

МЕТОДИЧЕСКИЙ ПОДХОД К ОЦЕНКЕ ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Гармидер А.А., Пашенцев А.И.

ФГАОУ ВО КФУ им. В.И. Вернадского, Институт экономики и управления
295015 г. Симферополь, ул. Севастопольская 21/4, e-mail: An111 net@mail.ru
ФГАОУ ВО КФУ им. В.И. Вернадского, Академия строительства и архитектуры
295493 г. Симферополь, ул. Киевская 181, e-mail: Aleksandr_Pashentsev@mail.ru

Аннотация. Проведена систематизация подходов к определению сущности доступности государственной услуги, представлен методический подход к оценке доступности государственных услуг для чего разработана его структурно-логическая схема, обоснованы его математическая интерпретация и шкала классификационных интервальных оценок. Проведена апробация методического подхода на примере многофункционального центра г. Симферополь, свидетельствующая о перспективности применения в реальности.

Ключевые слова: государственная услуга, доступность, оперативность, своевременность, оценка

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время предоставление государственных услуг населению возложено на многофункциональные центры (МФЦ), размещенные в городах и населенных пунктах. Учитывая административно-территориальное деление города, размещение МФЦ осуществляется по принципу районирования. В данном случае количество таких центров равно количеству районов города, что позволяет в сжатые периоды времени не только организовать процесс предоставления государственных услуг населению, но и постоянно его совершенствовать ввиду возникающих проблем в процессе деятельности с учетом наличия разных категорий граждан. Нужно отметить, что такой подход оправдан ввиду компактности построения города с выделением его районов, что во многом улучшает взаимодействие органов исполнительной и законодательной власти в решении вопросов территориального размещения МФЦ. Здесь акцент делается на взаимодействие органов государственной власти разных уровней, в частности муниципальных – районных и городских с республиканскими. Однако функционирование МФЦ по предоставлению населению государственных услуг постоянно сталкивается с разными проблемами, обусловленные проявлением человеческого фактора. Эти услуги непосредственно оказываются людям, для которых свойственны определенные особенности – возрастные, психологические, социальные, имущественные, экономические. Это нужно учитывать при выстраивании процесса предоставления государственных услуг с тем, чтобы с одной стороны, обеспечить высокий уровень предоставления услуг, а с другой стороны, сохранить работоспособность коллектива МФЦ и нивелировать возможные конфликтные ситуации. С этой целью проводится изучение деятельности многофункциональных центров, что направлено на достижение высокого уровня культуры обслуживания, добиться которого можно внедрением современных технологий программного обеспечения по обслуживанию клиентов. Однако полностью исключить общение специалиста МФЦ с клиентом невозможно, поэтому целесообразно проводить мониторинг деятельности центра и разрабатывать, и внедрять методы работы, способствующие нейтрализации влияния негативных факторов на деятельность многофункционального центра. Необходимо отметить, что в этом случае делается акцент на выявление недочетов в работе с последующей разработкой мероприятий и их внедрением в деятельность МФЦ, что можно осуществить применяя методический подход к оценке доступности государственных услуг.

ЦЕЛЬ И ПОСТАНОВКА ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Целью данной статьи является адаптация методического подхода к оценке доступности предоставляемых государственных услуг населению, предназначенной для выявления недостатков в работе многофункциональных центров и разработке мероприятий по совершенствованию их деятельности. Для достижения поставленной цели решены задачи: выявлена сущностная характеристика доступности государственных услуг, разработан методический подход к оценке доступности государственных услуг с обоснованием специальной классификационной шкалы, проведена апробация подхода на примере реально действующего многофункционального центра в г. Симферополь на основе

статистической базы данных.

