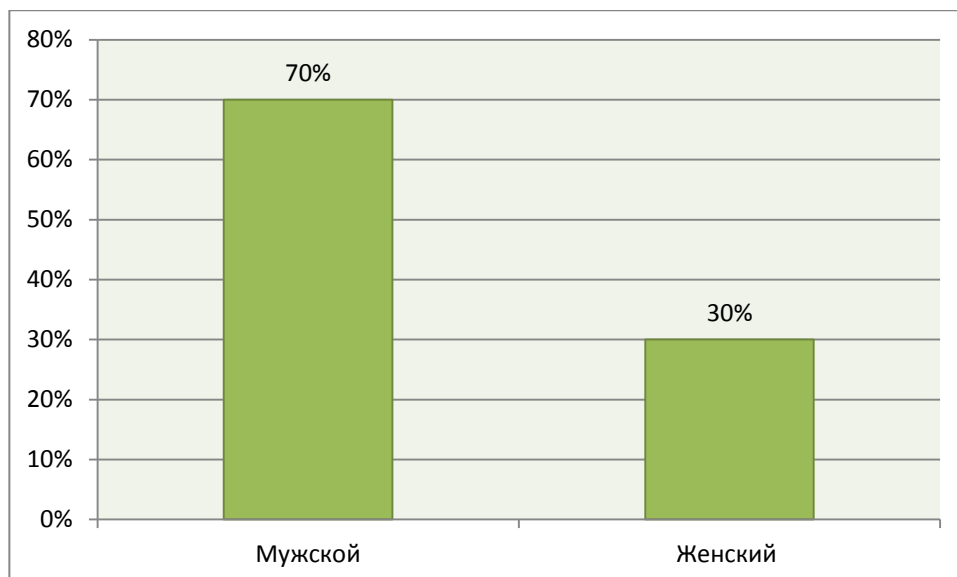


Рис. 17 Половой состав респондентов

В рамках опроса принимало участие 70% мужчин и 30% женщин (Рис. 17).

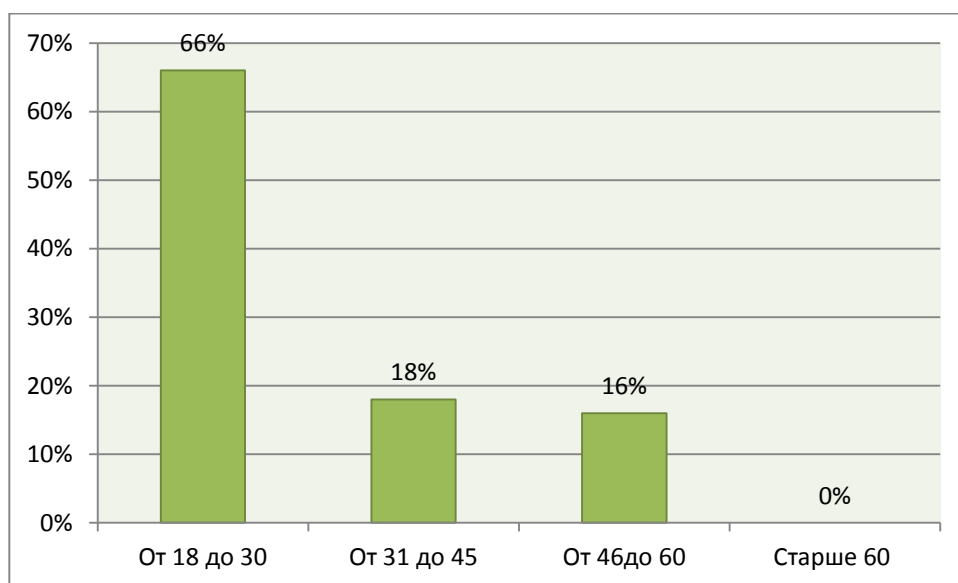


Рис. 18 Возрастной состав респондентов

В исследовании принимали участие респонденты следующих возрастных групп:

- от 18 до 30 – 66%;
- от 31 до 45 – 18%;
- от 46 до 60 – 16%;
- старше 60 – 0% (Рис. 18).

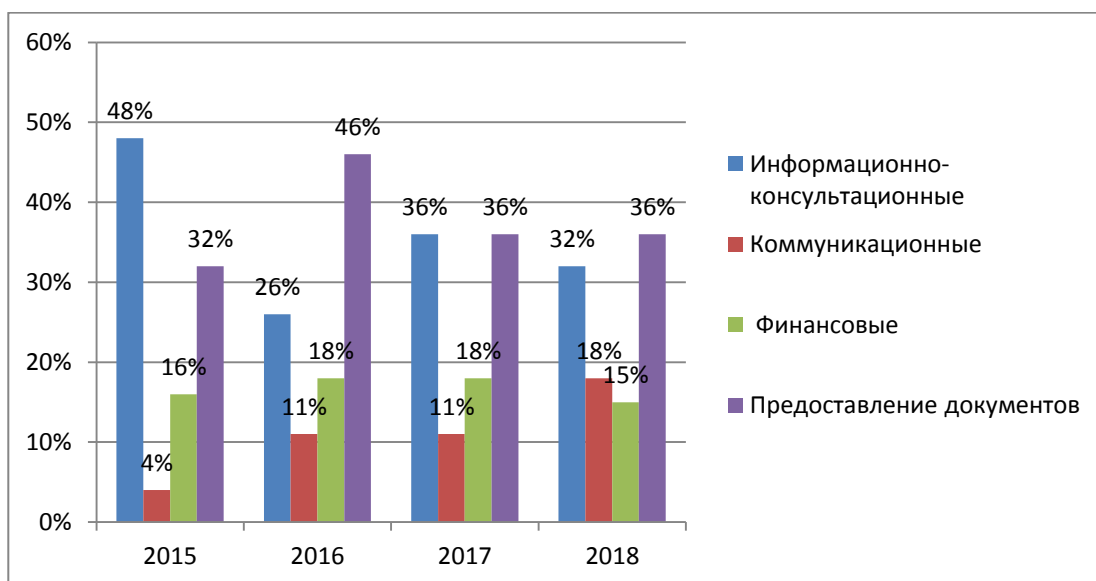


Рис. 19 Виды государственных и муниципальных услуг, используемые респондентами с 2015 по 2018

Из рисунка 19 видно, что в период с 2015 до 2018 гг. в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг преобладали следующие услуги:

- информационно-консультационные;
- предоставление документов.

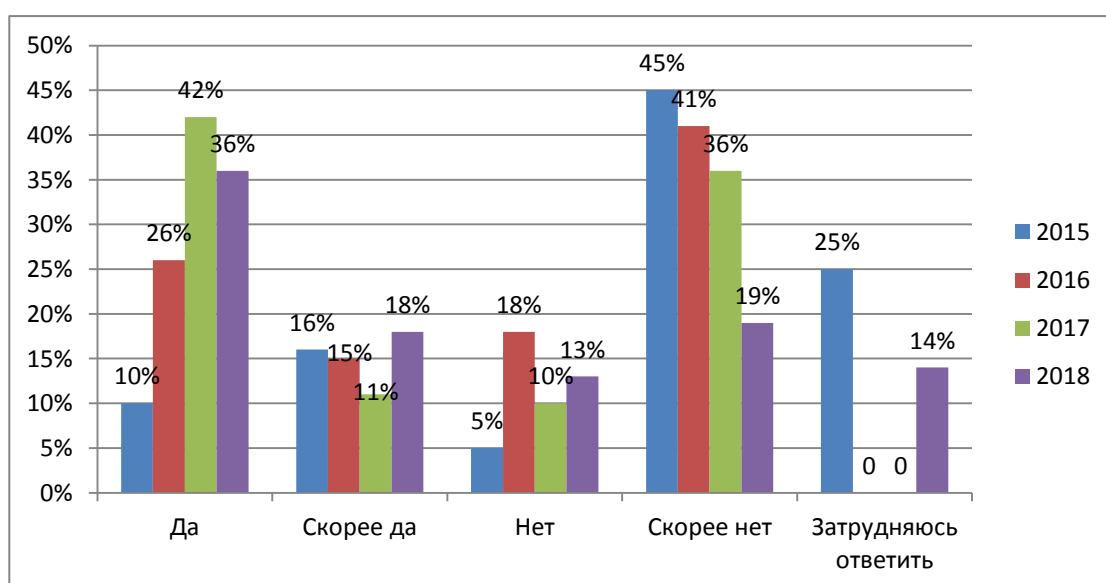


Рис. 20 Частота обращения за помощью в «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» с 2015 по 2018 гг.

Анализируя данные из рисунка 20, выделим подобную тенденцию, что и отмечалась в контексте анализа иных МФЦ. Респонденты не часто обращаются за помощью в МФЦ.

