

**Чотчаев Азамат Магометович, магистрант 3 года
заочного формы обучения
направление 38.04.04 – «ГМУ»**

**Научный руководитель: Тохчуков Мурат Олегович, к.э.н. доцент
ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет
имени У.Д. Алиева» Россия, г. Карачаевск**

**РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОЦЕДУРЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В СЕТИ
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ КАРАЧАЕВО-
ЧЕРКЕССКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

Аннотация. В рамках данного исследования автор раскроет особенности работы, оснащение, форму одежды сотрудников регионального многофункционального центра, его сети в 12 муниципальных многофункциональных центрах Карачаево-Черкесии и предложит рекомендации по процедуре совершенствования качества предоставления услуг в сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесской Республики.

Ключевые слова: Услуга, информация, анализ, качество предоставления услуг, государственная и муниципальная услуга, сеть многофункциональных центров Карачаево-Черкесской Республики. Российская Федерация.

**Chotchaev Azamat Magometovich, Master's student 3 years
extramural education
direction 38.04.04 - "GMU"**

**Scientific adviser: Tochukov Murat Olegovich, Ph.D. assistant professor
FSBEI HE "Karachay-Cherkess State University
named after U.D. Aliev "Russia, Karachaevsk**

**RECOMMENDATIONS FOR THE PROCEDURE FOR IMPROVING THE
QUALITY OF SERVICE PROVISION IN THE NETWORK OF**

MULTIFUNCTIONAL CENTERS OF THE KARACHAYOV-CHERKASS REPUBLIC

Annotation. As part of this study, the author will reveal the features of work, equipment, uniforms of employees of the regional multifunctional center, its network in 12 municipal multifunctional centers of Karachay-Cherkessia and will offer recommendations on the procedure for improving the quality of service provision in the network of multifunctional centers of the Karachay-Cherkess Republic.

Key words: Service, information, analysis, quality of service provision, state and municipal service, a network of multifunctional centers of the Karachay-Cherkess Republic. The Russian Federation.

Кадровая политика, оснащение зданиями и сооружениями 13 многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг остаются под ведомством органов исполнительной власти региона и муниципальных районов, городских округов. Уровень подготовленности персонала, качество и скорость предоставляемых услуг в многофункциональных центрах, а также состояние помещений многофункциональных центров в соответствии с единым брендбуком зависят от степени заинтересованности региональных и муниципальных властей. [5]

В соответствии с Приказом Министерства экономического развития РФ от 29 сентября 2016 года № 612 «Об утверждении Методических рекомендаций по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля «Мои документы». [2]

Сеть многофункциональных центров Карачаево-Черкесии должны быть находимыми и узнаваемыми для граждан, которые в нужный момент должны без труда попасть в учреждение, для получения государственной услуги. Поэтому все отделения сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии оформлены в едином стиле, а на фасадах зданий, где находятся центры, имеются обозначающие вывески (баннеры).

На первый квартал 2021 года в Карачаево-Черкесии практически 90% сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии оформлены в соответствии с рекомендациями Минэкономразвития РФ.

Также имеют значение внешний вид и доброжелательное общение с заявителями сотрудников операционных залов сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии (сотрудников, сидящих в «функциональных окошках»). Одежда у сотрудников сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии должна быть либо соответствующей рекомендациям брендбука, а именно бежевый низ и бежевый пиджак или жилетка с белой рубашкой. В нашей республике во всей сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии сотрудники надевают белый верх и черный низ.

Что касается вежливого и доходчивого обслуживания заявителей в сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии, то данный вопрос входит в перечень вопросов по оценке эффективности работы сети многофункциональных центров. Вместе с тем в регионе действует проект Администрации Президента РФ «Инцидент-менеджмент», через который можно выявить и предупредить некорректное поведение сотрудников сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии.

Первостепенным критерием эффективности сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии является умение сотрудников многофункционального центра правильно и быстро разобраться в вопросе заявителя и оказать ему соответствующую услугу. Для этого сотрудник сети многофункциональных центров должен знать наизусть правила и порядок оформления любого рода документа.

В соответствии с итогами рейтинга Минэкономразвития в 2020 году Карачаево-Черкесия в числе регионов России с высокой степенью эффективности по организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

По итогам 2019 года сеть многофункциональных центров Карачаево-Черкесии заняла третье место в рейтинге эффективности регионов

Северокавказского федерального округа. Заняв почетное второе место после республики Дагестан. Данная оценка была дана в соответствии с такими критериями, как доступность государственных и муниципальных услуг, оказываемых по принципу единого окна, а также количества предоставляемых услуг из обязательного перечня и соблюдения сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии единого фирменного стиля. [5]

Вместе с тем по итогам 2021 года более половины жителей Карачаево-Черкесии довольны качеством предоставления государственных и муниципальных услуг через сеть многофункциональных центров Карачаево-Черкесии.

