

*Проскорякова Н.С., Христич О.С., Зубарева Е.Г. Информационно-справочная модель МФЦ в ЮФО (аналитический обзор) // Академия педагогических идей «Новация». – 2018. – №5 (май). – АРТ 137-эл. – 0,3 п. л. – URL: <http://akademnova.ru/page/875548>*

**РУБРИКА: ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

УДК 004

**Проскорякова Наталья Сергеевна**, студент 4 курса  
факультета «Информатика и вычислительная техника»  
ФГБОУ Донской государственной технической университет  
Г.Ростов-на-Дону, Российская Федерация  
E-mail: [proskoryakovan@gmail.com](mailto:proskoryakovan@gmail.com)

**Христич Ольга Сергеевна**, студент 4 курса  
факультета «Информатика и вычислительная техника»  
ФГБОУ Донской государственной технической университет  
Ростов-на-Дону, Российская Федерация  
E-mail: [olgakhristitch@mail.ru](mailto:olgakhristitch@mail.ru)

**Зубарева Елена Геннадьевна**, ст.преподаватель  
кафедры «Информационные технологии»  
ФГБОУ «Донской государственной технической университет»  
Ростов-на-Дону, Российская Федерация  
E-mail: [E.zubareva2014@yandex.ru](mailto:E.zubareva2014@yandex.ru)

**ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНАЯ МОДЕЛЬ МФЦ В ЮФО**  
**(АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОБЗОР)**

*Аннотация:* В статье представлен информационно-аналитический обзор международного и регионального опыта предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного

окна». Проведен анализ показателей по созданию и развитию сети МФЦ за период с 2007 по 2017 гг. Рассмотрены проблемы и перспективы развития аналитическо-информационной сети МФЦ в ЮФО.

*Ключевые слова:* многофункциональный центр, модель, государство, электронное правительство, население, электронные услуги, область, регионы.

**Proskoryakova Natalia**

Student

DSTU

Rostov on Don, Russian Federation

proskoryakovan@gmail.com

**Khristich Olga**

Student

DSTU

Rostov on Don, Russian Federation

olgakhristitch@mail.ru

**Zubareva E.**

Senior Teacher, DSTU, Rostov-on-Don

E.zubareva2014@yandex.ru

## **THE REFERENCE DATA MODEL MFC SFD**

### **(ANALYTICAL REVIEW)**

*Summary:* The article presents an informational and analytical review of international and regional experience in the provision of public and municipal services on the principle of "one window". The analysis of indicators for the creation and development of the network of MFC for the period from 2007 to

2017. Problems and prospects of development of analytical and information network of MFC in SFD are considered.

*Keywords:* multifunctional centre, model, state, e-government, population, e-services, area, regions.

Совершенствование системы государственного управления связано с улучшением механизмов работы органов государственной власти. Построение эффективного государственного аппарата является одним из приоритетных направлений деятельности Правительства Российской Федерации. В 2017 году была утверждена программа "Цифровая экономика Российской Федерации" [1]. В данной программе определены цели, задачи, направления и сроки реализации основных мер государственной политики по созданию необходимых условий для развития в России цифровой экономики. Данные в цифровом виде являются ключевым фактором производства во всех сферах социально-экономической деятельности.

Мировой опыт показывает, что одним из способов упрощения процедур получения государственных услуг является создание центров предоставления услуг по принципу «одного окна» [6]. Многофункциональные центры зарекомендовали себя как успешная модель взаимодействия государства и граждан при предоставлении государственных (муниципальных) услуг в ряде зарубежных государств, таких как Германия, Канада, Бразилия, Португалия, Индия, Греция и др. [5]. Применяемые технологии и опыт позволяют достаточно быстро осуществить переход от «бумажного» бюрократического производства к «сервисному» государству.

В России в качестве такой модели взаимодействия государства и граждан выступает многофункциональный центр, позволяющий в режиме «онлайн» получить все доступные на сегодня услуги «онлайн» быстро, в удобное вам время.