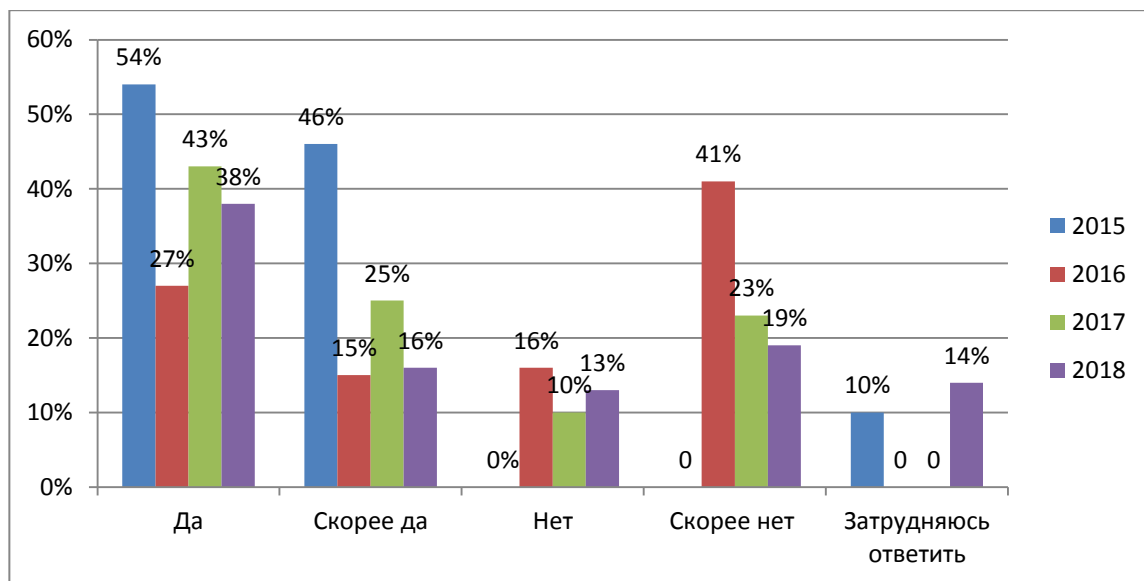


Рис. 21 Наличие проблем в рамках получения государственных и муниципальных услуг в период с 2015 по 2018 гг.

Для большинства участников исследования в представленном МФЦ существуют проблемы, которые необходимо решать, только в 2016 году отмечается положительная динамика в контексте работы МФЦ (Рис. 21).

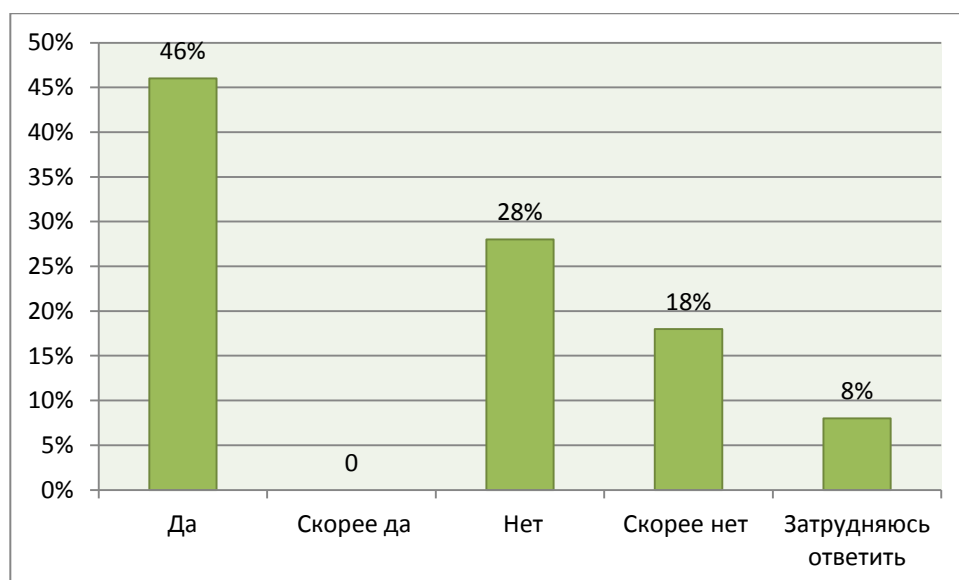


Рис. 22 Удовлетворенность количеством офисов
«Многофункционального центра предоставления государственных и
муниципальных услуг» в Пензенской области

В контексте данного вопроса акцентируем внимание, что респонденты в большей мере удовлетворены количеством офисов МФЦ – 46%, в то время как 28% проявляют негативное отношение к числу функционирующих офисов (Рис. 22).

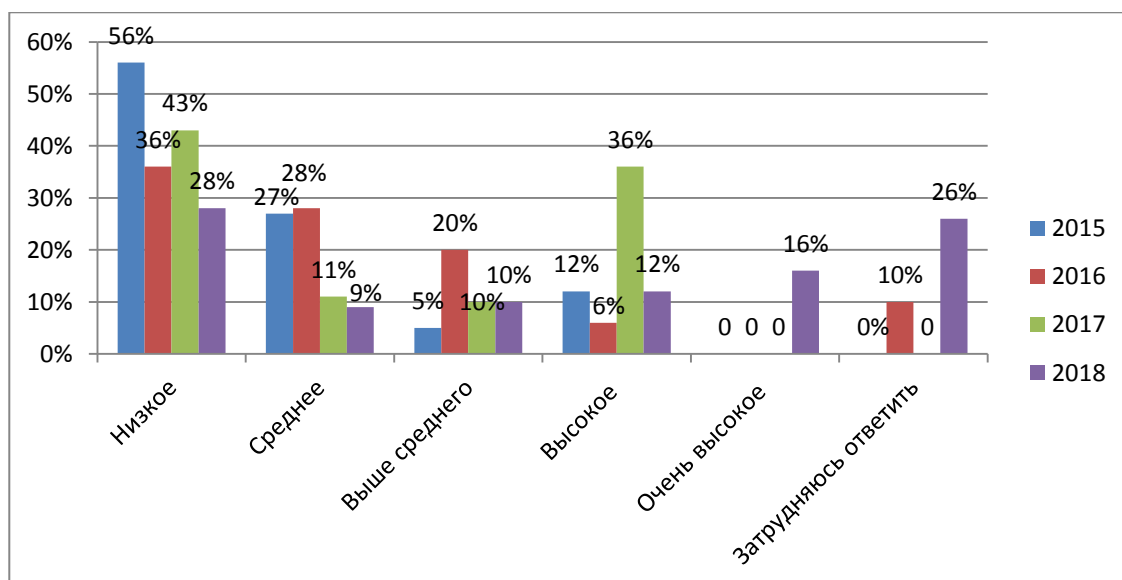


Рис. 23 Качество взаимодействия с «Многофункциональным центром
предоставления государственных и муниципальных услуг» в Пензенской
области

Из данных рисунка 23 можно отметить негативную тенденцию относительно качества взаимодействия с МФЦ, при этом данная тенденция носит стабильный характер.

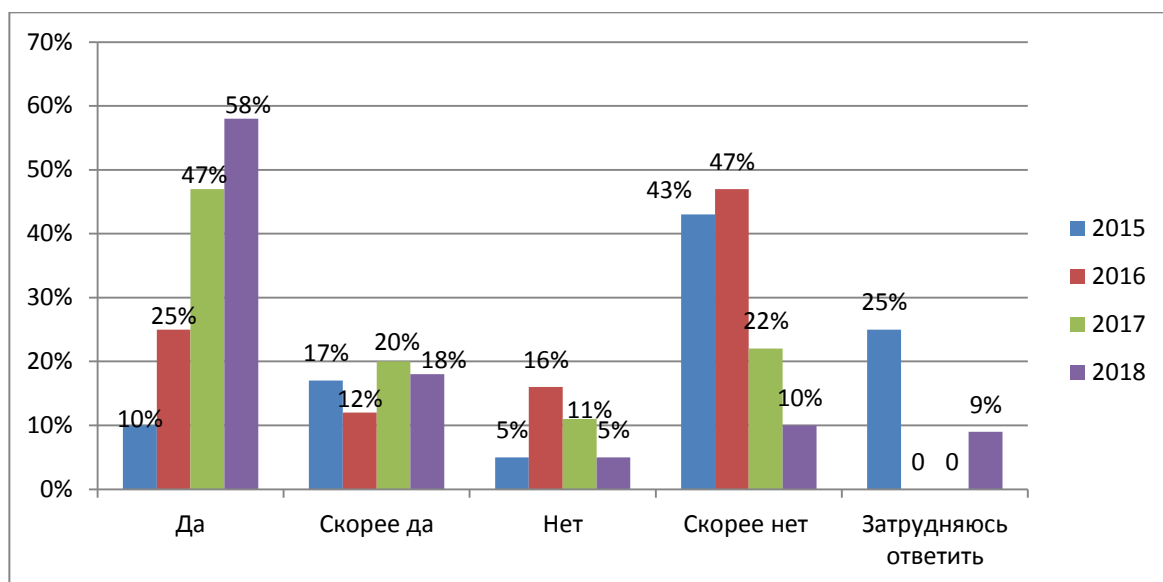


Рис. 24 Удовлетворенность работой системы

«Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» в период с 2015 по 2018 гг.

