

УДК 330.3

Е. Н. Халтурина

ФГБОУ ВО «Марийский государственный университет», г. Йошкар-Ола,
email: Le_xa@list.ru

ЦИФРОВИЗАЦИЯ СЕРВИСА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Ключевые слова: сервис, услуга, трансформация, цифровизация, бизнес-процесс

В настоящее время идет масштабная цифровая трансформация сервиса государственных услуг и, разработана программа цифрового государственного управления, направленная на внедрение новых принципов предоставления государственных услуг, таких, как проактивность и экстерриториальность. Все эти новые подходы будут отражены в новой «Концепции МФЦ 2.0», над разработкой проекта которой сейчас по поручению правительства РФ работает Минэкономразвития РФ [4]. На фоне цифровизации экономики страны функции МФЦ в ближайшие годы будут интенсивно расширяться и трансформироваться. Задача же остается прежней – сделать получение услуг максимально быстрым, удобным и комфортным для людей и бизнеса. Нацеленность новой концепции преимущественно будет на усовершенствование трех основных показателей работы МФЦ: сокращение времени ожидания в очереди, расширение охвата услугами МФЦ населения страны и повышение качества услуг. МФЦ, по сути, конкурирует с присутственными местами органов государственной власти. Система МФЦ сохраняет возможность очного обращения в органы власти и в скором времени планируется, что МФЦ станет единственным окном очного взаимодействия между гражданами и государством.

Е. N. Khalturina

Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education «Mari State University», Yoshkar-Ola, email: Le_xa@list.ru

DIGITALIZATION OF PUBLIC SERVICES

Keywords: service, service, transformation, digitalization, business process

Currently, a large-scale digital transformation of public services is underway and a digital public administration program has been developed aimed at introducing new principles for the provision of public services, such as proactivity and extraterritoriality. All these new approaches will be reflected in the new «Concept of the MFC 2.0», on the development of the draft of which the Ministry of Economic Development of the Russian Federation is currently working on the development of the draft on behalf of the government of the Russian Federation [4]. Against the background of the digitalization of the country's economy, the functions of the IFC will intensively expand and transform in the coming years. The task remains the same – to make the receipt of services as fast, convenient and comfortable as possible for people and business. The focus of the new concept will mainly be on improving the three main indicators of the MFC's work: reducing the waiting time in queues, expanding the coverage of the country's population with MFC services and improving the quality of services. The MFC, in fact, competes with government offices. The MFC system retains the possibility of face-to-face contact with the authorities, and soon it is planned that the MFC will become the only window of face-to-face interaction between citizens and the state.

Дальнейшее развитие деятельности МФЦ планируется по следующим трем направлениям.

Направление 1 – Центр взаимодействия со всеми органами власти и поставщиками массовых социально значимых услуг. Переход к концепции «МФЦ – «лицо» государства», единый фронт-офис (единое место очного взаимодействия гражданина с государством по всем офлайн – и онлайн-каналам, которое обеспечивает в удобной для клиента форме (лично, дистанционно, по экстерриториальному принципу, по услугам или жизненным ситуациям, проактивно или при возникновении проблем). Подход подразумевает постепенную ликвидацию всех фронт-офисов органов исполнительной власти.

Единая точка взаимодействия граждан и бизнеса с государством реализует также и возможность взаимодействия с негосударственными поставщиками общественно – значимых услуг.

МФЦ 2.0 будет обеспечивать оказание всех видов массовых востребованных услуг:

- государственных и муниципальных услуг, сервисов;
- общественно-значимых негосударственных услуг и сервисов;

- информационного взаимодействия с контрольно-надзорными органами;

- взаимодействия с правоохранительными органами (подача заявлений, контроль принятых мер);

- услуг в электронном виде. Окно в цифровой мир (центр клиентского сопровождения граждан и бизнеса при получении услуг в электронном виде, точка доступа к цифровым сервисам). МФЦ консультирует граждан, оказывает помощь и таким образом ускоряет переход всех граждан к использованию цифровых сервисов.

Показатели эффективности данного направления:

1. Оказание 100% массовых социально значимых услуг в МФЦ

2. Рост удовлетворенности граждан и бизнеса

3. Время ожидания в очереди / получения услуги

Направление 2 – Центр защиты интересов заявителя. МФЦ 2.0 организует работу по защите интересов граждан и бизнеса в части оказания услуг. МФЦ – представитель потребителя по вопросам качества услуг и сервисов («место, где мне помогут»).

1. Урегулирование споров при получении государственных и муниципальных услуг, в том числе получаемых в электронном виде, ведение претензионной работы в отношении ведомств при некачественном предоставлении услуг, в т.ч.:

- сопровождение от имени потребителя исполнения органом власти услуги, контроль результатов и качества;

- подача необходимых обжалований или предоставление консультаций (рекомендаций) заявителю в случае необходимости ему лично осуществлять действия;

- рассмотрение и поддержка претензий заявителя.

