Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное

учреждение высшего образования

**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ФГБОУ ВО «КубГУ»)**

**Кафедра общего, стратегического, информационного**

**менеджмента и бизнес-процессов**

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**МЕТОДИЧСЕКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ПРОЕКТИРОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МФЦ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ЭЛЕКТРОННЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ ОБЩЕСТВА (НА ПРИМЕРЕ ГАУ КК МФЦ КК)**

Работу выполнила \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.К. Дуплякина

(дата, подпись)

Факультет управления и психологии курс  2

Направление 46.04.02 Документоведение и архивоведение

Профиль «Организационное проектирование систем управления», очная форма обучения

Научный руководитель,

канд. тех. н., доцент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.Р. Закарян

(дата, подпись)

Нормоконтроль,

канд. тех. н., доцент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.Р. Закарян

(дата, подпись)

Краснодар 2018

сОДЕРЖАНИЕ

[Введение 4](#_Toc531524744)

[1 Направления совершенствования методических основ организационного проектирования деятельности МФЦ по предоставлению электронных государственных услуг в условиях цифровизации общества 7](#_Toc531524745)

[1.1 Структура качества деятельности МФЦ по предоставлению электронных государственных услуг в условиях цифровизации общества 7](#_Toc531524746)

[1.2 Анализ соответствия методических основ современным трендам 13](#_Toc531524747)

[1.3 Сопоставительный анализ методических основ с трендами цифровизации 17](#_Toc531524748)

[1.4 Определение направлений совершенствования методических основ организационного проектирования деятельности МФЦ по предоставлению электронных государственных услуг в условиях цифровизации общества 20](#_Toc531524749)

[2 Разработка новых методических основ организационного проектирования деятельности МФЦ по предоставлению электронных государственных услуг 23](#_Toc531524750)

[2.1 Эмпирическое исследование направлений совершенствования методических основ организационного проектирования деятельности МФЦ по предоставлению электронных государственных услуг 23](#_Toc531524751)

[2.2 Обоснование пути создания новых методических основ организационного проектирования деятельности МФЦ по предоставлению электронных государственных услуг 27](#_Toc531524752)

[3 Проект внедрения новых методических основ организационного проектирования деятельности ГАУ КК МФЦ КК по предоставлению электронных государственных услуг 29](#_Toc531524753)

[3.1 Оценка реальных условий внедрения новых методических основ организационного проектирования деятельности МФЦ 29](#_Toc531524754)

[3.2 Разработка плана внедрения новых методических основ 30](#_Toc531524755)

[3.3 Оценка социальной эффективности внедрения новых методических основ организационного проектирования деятельности ГАУ КК МФЦ КК по предоставлению электронных государственных услуг 39](#_Toc531524756)

[Список использованных источников 44](#_Toc531524757)

[Приложение А Анкета обратной связи 48](#_Toc531524758)

## ВВЕДЕНИЕ

Сфера предоставления государственных и муниципальных услуг является одной из наиболее объемных и сложных сфер общественных отношений. Государственные и муниципальные услуги затрагивают интересы огромного количества людей, включают взаимодействия различных субъектов и сторон.

Однако существующие условия и механизмы предоставления услуг органами власти различных уровней зачастую не удобны для их конечных потребителей (граждан, бизнеса, организаций и др.).

В этой связи одним из основных направлений развития системы государственного и муниципального управления на современном этапе является комплексная оптимизация порядков предоставления государственных и муниципальных услуг.

Модернизация системы предоставления услуг должна учитывать интересы всех вовлеченных сторон и сделать процесс предоставления государственных и муниципальных услуг удобнее и проще как для тех, кому они предоставляются, так и для тех, кто предоставляет такие услуги.

Цель курсовой работы **–** повышение качества предоставления электронных государственных услуг многофункциональными центрами в условиях цифровизации общества путем совершенствования методических основ организационного проектирования деятельности МФЦ за счет использования новых возможностей, создаваемых цифровизацией общества (на примере ГАУ КК МФЦ КК).

Объект исследования - Многофункциональный центр(на примере ГАУ КК МФЦ КК)

Предметисследования – методические основы организационного проектирования деятельности МФЦ по предоставлению электронных государственных услуг в условиях цифровизации общества (на примере ГАУ КК МФЦ КК).

Достижение поставленной цели предусматривает постановку и решение следующих задач:

* провести системный анализ проблемы разработки методических основ организационного проектирования деятельности МФЦ по предоставлению электронных государственных услуг в условиях формирования цифровой экономики и цифрового общества и обосновать направления совершенствования методических основ организационного проектирования деятельности МФЦ за счет использования новых возможностей, создаваемых цифровизацией общества;
* провести эмпирические исследования направлений совершенствования методических основ организационного проектирования деятельности МФЦ по предоставлению электронных государственных услуг в реальных условия и разработать новые методические основы, максимально использующие новые возможности цифровизации общества;
* исследовать реальные условия деятельности ГАУ КК МФЦ КК по предоставлению электронных государственных услуг и разработать проект внедрения новых методических основ организационного проектирования его деятельности по предоставлению электронных государственных услуг.

Теоретико-методологическую основа: изучению становления сферы услуг в цифровом обществе посвящены многие исследовательские работы последних лет.

Так, особенности предоставления государственных электронных услуг в России рассмотрены – О.А. Волынской [1], А.И. Галкиным [2], Т.В. Губаревой [4,5], В.В. Ивановым [7,8,9], М.А. Мирошниченко [10,11], Л.С. Никоновой [17], М. Огилви [18].

Эмпирическую базу исследования составили: материалы предоставленные МФЦ, ресурсы Internet.

Структура курсовой работы обусловлена целью и задачами исследования и включает в себя: введение, три раздела, заключение, список использованных источников.

В первом разделе проанализирована сущность концепции «одного окна». Исследованы и проанализированы тренды научно-технического прогресса в деятельности МФЦ.

Во втором разделе проведено исследование дана оценка по внедрению концепции «МФЦ для бизнеса»

В третьем разделе разработан проект внедрения «МФЦ для бизнеса» и рассчитана социальная эффективность внедрения.

## 1 Направления совершенствования методических основ организационного проектирования деятельности МФЦ по предоставлению электронных государственных услуг в условиях цифровизации общества

### 1.1 Структура качества деятельности МФЦ по предоставлению электронных государственных услуг в условиях цифровизации общества

МФЦ - это учреждение, созданное субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием в целях обеспечения предоставления федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления государственных и муниципальных услуг (Рисунок 1.1).

АИС МФЦ

Подсистема обеспечения взаимодействия

Система мониторинга качества услуг

Подсистема обеспечения взаимодействия

Портал государственных услуг субъекта РФ

Участник А

Участник В

Участник С

Рисунок 1.1 – Структура МФЦ

Законность, прозрачность, эффективность и результативность – определяющие критерии качественного государственного управления.

В соответствии с положениями Концепции административной реформы в Российской Федерации именно эффективность является показателем, характеризующим качество государственных услуг, качественные характеристики государственных институтов, компетенцию государственных служащих, уровень доверия к политике, проводимой правительством.