Респонденты в рамках данного вопроса с одной стороны проявляют удовлетворенность в контексте работы МФЦ, но при этом выделяется часть опрошенных, которая указывает на низкий уровень удовлетворенности. Данная тенденция преобладает в рамках всего исследуемого периода (Рис. 24)

4. «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» по адресу: пр. Победы, 150

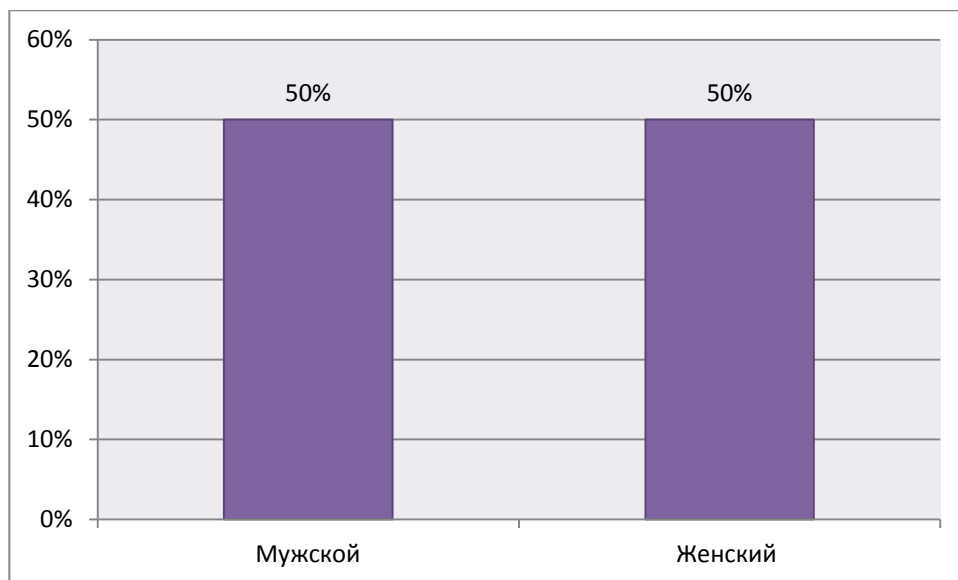


Рис. 25 Половой состав респондентов

В исследовании в контексте данного МФЦ принимало участие 50% мужчин и 50% женщин (Рис. 25).

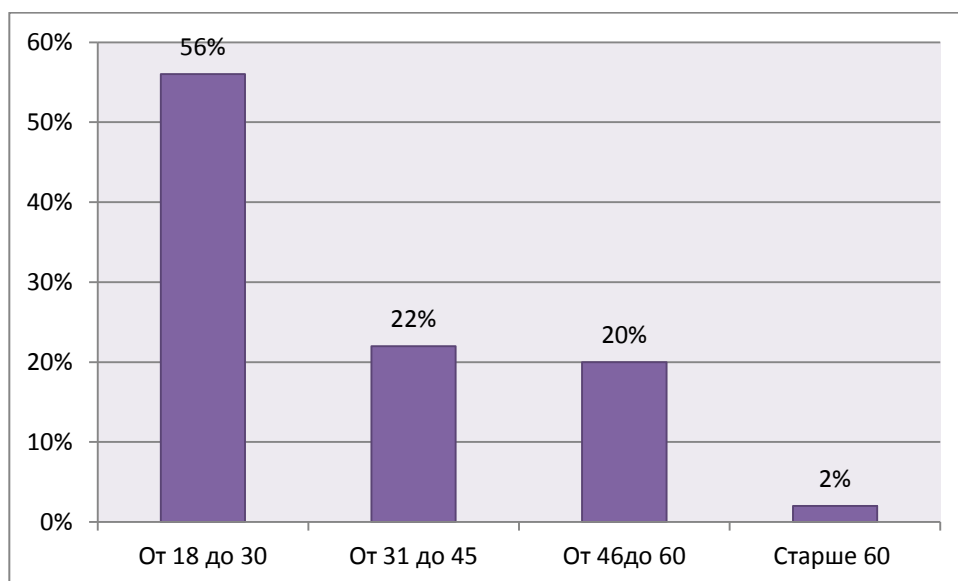


Рис. 26 Возрастной состав респондентов

Возрастной состав респондентов имел следующий вид:

- от 18 до 30 – 56%;
- от 31 до 45 – 22%;
- от 46 до 60 – 20%;
- старше 60 - 2% (Рис. 26).

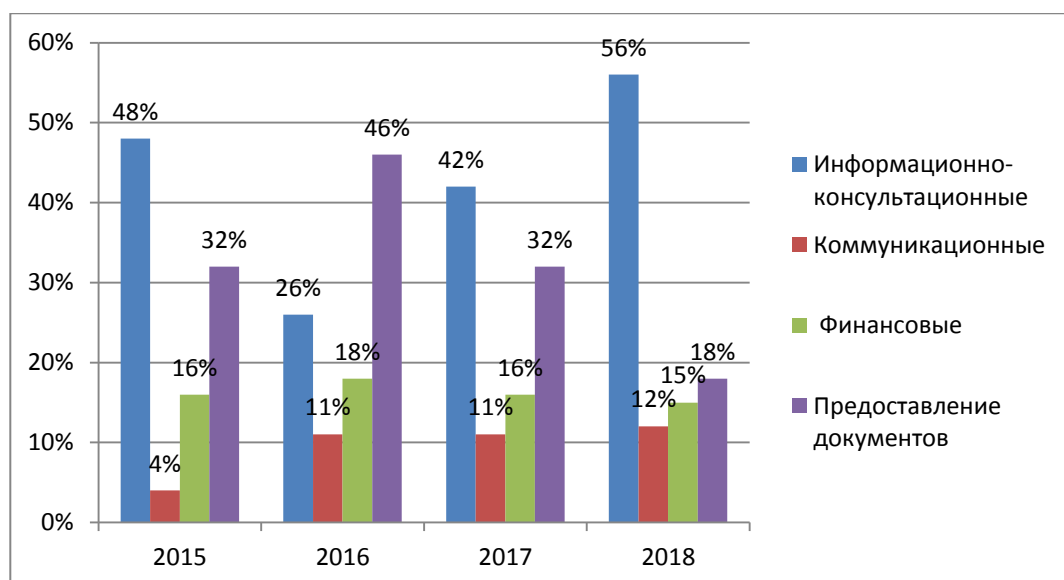


Рис. 27 Виды государственных и муниципальных услуг, используемые респондентами с 2015 по 2018

Приоритетное значение для респондентов имеют следующие виды государственных и муниципальных услуг:

- информационно-консультационные;
- предоставление документов (Рис. 27).

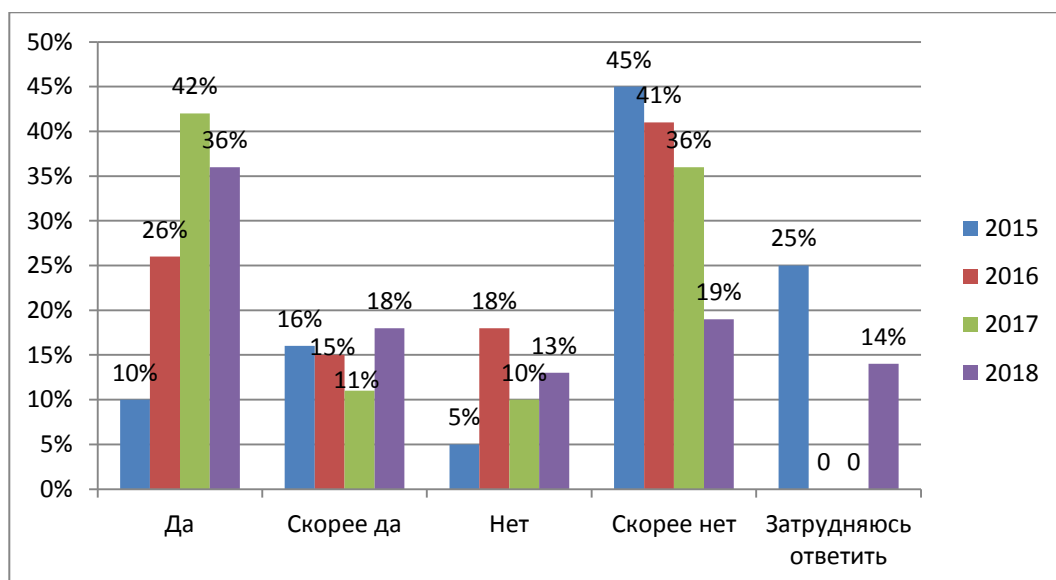


Рис. 28 Частота обращения за помощью в «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» с 2015 по 2018 гг.