2. Взаимодействие с прокуратурой в части защиты прав потребителей.

Формирование централизованного механизма взаимодействия между МФЦ и органами прокуратуры, в рамках которого МФЦ готовит и направляет комплект материалов в согласованном формате, а орган прокуратуры может предпринять действия по защите заявителя.

3. Создание института уполномоченного по правам заявителей (граждан и бизнеса). Руководители уполномоченных МФЦ (1 руководитель в 1 регионе) наделяются специальными правами в качестве региональных уполномоченных по защите прав заявителей.

Показателями эффективности данного направления станут:

- Снижение количества претензий
- Рост количества положительных решений в отношении заявителя

- Рост удовлетворенности работой ведомств, вовлеченных организаций и качеством предоставления услуг

Направление 3 – Центр передовых технологий оказания услуг. Модернизация фронт-офисов (МФЦ) и бэк-офисов органов исполнительной власти в части внедрения передовых технологий в сфере оказания услуг:

- типизация и стандартизация деятельности МФЦ (через внедрение системы управления знаниями, с применением принципов «бережливого производства»);

- совершенствование процессов организации и управления сетью МФЦ (в том числе привлекаемыми организациями);

- совершенствование процессов оказания государственных и муниципальных услуг на региональном уровне (оптимизация, многоканальность, цифровизация).

МФЦ становится центром мониторинга деятельности МФЦ, ТОСП (территориально обособленных структурных подразделений) на предмет соответствия стандартам деятельности МФЦ; качества услуг и сервисов органов власти и иных поставщиков; клиентского опыта.

МФЦ – генератор улучшений в сфере оказания услуг (через формирование лучших региональных практик).

В результате будет построена система организации и управления качеством работы сети МФЦ на основе комплексной системы показателей (управление изменениями). Она позволит формировать сводный рейтинг МФЦ.

Ключевой станет реестровая модель оказания государственных услуг: бумажные документы уйдут в прошлое, официальный статус сохранится только

у сведений в государственных информационных системах. Со временем в электронный формат перейдут все справки и документы. А государственные услуги можно будет получать также в банках, салонах связи и почтовых отделениях.

Качество оказываемых государственных и муниципальных услуг является одним из важнейших критериев эффективности и результативности деятельности органов власти, но до сих пор не существует однозначной и устоявшейся трактовки данного понятия. В стандарте ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» термин «Качество услуги» определяется, как «общая совокупность технических, технологических и эксплуатационных характеристик, посредством которых услуга будет отвечать нуждам потребителя» [2]. В ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества» [1] делается акцент на основную характеристику качества – степень удовлетворенности потребностей клиента. При этом под потребностью подразумевается установленная потребителем, организацией или другими заинтересованными сторонами и обязательная для выполнения часть требований к услуге.

Проанализировав научные источники, пришли к выводу о том, что качество государственных и муниципальных услуг можно рассматривать в совокупности показателей, представленных на рисунке 1. В целом качество государственной услуги может быть представлено как «совокупный интегральный показатель, состоящий из оценки качества содержания конечного результата и оценки качества сервиса услуги, в основном осознаваемого как комфортность, доступность, профессионализм специалистов.

Под качеством конечного результата услуги понимаются «требования соответствия услуги стандарту и регламенту в части полноты и своевременности ее оказания.

Под качеством сервиса или получения услуги понимаем оценку условий, в которых оказывается услуга, а также ресурсов, затрачиваемых потребителем на ее получение» [3].

На рисунке 2 представлены основные критерии оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

Следует понимать, что это не единственные критерии. Некоторые эксперты также выделяют степень стандартизации и регламентации, степень соблюдения этических стандартов в процессе оказания услуг, степень ответственности исполнительных органов власти за выполнение своих полномочий, механизмы повышения качества услуг, степень открытости и прозрачности информации, касающейся действий органов власти и уровень общения с потребителем и прочие.

Основные направления развития процессов предоставления государственных и муниципальных услуг отражены в проекте концепции Минэкономразвития РФ «МФЦ 2.0». Эти направления во многом основаны на внедрении цифровых технологий.

Основным, затрудняющим цифровую трансформацию процесса предоставления государственных и муниципальных услуг условием является то, что сложившаяся система организации процессов предоставления государственных и муниципальных услуг преимущественно основана на бумажном документообороте. Абсолютно в каждом ведомстве существуют свои ограниченные стенами этого ведомства информационные системы, дублирующие данные систем других ведомств. Следует отметить, что внедрение цифровых технологий в процесс предоставления некоторых услуг уже начата, однако, все это делается на основе уже устаревших процессов. Необходимо изменить организационную культуру не только принятия решений, но и разработки программных продуктов. Непосредственно участвующие в процессе оказания услуг госслужащие должны понять возможности, которые дают новые технологии, а также ценность приобретения умений и знаний области цифровых технологий. А это означает неизбежность реформы непосредственно государственного управления и изменения кадровой политики.