Целью данного исследования является проведение информационно-аналитический обзор функционирования МФЦ в ЮФО и РФ в целом.

В результате проведенных исследований было выявлено, что 82% россиян, обратившихся в многофункциональные центры, отмечают, что МФЦ помогают экономить время, 53% уверены, что они экономят 10-12 ч., в зависимости от решаемого вопроса, 29% - 2-3 часа. Услугами МФЦ регулярно пользуются — 47% респондентов, 36% -знают о существовании данной услуги, 17%-узнали впервые в результате участия в онлайн-анкетировании[2].

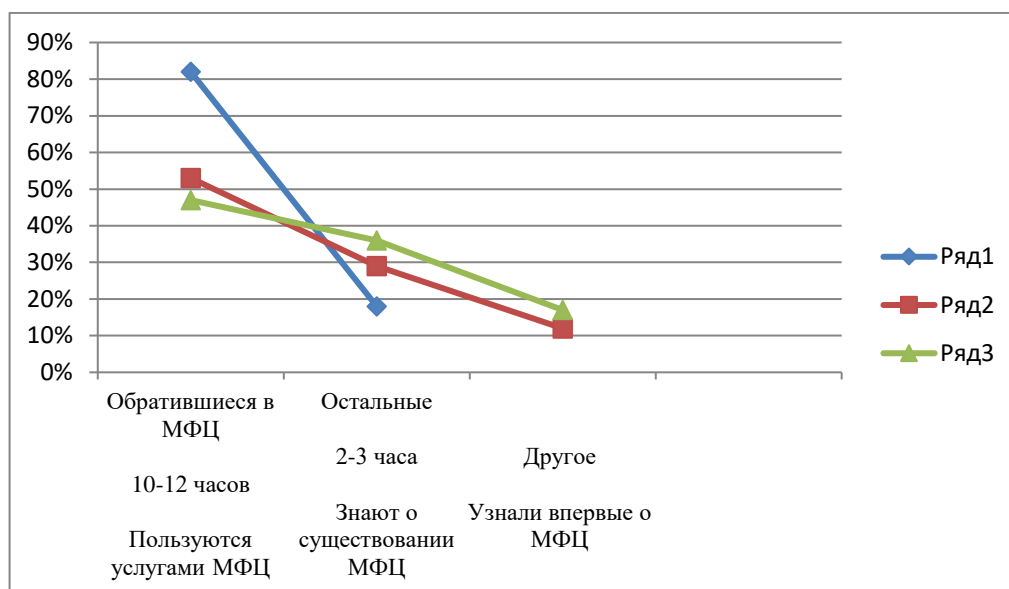


Рис.1 – Результаты опроса респондентов

Проанализированы результаты онлайн – анкетирования можно сделать вывод, что наиболее активно данной опцией пользуются студенты Вузов (41%), из них женщины составляют (40%), также наибольшую активность проявляют жители столиц и крупных городов, что составляет соответственно 54 и 42.

По данным опроса россиян, проводимого Всероссийским центром изучения общественного мнения (ВЦИОМ) в 2018 году, можно сделать вывод, что 47% респондентов знают о существовании МФЦ в своем населенном пункте, из них 25% - знакомы с функционалом МФЦ, а 22% - информированы о наличии МФЦ в регионе. У жителей столиц и крупных городов уровень информированности значительно выше и составляет соответственно 69% и 59%. Опрос проводился среди 1,6 тысячи человек в 46 регионах России. Статистическая погрешность не превышает 3,5% [4].

В рамках реализации программы «Цифровое общество» на начало 2018 г. на территории РФ функционируют 1273 МФЦ, в которых зарегистрировано свыше 18 тыс. пользователей [3].