Ориентируясь на данные рисунка 28, выделим, что опрошенные респонденты не часто обращаются за помощью в МФЦ.

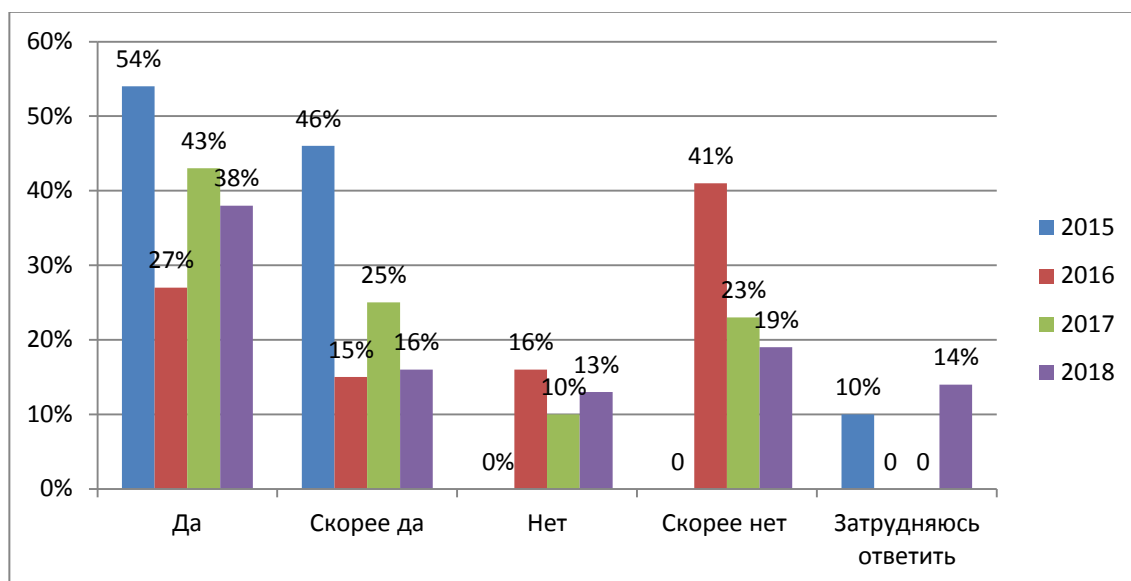


Рис. 29 Наличие проблем проблемы в рамках получения государственных и муниципальных услуг в период с 2015 по 2018 гг.

Основная часть принимающих участие в исследовании выделяют, что в контексте получения государственных и муниципальных услуг существуют проблемы, при этом эти проблемы выделяются на протяжении всего периода, подлежащего исследованию (Рис. 29).

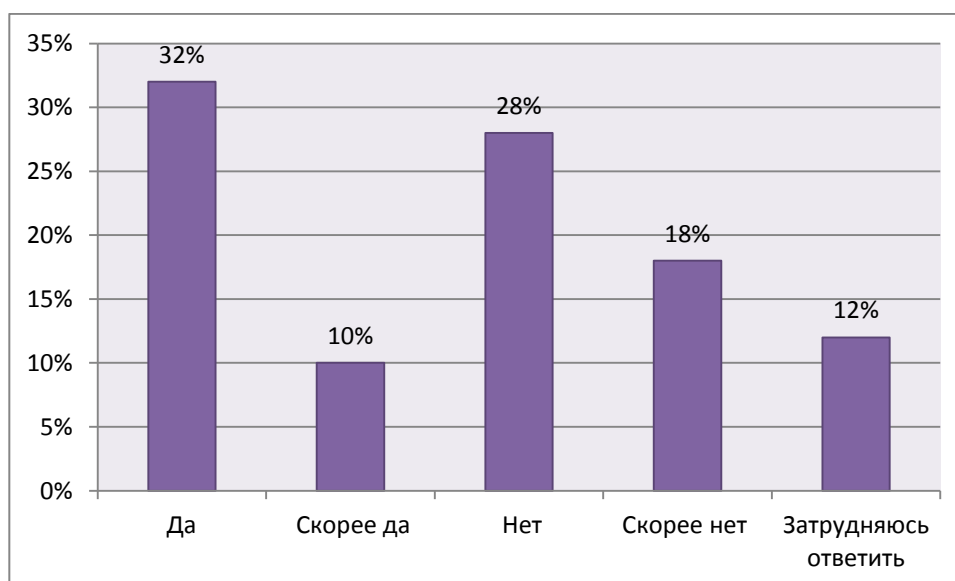


Рис. 30 Удовлетворенность количеством офисов
«Многофункционального центра предоставления государственных и
муниципальных услуг» в Пензенской области

Из рисунка 30 можно определить, что 32% респондентов удовлетворены количеством офисов МФЦ, в то время как 28% указывают на неудовлетворенность в рамках данного вопроса.

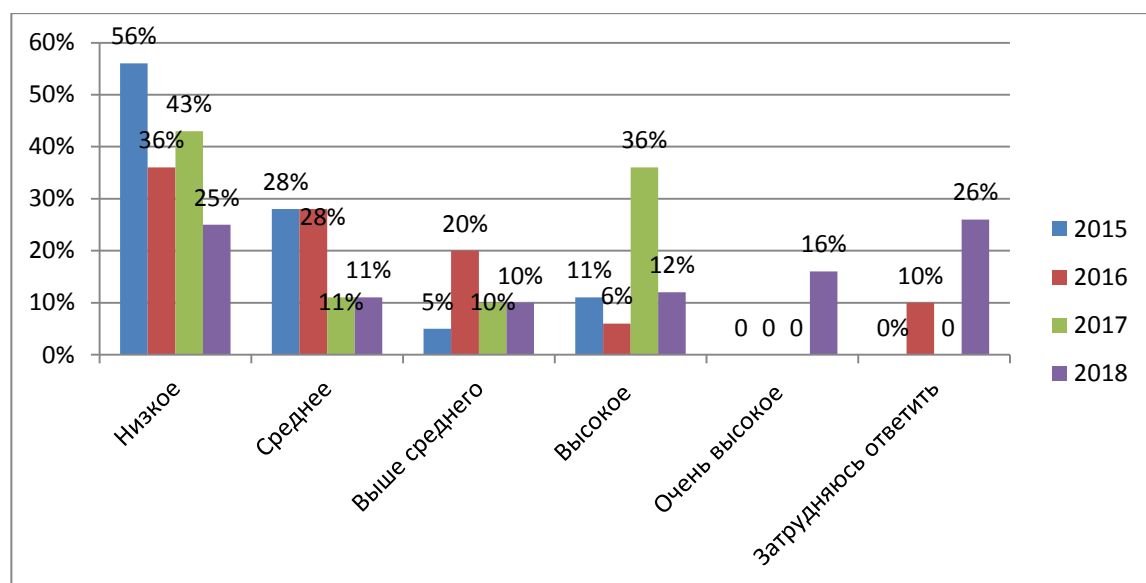


Рис. 31 Качество взаимодействия с «Многофункциональным центром
предоставления государственных и муниципальных услуг» в Пензенской
области

Для большей части опрошенных качество взаимодействия с МФЦ имеет низкий показатель, при этом отмечается высокий показатель взаимодействия исключительно в 2016 году (Рис. 31).