Одним из ключевых принципов цифровой трансформации является полный переход процессов оказания государственных и муниципальных услуг в электронный вид. Применимо это как для формы подачи заявлений, так и ко всему технологическому процессу внутри органов.



Рис. 1. Показатели качества государственной (муниципальной) услуги



Рис. 2. Основные критерии оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг

Всю информацию граждан планируется перевести в электронные реестры информации органов государственного аппарата. Это означает, что заявители перестанут самостоятельно собирать огромное количество справок, которые необходимы для получения той или иной

услуги. Будет достаточно всего лишь обратиться в МФЦ с удостоверением личности и изъявить желание получить услугу, при этом на сотрудников налагается запрет на требование у заявителя документов, подтверждающих информацию, находящуюся в распоряжении

баз данных государства. Планируется полностью отказаться от самостоятельного заполнения заявителями заявлений на получение услуги, все документы будут заполняться автоматически или сотрудниками МФЦ. «Для реализации этого принципа необходима разработка новых составляющих цифровой экосистемы государственных и муниципальных услуг. Новая система будет обладать свойством автоматической настройки возможных вариантов предоставления услуг для каждого конкретного потребителя и возможностью подготовки в полном объеме перечня необходимых документов, опираясь на регламенты предоставления услуг» [6].

Цель исследования

АУ РМЭ «Дирекция МФЦ» является некоммерческой организацией и находится в ведомственном подчинении Департамента информатизации и связи Республики Марий Эл. Основным видом деятельности является «Деятельность органов государственного управления и местного самоуправления по вопросам общего характера». Организация также осуществляет деятельность по следующим неосновным направлениям: «Деятельность в области фотографии», «Деятельность в области права», «Прочие виды полиграфической деятельности», «Деятельность курьерская» и прочее.

Основные цели, задачи и функции АУ РМЭ «Дирекция МФЦ» представлены на рисунке 3.

Таким образом, основным видом деятельности Учреждения является организация предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Республики Марий Эл по принципу «Одного окна».

Структура управления организаций фиксируется в схемах структуры управления, штатном расписании, положениях о структурных подразделениях, должностных инструкциях. Структура управления АУ Республики Марий Эл «Дирекция МФЦ» представлена в приложении А.

Руководителем учреждения, несущим полную ответственность за результаты его работы, является директор АУ РМЭ «Дирекция МФЦ». В полномочия директора входит утверждение штатного расписания, обеспечение рационального

использования имущества, заключение договоров, утверждение приказов, контроль за исполнением работниками своих должностных обязанностей.

Основная деятельность учреждения, для выполнения которой оно создано, осуществляется в секторе по приему заявителей. Здесь организуется взаимодействие с гражданами и организациями, то есть осуществляется работа по приему и выдаче различных документов, иной необходимой информации, производится информирование и консультирование заявителей. Руководство сектором возложено на начальника сектора по приему заявителей, который подчиняется заместителю директора и непосредственно директору. Начальнику сектора по приему заявителей подчиняются аналитики и документоведы сектора по приему заявителей.

Материал и методы исследования

Огромное внимание в осуществлении деятельности МФЦ уделяется сокращению времени нахождения заявителя в очереди. С каждым годом этот показатель сокращается. В 2017 году время нахождения заявителей в очереди в среднем составлял 35,7 минуты, в 2018 году – 21,9. При этом 49,1% участвующих в опросе заявителей отмечают, что ожидали в очереди на подачу документов для получения государственных и муниципальных услуг менее 15 минут. Сложно оценивать данный показатель, так как время оказания различных услуг кардинально различается, некоторые услуги просты в оформлении и занимают 5-10 мин, оформление других же услуг требует не менее 40 мин. Существуют пиковые часы работы МФЦ, когда пропускная способность учреждения не справляется с потоком заявителей, и, конечно же, время ожидания в очереди возрастает. Однако, отмечается, что время ожидания в очереди в МФЦ меньше, чем в органах государственной власти и органах местного самоуправления, и оценено на 2019 год в 18,9 минут. Показатель времени ожидания граждан в очереди не более 15 минут решением Правительства РФ включён в административные регламенты предоставления наиболее массовых и социально значимых государственных услуг, предостав-

ляемых федеральными органами исполнительной власти. Значительное сокращение времени ожидания в очереди, может быть обеспечено в полном объеме за счёт успешной реализации проектов по созданию МФЦ и переводу государственных услуг в электронный вид, а также реализации комплекса мер по отдельным государственным услугам.