Система нормативно-правовых актов, регулирующая предоставление государственных и муниципальных услуг на сегодняшний день выглядит так:

1. Конституция Российской Федерации.
2. Кодекcы Российской Федерации:
* Гражданский кодекс РФ;
* Налоговый кодекс РФ;
* Уголовный кодекс РФ и др.
1. Федеральные законы Российской Федерации:
* Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Федеральный закон от 28.07.2012г. №133-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;
* Федеральный закон от 06.04.2011 г. №63-ФЗ «Об электронной подписи»;
* Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
* Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
1. Указы Президента Российской Федерации:
* Указ Президента от 09.03.2004 г. №314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти»;
* Указ Президента от 07 мая 2012 года №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» и др.
1. Постановления Правительства Российской Федерации:
* Постановления Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 г. «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)»;
* Постановления Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 г. № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг»;
* Постановления Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»
* Постановление Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»
* Постановление Правительства РФ от 8 сентября 2010 г. № 7697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»
* Постановление Правительства РФ от 27 сﹼентября 2011 г. № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления» и прочие.
1. Распоряжения Правительства Российской Федерации:
* Распоряжения Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» и др.
1. Административные регламенты, стандарты, государственные программы, стратегические планы, системные проекты.
2. Нормативно-правовые акты субъектов Российской Федерации.

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» органы государственной власти и местного самоуправления обязаны предоставлять государственные (муниципальные) услуги в соответствии с административными регламентами; обеспечивать возможность получения заявителем государственной (муниципальной) услуги в электронной форме; предоставлять в иные органы государственной власти и местного самоуправления, организации документы и информацию, необходимые для предоставления государственных (муниципальных) услуг [24].

В Указе Президента РФ от 07.05.2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» сказано, что Правительству РФ необходимо обеспечить достижение следующих показателей (Таблица 1.1) [1, 23]:

1. уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 г. ‒ не менее 90 %;
2. доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 г. ‒ не менее 70 %.

Таблица 1.1. Динамика значений целевых индикаторов Указа № 601

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| Целевые значения по годам согласно плану выполнения мероприятий по достижению показателей Указа № 601 |
| Уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных и муниципальных услуг | 70 | 70 | 70 | 70 | 80 | 85 | 90 |
| Целевые значения по годам, согласно планам субъектов РФ, % |
| Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одно окно» по месту пребывания, в том числе в МФЦ по месту пребывания | 12 | 20 | 40 | 90 | 90 | 90 | 90 |
| 23 | 50 | 80 | 95 | 95 | 95 | 95 |

Главным инструментом достижения целевых значений указанных показателей является организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) [24].

Принцип «одного окна» при предоставлении государственных и муниципальных услуг предусматривает исключение или максимально возможное ограничение участия заявителей (граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей) в процессах сбора из разных инстанций и предоставления в разные инстанции различных документов и справок, подтверждающих права заявителей на получение государственных и муниципальных услуг.

Принцип «одно окно» предполагает создание единых центров для приема и обслуживания разных категорий населения, обеспечивая предоставление заявителям возможности одновременно получить нескольких государственных и муниципальных услуг при однократном обращении [3].

Внедрение системы «одного окна» неразрывно связано с необходимостью реформирования системы муниципального управления и развитием информационных технологий. Принцип «одного окна» является приоритетным направлением процесса информатизации и элементом перехода от традиционных методов управления к информационным.

К факторам, обеспечивающим качество и доступность услуг, относятся [19]:

* формирование для каждого учреждения государственного (муниципального) задания на оказание услуг (выполнение работ) с указанием показателей объема и качества его выполнения;
* обеспечение контроля за выполнением государственного (муниципального) задания;
* установление прямой связи результатов деятельности учреждений от объема финансового обеспечения выполнения задания (размера субсидии);
* определение перечня услуг, финансируемых за счет бюджета соответствующего уровня, и четкие требования к порядку оказания платных услуг учреждениями и определению их стоимости для потребителя.

Для оценки результатов деятельности по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг проводится систематический мониторинг качества предоставления услуг, который является обязательным инструментом анализа текущей практики предоставления услуг органами государственной власти и органами местного самоуправления.

Основная цель мониторинга - систематическое выявление наиболее проблемных сфер оказания государственных и муниципальных услуг.

При проведении мониторинга анализируются значения следующих основных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг:

* соблюдение стандартов качества государственных и муниципальных услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг;
* проблемы, возникающие у заявителей при получении услуги;
* удовлетворенность получателей услуги ее качеством и доступностью, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой государственной (муниципальной) услуги;
* обращения заявителя в органы исполнительной власти и органы местного самоуправления, а также обращения в организации, обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата государственной (муниципальной) услуги: их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество;
* финансовые затраты заявителя при получении конечного результата услуги: нормативно установленные и реальные (промежуточные и конечные), отклонение реальных от нормативно установленных значений.

Для проведения мониторинга используются следующие методы социологических исследований: массовый и экспертный опросы, наблюдение, эксперимент, имитационное моделирование. При использовании данных методов исследования применяются следующие инструменты: телефонный опрос, анкетирование, интервьюирование, Интернет-опрос и др.

Систематический мониторинг позволяет оценить эффективность деятельности центров (учреждений) и выполнения ими государственного и муниципального задания.

### 1.2 Анализ соответствия методических основ современным трендам

Предоставление услуг по принципу «одного окна» позволяет гражданам и организациям получать требуемые им услуги и конечные документы в установленные сроки без непосредственного взаимодействия с должностными лицами, принимающими решения по согласованию и выдаче данных документов.

Реализация данного принципа на практике - процесс довольно сложный. В связи с этим целесообразно поделить весь процесс на этапы (Рисунок 1.2).

Принцип «одного окна» следует рассматривать как административный механизм, способствующий повышению эффективности взаимодействия администрации муниципального образования и общества. Цели внедрения «одного окна» - изменение способа взаимодействия муниципалитета и заявителя и повышение качества предоставления муниципальных услуг. Его задачи - создание административного механизма на основе интеграции процессов управления и оптимизации взаимодействия ведомств, а также информатизация управления («Электронный город»).

1-й этап

Организационно-техническое оснащение служб «одного она»

Анализ функций и документов, выдвигаемы ОИВ, институциональное обеспечение и создание инфраструктуры «служб одного окна»

Взаимодействие ОИВ с заявителем только через службы «одного окна»

(front-office)

2-й этап

Отработка регламентов внешних и внутренних взаимодействий, реинжиниринг процессов

Инвентирация БД, разработка электронных административных регламентов, моделей хранения и использования данных, оптимизация регламентных схем

Выдача только конечных документов, ликвидация запросов промежуточных документов

(back-office)

3-й этап

Создание единого информационного пространства, построение метасистемы (репозитария)

Автоматизация регламентов, реализация веб-сервисов, обеспечение многоканальности обращения в службы «одного окна»

Построение мультисервисного портала

(электронные front- и back-office)

Рисунок 1.2 - Этапы реализации системы «одного окна»

На первом этапе принимается решение о создании служб «одного окна». Производится анализ потребности в создании службы «одного окна» в том или ином подразделении органов исполнительной власти. По каждой организации анализируются:

* функции органов исполнительной власти и выдаваемых документов, частота и количество обращения заявителей;
* сроки и сложность подготовки документов;
* необходимое количество согласований для подготовки каждого выдаваемого документа или справки;
* является ли данный документ конечным или промежуточным, возможность выдачи испрашиваемых заявителем документов через «одно окно» другой организации.

На основании проведенного анализа принимаются решения о создании служб «одного окна», осуществляется техническое оснащение, подключение к локальной вычислительной сети, ведомственной сети и/или Интернет, в зависимости от требований информационной безопасности ведомства и возможностей подключения [4].

Также, на первом этапе ликвидируется контакт между заявителем и специалистом и происходит формализация пакета требуемых от заявителя документов. Взаимодействие с клиентом услуги улучшено. Однако процесс подготовки документов клиентом для передачи никак не автоматизирован. К внедрению электронных административных регламентов (ЭАР) система не готова. Со стороны клиента работа происходит с «одним окном», и это практически не затрагивает сам процесс оформления документов [18].