АНАЛИЗ ПУБЛИКАЦИЙ, МАТЕРИАЛОВ, МЕТОДОВ

Анализ научной литературы позволил прийти к выводу о наличии трех принципиальных подходов в решении вопроса доступности государственных услуг, оказываемых населению: организационный, цифровой, экономический. Сторонниками первого являются А.И. Арсентьев [1], О.Е. Гавриленко [2], считающие, что деятельность государственных учреждений по оказанию услуг должна отвечать требованиям текущего периода времени, что включает в себя не только возможность оперативно предоставлять услуги, но и быстро адаптироваться к возникающим проблемам текущего характера. Для этого применяемая система управления МФЦ должна быть гибкой, т.е. она должна обладать способностью внесения изменений в организационную структуру с позитивным эффектом координации функционирования системы менеджмента, разработкой и реализацией управленческих решений, которые обеспечивают повышение уровня взаимодействия структурных подразделений и центра с иными государственными учреждениями. Так А.И. Арсентьев отмечает, что «деятельность учреждений по предоставлению государственных услуг населению будет эффективной в том случае, если ее организационная структура позволяет одинаково позитивно использовать горизонтальные, вертикальные и диагональные связи между структурными подразделениями организации» [1, с. 89]. Практически аналогичную точку зрения высказывает О.Е. Гавриленко, который отмечает «позитивный эффект работы государственного учреждения, предоставляющего определенный комплекс услуг, может быть достигнут только при наличии возможностей организации к адаптации в взаимоотношениях между ним и органами муниципальной власти с одной стороны, и населением разных социальных категорий, с другой стороны» [2, с. 33]. Авторы разделяют данную точку зрения и считают, что адаптация МФЦ к изменяющимся внутренним и внешним условиям работы позитивно может пройти только, в случае перевода существующей структуры управления на проблемно-целевую, что позволит постоянно проводить мониторинг качества оказания государственных услуг и своевременно вносить необходимые изменения, способствующие рационализации деятельности учреждения.

Сторонниками второго подхода являются Е.П. Денисов [3], О.И. Заречный [4], которые считают, что оценить деятельность учреждений, предоставляющих государственные услуги можно, используя методики расчета, позволяющие сделать заключение относительно качества оказываемых услуг. При этом понятие качества государственных услуг рассматривается как комплексное понятие, включающее в себя оперативность и доступность. Однако единой точки зрения по комплексности качества данных услуг нет. Так Е.П. Денисов отмечает, что «качество предоставляемых государственных услуг можно оценить на основе показателя учитывающего количество жалоб, поступивших в адрес учреждения от граждан. При этом в расчете целесообразно использовать не общее количество жалоб, а провести их первичную выборку, так как некоторые из них могут носить характер обращения, или не относятся непосредственно к работе центра, а к работе организаций, с которыми многофункциональный центр сотрудничает» [3, с. 29]. В свою очередь О.И. Заречный отмечает, что «качество государственной услуги нужно оценивать на основе совокупности единичных показателей, характеризующих наличие или отсутствие жалоб, а также своевременности предоставления клиенту готовой документации» [4, с. 71]. Нужно отметить, что показатель качества государственной услуги является многогранным и оценить его можно комплексно. Это означает, что для получения объективного показателя необходимо располагать достоверной информацией по ряду его составляющих. Здесь нужно акцентировать внимание на возможности расширения составляющих единичных показателей, что позволит перейти к расчету интегрального показателя качества и сделать заключение. Однако такой подход основывается на расчете и обосновании интервальных оценок, что можно осуществить при условии наличия статистической базы данных о работе МФЦ в периоде времени.

Сторонниками третьего подхода являются Н.И. Кондратьев [5], Г.А. Носов [6], считающие, что именно экономические методы воздействия на персонал учреждений, предоставляющих государственные услуги населению, могут обеспечить их доступность. Здесь имеется в виду система стимулирования труда сотрудников МФЦ, позволяющая повысить их заинтересованность в процессе обслуживания населения. В частности Н.И. Кондратьев отмечает, что «качество и доступность государственной услуги прямо зависит от системы оплаты труда сотрудников МФЦ, особенно в части дополнительного стимулирования. В этой связи целесообразно совершенствовать данную систему относительно введения дополнительных преференций тем сотрудникам, которые добились высоких результатов обслуживания населения в части качественного оформления документов, своевременности

предоставления готовых документов» [5, с. 32]. Российский ученый Г.А. Носов считает, что материальная заинтересованность в условиях рыночной экономики в России позволит повысить и качество, и культуру обслуживания в учреждениях, предоставляющих государственные услуги. При этом он предлагает повысить размеры стимулирующих выплат с учетом наличия данных о своевременности выдачи готовых документов и их оформления с первого раза без ошибок.