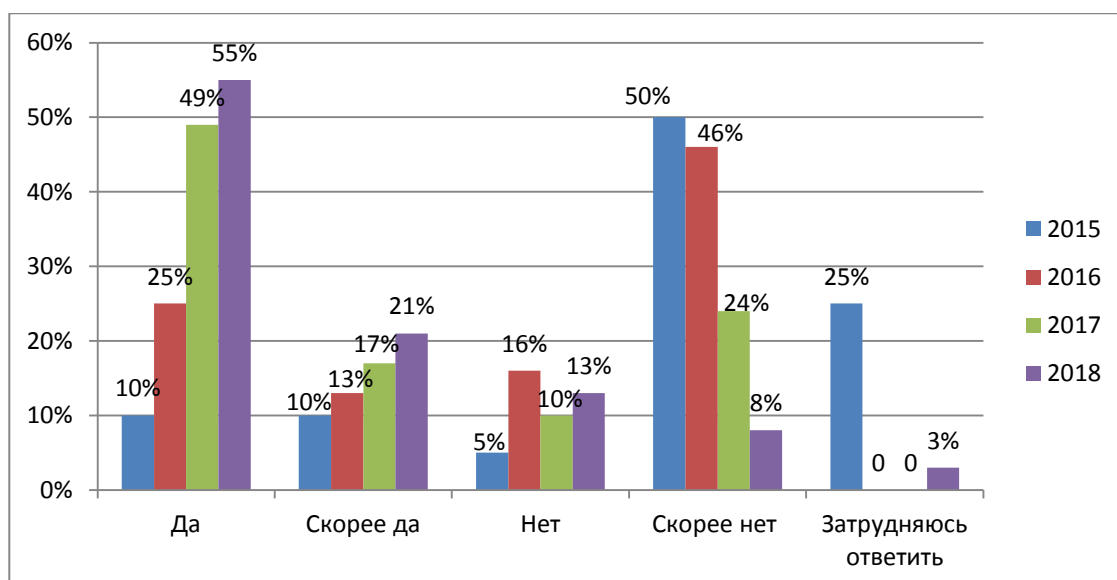


Рис. 32 Удовлетворенность работой системы

«Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» в период с 2015 по 2018 гг.

Наибольшая удовлетворенность работой МФЦ прослеживается в 2017 и 2018 гг, при этом низкая степень удовлетворенности приходится на 2015 и 2016 гг. (Рис. 32).

2.2 Мнение горожан относительно работы офисов

«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» с применением метода интервью

Для проведения анализа мнения горожан относительно работы офисов «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» нами было акцентировано внимание на использовании интервьюирования.

Представим полученные результаты проведенного интервью.

Таблица 1

Использование видов государственных и муниципальных услуг

	Офисы «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» в г. Пенза			
№ испытуемых п/п	Офис 1	Офис 2	Офис 3	Офис 4
1.	В основном мне помогают собирать бумаги	Обращалась по поводу оформления бумаг по уходу за ребенком	Сбор документов для получения льгот	Интересовалось только получение необходимых справок
2.	Обращаюсь за консультацией	Интересовалось только получение необходимых справок	Оформление пособия по беременности и родам	Сбор документов для получения льгот
3.	Наверно чаще обращаюсь за предоставлением бумаг необходимых мне	Сбор документов для получения льгот	Оформление пособия по беременности и родам	Сбор документов на получение материнского капитала
4.	Конечно же бумаги, справки и т.д.	Оформление пособия по беременности и родам	Сбор документов для получения льгот	Оформление пособия по беременности и родам
5.	Бумаги и справки	Сбор документов для получения льгот	Интересовалось только получение необходимых справок	Обращалась по поводу оформления бумаг по уходу за ребенком
6.	Не обращался бы вообще, но нужно получать бумаги	Сбор документов на получение материнского капитала	Сбор документов на получение материнского капитала	Сбор документов на получение материнского капитала
7.	Консультации мне только в МФЦ предоставляли	Сбор документов на получение материнского капитала	Интересовалось только получение необходимых справок	Сбор документов для получения льгот
8.	Для меня МФЦ связано с предоставлением бумаг	Сбор документов для получения льгот	Обращалась по поводу оформления бумаг по уходу за ребенком	Интересовалось только получение необходимых справок

В рамках проведения интервью по вопросу использования различных видов государственных и муниципальных услуг.

По итогам анализа были сделаны следующие выводы:

- офис 1 – 75% опрошенных граждан в основном обращаются в МФЦ для того, чтобы получить необходимые справки и документы, только 15% ориентированы на получение консультации;

- офис 2 – все опрошенные граждане – 100% в рамках обращения в МФЦ придерживались основной цели – получение необходимых бумаг для получения права на определенный вид услуг;

- офис 3 – в данном офисе также внимание уделяется только получению необходимых бумаг – 100%, что непосредственно связано с рождением детей и получением права на материнский капитал;

- офис 4 – граждане также обращаются в МФЦ с целью получения или оформления необходимых бумаг – 100% (Таблица 1).

Таблица 2

Частота обращения в «Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»

	Офисы «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» в г. Пенза			
№ испытуемы х п/п	Офис 1	Офис 2	Офис 3	Офис 4
1.	Не часто, по мере необходимости	Редко, когда нужна помощь в консультировании	Редко, когда нужна помощь в консультировании	Не часто, по мере необходимости
2.	Редко, когда нужна помощь в консультировании	Наверно по мере необходимости	Зависит от жизненных обстоятельств	Зависит от жизненных обстоятельств
3.	Все зависит от ситуации, поэтому, когда как	Наверно по мере необходимости	Не часто, по мере необходимости	Все зависит от ситуации, поэтому, когда как
4.	На данный момент довольно часто	Редко, когда нужна помощь в консультировании	Зависит от жизненных обстоятельств	Редко, когда нужна помощь в консультировании
5.	Зависит от жизненных обстоятельств	Наверно по мере необходимости	Наверно по мере необходимости	Не часто, по мере необходимости
6.	Наверно по мере необходимости	Зависит от жизненных обстоятельств	Зависит от жизненных обстоятельств	Наверно по мере необходимости
7.	Редко, когда нужна помощь в консультировании	Не часто, по мере необходимости	Не часто, по мере необходимости	Все зависит от ситуации, поэтому, когда как
8.	Наверно по мере необходимости	Все зависит от ситуации, поэтому, когда как	Зависит от жизненных обстоятельств	Редко, когда нужна помощь в консультировании

Анализируя ответы всех респондентов, опрошенных во всех представленных офисах МФЦ, нами было отмечено, что основная часть

граждан обращается в МФЦ по мере необходимости, что непосредственно связано с жизненными обстоятельствами – 50%, а также реализацией права на получение определенных выплат, льгот и т.п. – 50% (Таблица 2).

Таблица 3

**Наличие проблем в рамках получения государственных и
муниципальных услуг**

	Офисы «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» в г. Пенза			
№ испытуемых п/п	Офис 1	Офис 2	Офис 3	Офис 4
1.	Да, конечно же возникали	Непременно. Проблемы были, наверно и будут в этой сфере всегда	Случались инциденты, но они не несли значимости	Проблемы возникали, чаще всего связаны с организацией работы МФЦ
2.	Иногда были проблемы с организацией работы МФЦ	Нет, проблему лично у меня не возникало	Иногда были проблемы с организацией работы МФЦ	Иногда были проблемы с организацией работы МФЦ
3.	Случались инциденты, но они не несли значимости	Иногда были проблемы с организацией работы МФЦ	Нет, проблему лично у меня не возникало	Случались инциденты, но они не несли значимости
4.	Проблемы возникали и часто	Проблемы возникали и часто	Нет, проблему лично у меня не возникало	Проблемы возникали и часто
5.	Иногда были проблемы с организацией работы МФЦ	Проблемы возникали и часто	Возникли практически каждое обращение в МФЦ	Нет, проблему лично у меня не возникало
6.	Были, но специфика работы МФЦ	Да, но для меня они не так важны	Наверно были, не акцентировал на этом внимание	Проблемы возникали и часто
7.	Случались инциденты, но они не несли значимости	Проблемы возникали и часто	Проблемы возникали и часто	Нет, проблему лично у меня не возникало
8.	Нет, проблему лично у меня не возникало	Иногда были проблемы с организацией работы МФЦ	Случались инциденты, но они не несли значимости	Иногда были проблемы с организацией работы МФЦ

Рассматривая наличие проблемных моментов в системе МФЦ, я определил следующее:

- офис 1 – 88 % опрошенных респондентов акцентируют внимание на том, что проблемы при получении государственных и муниципальных услуг были, при этом они связаны именно с организацией деятельности МФЦ. От общего числа опрошенных только 12% отмечают отсутствие проблемы в системе получения государственных и муниципальных услуг;

- офис 2 – 88% также указывают на наличие проблем в системе функционирования МФЦ, но проблемы не всегда имели значимый характер для респондентов, снова 12% указывают на отсутствие проблем;

- офис 3 – стоит отметить, что 24% опрошенных не сталкивались с проблемными аспектами в рамках функционирования МФЦ, при этом 76% указывают также на наличие проблем в системе МФЦ;

- офис 4 – 24% отмечают отсутствие проблем при получении государственных и муниципальных услуг, в то время как 76% также акцентируют внимание на наличии проблемных аспектов.