На втором этапе осуществляется отработка регламентов внешних и внутренних взаимодействий службы «одного окна». Регламент устанавливает цели (целевые параметры) деятельности, выраженные в конкретных и измеримых результатах. Благодаря единым регламентам должна возникнуть связь между целями, функциями и процессами с одной стороны и ресурсами (кадровыми, финансовыми, информационными, аппаратно-программными) - с другой.

Одновременно с этим ведутся работы по налаживанию и оптимизации каналов обмена данными как внутри самой организации, так и с внешними организациями. Работы проводятся с применением технологии электронного документооборота и средств электронно-цифровой подписи [7, 8].

На этом этапе осуществляется проектирование информационной системы (ИС). ИС представляет реляционную базу данных, обеспечивающую информационное взаимодействие между органами исполнительной власти по определенным алгоритмам, на основе единых принципов и общих правил (Рисунок 1.3).

*Обращение заявителей*

Заявители

Контролирующая организация

*Регистрация обращения*

Служба одного окна

*Внутреннее согласование*

Система обработки сообщений

Интеграционный адаптер

Портал одного окна

Средства моделирования регламентов

СКИМОО

Интеграционный адаптер

Хранилище

*Межведомственное взаимодействие*

Система ин­формацион­ной безопас­ности

Система ин­формацион­ной безопас­ности

Система об­работки за­просов и взаимодей­ствия

Система ин­теграции и маршрутиза­ции

*Согласование в организациях*

Интеграционный адаптер

Интеграционный адаптер

Интеграционный адаптер

Интеграционный адаптер

ИС согласующей организации

ИС согласующей организации

ИС согласующей организации

ИС согласующей организации

Согласующая организация 1

Согласующая организация n

…

Согласующая организация 2

Рисунок 1.3 – Модель информационной системы «одно окно»

На третьем этапе обеспечивается отработка электронных административных регламентов и создание единых точек «одного окна» и многоканальности обращения. Гражданин сможет вести все свои взаимоотношения с государством, не выходя из дома, сидя за своим персональным компьютером (регистрироваться по месту жительства, платить квартплату и др.).

При этом могут создаваться специализированные центры «одного окна», в которых заявитель сможет получить любой документ или справку, выдаваемую в режиме «одного окна», или при шаговой доступности услуг через прием множества документов через уже функционирующие окна. В центрах для удобства населения могут работать фотограф, нотариус, расчетные кассы, тарифы которых будут регулироваться государством [19].

Основной целью концепции стало обеспечение реализации прав граждан и их информационных потребностей на основе ИКТ и ресурсов города. Внедрение ИКТ должно обеспечить доступ населения и организаций к услугам в режиме «одного окна» [5].

### 1.3 Сопоставительный анализ методических основ с трендами цифровизации

Трансформационные эффекты, оказываемые информационно-коммуникационными технологиями (ИКТ) на развитие различных сфер деятельности, привлекают пристальное внимание. Динамика этого сектора зависит от глобальных вызовов и трендов более широкого характера, определяющих долгосрочные приоритеты науки и технологий.

Тренд – это устойчивое изменение состояния деятельности. В настоящее время выделяют следующие тренды (Рисунок 1.4).

Проведем сопоставительный анализ трендов и деятельности Многофункционального центра.

Начальный тренд, который присущ МФЦ – компьютеризация.

Компьютеризация – инструментом является СУБД. В МФЦ используется АИС МФЦ Краснодарского края. Основными целями АИС МФЦ Краснодарского края являются автоматизация обращения и своевременного получения заявителем полной и актуальной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии со стандартом, в том числе в электронной форме, повышение качества и снижение административных барьеров при оказании государственных и муниципальных услуг, обеспечение открытой деятельности органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, повышение эффективности межведомственного взаимодействии и обмена информацией.

Инструментализация

Механизация

Машинизация

Автоматизация

Компьютеризация

Сетизация

Информатизация

Электронизация

Цифровизация

Рисунок 1.4 – Тренды научно-технического прогресса

На территории региона развернута полномасштабная сеть 57 крупных МФЦ и 335 небольших территориально обособленных структурных подразделений. В общей сложности в 1380 окна приема заявителей организовано предоставление большинства муниципальных, 153 краевых и 50 федеральных услуг, что позволяет обеспечить доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» для 99,5 % населения края.

Сетизация – сетевой компьютерный инструмент. Минэкономразвития России разработало методические рекомендации для каналов связи. «Ростелеком» обеспечил высокоскоростным доступом в интернет Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг. В рамках заключенных контрактов компания произвела комплекс работ по строительству и монтажу ВОЛС, организовала виртуальную частную сеть (VPN, Virtual Private Network), объединившую информационные ресурсы подразделений учреждения.

Информатизация - инструментом являются специальные устройства, программы, алгоритмы и методики по сбору, обработке, анализу, хранению и распространению информации. Чтобы сформировать общие подходы к процессу информатизации деятельности МФЦ, Минэкономразвития России разработало методические рекомендации по функционированию информационных систем МФЦ, средств безопасности, каналов связи.

Электронизация – инструменты работы с электронными данными. 15 декабря 2009 года начал работу Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru). Поначалу его работа осуществлялась в плане систематизации информации об услугах, но постепенно всё больше услуг стало возможным получить в электронном виде или совершить электронною часть действий при получении услуги.

Цифровизация – цифровой инструмент. Активно развивается цифровизация госуслуг для удобства каждого жителя, максимально оцифровываются госуслуги, чтобы любой житель из дома или офиса мог их получить. Минэкономразвития совместно с Департаментом информатизации и связи выпустили мобильное приложение «МФЦ Краснодар», которое предназначено для помощи посетителям на основных этапах исполнения оказываемых в МФЦ услуг. Благодаря удобным интерактивным сервисам, подключенным к различным базам данных, повышается удобство взаимодействия с МФЦ, своевременность и оперативность предоставления информации посетителям.

Необходимость создания МФЦ назрела давно: население тратит слишком много времени, денег и здоровья на хождения по самым разным чиновничьим кабинетам. Причем затраты эти не всегда эффективны и оправданы, преодолевать бюрократические препоны хватает сил и терпения не у всех. Поэтому предоставление государственных и муниципальных услуг необходимо оптимизировать, то есть, довести до совершенства систему «одного окна» и тем самым сделать более удобным получение госуслуг для разных слоев и возрастных групп населения.

### 1.4 Определение направлений совершенствования методических основ организационного проектирования деятельности МФЦ по предоставлению электронных государственных услуг в условиях цифровизации общества

Анализируя деятельность МФЦ, ставится вопрос о количестве окон, которое должен содержать МФЦ.

Изначально с 2009 года было предусмотрено наличие «не менее двух окон» для информирования заявителя и не менее шести «окон» для приема и выдачи документов. Для населенных пунктов с численностью населения свыше 50 000 человек - МФЦ должно было быть создано не менее 20 «окон».

В 2012 году правительством Российской Федерации было принято решение, что численность населения, проживающего в муниципальных образованиях, должна быть основным критерием для определения количества «окон» в МФЦ для обслуживания населения.

Кроме того, предлагается на каждые 2000 жителей муниципального образования, на территории которого осуществляет свою деятельность привлекаемая организация предусматривать наличие не менее одного «окна» для приема и выдачи документов.

Таким образом, мы видим, что практическая реализация проекта по созданию системы МФЦ в субъектах Российской Федерации, свидетельствует о тенденции снижения количества «окон», которое необходимо предусмотреть в МФЦ, что позволит одновременное повысить качество организации предоставления государственных услуг и приведет к оптимизации государственных расходов на создание дальнейшее содержание данных государственных учреждениях.