Для достижения таких результатов сотрудники многофункциональных центров Карачаево-Черкесии, работающие с заявителями, ежегодно проходят аттестацию. Аттестация проводится в формате экзамена, на котором сотрудник должен ответить на вопросы комиссии из самых разных направлений услуг, оказываемых в сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии. В случае, если сотрудник не прошел аттестацию, ему дается время на переподготовку и возможность повторно пройти аттестацию.

Также курирующее данное направление министерство цифрового развития Карачаево-Черкесии может организовать выездной тест-драйв для сети муниципальных многофункциональных центров Карачаево-Черкесии. Сотрудники курирующего ведомства приходят в офис «Мои документы» под видом заявителей и оценивают степень предрасположенности сотрудника помочь гражданину, время ожидания в очереди, время оказания самой услуги и степень владения информацией предоставляемой услуги со стороны специалиста многофункционального центра Карачаево-Черкесии.

В современных условиях, когда все быстро меняется и трансформируется, руководство и сотрудники сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии должны быть готовы вникнуть в новые задачи,

поставленные перед ними, усвоить их и за короткие сроки быть готовыми грамотно обслужить клиентов по актуальному вопросу.

Например, если ранее услуга по выдаче заграничных паспортов оказывалась лишь в миграционной службе МВД по Карачаево-Черкесии, что создавала сложности для граждан в связи с большими очередями, то на сегодняшний день эту услугу можно получить в региональном многофункциональном центре Карачаево-Черкесии и многофункциональном центре Карачаево-Черкесии по городу Черкесску.

Система приема заявок на оформление выплат на детей, родившихся в 2018 году, инициированная Президентом России Владимиром Путиным, также была внедрена в кратчайшие сроки в сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии. Это позволило снять колоссальную нагрузку, которая по данной причине была на плечах сотрудников управлений социальной защиты населения городов и районов республики. Как отметили, в ходе мониторинга многие заявители подача документов через сеть многофункциональных центров Карачаево-Черкесии оказалась более удобной и быстрой, нежели прямое обращение в муниципальный орган.

В период распространения в мире и России новой коронавирусной инфекции, согласно инициативе Президента РФ Владимира Путина, малоимущим родителям детей в возрасте от 3 до 7 лет, а также детям от 3 до 16 полагаются единовременные выплаты. На сегодняшний день вся сеть многофункциональных центров Карачаево-Черкесии уже прошла соответствующее обучение и уже принимают заявки от граждан, в том числе в сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии жители региона могут распечатать электронные QR-коды прохождения вакцинации.

Немаловажную роль в работе сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии играют колл-центры. У каждого многофункционального центра есть свой колл-центр с единым, привязанным к нему номером телефона. Через колл-центр граждане могут получить консультацию по оказываемым услугам, по перечню документов и графику работы центра, а

также предварительно записаться на прием, что также позволяет гражданину экономить время, а это один из главных принципов по которым основывалась система сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии, а также всей сети России.

Также в период инстаграмизации всего мира помимо официального сайта у каждого многофункционального центра Карачаево-Черкесии должны быть официальные аккаунты в социальных сетях. В нашем регионе у всех 13 многофункциональных центров Карачаево-Черкесии есть свои аккаунты в сети Instagram.

Стоит отметить, что в период пандемии коронавирусной инфекции и всеобщей самоизоляции колл-центры и аккаунты в социальных сетях показали свою актуальность, необходимость и значимость.

Министерством экономического развития Российской Федерации от 22 марта 2019 года утверждены методические рекомендации по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных услуг и муниципальных услуг.

Таким образом, автор исследования предлагает рассмотреть, более детально, какие стадии предоставления услуг в сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии могут подлежать оценке:

- подача заявления о предоставлении оцениваемой услуги и предусмотренных нормативными правовыми актами документов, необходимых для предоставления такой услуги, а также подача дополнительных документов после принятия решения о приостановлении предоставления оцениваемой услуги;
- получение результата оцениваемой услуги;
- получение решения об отказе в предоставлении оцениваемой услуги;
- получение решения о приостановлении предоставления оцениваемой услуги.

В случае, если административными регламентами предусмотрены такие стадии, как выдача уведомления об отсутствии запрашиваемых сведений, уведомления о невозможности предоставления запрашиваемых сведений в связи с отнесением запрашиваемых сведений к сведениям, составляющим государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и другие, то их необходимо отнести к отрицательному решению по результатам предоставления оцениваемой услуги.

Схема получения оценки качества работы сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии выглядит следующим образом:

- учитывается время предоставления оцениваемых услуг;
- учитывается время ожидания в очереди при получении оцениваемых услуг;
- учитывается вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении оцениваемых услуг;
- учитывается комфортность условий в помещении, в котором предоставлены оцениваемые услуги;
- учитывается доступность информации о порядке предоставления оцениваемых услуг.