Таблица 4

Удовлетворенность количеством офисов «Многофункционального
центра предоставления государственных и муниципальных услуг»

Офисы «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» в г. Пенза				
№ испытуемых п/п	Офис 1	Офис 2	Офис 3	Офис 4
1.	Нет, хотелось бы больше офисов	Нет, хотелось бы больше офисов	Да, меня все устаивает	Скорее всего нет, возмущают очереди при получении государственных и муниципальных услуг
2.	Скорее всего нет, возмущают очереди при получении государственных и муниципальных услуг	Нет, хотелось бы больше офисов	Скорее всего нет, возмущают очереди при получении государственных и муниципальных услуг	Нет, хотелось бы больше офисов
3.	Да, меня все устаивает	Нет, хотелось бы больше офисов	Нет, хотелось бы больше офисов	Да, меня все устаивает
4.	Не совсем, можно было увеличить число офисов МФЦ	Нет, хотелось бы больше офисов	Не совсем, можно было увеличить число офисов МФЦ	Не совсем, можно было увеличить число офисов МФЦ
5.	Не совсем, можно было увеличить число офисов МФЦ	Да, меня все устаивает	Нет, хотелось бы больше офисов	Скорее всего нет, возмущают очереди при получении государственных и муниципальных услуг
6.	Не совсем, можно	Да, меня все устаивает	Нет, хотелось бы	Нет, хотелось бы

	было увеличить число офисов МФЦ		больше офисов	больше офисов
7.	Не совсем, можно было увеличить число офисов МФЦ	Нет, хотелось бы больше офисов	Нет, хотелось бы больше офисов	Нет, хотелось бы больше офисов
8.	Скорее всего нет, возмущают очереди при получении государственных и муниципальных услуг	Не совсем, можно было увеличить число офисов МФЦ	Да, меня все устывает	Да, меня все устывает

Для определения удовлетворенности количеством офисов МФЦ я проанализировал особенности отношения граждан к фактическому количеству МФЦ. По итогам анализа нами было определено, что 22% из общего числа интервьюируемых удовлетворены количеством офисов, в то время как 78% указывают на необходимость открытия дополнительных офисов, поскольку их не устраивает возможное наличие очередей, что непосредственно отражается на качестве получения государственных и муниципальных услуг (Таблица 4).

Таблица 5

Качество взаимодействия с «Многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг»

	Офисы «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» в г. Пенза			
№ испытуемых п/п	Офис 1	Офис 2	Офис 3	Офис 4
1.	Ниже среднего, иногда возмущает	Средне, отсутствует качество	Среднее . Иногда бывают ужасные	Ниже среднего, иногда

	отношение работников к гражданам	работы	моменты, связанные с обслуживанием, а иногда все хорошо	возмущает отношение работников к гражданам
2.	Низкое. Бывает хамское отношение со стороны работников	Низкое. Бывает хамское отношение со стороны работников	Ниже среднего, иногда возмущает отношение работников к гражданам	Низкое. Бывает хамское отношение со стороны работников
3.	Среднее . Иногда бывают ужасные моменты, связанные с обслуживанием, а иногда все хорошо	Ниже среднего, иногда возмущает отношение работников к гражданам	Среднее . Иногда бывают ужасные моменты, связанные с обслуживанием, а иногда все хорошо	Ниже среднего, иногда возмущает отношение работников к гражданам
4.	Ниже среднего, иногда возмущает отношение работников к гражданам	Низкое. Бывает хамское отношение со стороны работников	Ниже среднего, иногда возмущает отношение работников к гражданам	Низкое. Бывает хамское отношение со стороны работников
5.	Низкое. Бывает хамское отношение со стороны работников	Средне, отсутствует качество работы	Ниже среднего, существуют проблемы обслуживания граждан	Средне, отсутствует качество работы
6.	Ниже среднего, иногда возмущает отношение работников к гражданам	Низкое. Бывает хамское отношение со стороны работников	Ниже среднего, иногда возмущает отношение работников к гражданам	Ниже среднего, иногда возмущает отношение работников к гражданам
7.	Ниже среднего, существуют проблемы обслуживания граждан	Средне е. Иногда бывают ужасные моменты, связанные с обслуживанием, а иногда все хорошо	Ниже среднего, существуют проблемы обслуживания граждан	Средне, отсутствует качество работы
8.	Низкое. Бывает хамское отношение со стороны работников	Ниже среднего, иногда возмущает отношение	Низкое. Бывает хамское отношение со стороны работников	Низкое. Бывает хамское отношение со стороны работников

		работников к гражданам		
--	--	---------------------------	--	--

Ориентируясь на таблицу 5, выделим основное представление опрошенных относительно качества функционирования офисов МФЦ:

- офис 1 – в основном выделяются показатели «ниже среднего» и «низкое», при этом интервьюируемые отмечают, что отношение работников офисов не всегда доброжелательное, поскольку работники могут нахамить, а также не соответствует фактическое обслуживание должному;

- офис 2 – граждане отметили, что функционирование данного офиса рассматривается с позиции «среднего», то есть снова основной акцент ложится именно на отношение работников офиса к гражданам, а также рассматривается качество работы, поэтому оценка имеет средний показатель;

- офис 3 – оценка работы данного офиса имеет показатель «ниже среднего», при этом опрошенные выделяют проблему обслуживания и отношения к клиентам МФЦ;

- офис 4 – показателями функционирования данного офиса выступают «ниже среднего» и «низкое», то есть основными проблемами остаются выше указанные, но при этом опрошенные отмечают, что не всегда проблемы носят существенный характер.

Таблица 6

Удовлетворенность работой «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» в период с 2015 по 2018 гг.

	Офисы «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» в г. Пенза			
№ испытуемых п/п	Офис 1	Офис 2	Офис 3	Офис 4
1.	Да, но нужно поработать над обслуживанием клиентов	Отчасти. Необходимы тщательно разработанные регламенты предоставления	Нет, работа МФЦ меня не устраивает	Нет, проблемы функционирования МФЦ были и будут

		я услуг		
2.	Не совсем. Меня беспокоят проблемы, связанные с бумагами, их предоставлением, оформлением	Нет, работа МФЦ меня не устраивает	Да, но нужно поработать над обслуживанием клиентов	Не совсем. Меня беспокоят проблемы, связанные с бумагами, их предоставлением, оформлением
3.	Нет, проблемы функционирования МФЦ были и будут	Отчасти. Необходимы тщательно разработанные регламенты предоставления услуг	Нет, проблемы функционирования МФЦ были и будут	Нет, работа МФЦ меня не устраивает
4.	Нет, проблемы функционирования МФЦ были и будут	Да, но нужно поработать над обслуживанием клиентов	Нет, проблемы функционирования МФЦ были и будут	Не совсем. Меня беспокоят проблемы, связанные с бумагами, их предоставлением, оформлением
5.	Нет, работа МФЦ меня не устраивает	Нет, работа МФЦ меня не устраивает	Отчасти. Необходимы тщательно разработанные регламенты предоставления услуг	Отчасти. Необходимы тщательно разработанные регламенты предоставления услуг
6.	Да, но нужно поработать над обслуживанием клиентов	Нет, работа МФЦ меня не устраивает	Не совсем. Меня беспокоят проблемы, связанные с бумагами, их предоставлением, оформлением	Да, но нужно поработать над обслуживанием клиентов
7.	Не совсем. Меня беспокоят проблемы, связанные с бумагами, их предоставлением, оформлением	Отчасти. Необходимы тщательно разработанные регламенты предоставления услуг	Не совсем. Меня беспокоят проблемы, связанные с бумагами, их предоставлением, оформлением	Не совсем. Меня беспокоят проблемы, связанные с бумагами, их предоставлением, оформлением
8.	Нет, работа МФЦ меня не устраивает	Да, но нужно поработать над	Отчасти. Необходимы тщательно разработанные	Отчасти. Необходимы тщательно разработанные

		обслуживание м клиентов	регламенты предоставления услуг	регламенты предоставления услуг
--	--	----------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------

Особенности удовлетворенностью работой МФЦ представлены в таблице 6:

- офис 1 – работа данного офиса МФЦ граждан не устраивает – 85%, то есть они выражают негодования относительно системы функционирования офиса, акцентируя внимание на наличие проблем, которые необходимо исправлять и доводить до совершенствования;

- офис 2 – для интервьюируемых представленный офис МФЦ отчасти удовлетворяет потребности граждан относительно получения государственных и муниципальных услуг;

- офис 3 – среди опрошенных нет категорической негативной позиции относительно функционирования данного офиса, но при этом опрошенные граждане акцентируют внимание именно на том, что важно разрабатывать регламенты, отражающие специфику работы офиса МФЦ относительно предоставления муниципальных и государственных услуг с учетом выявленных проблем;

- офис 4 – граждан не совсем устраивает работа офиса, поскольку они выделяют проблему, связанную с предоставлением бумаг в рамках муниципальных и государственных услуг.