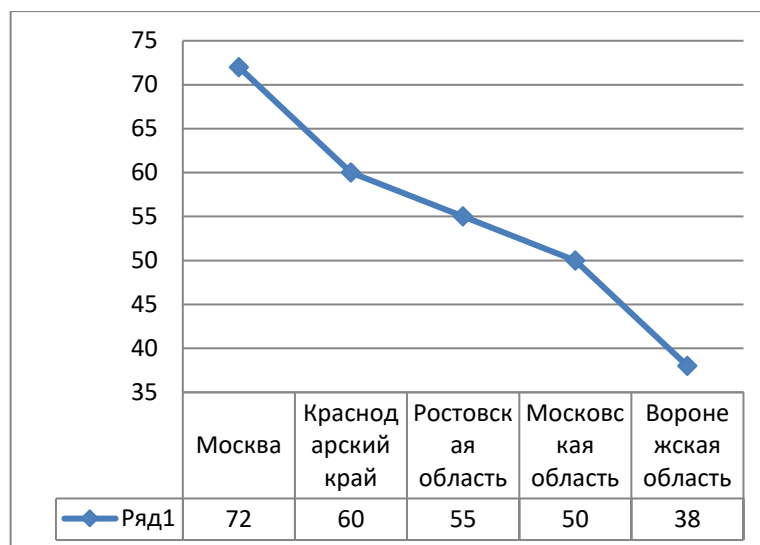


Рис.2

В рамках проводимого исследования был проведен сравнительный анализ работы сайтов МФЦ в разных регионах РФ и выявлены критерии удобства сайта для пользователей, так как, не смотря на все удобства получения услуг не выходя из дома, пользователи сталкиваются со сложностями пользовательского интерфейса. В качестве оценки использовалась 5-ти балльная шкала и основные критерии. Результаты проведенного анализа представлены в таблице 1.

Таблица 1.

Критерии оценки МФЦ	Липецкая обл. <a href="https://umfc48.ru">https://umfc48.ru</a>	Ростовская обл. <a href="http://www.mfc61.ru">http://www.mfc61.ru</a>	Костромская обл. <a href="http://mfc44.ru">http://mfc44.ru</a>
Скорость загрузки сайта	4	4	4
Полнота текстового описания	4	4	4
Степень дружелюбности интерфейса	4	5	3
Графическое и мультимедийное описание	4	5	4
Удобство системы регистрации	3	5	4
Наличие мобильного приложения для IOS и Android	3	5	1
Полнота онлайн-помощи	1	1	1

По результатам информационного – аналитического обзора сайтов МФЦ регионов, можно сделать вывод, что наиболее дружелюбным интерфейсом обладает сайт МФЦ Ростовской области, так как поддерживает мобильную версию, содержит интерактивную карту, что является приоритетным для современного пользователя.