Как видим в научной литературе ведется дискуссия относительно оценки доступности государственных услуг населению, присутствуют разные подходы, отличающиеся инициативностью и логикой мышления. При этом нужно отметить, что каждый из них имеет определенные позитивные и негативные особенности, что позволяет авторам предложить собственный подход, который является результатом синтеза точек зрения приведенных выше ученых. Нужно отметить, что авторский подход отличается от существующих предложением рассчитать обобщающий интегральный показатель. Тогда применяя шкалу интервальных оценок можно сделать объективное заключение о доступности государственных услуг, предоставляемых многофункциональным центром населению.

ОСНОВНОЙ РАЗДЕЛ

Государственные услуги «предоставляются физическим лицам и организациям по их запросу федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами управления государственных внебюджетных фондов Российской Федерации или местными администрациями в рамках их компетенции» [7]. Предоставление данных услуг населению осуществляется в периоде времени и рассматривается с точки зрения процесса взаимодействия нескольких участников:

1. Услугополучатель в качестве, которого может выступать физическое или юридическое лицо на основании официально оформленного заявления.

2. Услугодатель в качестве, которого выступают уполномоченные органы государственной власти и предприятия.

3. Плательщик государственной услуги в качестве, которого выступает заявитель.

Взаимодействие этих субъектов осуществляется на основе ряда принципов выполнения, которых позволит государственным учреждениям обеспечить доступность и качество государственной услуги. Однако воздействие внешних и внутренних факторов оказывает негативное влияние на функционирование МФЦ, что приводит к проявлению недочетов в их работе, что выражается в:

1. Недостаточном количестве оборудованных мест для ожидания заявителя.

2. Непроработанности применяемых административных регламентов оказания государственных услуг.

3. Недостаточном профессиональном уровне персонала МФЦ.

4. Нарушении режима времени ожидания и времени подачи документов заявителем.

5. Отсутствии стандарта качества оказания государственных услуг.

6. Недостаточном количестве грамотных консультантов.

7. Низкой культуре общения сотрудников МФЦ с заявителями.

8. Отсутствии рационального механизма предоставления государственных услуг людям преклонного возраста.

На взгляд авторов объективная оценка деятельности МФЦ в доступности оказания государственных услуг может быть получена в результате систематического проведения мониторинга качества оказания услуг, который должен проводиться не на основе опроса клиентов, что кроет в себе получение субъективной оценки, а на основе методики, позволяющей оценить как качество, так и ее доступность. В этой связи рассмотрим методический подход, позволяющий провести расчет не только единичных показателей, по которым можно сделать заключение о выполнении определенного функционального предназначения МФЦ в процессе оказания государственной услуги, но и рассчитать интегральный показатель (рис. 1). Данный показатель позволяет сделать заключение об уровне доступности предоставляемой государственной услуги на основе разработанной классификационной шкалы с использованием математической зависимости Старджеса. Его реализация включает в себя две принципиальные стадии:

1. Подготовительная – ориентирована на выполнение определенных действий и мероприятий, которые позволяют провести сбор информации для проведения расчетов, включающая в себя:

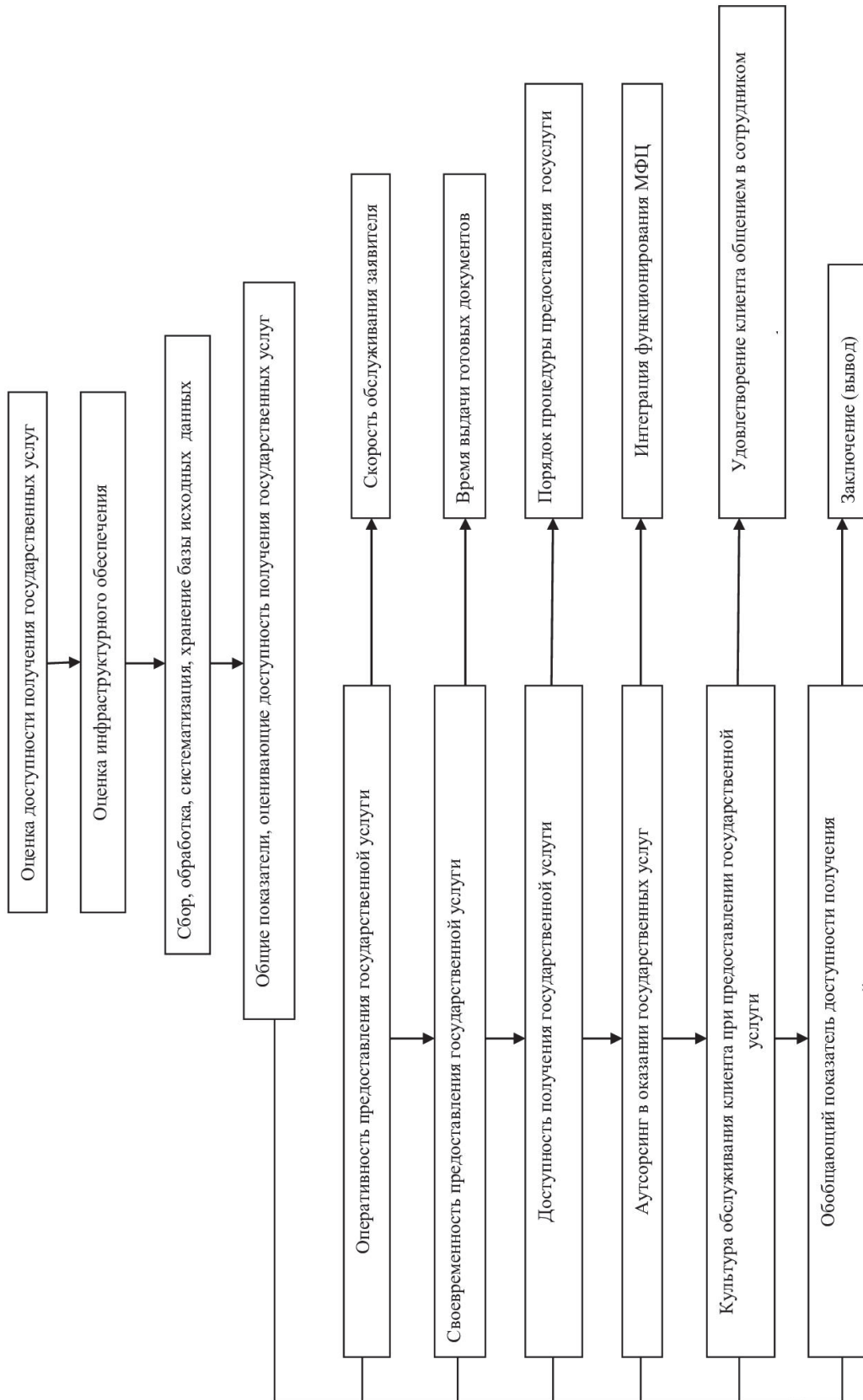


Рис. 1. Структурно-логическая схема методического подхода к оценке доступности государственных услуг

1.1. Оценку инфраструктурного обеспечения функционирования МФЦ в оказании государственных услуг. Она предоставляет информацию о наличии дополнительных условий о работе центра, позволяющей повысить уровень доступности государственных услуг. Для этого целесообразно исследовать следующие компоненты инфраструктурного обеспечения центра:

- наличие автостоянки перед зданием МФЦ (общее количество мест с указанием мест для инвалидов);
- расположение остановок городского общественного транспорта (трамваи, троллейбусы, автобусы, маршрутное такси);
- наличие отделения банка вблизи здания МФЦ для оплаты государственной пошлины;
- наличие точек общественного пользования в здании МФЦ для заявителей;
- наличие точек общественного питания вблизи здания МФЦ.

Данную оценку предлагается проводить на основе экспертного метода с обязательным участием трех экспертов, что позволит повысить объективность по исследуемому вопросу. При этом согласование точек зрения экспертов подтверждается коэффициентом конкордации:

$$W = 12 \cdot S \cdot m^2 \cdot (n^3 - n); \quad (1)$$

где m – число экспертов в группе; n – число исследуемых факторов; S – сумма квадратов отклонений от среднего.