В настоящее время в Краснодарском крае действует 1380 «окна» для предоставления государственных и муниципальных услуг, в Краснодаре – 180 «окон» [11].

В МФЦ Краснодарского края появились услуги для бизнеса.

На сегодняшний день при обращении в МФЦ предприниматели могут получить следующие виды услуг:

1. Услуга по подбору по заданным параметрам информации о недвижимом имуществе, включенном в перечни государственного и муниципального имущества.
2. Услуга по предоставлению по заданным параметрам информации об организации участия субъектов малого и среднего предпринимательства в закупках товаров, работ, услуг, в том числе инновационной продукции, высокотехнологичной продукции.
3. Услуга по предоставлению информации о формах и условиях финансовой поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства по заданным параметрам.
4. Услуга по предоставлению по заданным параметрам информации об объемах и номенклатуре закупок конкретных и отдельных заказчиков у субъектов малого и среднего предпринимательства в текущем году.
5. Услуга по предоставлению информации об органах государственной власти Российской Федерации, органах местного самоуправления, организациях, образующих инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, о мерах и условиях поддержки, предоставляемой на федеральном, региональном и муниципальном уровнях субъектам малого и среднего предпринимательства.
6. Услуга по регистрации на Портале Бизнес-навигатора МСП.
7. Услуга по информированию о тренингах по программам обучения АО «Корпорация «МСП» и электронной записи на участие в таких тренингах.

Всего региональная сеть предоставляет 133 вида различных услуг для бизнеса.

Субъекты малого и среднего предпринимательства региона могут воспользоваться 22 федеральными услугами, необходимыми для ведения бизнеса: Росреестр, налоговая служба, фонд социального страхования, пенсионный фонд и пр. Также предпринимателям доступно 55 госуслуг органов исполнительной власти Краснодарского края и 42 типовые муниципальные услуги. Еще 7 дополнительных услуг предпринимателям предоставляют Корпорация МСП, Гарантийный фонд Краснодарского края, Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Краснодарском крае.

Пилотный проект «Создание МФЦ для бизнеса» реализуется в крае с апреля 2016 года. На территории региона действуют 55 крупных центра государственных и муниципальных услуг «Мои Документы», а также 335 небольших офисов, расположенных в каждом городском и сельском поселении, действуют 1376 окон приема.

В рамках реализации данного проекта для предпринимателей Кубани предлагаем создать приоритетные окна обслуживания. Принцип «одного окна» и комплексное предоставление взаимосвязанных услуг позволят экономить время предпринимателей, которое они могут потратить на разработку и внедрение новых идей, а не на оформление документов и посещение множества инстанций.

## 2 Разработка новых методических основ организационного проектирования деятельности МФЦ по предоставлению электронных государственных услуг

### 2.1 Эмпирическое исследование направлений совершенствования методических основ организационного проектирования деятельности МФЦ по предоставлению электронных государственных услуг

Посредством сети «Интернет» был проведен социологический опрос юридических лиц и индивидуальных предпринимателей на территории г. Краснодар. Респондентам была предложена анкета с вопросами. Участниками анкетирования стало 40 респондентов.

Результаты анкетирования жителей Краснодарского края за 2017 год выглядят следующим образом (Рисунок 2.1-2.5) [13].

Рисунок 2.1 – Социологический опрос респондентов «Обращались ли Вы за получением услуги в МФЦ?»

Рисунок 2.2 – Социологический опрос респондентов «Сколько времени у Вас ушло на ожидание в очереди в последнее посещение МФЦ?»

Рисунок 3.3 - Социологический опрос респондентов «Удовлетворены ли Вы обслуживанием со стороны сотрудников МФЦ?»

Рисунок 4 – Социологический опрос респондентов «Комфортно ли Вам находиться в помещении МФЦ?»

Рисунок 5 - Социологический опрос респондентов «Как бы Вы в целом оценили качество предоставления услуг МФЦ?»

В таблице 2.1 представлены результаты социологического исследования в 2014-2016 гг., а также включены исследования за 2017 г.

Таблица 2.1 – Статистика социального исследования МФЦ за 2014-2017 гг.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Обращались ли Вы за получением услуги в МФЦ?, % |
| Да, обращался(ась) один раз | 24 | 29 | 30 | 40,9 |
| Да, обращался(ась) несколько раз | 70 | 41 | 46 | 45,5 |
| Нет, это посещение первое | 6 | 1 | 2 | 4,5 |
| Ни разу не обращался(ась) | 0 | 29 | 22 | 9,1 |
| Сколько времени у Вас ушло на ожидание в очереди в последнее посещение МФЦ?, % |
| Больше 60 минут | 15 | 10 | 8 | 18,2 |
| От 30 мин до 60 мин | 22 | 16 | 19 | 13,6 |
| От 10 мин до 30 мин | 36 | 30 | 28 | 36,4 |
| До 10 мин | 19 | 23 | 24 | 18,2 |
| Приняли сразу | 5 | 10 | 15 | 9,1 |
| Затрудняюсь ответить | 3 | 11 | 6 | 9,1 |
| Удовлетворены ли Вы обслуживанием со стороны сотрудников МФЦ?, % |
| Безусловно удовлеворен(ена) | 70 | 45 | 46 | 54,5 |
| Скорее удовлетворен(ена) | 22 | 41 | 45 | 36,4 |
| Скорее не удовлетворен(ена) | 5 | 9 | 6 | 4,5 |
| Абсолютно не удовлетворен(ена) | 3 | 5 | 3 | 4,5 |
| Комфортно ли Вам находиться в помещении МФЦ?, % |
| Все очень удобно и комфортно | 70 | 45 | 46 | 36,4 |
| Скорее комфортно | 22 | 41 | 45 | 45,5 |
| Скорее некомфортно | 5 | 9 | 6 | 9,1 |
| Совершенно некомфортно | 3 | 5 | 3 | 9,1 |
| Как бы Вы в целом оценили качество предоставления услуг МФЦ?, % |
| Отличное | 59 | 30 | 46 | 27,3 |
| Хорошее | 36 | 54 | 45 | 50 |
| Удовлетворительное | 5 | 10 | 6 | 13,6 |
| Плохое | 1 | 6 | 3 | 9,1 |

Можно отметить, что в МФЦ стала обращаться большая часть населения. Люди стали больше использовать электронные услуги. Происходит поэтапный переход на цифровую экономику. Из-за постепенного увеличения количества предоставляемых услуг, а также из-за увеличения количества населения, обращающегося в МФЦ, не хватает «окон» для приемы/выдачи документов.

### 2.2 Обоснование пути создания новых методических основ организационного проектирования деятельности МФЦ по предоставлению электронных государственных услуг

Внедрение модели «одно окно» - это, по сути, административная реформа практики обеспечения населения социальной помощью.

Одним из главных требований является гибкость и универсальность к изменениям нормативной базы, передаче функций выдачи документов от одного держателя «одного окна» к другому, оказанию новых услуг. Такая гибкость позволит обеспечить многоканальность обращения и доступ к услугам государственных организаций из множества физических или виртуальных точек приема населения. При четких регламентах с указанием перечня требуемых от заявителя документов, развитии ИКТ возможным становится обеспечить прием/выдачу всего перечня документов через любую службу «одного окна», обеспечив шаговую доступность государственных услуг. Помимо физических точек, каналы обращения должны позволять обращаться в службы не выходя из дома через интернет-порталы, тач-скрин терминалы, call-центры, интерактивные справочные службы IVR (Interactive Voice Response), точки доступа hot-spot и др. по всему спектру вопросов. При этом основным требованием является доступность и простота транзакций для пользователей [17,18].