Актуальность проблемы предоставления муниципальных и
государственных услуг МФЦ

	Офисы «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» в г. Пенза			
№ испытуемых п/п	Офис 1	Офис 2	Офис 3	Офис 4
1.	Да, безусловно	Да, с каждым годом проблема становится актуальнее	Несомненно	Конечно да
2.	Конечно, работа МФЦ очень важна	Конеч но, работа МФЦ очень важна	Конечно , работа МФЦ очень важна	Конечно , работа МФЦ очень важна
3.	Да, необходимо больше уделять внимания данной проблеме	Безусловно, да	Да, безусловно	Да, необходимо больше уделять внимания данной проблеме
4.	Да, необходимо больше уделять внимания данной проблеме	Да, с каждым годом проблема становится актуальнее	Да, с каждым годом проблема становится актуальнее	Конечно, работа МФЦ очень важна
5.	Да, с каждым годом проблема становится актуальнее	Да, необходимо больше уделять внимания данной проблеме	Да, с каждым годом проблема становится актуальнее	Да, безусловно
6.	Да, с каждым годом проблема становится актуальнее	Да, безусловно	Да, необходимо больше уделять внимания данной проблеме	Да, необходимо больше уделять внимания данной проблеме
7.	Да, безусловно	Несомненно, да	Да, с каждым годом проблема становится актуальнее	Да, с каждым годом проблема становится актуальнее

8.	Конечно , работа МФЦ очень важна	Да, необходимо больше уделять внимания данной проблеме	Конечно , работа МФЦ очень важна	Да, безусловно
----	--	--	--	-------------------

100% интервьюируемых акцентируют внимание на актуальности проблемы функционирования МФЦ в контексте предоставления муниципальных и государственных услуг. При этом граждане отмечают важность проведения дальнейшей работы по анализу данной проблемы с последующим предоставлением направлений по улучшению работы МФЦ.

2.3 Отношение горожан к работе офисов «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» с применением метода контент-анализа

В контексте применения метода контент-анализа нами было определено следующие особенности отношения граждан к работе офисов МФЦ:

1. Граждане при анализе данного офиса в основном применяют негативные высказывания, а именно: «проблемы», «плохое отношение к клиентам», «хамское отношение к клиентам». То есть применение данных слов и словосочетаний указывает на наличие проблем в контексте функционирования МФЦ, что не воспринимается гражданами, как основными получателями

В процессе анализа нами также было определено, что основными источниками проблем является именно отсутствие организации работы офисов МФЦ

2. Также я определил, что при разговоре о функционировании МФЦ граждане отмечают, что основной тематикой анализа МФЦ являются:

- проблемы функционирования МФЦ;
- пути решения проблемных аспектов;
- необходимость разработки регламента по работе с клиентами относительно предоставления государственных и муниципальных услуг.

При этом анализ показал, что граждане отмечают важно усовершенствования работы специалистов МФЦ в рамках взаимодействия клиентов, поскольку последние не всегда получают должной помощи в рамках предоставления услуг.

3. Важность работы офисов МФЦ для граждан непосредственно связана с особенностями получения консультирования в рамках получения различного вида бумаг и документов, а также необходимость работы МФЦ для оформления документов.

Граждане акцентируют внимание, что МФЦ рассматривается как профильный и интегрированный центр оказания важных услуг для граждан, что упрощает получение нужных услуг.

Подводя итоги можно отметить, что граждане все же имеют негативное отношение к работе МФЦ, но при этом отмечают важность работы офисов и необходимость совершенствования системы работы с гражданами.

Вывод по 2 главе

Анкетирование позволило определить, что респонденты выделяют проблемы в контексте получения государственных и муниципальных услуг 43% респондентов не удовлетворены количеством офисов «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» в Пензенской области. Респонденты указывают на средний показатель взаимодействия с «Многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг» в Пензенской области

В контексте интервьюирования я определил, что граждане в основном обращаются в МФЦ для того, чтобы получить необходимые справки и документы. Респонденты акцентируют внимание на том, что проблемы при получении государственных и муниципальных услуг были, при этом они связаны именно с организацией деятельности МФЦ.

1. В рамках контент-анализа я определил, что граждане при анализе данного офиса в основном применяют негативные высказывания, а именно: «проблемы», «плохое отношение к клиентам», «хамское отношение к клиентам», также граждане отмечают, что основной тематикой анализа МФЦ являются:

- проблемы функционирования МФЦ;
- пути решения проблемных аспектов;
- необходимость разработки регламента по работе с клиентами относительно предоставления государственных и муниципальных услуг.

Заключение

Анализ литературы по проблеме исследования показал, что государственные и муниципальные услуги представляют собой услуги, предоставляемые отдельными государственными органами, при этом специфика их реализации регулируется нормативно-правовыми актами.

Принципа государственных и муниципальных услуг являются:

Принцип 1. Правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг.

Принцип 3. Правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг.

Принцип 4. Открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги.

Принцип 5. Доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг.

Принцип 6. Возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Государственные и муниципальные услуги имеют следующую классификацию:

- по субъектам, оказывающим услуги: услуги государственного и муниципального секторов, а также негосударственного сектора;

- по услугополучателям: услуги, удовлетворяющие интересы граждан, услуги, удовлетворяющие интересы юридических лиц, а также услуги, позволяющие удовлетворять запросы как физических, так и юридических лиц;

- по сферам отношений общества: социальные услуги, экономические услуги, а также услуги гражданско-правовые, обеспечивающие общественную безопасность;

- по направленности публичных услуг на: реализацию субъективных прав, реализацию законных интересов, исполнение обязанностей;

– по критерию необходимости для потребителя можно выделить основные и дополнительные услуги.

Специфика предоставления государственных и муниципальных услуг определяется нормативными актами, отражающими сущность содержательного и процессуального аспекта представленного процесса.

Во второй главе представлено социологическое изучение отношения горожан к работе офисов «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Пензенской области.

Для проведения исследования были применены три метода:

- анкетирование;
- интервьюирование;
- контент-анализ.

По итогам проведенного исследования было определено следующее:

По итогам исследования было определено следующее:

1) Анкетирование: граждане в большей степени относятся негативно к качеству предоставления государственных и муниципальных услуг (43%), при этом отмечают положительную динамику развития данной системы. Также было определено, что основной целью посещения МФЦ является получение необходимых бумаг, где основной проблемой выступает квалифицированность персонала и низкий уровень обслуживания – 43%.

Результаты интервьюирования показали, что в основном специфика работы МФЦ имеет средний уровень – 75%. Это напрямую связано с отношением работников офисов к клиентам, временем предоставления услуг, очередями и недостаточным профессиональным уровнем специалистов. При этом респонденты отметили, что данные проблемы не только нужно, но и можно искоренить, что послужит новой ступенью развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг – 50%.

4. Контент-анализ позволил выделить, что граждане отмечают следующие тематики анализа МФЦ:

- проблемы функционирования МФЦ;
- пути решения проблемных аспектов;
- необходимость разработки регламента по работе с клиентами относительно предоставления государственных и муниципальных услуг.

Важность работы офисов МФЦ для граждан связана с особенностями получения консультирования в рамках получения различного вида бумаг и документов, а также необходимость работы МФЦ для оформления документов.

Список литературы

1. Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ (ред. от 18.04.2018) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» // Консультант Плюс
2. Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 18.04.2018) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Консультант Плюс
3. Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 N 797 (ред. от 17.01.2018) «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления» // Консультант Плюс
4. Приказ Минфина России от 22.07.2015 N 116н (ред. от 30.06.2016) «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения» (Зарегистрировано в Минюсте России 13.08.2015 N 38491) // // Консультант Плюс
5. Аджубей Р. В. Оценка эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг населению // Молодой ученый. - 2017. - №1. - С. 135-140.
6. Алешина Ю.Е. Государственные и муниципальные услуги // Журнал-вестник московского университета. - 2014. - № 5. - С. 239-245.