В ходе работы было проведено анкетирование заявителей АУ РМЭ «Дирекция МФЦ» получающих услуги СМЭВ, по результатам которых построена модель Кано, рисунок 4, отражающая основные для заявителей характеристики процесса оказания государственных и муниципальных услуг.

В анкетном опросе приняли участие 100 заявителей услуг системы межведомственного электронного взаимодействия.

Для исследования были выбраны следующие атрибуты, исходя из наиболее важных проблем, с которыми сталкиваются потребители государственных и муниципальных услуг в МФЦ:

1. Компетентность персонала многофункциональных;
2. Сроки оказания государственных и муниципальных услуг;
3. Время нахождения в очереди на оказание услуг;
4. Территориальное расположение многофункциональных центров;
5. Режим работы многофункциональных центров;
6. Качество конечного результата оказания услуги;
7. Комфортность получения услуги, т.е. удобство залов ожидания и окон обслуживания;
8. Перечень услуг оказываемых в многофункциональных центрах;
9. Стоимость оказания услуг;
10. Возможность обжалования действий персонала.

В зависимости от двух параметров (функциональность и удовлетворенность), атрибут помещается в одну из следующих категорий:

- обязательные (Must-be, M);
- одномерные (One-Dimensional, O);
- привлекательные (Attractive, A);
- неважные (Indifferent, I);
- нежелательные (Reverse, R);
- сомнительные.

По итогам пересчета данных, полученных по каждому атрибуту, получилась представленная ниже таблица 1.

Интерпретация типов характеристик по методу Кано проводится в соответствии с принятым правилом, отображенным в таблице 2.

Далее была сформирована таблица координат каждого показателя для карты Кано.

В результате расчета потенциалов удовлетворенности и неудовлетворенности респондентов по каждому атрибуту были получены данные для построения модели Кано, таблица 3.

На основе частоты отнесения каждой из характеристик к той или иной категории рассчитываем потенциал удовлетворенности и неудовлетворенности для каждой из характеристик по формулам:

Потенциал для удовлетворенности потребителей = ((сомнительные + одномерные) : (сомнительные + одномерные + необходимые + обратного действия + не имеющее значения)) · 100

Потенциал для неудовлетворенности потребителей = ((одномерное + необходимое + обратного действия) : (привлекательные + одномерное + необходимое + обратного действия + не имеющее значения)) · (-100)

Все рассмотренные свойства процесса оказания государственных и муниципальных услуг в МФЦ были распределены в 4 кластера, отображенные на рисунке 4 и в таблице 4.

Таким образом, анализируя полученные данные, выделяются следующие особо важные атрибуты, над которыми необходимо усиленно работать и совершенствовать данные процессы для повышения удовлетворенности потребителей услуг СМЭВ: сроки оказания услуг; компетентность персонала многофункциональных центров; перечень услуг оказываемых в многофункциональных центрах оказания государственных и муниципальных услуг; стоимость оказания услуг; возможность обжалования действий персонала, так же такой «привлекательный» для потребителя атрибут, как время нахождения в очереди на оказание услуг.

Следовательно, одним из важнейших направлений процесса реформирования государственного управления является формирование и развитие системы государственных услуг и муниципальных услуг.



Рис. 3. Цели, функции, задачи АУ РМЭ «Дирекция МФЦ»

Таблица 1

Частотная таблица по атрибутам процесса оказания услуги в МФЦ

Показатель	Категории, %					
	A	O	M	I	R	Сомнительные
Компетентность персонала многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг;	42	22	17	19		
Сроки оказания государственных и муниципальных услуг;	37	24	17	19		3
Время нахождения в очереди на оказание услуг;	37	50	10	3		0
Территориальное расположение многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг;	23	67	3	7		
Режим работы МФЦ;	3	77	16	4		
Качество конечного результата оказания услуги;	32	25	21	22		
Комфортность получения услуги, т.е. удобство залов ожидания и окон обслуживания;	23	61	3	11		2
Перечень услуг оказываемых в многофункциональных центрах оказания государственных и муниципальных услуг;	46	13	32	3	1	5
Стоимость оказания услуг;	26	21	27	26		
Возможность обжалования действий персонала.	27	13	29	28		3

Таблица 2

Матрица интерпретации результатов опроса по методу Кано

Функциональная характеристика	Дисфункциональная характеристика				
	Нравится	Ожидая	Все равно	Потерплю	Не нравится
Нравится	Сомнительные	A	A	A	O
Ожидая	R	I	I	I	M
Все равно	R	I	I	I	M
Потерплю	R	I	I	I	M
Не нравится	R	R	R	R	Сомнительные

Таблица 3

Потенциалы удовлетворенности и неудовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг МФЦ