Для реализации этих условий необходимо обеспечить доступность ведомственных баз держателям «одного окна», путем интеграции, совместимости и взаимодействие территориальных и отраслевых информационных систем и ресурсов, а также соответствующих телекоммуникационных сетей. Это требование обеспечит возможности организации бизнес-взаимодействия систем с функциональной интеграцией между собой различных автоматизированных фрагментов, выполняющих дополняющие друг друга бизнес-функции.

Объединение разрозненных ведомственных ресурсов переведет в новое качество информацию для обслуживания процесса управления и решения проблем территорий.

В настоящее время наиболее острыми технологическими проблемами внедрения полнофункционального принципа «одного окна» являются реализация электронного документооборота при обработке заявки в режиме «одного окна», технологии использования баз данных, накопленных в различных ведомствах, интеграция сетей территориальных органов и ведомственных сетей, поддержка режима «одного окна» 24 часа в сутки без праздничных и выходных дней (24/7/365) через интернет-портал, в том числе обеспечение использования гражданами средств ЭЦП, интернет-платежей, платежных пластиковых карточек [21].

Актуальным является также переход к защите данных с помощью криптографии для обеспечения межведомственного обмена, передаче информации по открытым каналам связи (интернет), приема заявок от граждан через интернет-портал. Электронному обмену и доступу в базы данных препятствуют различные языки программирования, операционные системы и аппаратные платформы, внешние разработчики, закрытый код, программные интерфейсы и форматы данных, меняющиеся в соответствии с требованиями процессов, отсутствие единой «точки доступа» к сервисам различных государственных учреждений, взаимодействующих с гражданами и предприятиями, отсутствие одинаковых правил и общих стандартов передачи данных.

Таким образом, процесс перехода на режим «одного окна» является сложной организационно-технической задачей и поэтому должен быть разбит на этапы внедрения.

## 3 Проект внедрения новых методических основ организационного проектирования деятельности ГАУ КК МФЦ КК по предоставлению электронных государственных услуг

### 3.1 Оценка реальных условий внедрения новых методических основ организационного проектирования деятельности МФЦ

Внедрение режима «одного окна», как одной из наиболее известных в мире сервис-ориентированных управленческих схем, является частью административной реформы органов исполнительной власти России. Эта технология представляет собой административный механизм, дающий возможность гражданам обращаться за получением необходимого пакета документов в одну организацию, проходя собеседование с одним специалистом, заполняя при этом одну форму заявления и предоставляя один минимальный набор необходимых документов. Далее все согласования осуществляются по внутренним каналам связи органов исполнительной власти. Служба «одно окно» интегрирует процесс управления, устраняя дублирование властных функций, усиливая взаимосвязи между госорганами, преодолевая конфликты на уровне горизонтальных связей, стимулируя сотрудничество.

В результате создаются предпосылки для сокращения административных издержек, расширения и облегчения доступа граждан к востребованной ими информации, повышению качества жизни людей, увеличению степени их удовлетворенности услугами органов власти, улучшению делового климата - более удобными и менее затратными становятся процедуры открытия и закрытия бизнеса, получения лицензий и кредитов, регистрации собственности [8].

Одним из главных требований к системе «одного окна» является гибкость и универсальность в отношении поддержки изменений нормативной базы, передачи функций выдачи документов от одного держателя данной системы к другому, оказанию новых услуг. Такая гибкость позволит обеспечить многоканальность обращения и доступ к услугам государственных организаций из множества физических или виртуальных точек приема населения. При четких регламентах с указанием перечня требуемых от заявителя документов, развитии информационно-коммуникационных технологий становится возможным прием и выдача всего перечня документов через службу «одного окна», обеспечив максимальную доступность государственных услуг.

Помимо физических точек доступа к службе «одного окна» необходимо реализовать возможность обращения, не выходя из дома: через Internet-порталы, терминалы с сенсорными дисплеями, call-центры, интерактивные справочные службы (Interactive Voice Response, IVR), точки беспроводного доступа и др. по всему спектру вопросов. При этом основным требованием является доступность и простота транзакций для пользователей.

Предоставление таких условий требует доступности ведомственных баз держателям «одного окна» путем их интеграции, обеспечения совместимости, взаимодействия территориальных и отраслевых информационных систем и ресурсов, а также соответствующих телекоммуникационных сетей (через создание единого адресного пространства различных ведомственных сетей или подключение выделенных рабочих станций к Internet). Выполнение этих требований обеспечит возможность взаимодействия различных предприятий. Объединение разрозненных ведомственных ресурсов качественно улучшит информацию для обслуживания процесса управления и решения проблем территорий.

### 3.2 Разработка плана внедрения новых методических основ

Процесс создания режима «одного окна» состоит из двух частей, реализация которых должна осуществляться. Первой из них является все, что касается заявителя (запрос, подтверждение прав на получение запрашиваемого пакета документов, оплата и т.п. - front-office), второй то, что происходит без участия заявителя (подготовка пакета документов, получение необходимой информации и согласований, взаиморасчеты и т.п. - back office) (Рисунок 3.1).

Каналы связи

Согласующие организации, обладающие информацией необходимой для подготовки запрашиваемых документов

Заявители

Службы «одного окна»

Процессы, протекающие с участием заявителя

Процессы, протекающие без участия заявителя

Рисунок 3.1 - Реализация 1-го этапа перехода к режиму «одного окна»

Рассмотрим реализацию этих частей по этапам внедрения режима. Так как создание «одного окна» в рамка проекта «МФЦ для бизнеса» схоже с моделью «одного окна» для физических лиц, этапы внедрения имеют упрощенную форму.

На первом этапе идет установка каналов с организациями (министерства, департаменты и др.), обладающими информацией необходимой для подготовки запрашиваемых документов. Данные каналы уже установлены, поэтому данный этап отсутствует при внедрении «одного окна» в «МФЦ для бизнеса».

Также на первом этапе происходит подача документов. Данный процесс автоматизирован, то есть система готова к внедрению электронных административных регламентов (ЭАР).

На втором этапе осуществляется отработка регламентов внешних и внутренних взаимодействия службы «одного окна» (фокус на обеспечении back-office). Регламент устанавливает цели (целевые параметры) деятельности, выраженные в конкретных и измеримых ее результатах. Благодаря единым регламентам должна возникнуть связь между целями, функциями и процессами с одной стороны и ресурсами - кадровыми, финансовыми, информационными, аппаратно-программными - с другой [9].

Одновременно с этим ведутся работы по налаживанию и оптимизации каналов обмена данными, как внутри самой организации, так и с внешними организациями с применением технологии электронного документооборота и средств электронно-цифровой подписи. Для определения схем построения физических каналов обмена информацией между подразделениями органов исполнительной власти и городскими организациями (участниками информационного обмена в рамках режима «одного окна»), нужно в первую очередь исходить из информационной потребности. Здесь начинает осуществляться автоматизация процесса оказания услуги с использованием межведомственных ресурсов, отрабатываются и упрощаются взаимодействия между системами на уровне обмена данными. Точка взаимодействия - это самое «узкое место» любого процесса - информационного или административного - поэтому степень автоматизации таких взаимодействий позволяет говорить об эффективности процесса оказания услуги в целом.

На этом этапе осуществляется проектирование информационной системы, представляющей собой реляционную базу данных, обеспечивающую информационное взаимодействие между органами исполнительной власти по определенным алгоритмам, на основе единых принципов и общих правил.