При этом значение коэффициента конкордации больше 0,75 свидетельствует о согласованности точек зрения экспертов, интервальная оценка коэффициента $0,30 < w < 0,75$ свидетельствует о среднем уровне согласованности, значение коэффициента меньше 0,30 свидетельствует о несогласованности мнения экспертов. Учитывая разную значимость дополнительных условий, в оказании государственных услуг и в определении итогового показателя, для оценки влияния на доступность услуги нужно использовать весовой коэффициент (табл. 1).

Таблица 1.
Весовые коэффициенты дополнительных условий, оказывающих влияние на доступность государственных услуг

№	Дополнительные условия	Весовой коэффициент
1	Наличие автостоянки перед зданием МФЦ	0,25
2	Расположение остановок городского общественного транспорта	0,30
3	Наличие отделения банка вблизи здания МФЦ для оплаты государственной пошлины	0,20
4	Наличие точек общественного пользования в здании МФЦ для заявителей	0,10
5	Наличие точек общественного питания вблизи здания МФЦ	0,15

Из таблицы 1 видно, что при определении значений весовых коэффициентов дополнительных условий отдано предпочтение тем, которые позволяют внести позитивные изменения в доступность получения клиентом государственной услуги и повысить уровень комфорта.

1.2. Сбор, обработку, систематизацию, хранение базы исходных данных, что возможно при выполнении принципов:

- достоверности – объективно отражает процесс предоставления некоторой государственной услуги, характеризует изменения, происходящие в деятельности учреждения и вскрывает недостатки в механизме оказания услуг;
- однородности – объективно характеризует базу данных по видам предоставляемых государственных услуг разным категориям граждан учреждениями, с которыми МФЦ сотрудничает;
- полнота – характеризует информационный массив в виде совокупности исчерпывающей базы данных, позволяющей провести первичную обработку и ее систематизировать по определенным критериям;
- периодичности – предусматривает поступление информации об оказании государственных услуг населению через равные промежутки времени, что способствует проведению ее систематизации и детализации в периоде времени;

- дискретности – предполагает предоставление информации, разделенной по отдельным характеристикам, признакам, особенностям, что позволяет провести их группировку с проведением дифференциации по степени важности;

- универсальности – предусматривает использование идентичных показателей, позволяющих сформировать объективную базу данных.

2. Расчетная стадия позволяет определить значения единичных показателей, рассчитать интегральный показатель и сделать выводы относительно уровня доступности государственных услуг.

Оперативность предоставления государственной услуги характеризует скорость обслуживания заявителя в МФЦ в установленное нормативными документами время в соответствии с указанным в талоне заявителя времени начала работы с ним. Нужно отметить, что оперативность подразделяется на два вида в зависимости от продолжительности времени обслуживания:

- быстрое оперативное обслуживание – 20 минут на заявителя;
- обычное оперативное обслуживание – 40 минут на заявителя.

$$K_1 = (N_{40} / N_1) \cdot 100; \quad (2)$$

где N_{40} , N_1 – соответственно количество случаев ожидания в очереди не более 40 минут и общее количество заявителей обслуженных по конкретной государственной услуге за период наблюдения.

$$K_2 = (N_{20} / N_2) \cdot 100; \quad (3)$$

где N_{20} , N_2 – соответственно количество случаев ожидания в очереди не более 20 минут и общее количество заявителей обслуженных по конкретной государственной услуге за период наблюдения.

Своевременность предоставления государственной услуги характеризует время выдачи готовых документов с момента сдачи заявителем пакета документов в соответствии с датой указанной в экземпляре документа заявителя.

$$K_3 = (N_3 / N_4) \cdot 100; \quad (4)$$

где N_3 , N_4 – соответственно количество случаев предоставления государственной услуги в установленный срок и общее количество заявителей обслуженных по конкретной услуге.