Атрибут	Удовлетворенность Y	Неудовлетворенность X
Компетентность персонала многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг;	38	-39
Сроки оказания государственных и муниципальных услуг;	43	-42
Время нахождения в очереди на оказание услуг;	19	-60
Территориальное расположение многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг;	87	-70
Режим работы многофункциональных центров;	79	-93
Качество конечного результата оказания услуги;	37	-46
Комфортность получения услуги, т.е. удобство залов ожидания и окон обслуживания;	82	-65
Перечень услуг оказываемых в многофункциональных центрах оказания государственных и муниципальных услуг;	33	-48
Стоимость оказания услуг;	28	-48
Возможность обжалования действий персонала.	22	-43

Таблица 4

Оценка атрибутов процесса оказания государственных и муниципальных услуг МФЦ

Атрибуты под вопросом	Привлекательные атрибуты
Территориальное расположение многофункциональных центров; Режим работы многофункциональных центров; Комфортность получения услуги, т.е. удобство залов ожидания и окон обслуживания;	Время нахождения в очереди на оказание услуг;
Атрибуты, которые не играют роли	То, что должно быть
	Сроки оказания услуг; Компетентность персонала многофункциональных центров; Перечень услуг оказываемых в многофункциональных центрах оказания государственных и муниципальных услуг; Стоимость оказания услуг; Возможность обжалования действий персонала.



Рис.4. Карта удовлетворенности и неудовлетворенности потребителей характеристиками процесса оказания государственных и муниципальных услуг МФЦ

Создание сети МФЦ стало отличным решением для этого. Количество услуг, оказываемых на базе МФЦ постоянно растет, расширяется спектр услуг. О чем свидетельствует статистика деятельности АУ РМЭ «Дирекция МФЦ». Одной из тенденций оказания государственных и муниципальных услуг является цифровизация, в ходе которой происходит перевод услуг в электронный вид. В качестве канала обмена информацией между МФЦ и ведомствами выступает система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), которая помогает расширить спектр оказываемых услуг в МФЦ и сократить сроки их оказания.

Перевод государственных и муниципальных услуг в электронный вид уже закреплен на законодательном уровне, что означает неизбежное увеличение предоставления услуг в электронном виде. «До 1 декабря 2022 года поручено завершить централизацию основных информационных ресурсов Пенсионного фонда РФ, МВД, Росреестра и других федеральных органов исполнительной власти в части сведений, используемых для подтверждения данных, предостав-

ляемых заявителями в рамках оказания государственных и муниципальных услуг, и переход на обработку межведомственных запросов и предоставление указанных сведений с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия в режиме реального времени» [5].

Результаты исследования и их обсуждение

Рассмотрим процесс оказания услуги АУ РМЭ «Дирекция МФЦ» через СМЭВ. Применяя нотацию IDEF0 опишем текущую организацию бизнес-процессов. Рисунок 5 отображает контекстную диаграмму бизнес-процесса «Оказание услуги АУ РМЭ «Дирекция МФЦ» через СМЭВ». Процесс начинается с поступления от гражданина страны желания получить услугу.

Результатом процесса является документ, представляющий собой справку, уведомление или выписку, отражающую соответствующие информацию и данные в рамках оказываемой услуги.

Участниками процесса являются документоведы и аналитики сектора по приему заявителей, использующие

в своей работе информационную систему МФЦ «Комекс – Мои документы» с установленным адаптером интеграции с системой межведомственного электронного взаимодействия.

Управляющее воздействие на бизнес-процесс оказывают многочисленные государственные нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность многофункциональных центров и системы межведомственного электронного взаимодействия, а также непосредственное ожидания от деятельности МФЦ учредителя АУ РМЭ «Дирекция МФЦ» – Департамента информатизации и связи РМЭ – отражающегося в утвержденном им государственном задании.

Процесс оказания услуги АУ РМЭ «Дирекция МФЦ» через СМЭВ состоит из следующих этапов: консультация заявителя, заполнение заявления на получение услуги, отправка запроса на получение услуги, прием результата по услуге и выдача результата. Данные процессы представлены на диаграмме декомпозиций процесса оказания услуги АУ РМЭ «Дирекция МФЦ» через СМЭВ на рисунке 6.

Начальным этапом оказания услуги МФЦ через СМЭВ является консультация заявителя, на которой документоведы и аналитики сектора по приему заявителя подсказывают необходимую заявителю информацию по услуге и выдают талон на прием, если это первичное обращение заявителя за услугой, или же талон на выдачу, если заявитель уже подавал заявление и ему необходимо получить результат по услуге.

После получения заявителем талона на прием документов, его приглашают в окно к специалисту, который заполняет заявление в АИС МФЦ на получение услуги, представляющего собой запрос на предоставление сведений в рамках необходимой заявителю услуги.