В настоящее время у держателей «одного окна», уже существуют локальные базы данных и электронные архивы, содержащие достоверную информацию, необходимую при реализации режима «одного окна». В связи с этим, необходимо провести инвентаризацию и анализ всех держателей «одного окна», на предмет наличия указанных баз и архивов.

Целью данного анализа является последующая интеграция локальных ресурсов в единое информационное пространство, а также оптимизация процессов и хранилищ информации путем исключения дублирования данных отдельными локальными базами и электронными архивами и выявление потребности в создании дополнительных информационных систем.

На третьем этапе обеспечивается отработка электронных административных регламентов и создание единых точек «одного окна» и многоканальности обращения. В результате этого этапа юридическое лицо или индивидуальный предприниматель сможет вести все свои взаимоотношения с государством, в т.ч. регистрировать организацию, на принципах «одного окна» не тратя время на хождение по разным учреждениям и сбор справок, даже не выходя из офиса, сидя за своим рабочим компьютером.

В связи с тем, что подготовка многих документов требует задействования учреждений нескольких государственных уровней и отраслей, создается метасистема (города, региона, государства), обеспечивающая гибкость архитектуры и масштабирование системы. Метасистему составляют каталоги единых стандартов на данные и метаданные (то есть правила описания данных, их структуры и содержимого), регистры сервисов.

Интеграция может происходить по модели «все со всеми». Недостатками такого подхода являются существенные вложения в интеграцию двух систем, которые не могут быть применены к интеграции последующих, использование специализированных технологии, уникальных решений, высокие издержки на обслуживание, создание «ломкой» инфраструктуры. Преимуществами создания единого информационного пространства на основе метасистемы является гибкость, универсальность интерфейсов, что позволит преодолевать неизбежную эволюцию в ПО, вызываемые объективными изменениями потребностей пользователей. Инструменты быстрой сборки приложений позволят также реализовать новые деловые возможности и инновационные идеи.

Интегри­рующее ПО (middlewa-re), крипто­графиче­ское ПО и др.

Инфра­структура проведения конкурсных торгов для выбора ин­тегратора

Междуна­родные стандарты описания сервисов, интеграции и взаимо­действия (UDDL, WSDL, SOAP, XML, HTTP и др.)

 - - этап создания подсистемы

Ведомственные и отраслевые базы данных

Законода­тельные и исполни­тельные ор­ганы

СМИ

Организа­ционное обеспече­ние (для координа­ции и объе­динения ИС)

Удостове­ряющий центр и его филиалы

Контроли­рующие организации

1

1

1-3

Регистры web-сервисов

(каталоги типов взаимодействия)

Передача

Описание

Публикация

Использование

Интеграция

Поиск

Репозитарий (метасистема) – БД сущностей и связей

Единые справочные классифика­торы, рее­стры

Модель хра­нения и ис­пользования данных

Модель реа­лизации ин­терактивных сервисов

1,2

3

Система

«Одного окна»

Инфраструктура доступа (портал, смартфоны)

Заявитель

1

Подсистема маршрутиза-ции и автоматизации

Подсистема оптимизации регламент-ных схем

Подсистема разработки регламентов

Подсистема управления изменениями

Подсистема контроля / мониторинга

Подсистема Н-П обеспечения

Подсистема информаци-онной безопасности

Платежная подсистема

Подсистема информиро-вания

1

3

1-3

1

1,2

3

3

3

1-3

Рисунок 3.2 - Модель системы «одного окна»

Для создания метасистемы должны быть обеспечены условия соблюдения единых правил (стандартов) создания, описания, классификации информации, обеспечения единой системы поиска однородной информации по всем информационным ресурсам. Например, в России существует несколько десятков классификаторов (кодов) бизнес-информации, которые часто практически несовместимы друг с другом (как, впрочем, и с интернациональными классификаторами) и на равных правах используются в существующих информационных системах.

Каждый этап перехода на режим «одного окна» сопровождается анализом результатов деятельности и текущего состояния служб «одного окна», формированием отчетов, выпуском нормативных и правовых документов (регламентов, законов, положений и т.д.) вносящих изменения в действующее законодательство, организующих и корректирующих деятельность служб «одного окна».

В результате реализации этапов выстраивается следующая модель системы «одного окна» (Рисунок 3.2). Система состоит из шести подсистем, обеспечивающих эффективную координацию всей системы управления по горизонтальным и вертикальным связям между подразделениями органа власти и с внешними организациями. Подсистема управления изменениями позволит организации постоянно развиваться, систематически подвергая сомнению используемые технологии и модели принятия решений, избавляясь от излишних бюрократических процедур, усваивать, адаптировать и внедрять новые идеи и технологии. Ведомственные и отраслевые базы данных объединяются с помощью репозитария, построенного на международных стандартах описания информации и сервисов, интеграции и взаимодействия.

При описания и построения модели управления ресурсопотоками «одного окна» целесообразно использовать понятия логистики, применяемые при построении систем управления сетевыми потоками. Так, точки входа/выхода информации в систему (обмен данными служб «одного окна» с внешним и внутренним информационными пространствами) соответствуют понятию шлюза. Обмен данными, между потоками, за пределами проектируемой системы, может осуществляться через мосты (бухгалтерия и т.п.). Элементы системы, отвечающие за преобразование информации из одной формы в другую, называются конверторами.

Узлы, отвечающие за анализ входящей/исходящей информации условно обозначим анализаторами, а определяющие дальнейшее направление движения потока информации в системе маршрутизаторами. Таковыми узлами могут являться как специалисты службы «одного окна», так и программы, направляющие письма в ту или иную организацию или информационное хранилище. Фильтр - элемент информационной системы, отсеивающий информацию по определенным критериям или в соответствии с определенным набором правил. В частных случаях, в роли фильтра, может выступать анализатор. Например, в системе таможенного «одного окна» применяется схема с таможенным брокером для фильтрации тех, кто получает право электронного декларирования. Участник ВЭД передает по электронной почте все необходимые документы таможенному брокеру (посреднику или представителю, имеющему право совершать таможенные операции от имени и по поручению декларанта). Брокер, получив от грузоотправителя документы, начинает формировать электронную таможенную декларацию, заверяет ее электронно-цифровой печатью (подписью) и отправляет на сервер таможни. Если возникают вопросы, общение между брокером и таможней ведется посредством электронных каналов связи. Инспектор проверяет декларацию, производит выкладку и после того, как декларация выпущена, отправляет в электронном виде все документы таможенному брокеру. Таможенное оформление завершено. Груз выпущен, машина ушла в сторону границы.

Указанные выше элементы функционируют в рамках единой информационной системы (информационного пространства), обеспечивающей сбор, обработку, формирование и выдачу информации.

При построении модели, в качестве примера, возьмем процессы, протекающие в службе «одного окна» Акционерного общества «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства». По отношению к данной службе «одного окна», все остальные держатели «одного окна» будут являться внешними информационными потоками, функционирующими в едином информационном пространстве.

Итак, информация, через шлюз, попадает из внешней среды во внутренний информационный поток службы «одного окна», пройдя через ряд анализаторов, фильтров, конверторов, концентраторов, маршрутизаторов и т.д., где она подвергается обработке.

Далее обработанная информация из «одного окна», маршрутизатором, через шлюз, направляется либо во внешнюю среду (в виде ответа заявителю), либо попадает во внешнее информационное пространство органов исполнительной власти (в виде различных запросов на согласование).

В зависимости от типа и рода информации из информационного потока органов исполнительной власти, она может пересекаться с рядом отдельных потоков, таких как: бюджетный финансовый поток, внешние финансовые потоки, материальный поток, выходить во внешнюю среду (в окружное, региональное и даже международное информационное пространство) и возвращаться обратно в виде запросов/ответов, проходя через различные системы управления, фильтры, маршрутизаторы, концентраторы и т.д.