Для получения оценки со стороны гражданина специалист сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии должен описать ему всю процедуру. Затем специалист должен получить от заявителя предварительное согласие на участие в процедуре оценки оказываемых услуг. Важно при получении согласия попросить абонента оставить актуальный номер телефона, по которому с ним сможет связаться специалист колл-центра.

Помимо формальных уточняющих данных, как название и адрес отделения сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии, номер услуги, при получении оценки со стороны гражданина учитываются все стадии нахождения его в сети многофункциональных центров. Это удобство получения талона на очередь или предварительной записи на прием; время

ожидания в очереди, время оказания самой услуги, степень дружелюбности и заинтересованности специалиста.

Все данные, полученные со стороны заявителя, автоматически направляются в единую базу.

Индивидуальные показатели качества организации предоставления оцениваемых услуг для руководителей и сотрудников сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии рекомендуется рассчитывать ежеквартально.

Заключительный вопрос, на котором следует, остановимся в данном пункте, это вопрос мотивации сотрудников и руководства сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии на качественную и эффективную работу. Напомним, что именно для ухода от долгих, утомительных, порой коррумпированных и не всегда приятных походов граждан в государственные и муниципальные органы была зарождена идея создания сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии. Сеть многофункциональных центров Карачаево-Черкесии – это совершенно новый, удобный, быстрый, приятный способ взаимодействия граждан с государственными органами в самых разных жизненных ситуациях: рождение ребенка, смерть близкого человека, заключение брака, получение паспорта и т.д.

Таким образом, в Карачаево-Черкесии, как и в других субъектах России, мотивируют сотрудников сети многофункциональных центров, на эффективную работу. Согласно рекомендациям Минэкономразвития РФ необходимо использовать, как материальное, так и нематериальное стимулирование сотрудников. Это могут быть квартальные премии или ежемесячные надбавки к заработной плате, на усмотрение руководителя также могут быть единоразовые премии. Разумеется, материальное поощрение должно осуществляться в случае успешного выполнения сотрудником его должностных обязанностей.

Что касается нематериальных поощрений, то здесь руководитель может объявить благодарность сотруднику, наградить его Благодарственным письмом и направить на участие в конкурсе «Лучший работник сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии и России». Такой конкурс в России проводится на протяжении нескольких последних лет. Мероприятие пользуется большим успехом среди работников сети многофункциональных центров. Это своего рода «Тэффи» среди работников сети многофункциональных центров.

Эффективности работы сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии является качественный персонал. Уровень знаний и опыт сотрудников в области нормативных документов и правил оформления заявлений на получение. Сотрудник сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии должен быть настолько «подкован» в своем деле, что он должен заранее предвидеть проволочки и предупредить о их возможности гражданина. Это что касается работников операционного зала.

Далее бек-офис должен оперативно обработать и через собственную курьерскую службу передать документы в государственный или муниципальный орган. Важно, чтобы специалисты проследили и за тем, чтобы документы заявителя вовремя, правильно оформлено и без потерь вернулись из государственного органа в многофункциональных центр. Как только документы готовы к выдаче сотрудники бек-офиса должны оповестить гражданина о готовности документов. Это может быть телефонный звонок или SMS-сообщение.

Последний, но не менее важный пункт – это надлежащий вид помещения сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии и его сотрудников. Данный пункт помимо прочего имеет и имиджевый характер, которому в век клиповогого мышления уделяется особое внимание.

Таким образом, необходимо помнить, что идея создания сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии была мотивирована желанием прервать прямое взаимодействие сотрудников государственных и

муниципальных органов. Это необходимо для того, чтобы понимать, что сеть многофункциональных центров Карачаево-Черкесии это другой формат работы и другой подход к заявителям.

Работа сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии позволила избавить государственные органы от мелкой чиновничьей коррупции, от долгих ожиданий и очередей и от неоднократных посещений органа власти лишь для получения одного документа.

Список источников и литературы:

1. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/
2. Российская Федерация. Правительство РФ. Об утверждении Методических рекомендаций по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля «Мои Документы» [Электронный ресурс] : Приказ Министерства экономического развития РФ от 29 сентября 2016 г. № 612 – Режим доступа: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71417636/>
3. Российская Федерация. Правительство Карачаево-Черкесской Республики. О создании Республиканского государственного бюджетного учреждения «Центр информационных технологий Карачаево-Черкесской Республики» [Электронный ресурс] постановление Правительства Карачаево-Черкесии от 16 мая 2012 г. № 185. – Режим доступа: https://umfc.kchgov.ru/uploads/185_16.05.2012.pdf
4. Смирнова, И. Д. О специфике предоставления публичных услуг в электронном виде [Текст] / И.Д. Смирнова // Молодой ученый. — 2018. — №2. — С. 386-388.
5. Красова, Е. М. Критерии оценки качества услуг [Текст] / Е.М. Красова // Молодой ученый. — 2020. — №11. — С. 128-130.
6. Официальный сайт Уполномоченного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Карачаево-Черкесской Республики [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://umfc.kchgov.ru/>