Следующий этап – это отправка запроса, которая происходит с помощью Java-приложения – адаптера интеграции АИС МФЦ и СМЭВ. Результатом данного процесса является реестр принятых МФЦ запросов.

Далее идет этап приема результата по услуге. Этот этап будет описан и разобран подробнее ниже на диаграмме декомпозиций второго уровня.

И заключительный этап – это выдача результата, при котором заявитель получает документ, отражающий результат оказания услуги – справку, выписку, уведомление.

Рассмотрим процесс приема результата по услуге подробнее. На рисунке 7 представлена диаграмма декомпозиций второго уровня процесса «Прием результата по услуге».

За исполнением сроков и готовностью оказания услуг следит аналитик. Ежедневно специалист открывает реестр принятых запросов, по определенной услуге, оказываемой через СМЭВ, который формируется в АИС МФЦ. Выделяет список запросов на определенную дату для удобства и далее специалист заходит в каждое дело, отражающее информацию о заявителе и его запросе на услугу, нажимая на номер дела в реестре. Далее специалист переходит во вкладку «Документы в деле». Здесь отражается запрос на получение услуги заявителем и сам ответ на этот запрос.

Если в деле сформировался ответ на запрос, то специалист возвращается во вкладку «Дело», нажимая кнопку «Закреть дело» отправляет СМС-оповещение заявителю с текстом «Вы обращались в МФЦ. Ваш результат готов» через модуль АИС МФЦ отправки СМС-сообщений, и попутно обновляет статус дела, давая понять сотрудником сектора по приему заявителей, что результат готов к выдаче.

Если же при проверке запроса на наличие ответа аналитик не обнаружил ответа по запросу, при условии, что регламентный срок предоставления услуги еще не вышел, он просто выходит из этого дела, ничего не предпринимая. Если срок оказания услуги истекает, то специалист снова отправляет запрос на предоставление сведений в СМЭВ и далее снова периодически проверяет запрос на наличие ответа.

Таким образом, в ходе анализа процесса предоставления услуги АУ РМЭ «Дирекция МФЦ» через СМЭВ было выявлено следующее проблемное место, для решения которого будет направлен проект совершенствования.