Для построения модели выделяются шесть основных потоков: внутренний информационный поток службы «одного окна»; внутренний информационный поток органов исполнительной власти; бюджетный финансовый поток; внешние финансовые потоки; внешние информационные потоки органов исполнительной (все информационные потоки органов исполнительной власти за исключением рассматриваемого в каждом конкретном случае); материальный поток.

Информация из одного потока попадает в другой, через отдельные системы (запрос/ответ, управление закупками, безналичные расчеты и т.д.), часть из которых модернизируется с помощью новых информационно-телекоммуникационных технологий.

В результате обобщения выше изложенного, получаем модель «одного окна», схема которой изображена на рисунке 3.2.

Физическое и виртуальное «одно окно» на этой модели выполняет функцию узла или шлюза, который обеспечивает обмен потоками в едином окружном пространстве, а также c региональным и международным информационным пространством. На каждом сопряжении потоков в зависимости от их характеристики должны применяться специализированные инструменты (портал, терминалы, пластиковые карточки, средства электронных платежей и др.).

Система «МФЦ для бизнеса» предназначена для цифровизации процессов при обращении организации в МФЦ, что сэкономит время предпринимателей при осуществлении своей деятельности (Рисунок 3.3).

 

Рисунок 3.3 - Окно авторизации пользователя и входа в Систему

Система предназначена для цифровизации следующих видов услуг:

* предоставление информации о недвижимом имуществе, включенном в перечни государственного и муниципального имущества;
* предоставление информации об организации участия субъектов малого и среднего предпринимательства в закупках товаров, работ, услуг;
* предоставление информации о формах и условиях финансовой поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства по заданным параметрам и др.

В региональной сети МФЦ субъекты малого и среднего предпринимательства Кубани могут воспользоваться 22 федеральными услугами, необходимыми для ведения бизнеса: Росреестр, налоговая служба, фонд социального страхования, пенсионный фонд и пр. Также предпринимателям доступно 55 госуслуг органов исполнительной власти Краснодарского края и 42 типовые муниципальные услуги. Еще 7 дополнительных услуг предпринимателям предоставляют Корпорация МСП, Гарантийный фонд Краснодарского края, Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Краснодарском крае.

### 3.3 Оценка социальной эффективности внедрения новых методических основ организационного проектирования деятельности ГАУ КК МФЦ КК по предоставлению электронных государственных услуг

В современной науке существует много способов оценки эффективности, при этом отсутствует единый методологический подход. Эффективность является интегральной и структурированной характеристикой деятельности и отражает ее успешность, соответствие целям, задачам путем соотношения общей выгоды и расходов, связанных с реализацией этой деятельности. Она выражается как количественными, так и качественными показателями.

В своих исследованиях, Герба В.А. говорит о том, что эффективность есть сумма трех составляющих - бюджетной, экономической, социальной. Нас интересует социальная эффективность, так как она отвечает за качество предоставления услуг [3, 10].

Социальная эффективность выражает степень удовлетворения услугополучателей, показывает, насколько деятельность услугодателя отвечает потребностям общества и влияет на социально-экономическое развитие территории, повышает уровень и качество жизни населения [16].

С точки зрения заявителей качество государственной услуги может оцениваться в процессе получения и «эксплуатации» государственной услуги. Заявитель, обращаясь за получением государственной услуги в целях реализации своих прав и законных интересов или исполнения обязанностей, ожидает получить конечный результат хорошего (высокого) качества, с минимальным расходованием ресурсов и времени.

Для определения степени удовлетворенности заявителей качеством получаемых государственных услуг необходимо определить методику оценки удовлетворенности.

Использование методов квалиметрии, позволяет определить степень удовлетворения общественной или личной потребности в государственной услуге, выразить качество государственных услуг числом, характеризующим степень удовлетворения услугой в соответствии с требованиями заявителей [20]. Он предусматривает определение индекса по каждому показателю, который рассмотрим поэтапно.

1) Определение индекса по каждому параметру исследуемой государственной услуги имеет зависимость, %:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | $In=^{\sum\_{i=1}^{n}Ou}/\_{n}$*,* | (1) |

где *In* - индекс параметров оценки, определяется исходя из приоритетности общей оценки предоставляемых государственных услуг;

 $\sum\_{i=1}^{n}Ou$ - сумма оценок услугополучателей с учетом коэффициентов;

 n - количество услугополучателей, производивших оценку.

2. Оценка доступности государственных услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | $Id=\frac{\sum\_{i=1}^{n}Oi}{n}$*,* | (2) |

где *Id* - общая оценка доступности предоставляемой услуги;

 $ \sum\_{i=1}^{n}Oi$ - сумма оценок параметров предоставляемой услуги;

 n - количество, параметров, входящих в состав анкеты.

3. Оценка качества государственных услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | $Ik=\frac{\sum\_{i=1}^{n}I}{n}$*,* | (3) |

где *Ik* - общая оценка качества государственных услуг;

 $\sum\_{i=1}^{n}I$ - сумма оценок параметров предоставляемой услуги.

4. Общая удовлетворенность государственной услугой, %:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | $$Oy=In\*Id+In\*Ik$$ | (4) |

Использование данного метода позволяет сопоставить взаимозависимость общего уровня удовлетворенности заявителя государственной услуги с показателями удовлетворенности отдельными параметрами услуги, позволяя определить ключевые направления формирования удовлетворенности заявителя [25].

Для получения количественных данных нами был проведен соцопрос среди юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с помощью анкетирования (Приложение 1).

В таблице 3.1 представлены результаты социологического исследования.

Таблица 3.1 – Статистика социального исследования юридических лиц и ИП, чел.

|  |
| --- |
| Доступность электронных форм и инструментов совершения в электронном виде платежей, необходимых для получения услуги |
| *Очень плохо* | *Плохо* | *Нормально* | *Хорошо* | *Отлично* |
| 0 | 2 | 31 | 23 | 0 |

Продолжение таблицы 3.1

|  |
| --- |
| Время ожидания ответа на подачу заявления, промежуточных и итоговых результатов предоставления услуги, необходимых для получения услуги |
| *Очень плохо* | *Плохо* | *Нормально* | *Хорошо* | *Отлично* |
| 0 | 0 | 16 | 30 | 10 |
| Удобство подачи заявления, записи на прием, оплаты необходимых платежей, получения промежуточных и итоговых результатов предоставления услуги |
| *Очень плохо* | *Плохо* | *Нормально* | *Хорошо* | *Отлично* |
| 0 | 0 | 15 | 10 | 31 |
| где:«Очень плохо» - 1;«Плохо» - 2;«Нормально» - 3;«Хорошо» - 4;«Отлично» - 5. |

Опираясь на данные социологического исследования и используя формулы (1-4), рассчитаем экономическую эффективность.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | $In=^{\sum\_{i=5}^{56}Ou}/\_{56}= $687/56=12,27 | (5) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | $Id=\frac{\sum\_{i=5}^{n56}Oi}{56}=$189/56=3,375 | (6) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | $$Ik=\frac{\sum\_{i=10}^{56}I}{56}=\frac{458/2}{56}=4,089$$ | (7) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | $$Oy=In\*Id+In\*Ik=12,27\*3,375+12,27\*4,089=91,58 \%$$ | (8) |

Резюмируя, вышеизложенное, можно сделать вывод, можно сделать вывод, что 91,58% заявителй удовлетворены оказанием услуг в «МФЦ для бизнеса». Оценка эффективности государственных услуг является важной частью управленческого цикла, которую следует рассматривать как инструмент эффективного расходования бюджетных средств для качественного предоставления государственных услуг.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенные исследования по повышению качества предоставления электронных государственных услуг многофункциональными центрами в условиях цифровизации общества позволяют сделать следующие выводы:

1. деятельность МФЦ реализуется по принципу «одного окна» при предоставлении государственных и муниципальных услуг, который предусматривает исключение или максимально возможное ограничение участия заявителей (граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей) в процессах сбора из разных инстанций и предоставления в разные инстанции различных документов и справок, подтверждающих права заявителей на получение государственных и муниципальных услуг.
2. на основании эмпирических исследований, можно отметить, что в МФЦ стала обращаться большая часть населения. Люди стали больше использовать электронные услуги. Происходит поэтапный переход на цифровую экономику.
3. разработан проект «МФЦ для бизнеса» и рассчитана социальная эффективность.