Доступность получения государственной услуги состоит в оценке рациональности процесса ее предоставления, что предполагает исследование процедуры оказания государственных услуг населению разных категорий. При этом доступность можно рассматривать с точки зрения комплексности предоставления заявителям необходимой информации для получения государственных услуг. В этой связи информационная доступность состоит в наличии информационного портала или стенда, позволяющего заявителю получить максимум информации для подготовки и сдачи пакета документов с первого раза.

$$K_5 = (N_6 / N_7) \cdot 100; \quad (5)$$

где N_6 , N_7 – соответственно количество случаев сдачи заявителями пакета документов на получение государственной услуги с первого раза и общее количество заявителей обслуженных по конкретной услуге.

Консультационная доступность предполагает наличие в здании МФЦ специалистов-консультантов, способных оказать квалифицированную помощь заявителям в подготовке пакета документов.

$$K_8 = (N_9 / N_{10}) \cdot 100; \quad (6)$$

где N_9 , N_{10} – соответственно количество случаев подготовки пакета документов заявителями после общения с специалистом-консультантом и общее количество заявителей обслуженных по конкретной услуге.

Доступность подготовки пакета сопроводительных документов заявителем предполагает использование им офисной организационной техники МФЦ в сжатые периоды времени и их сдача в день посещения учреждения:

$$K_{11} = (N_{12} / N_{13}) \cdot 100; \quad (7)$$

где N_{12}, N_{13} – соответственно количество случаев подготовки пакета документов заявителями при использовании офисной техники МФЦ и общее количество заявителей обслуженных по конкретной услуге.

Доступность получения государственной услуги категориям граждан преклонного возраста и инвалидов характеризуется возможностью предоставления услуг с выездом по адресу заявителя для получения пакета сопроводительных документов:

$$K_{14} = (N_{15} / N_{16}) \cdot 100; \quad (8)$$

где N_{15}, N_{16} – соответственно количество случаев подготовки пакета документов с выездом сотрудников МФЦ по адресу заявителей преклонного возраста и инвалидов и общее количество заявителей обслуженных по конкретной услуге.

Аутсорсинг предполагает интеграцию государственных учреждений с иными предприятиями, в том числе частными, для оказания государственных услуг людям определенных социальных категорий. Так оказание услуг людям преклонного возраста и инвалидам может быть передана таким предприятиям, что позволит повысить уровень социальной ответственности государства перед ними и купировать возможные конфликтные ситуации.

$$K_{17} = (N_{18} / N_{19}) \cdot 100; \quad (9)$$

где N_{18}, N_{19} – соответственно количество случаев подготовки пакета документов предприятиями, работающими с многофункциональными центрами по системе аутсорсинга и общее количество заявителей обслуженных по конкретной услуге.

Культура обслуживания клиента при предоставлении государственной услуги рассматривается с позиции удовлетворения заявителя вежливым и почтительным общением с сотрудником многофункционального центра:

$$K_{20} = (N_{21} / N_{22}) \cdot 100; \quad (10)$$

где N_{21}, N_{22} – соответственно количество заявителей удовлетворенных вежливым общением с сотрудником МФЦ и общее количество заявителей обслуженных в многофункциональном центре за исследуемый период времени.

Тогда интегральный показатель доступности государственных услуг можно определить:

$$K_{\partial_2} = (K_{\partial} \cdot K_1 \cdot K_2 \cdot K_3 \cdot K_5 \cdot K_8 \cdot K_{11} \cdot K_{14} \cdot K_{17} \cdot K_{20})^{0,100}; \quad (11)$$

где $K_{\partial}, K_1, K_2, K_3, K_5, K_8, K_{11}, K_{14}, K_{17}, K_{20}$ – коэффициенты, характеризующие оперативность, своевременность, доступность предоставления государственной услуги, аутсорсинг деятельности МФЦ, культуру обслуживания заявителей.