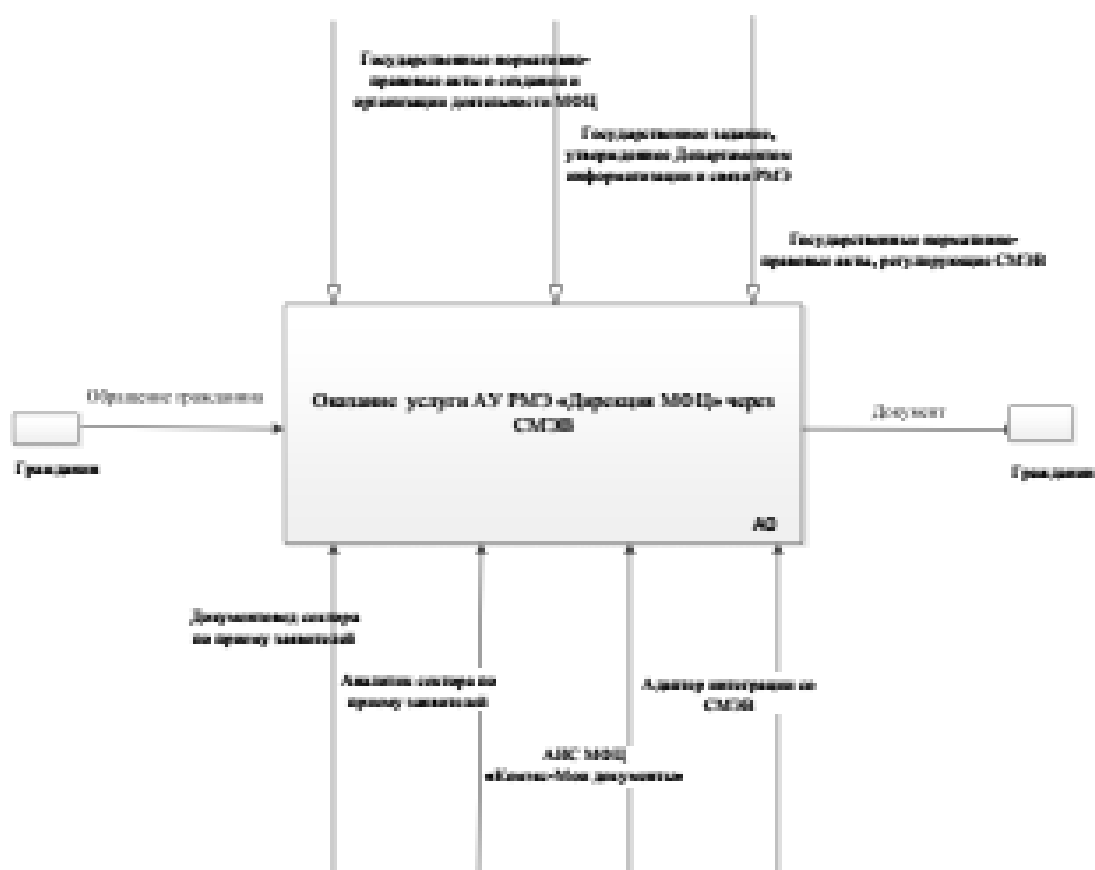


Рис. 5. Контекстная диаграмма бизнес-процесса «Оказание услуги АУ РМЭ «Дирекция МФЦ» через СМЭВ»

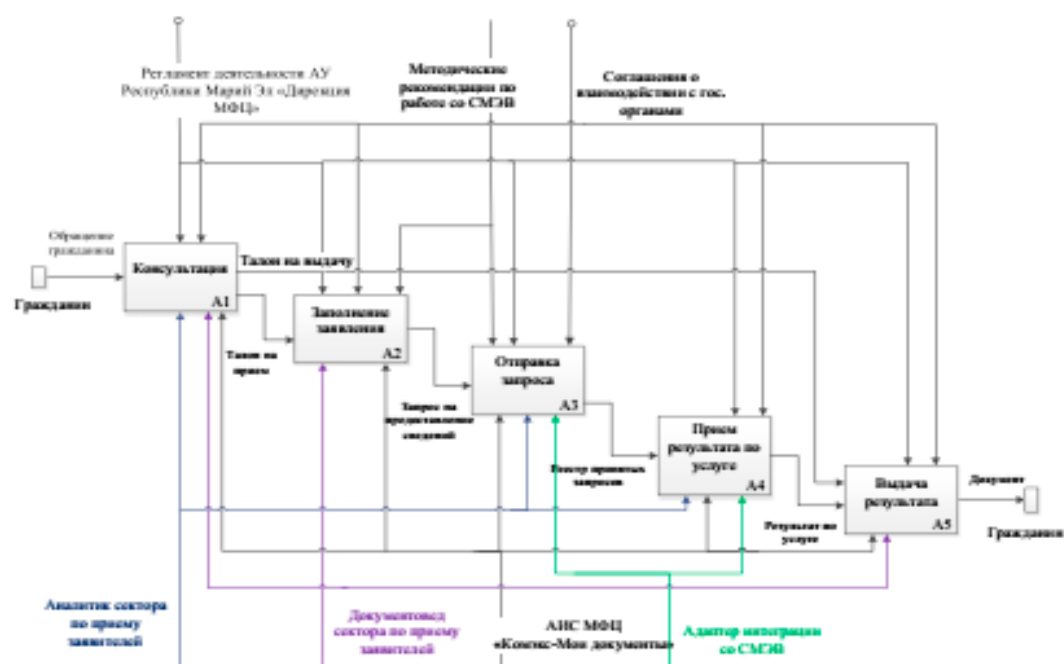


Рис. 6. Диаграмма декомпозиция процесса «Оказание услуги АУ РМЭ «Дирекция МФЦ» через СМЭВ»

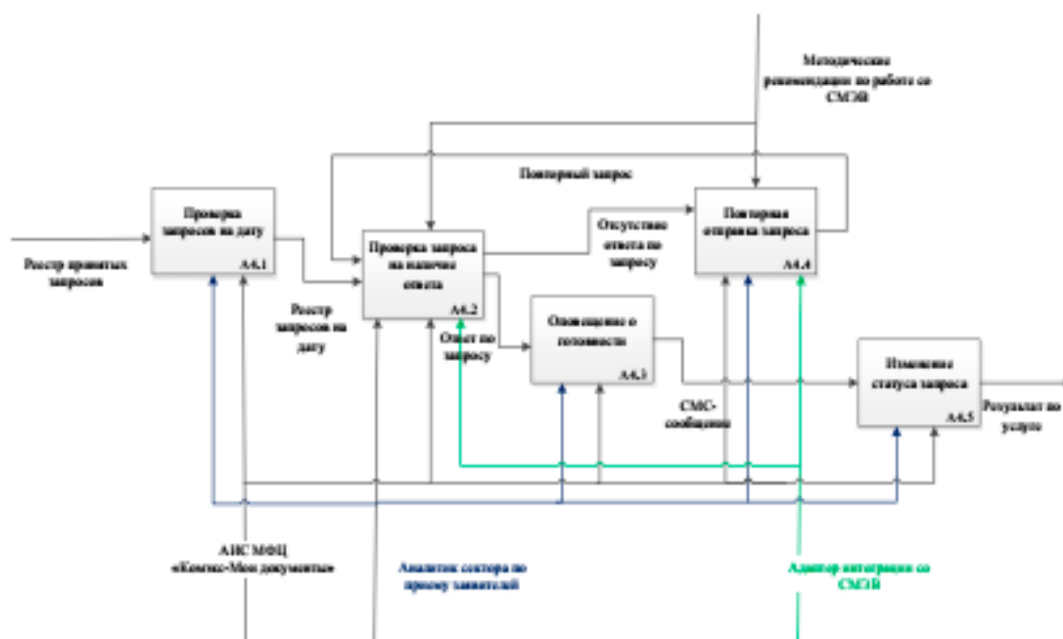


Рис. 7. Диаграмма декомпозиций процесса «Прием результата по услуге»