Реализация системы «одного окна» в бизнес-среде, безусловно, способствует увеличению предпринимательской активности, ускорению процессов предпринимательской деятельности. Реализация «МФЦ для бизнеса» строится на электронном взаимодействии, безличном общении, работе 24/7/365, тем самым сокращая время получения документов и информации от органов исполнительной власти и других организаций.

В заключении стоит сказать о том, что задачи, поставленные в курсовой работе выполнены полностью, «одно окно» - инструмент не только для государственных органов, это инструмент, прежде всего, для бизнес-сообщества. Поэтому бизнес-сообществу необходимо активно включится в работу по его обсуждению, реализации и внедрению.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Волынская О.А. Качество государственных услуг как фактор эффективного государственного управления / Государственное и муниципальное управление в XXI веке: теория, методология, практика // О.А. Волынская. – Н: Центр развития научного сотрудничества. 2017. С. 117-122.
2. Галкин А.И. Тенденции и перспективы создания единой системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Российской Федерации / Управленческие науки в современной России // А.И. Галкин. – Спб: Реальная экономика. 2017. С. 107-114.
3. Герба В.А. Оценка эффективности системы предоставления государственных услуг / В.А. Герба // Ученые заметки ТОГУ. – Х.: ЭНИ. № 4, 2013. С. 170-175.
4. Губарева Т.В. Многофункциональные центры как реализация принципа «одного окна» / Проблемы социально-экономического развития Сибири // Т.В. Губарева, А.А. Ефименко, М.В. Никитина. – Б: БГУ. 2017. С. 29-34.
5. Губарева Т.В. Принцип «одного окна» как механизм повышения эффективности взаимодействия органов власти и общества / Проблемы социально-экономического развития Сибири // Т.В. Губарева, Н.П. Романова, М.Е. Скулина. – Б: БГУ. 2017. С. 20-35.
6. Демидов А.Ю. Методологические аспекты определения общественно значимых результатов деятельности органов исполнительной власти // Финансы. - № 9. 2015. С. 18-22.
7. Иванов В.В., Коробова А.Н. Модель создания и развития «электронного правительства» / Открытые системы. – № 04. 2015.
8. Иванов В.В., Коробова А.Н. Муниципальный менеджмент. Справочное пособие. - М.: Инфра-М, 2012. 718 с.
9. Иванов В.В., Коробова А.Н. Формирование концепции управления территорией муниципального образования на базе информационных систем / Муниципальная власть. - № 5. 2012.
10. Методика исследования и анализа исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг) федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации. [Электронный ресурс]. URL: http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71029582/.
11. Мирошниченко А.А., Мирошниченко М.А. Электронное правительство. Предоставление государственных и муниципальных услуг. Учебн. пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению 034700 (46.03.02) «Документоведение и архивоведение» / Под ред. В.В. Ермоленко. – Краснодар. 2014. 240 c.
12. Мирошниченко М.А., Дуплякина О.К. Качество предоставляемых услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг / Человек. Сообщество. Управление: взгляд молодого исследователя: материалы XVII Междунар. науч.-практ. конф. – Краснодар: КубГУ, 2018. С. 79-84.
13. Мирошниченко М.А., Дуплякина О.К. Особенности построения дорожной карты по внедрению программы «Цифровая экономика» (на примере Краснодарского края) / Экономика знаний: инновационная экосистема и новая индустриализация региона: материалы III Всерос. науч. конф. по инноватике. – К.: Кубанский гос. университет. 2018. С. 21-27.
14. Мирошниченко М.А., Дуплякина О.К., Свиридова А.Е. Анализ открытой сервисной коммуникационной платформы предоставления государственных и муниципальных услуг / Вестник Академии Знаний. № 29 (6). 2018. С. 124-132.
15. Мирошниченко М.А., Дуплякина О.К., Свиридова А.Е. Развитие многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг как значимое направление электронного правительства / Вестник Академии Знаний. № 26 (3). 2018. С. 187-198.
16. Неделько С.И. Мониторинг в системе оказания государственных и муниципальных услуг как инструмент реализации стратегии повышения качества государственного и муниципального управления: учеб. пособие / С.И. Неделько. - М.:Экслибрис Пресc, 2015. 321 с.
17. Никонова Л.С. Модель «одно окно» - современная технология управления в социальной сфере. Методическое пособие / Л.С. Никонова, Б. Ричман. - М.: Фонд «Институт экономики города». 2013. 88 с.
18. Огилви М. Предоставление государственных услуг по принципу «единого окна»: влияние на качество государственного управления и инвестиционный климат [Электронный ресурс]. URL: http://www.cnews.ru/.
19. Письмо Минфина России № 12-08-22 / 1959 «Комплексные рекомендации органам исполнительной власти субъектов РФ, органам местного самоуправления по реализации Федерального закона от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» от 16.05.2011 г. [Электронный ресурс]. URL: http://www.zakonprost.ru/content/base/264521.
20. Семенихин В.В. Оценка государственной услуги // Бухгалтерский учёт в бюджетных и некоммерческих организациях. – № 13. 2014. С. 41-49.
21. Сидорова, А.А. Электронное правительство: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / А.А. Сидорова. - М.: Юрайт, – 2018. – 165 с.
22. Структура и оформление бакалаврской, дипломной, курсовой работ и магистерской диссертации: учеб.-метод. указания / сост. М.Б. Астапов, О.А. Бондаренко. Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2016.49 с.
23. Указ Президента Российской Федерации 07.05.2012 года N 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» [Электронный ресурс]: URL: https://rg.ru/2012/05/09/gosupravlenie-dok.html.
24. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 N 210-ФЗ [Электронный ресурс]: URL: http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_103023/.
25. Экономическая и социальная эффективность общественного производства: Экономика - информационный портал. [Электронный ресурс]. URL: http://teachecon.ru/ potrebnosti-obshestvennogoproizvodstva-i-ego-rezulmztaty\_ekonomicheskaya-i-socialmznaya-effektivnostmzobshestvennogo-proizvodstva.html.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А Анкета обратной связи

1. Доступность электронных форм и инструментов совершения в электронном виде платежей, необходимых для получения услуги:

* Очень плохо
* Плохо
* Нормально
* Хорошо
* Отлично

2. Время ожидания ответа на подачу заявления, промежуточных и итоговых результатов предоставления услуги, необходимых для получения услуги:

* Очень плохо
* Плохо
* Нормально
* Хорошо
* Отлично

3. Удобство подачи заявления, записи на прием, оплаты необходимых платежей, получения промежуточных и итоговых результатов предоставления услуги:

* Очень плохо
* Плохо
* Нормально
* Хорошо
* Отлично

Ваши комментарии / предложения