7. Асланова С. Х. Современные проблемы социальной политики государства и пути их совершенствования // Молодой ученый. - 2015. - №9. - С. 511-514.
8. Барский И. Мегаполисы или многоэтажная Россия // Саморегулирование и бизнес.- 2012. - № 24 (04). - С. 64-72.
9. Бауман,З. Глобализация: последствия для человека и общества.- М.: Весь мир, 2004. - 188 с.
10. Белых И.В. Правовые основы муниципального менеджмента. – М.: Московская Финансово-Промышленная Академия, 2010. – 208 с.
11. Бикмаева А. В., Технология предоставления государственных и муниципальных услуг // Экономика, социология и право. - 2015. - № 1. - С. 36–40.
12. Василенко И.А. Государственное и муниципальное управление. 4-ое издание, переработанное и дополненное. – М.: Юрайт, 2012. – 431 с.
13. Вебер М. Город. – М.: Strelka Press, 2017. – 252 с.
14. Винокурцева Е. А. Мониторинг предоставления государственных и муниципальных услуг // Актуальные вопросы экономики и управления. - 2017. - № 4. - С. 142-144.
15. Вознюк Г. А. Качество предоставления государственных и муниципальных услуг // Молодой ученый. - 2017. - №10. -С. 306–308.
16. Гелле П. Управление мегаполисами в 21 веке // Вестник университета Правительства Москвы. - 2017. - № 2. - С. 32-38.
17. Глазычев В. Л. Урбанистика. - М.: Изд-во «Европа», 2008. - 220 с.
18. Дельдюгина М.В., Казакова Г.Я. Проблемы социального развития в условиях инновационной экономики // Актуальные проблемы социально-экономического развития.- 2012. - № 12. - С. 17-21.
19. Дербенов Ч. Ю., Босхомджиева Д. Б. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде // Молодой ученый. - 2016. - №27.2. - С. 11-12.

20. Джандубаев М.Р. Приоритеты развития социальной политики в России в современных условиях // Вопросы территориального развития. - 2013. - № 1. - С. 159-162.
21. Дорошенко Е.Н., Заболотских Е.М., Комарова В.В., Фадеев В.И. Государственное управление. – М.: Проспект, 2013. – 336 с.
22. Есаков В. А. Мегаполис в зеркале социальной философии. – М.: Голден Би, 2001. – 128 с.
23. Кастельс М. Трансформация городской формы: информационный город. – М.: ГУ-ВШЭ, 2000. – 264 с.
24. Копыченко Г.С. Муниципальные программы как инструмент повышения конкурентоспособности муниципальных образований // Финансы. - 2014. - №6. - С.71-75.
25. Крошечкин, П.В. Госпрограммы как инструмент совершенствования бюджетного процесса // Бюджет. – 2014. -№10 (142). – С.18-20.
26. Латыпова Р.Д. Управление мегаполисом // Социология. – 2014. - № 6. – С. 78-80.
27. Лексин В.Н. Мегаполисы и феномен мегаполисности в России // Регион: экономика и социология.- 2017. - № 1 (93). - С. 42-47.
28. Наумов С.Ю. Основы организации муниципального управления. – М.: Форум, 2011. – 352 с.
29. Охотников И. В., Сибирко И. В. Локализация в условиях глобализации // Проблемы безопасности российского общества. - 2015. - № 3. – С. 130-134.
30. Павлюкова О.В. Механизм построения социальной политики в современном обществе // Вопросы территориального развития. - 2014. - № 3 (22). - С. 21-26.
31. Почтовая А. В. Современное состояние городской среды: основные понятия, проблемы и особенности управления // Вопросы экономики и управления. - 2017. - №4. - С. 3-7.

32. Терещенко Л. К. Услуги электронного государства // В кн.: Электронное государство: правовые аспекты / Отв. ред.: И. Ю. Богдановская. Вып. 1. М.: Юрист, 2012. С. 192–222.
33. Ткаченко А. Н., Назаревская Н. А. Предоставление государственных услуг // Молодой ученый. — 2017. — №36. — С. 72-76.
34. Филлипов А. Об оптимальном управлении современным мегаполисом // Самоуправление. - 2016. - № 7-8 (101). - С. 22-25.
35. Фирсова Е. Г. Многофункциональные центры государственных и муниципальных услуг, их роль и правила организации деятельности // Проблемы и перспективы экономики и управления. - 2014. - № 8. - С. 46-48.
36. Хайдуков Д. С. Особенности обучения специалистов Многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг // Мировой опыт и отечественные традиции управления человеческими ресурсами. - 2016. - №8. – С. 89-92.
37. Харламова Т.Л. Совершенствование процесса управления инновационным развитием мегаполиса // Проблемы современной экономики. – 2014. – №1. – С. 310-314.
38. Холина О.И. Проблемы общества в условиях глобализации // В сборнике: Новые парадигмы общественного развития: экономические, социальные, философские, политические, правовые, общенаучные тенденции и закономерности Материалы международной научно-практической конференции . -2016. - №6. - С. 110-112.
39. Хубиев К. А. Глобализация и национальная безопасность // Логистика и безопасность России. - 2016. – № 4. – С.168.
40. Южаков В. Н., Бойков В. Э., Покида А. Н., Зыбуновская Н. В., Добролюбова Е. И. Государственные и муниципальные услуги: характер и качество предоставления // Власть. 2014.- № 6. С. 128–136.

**Анкета «Отношение горожан к работе офисов
«Многофункциональный центр предоставления государственных и
муниципальных услуг»**

Здравствуйте!

Приглашаем Вас принять участие в социологическом исследовании, посвященном изучению отношения горожан к работе офисов «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в Пензенской области.

Нас интересует именно Ваше мнение по данной проблеме, поэтому, заполняя анкету, старайтесь не пропускать ни одного вопроса.

Заполняется анкета просто: внимательно прочтите каждый вопрос и обведите кружком номер той позиции, которая совпадает с Вашим мнением. Если у вас иная точка зрения, не отраженная в анкете, то изложите ее, пожалуйста, на свободных строках.

Опрос анонимный, имя и фамилию указывать не надо. Главное – аккуратно заполнить анкету и сдать ее анкетеру. Будьте внимательны и постарайтесь ответить на все без исключения вопросы. Это очень важно для правильного обобщения результатов опроса.

Заранее благодарим Вас за участие в исследовании. Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

1. Ваш пол:

Мужской

Женский

2. Возраст

От 18 до 30

От 31 до 45

От 46 до 60

Старше 60

3. Какими видами государственных и муниципальных услуг Вы и члены вашей семьи пользовались чаще всего с 2015 по 2018?

	2015	2016	2017	2018
1) Информационно-консультационные				
2) Коммуникационные				

3) Финансовые				
4) Предоставление документов				

4. Вы или члены вашей семьи часто обращались за помощью в «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» период с 2015 по 2018 гг.?

	2015	2016	2017	2018
1) Да				
2) Скорее да				
3) Нет				
4) Скорее нет				
5) Затрудняюсь ответить				

5. Возникали у Вас проблемы в рамках получения государственных и муниципальных услуг в период с 2015 по 2018 гг.?

	2015	2016	2017	2018
1) Да				
2) Скорее да				
3) Нет				
4) Скорее нет				
5) Затрудняюсь ответить				

6. Вы удовлетворены количеством офисов «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» в Пензенской области?

- 1) Да
- 2) Скорее да
- 3) Нет
- 4) Скорее нет

5) Затрудняюсь ответить

7. Исходя из личного опыта, оцените качество взаимодействия с «Многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг» в Пензенской области.

	2015	2016	2017	2018
1) Низкое				
2) Среднее				
3) Выше среднего				
4) Высокое				
5) Очень высокое				
6) Затру дняюсь ответить				

8. Вы удовлетворены работой системы «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» в период с 2015 по 2018 гг.?

	2015	2016	2017	2018
1) Да				
2) Скорее да				
3) Нет				
4) Скорее нет				
5) Затрудняюсь ответить				

9. Готовы Вы при необходимости подать исковое заявление в судебные органы на работников «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» за халатность, ошибки и другие упущения, допущенные в процессе оказания услуг?

1) Да

2) Нет

3) Затрудняюсь ответить

**Вопросы интервью «Отношение горожан к работе офисов
«Многофункциональный центр предоставления государственных и
муниципальных услуг»**

1. Знакомство:

1.1 Как вас зовут?

1.2 Где вы учитесь/работаете?

Блок 1 Доступность государственных и муниципальных услуг

- Какими видами государственных и муниципальных услуг Вы и члены вашей семьи пользовались чаще всего?

- Как часто вы обращались за помощью в «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»?

- Возникали у Вас проблемы в рамках получения государственных и муниципальных услуг?

Блок 2 Своевременное оказание государственных и муниципальных услуг

2.1 Вы удовлетворены количеством офисов «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» ?

2.3 Исходя из личного опыта, оцените качество взаимодействия с «Многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг»

Блок 3 Удовлетворенность горожан оказанными государственными и муниципальными услугами

3.1 Вы удовлетворены работой «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» в период с 2015 по 2018 гг.?

Окончание дискуссии:

1. Опрос «Считаете ли эту проблему актуальной?» Подвести итог.

2. Благодарность