Выводы

Процесс приема результатов по услугам СМЭВ является очень времязатратным и трудозатратным, так как аналитику сектора по приему заявителей приходится ежедневно самостоятельно контролировать получение ответов на запросы в СМЭВ, при этом необходимо открывать каждый запрос и проверять в нем наличие результата. На проверку и оповещение одного дела уходит примерно 2 мин. Регламентные сроки оказания услуг СМЭВ составляют не менее одного дня, однако, ответы на запросы по данным услугам обычно приходят очень быстро, в некоторых случаях даже моментально. Запросов на услуг СМЭВ АУ РМЭ «Дирекция МФЦ» ежедневно получает сотни, поэтому аналитику отслеживать получение результатов по услугам СМЭВ в реальном времени не представляется возможным, в следствие чего СМС-сообщение заявителю зачастую приходит с опозданием. Во избежание этого, рассмотрев бизнес-процесс предоставления услуги АУ РМЭ «Дирекция МФЦ» через СМЭВ был сделан вывод о том, что необходима автоматизация процесса оповещения готовности электронных результатов, получаемых через систему межведомственного электронного взаимодействия.

Для оценки трудоемкости и сроков используем метод функциональных показателей. Преимущество этого метода заключается в том, что его можно применить на любой стадии создания программного продукта, однако, следует учитывать то, что результат основан на субъективных данных и косвенных измерениях со стороны пользователя, а не разработчика.

Оценка числа функциональных точек (ФТ) для программного продукта выводится на основе данных, которые определяются в результате анализа информационной области программного изделия и изучения особенностей его будущего функционирования.

Таким образом, в ходе анализа бизнес-процесса предоставления услуг СМЭВ в АУ РМЭ «Дирекция МФЦ» было выявлено узкое место на этапе приема результата аналитиком сектора по приему заявителей. Проверка и оповещение услуг СМЭВ занимает очень много времени, поэтому зачастую аналитик не справляется с поставленной задачей. Оповещение и обнаружение ошибок происходит с запозданием. Часто заявители просто не дождавшись СМС-оповещения о готовности результата

приходят за его получением, высказывают свое недовольство отсутствием СМС в случаях наличия результата или же вообще обнаруживают его неготовность, что означает пустую трату их времени. Во избежание таких ситуаций было принято решение разработки модуля

автоматического оповещения услуг СМЭВ для АИС «Комэкс – Мои документы». В ходе экономической оценки внедрения данного модуля было выявлено, что данное решение выгоднее базового варианта, как в плане стоимости, так и в плане трудовых затрат.

Библиографический список

1. ГОСТ ISO 9000 – 2011. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. Введ. 2013-01-01. [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200093424> 1 (дата обращения: 29.09.2021).
2. ГОСТ Р 50646 – 2012. Услуги населению. Термины и определения. Введ. 2014-01-01. [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200102288> (дата обращения: 29.09.2021).
3. Данилова С.Н. Управление сбалансированным развитием многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг: дис. ... канд. экон. наук. Санкт-Петербург, 2019. 152 с.
4. Костина С.Н., Банных Г.А., Воронина Л.И. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: учеб. пособие / под общ. ред. С.Н. Костиной. Екатеринбург: Изд-во Урал. университета, 2019. 123 с.
5. Президент РФ поручил перевести в электронный вид все массовые социально значимые государственные и муниципальные услуги. [Электронный ресурс]. URL: <https://d-russia.ru/prezident-rf-poruchil-perevesti-v-jelektronnyj-vid-vse-massovye-socialno-znachimye-gosudarstvennye-i-municipalnye-uslugi.html> (дата обращения: 29.09.2021).
6. Чуйков О.Е. Совершенствование деятельности МФЦ как условие повышения качества государственных и муниципальных услуг на региональном уровне // Россия: тенденции и перспективы развития. 2020. № 2 (15). [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovershenstvovanie-deyatelnosti-mfts-kak-uslovie-povysheniya-kachestva-gosudarstvennyh-i-munitsipalnyh-uslug-na-regionalnom-urovne> (дата обращения: 29.09.2021).