Для проведения расчетов показателей использовалась статистическая информация о деятельности многофункционального центра за период 2016-2019 гг. в г. Симферополь по ул. мате Залки. Однако, учитывая, что данный центр оказывает максимальное количество государственных услуг разным категориям граждан для апробации методического подхода использовалась база данных по 10 услугам, 5 из которых оказывают государственные учреждения, работающие с МФЦ по системе аутсорсинга. Полученная статистическая информация проверена на достоверность, для чего использовался метод сопоставления, позволяющий сравнить количество оказанных услуг с количеством проживающих в зоне действия многофункционального центра населения города. Кроме того, статистическая информация проверена на фактор адекватности, что позволило исключить явно негативно случайные данные не отвечающие сложившейся тенденции оказания услуг по определенным видам. При определении показателя, характеризующего наличие дополнительных условий для обеспечения доступности государственных услуг, использовался экспертный метод. При этом выделено пять условий, которые по мнению авторов могут быть значительно расширены при выявлении такой необходимости. Нужно отметить, что исследуемый многофункциональный центр характеризуется в целом обеспеченностью такими условиями, но отсутствие оборудованной автостоянки в соответствии с действующим законом серьезно осложняет предоставление государственных услуг людям преклонного возраста и инвалидам. При этом расположение финансово-кредитного учреждения, применяющего в своей деятельности передовые технологии работы с клиентами в оплате государственных пошлин, вблизи МФЦ позитивно влияет на сокращение времени заявителя на подачу пакета документов. При расчете показателей

акцентировалось внимание на объемной достаточности статистической информации, что позволило в дальнейшем применить математическую зависимость Страждеса для расчета количества и протяженности интервальных оценок, что позволило детализировать их по видам и разработать характеристику согласно шкалы классификационных интервальных оценок (табл. 2).

Таблица 2.

Шкала классификационных интервальных оценок доступности государственных услуг

№	Интервальная оценка	Вид	Характеристика
1	0,00-0,200	Критический	Отсутствие инфраструктурного обеспечения МФЦ, наличие очередей на сдачу документов, нарушение сроков выдачи готовых документов, потери пакетов сопроводительных документов заявителей, низкий уровень профессионализма сотрудников МФЦ, грубая форма общения и наличие жалоб от заявителей, отсутствие механизма работы с людьми преклонного возраста и инвалидами
2	0,201-0,400	Низкий	Фрагментарное инфраструктурное обеспечение, не менее 40% случаев подачи документов с первого раза, не более 30% случаев ошибок в документах, не более 30% случаев нарушения норм времени обслуживания, наличие жалоб на культуру обслуживания и наличие ошибок в документах, отсутствие механизма работы с людьми преклонного возраста и инвалидами
3	0,401-0,600	Средний	Недостаточная инфраструктурная обеспеченность, не менее 50% случаев подачи пакета документов с первого раза, не более 20% случаев наличия ошибок в документах, не более 20% случаев нарушения норм времени обслуживания, наличие жалоб на культуру обслуживания
4	0,601-0,800	Благоприятный	Инфраструктурная обеспеченность, не менее 75% случаев подачи пакета документов с первого раза, выдача готовых документов в установленное время, не менее 10% случаев наличия ошибок в документах, не более 10% случаев нарушения норм времени обслуживания
5	0,801-1,00	Высокий	Инфраструктурная обеспеченность, не менее 85% случаев подачи пакета документов заявителем с первого раза, выдача документов в установленное время, отсутствие жалоб, высокий уровень профессионализма сотрудников и консультантов, обслуживание в пределах норм времени

Применение интервальных оценок позволит объективно оценить уровень доступности государственных услуг комплексно, при этом анализ единичных показателей способствует акцентированию внимания на разработке мероприятий по улучшению работы многофункционального центра с заявителями и повышению уровня качества предоставляемых услуг. Результаты апробации предложенной методики представлены в таблице 3.

Таблица 3.

Оценка доступности государственных услуг многофункционального центра
ул. Мате Залки г. Симферополь

№	K_d	K_1	K_2	K_3	K_5	K_8	K_{11}	K_{14}	K_{17}	K_{20}	$K_{инт}$	Вид
2016	0,48	0,43	0,21	0,67	0,39	0,57	0,09	0,01	0,77	0,68	0,672	благоприятный
2017	0,52	0,55	0,26	0,74	0,53	0,68	0,12	0,03	0,81	0,79	0,534	средний
2018	0,61	0,62	0,32	0,89	0,73	0,84	0,24	0,09	0,93	0,87	0,809	высокий
2019	0,77	0,77	0,41	0,94	0,79	0,86	0,29	0,24	0,94	0,89	0,863	высокий

Согласно данным таблицы 3 уровень доступности государственных услуг изменяется от среднего до высокого с сохранением позитивной динамики, интегральный показатель доступности изменяется от 0,534 до 0,7863, при этом темп прироста в четырехлетнем цикле составляет 32,9 %. Практически по всем показателям наблюдается стабильный рост, что свидетельствует о последовательном развитии процесса предоставления государственных услуг. Однако обращает на себя внимание достаточно низкие значения коэффициента K_2 , свидетельствующие о наличии определенных проблем в деятельности МФЦ в приеме

пакета документов заявителя в периоде времени до 20 мин, что возможно по причине недостаточного уровня квалификации сотрудников, сложности процесса общения с заявителями. Также низкими значениями отличается коэффициент K_{11} , свидетельствуя о наличии проблем в предоставлении офисной организационной техники МФЦ для нужд клиентов при подаче документов. Кроме того, крайне низкие значения коэффициента K_{14} свидетельствуют о наличии серьезных проблем в МФЦ в предоставлении государственных услуг людям преклонного возраста и инвалидам. Механизм оказания услуг именно этой категории заявителей находится на стадии разработки и апробации, при этом первые позитивные результаты полученные в 2019 году показывают о правильности принятых решений в этом направлении.

ВЫВОДЫ

Разработан методический подход к оценке доступности предоставляемых государственных услуг многофункциональным центром на основе интегрального метода расчета результирующего показателя, что позволило провести соответствующую оценку на примере реально функционирующего учреждения в г. Симферополь и сделать заключение на основе разработанной авторами шкалы оценки доступности данных услуг населению.

ПЕРСПЕКТИВЫ ДАЛЬНЕЙШИХ ИССЛЕДОВАНИЙ

Предложенный авторами методический подход целесообразно применить для расчета показателя доступности государственных услуг в целом по Республике Крым, что позволит провести дифференциацию многофункциональных центров по городам и выявить недочеты в их работе с последующей разработкой и внедрением мероприятий по совершенствованию их деятельности.

ЛИТЕРАТУРА

1. Арсентьев, А.И. Информационные системы органов государственного управления [Текст] / А.И. Арсентьев. – М: Высшая школа, 2009. – 208 с.
2. Гавриленко, О.Е. Организационные аспекты государственного управления [Текст] / О.Е.Гавриленко. – СПб: Питер, 2018. – 188 с.
3. Денисов, Е.П. Государственная служба: комплексный подход и методология управления [Текст] / Е.П. Денисов. – М: Научна мысль, 2017. – 348с.
- 4.Заречный, О.И. Стандартизация государственных услуг: подходы и перспективы [Текст] / О.И.Заречный. – Казань: Итиль, 2018. – 282 с.
- 5.Кондратьев, Н.И. Административная реформа России: перспективы и проблемы [Текст] / Н.И. Кондратьев. – Казань: Итиль, 2016. – 188 с.
6. Носов, Г.А. Инфраструктурный подход управления сферой услуг [Текст] / Г.А. Носов. – Воронеж, Наука, 2016. – 290 с.
- 7.Нестеров, А.В. Некоторые аспекты федерального закона «О стандартах государственных услуг» /А.В. Нестеров // Государственная власть и местное самоуправление. – 2017. – № 4. – С. 35-38.

METHODOLOGICAL APPROACH TO ASSESSING THE AVAILABILITY OF PUBLIC SERVICES

Garmider A.A., Pashentsev A.I.

V. I. Vernadsky Crimean Federal University, Simferopol

Annotation. Systematization of approaches to the definition of accessibility of public services presents a methodical approach to assessing the accessibility of public services which is designed for its structural logic, proved his mathematical interpretation of the classification scale and interval estimates. The methodological approach was tested on the example of a multifunctional center in Simferopol, which indicates the prospects of its application in reality.

Keywords: public service, availability, efficiency, timeliness, evaluation.