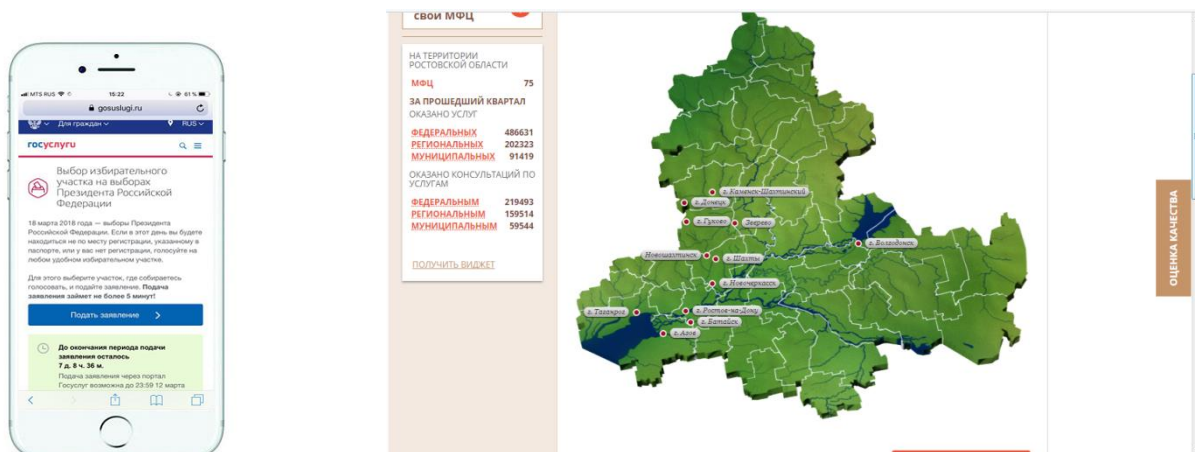


Рис.3 - Мобильное приложение и интерактивная карта Ростовской области.

В ходе проводимого исследования был проведен онлайн – опрос среди студентов целевой аудиторией 18-25 лет.

Рассмотрим результаты выборки ответов респондентов:

– «Время ожидания при обращении в МФЦ за получением услуг?».

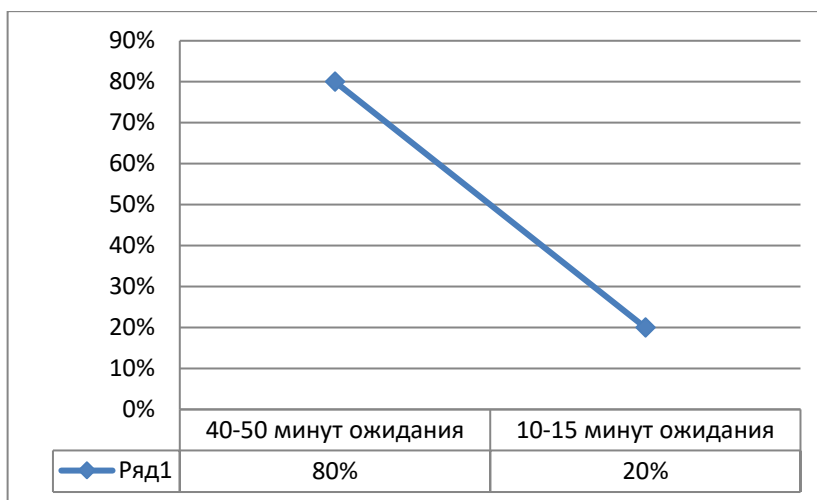


Рис.4

– «Наиболее востребованные услуги»

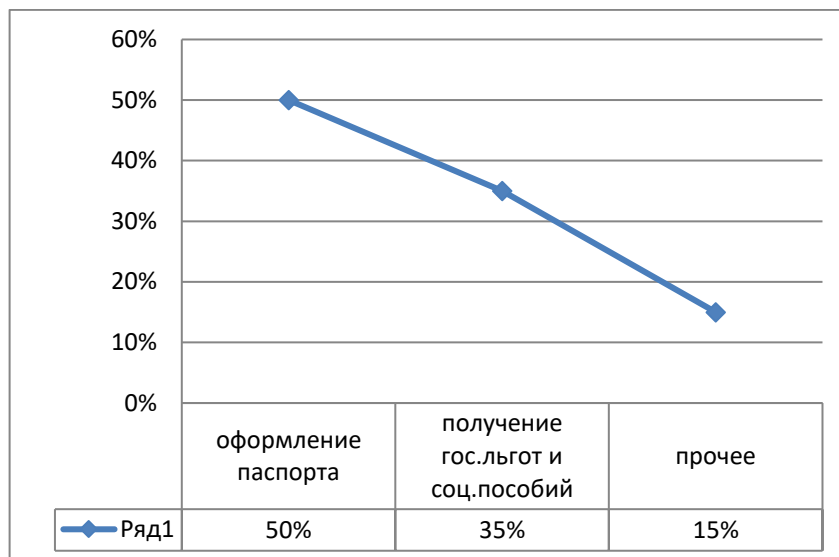


Рис.5

– «Оценка качества услуг, предоставляемых МФЦ»

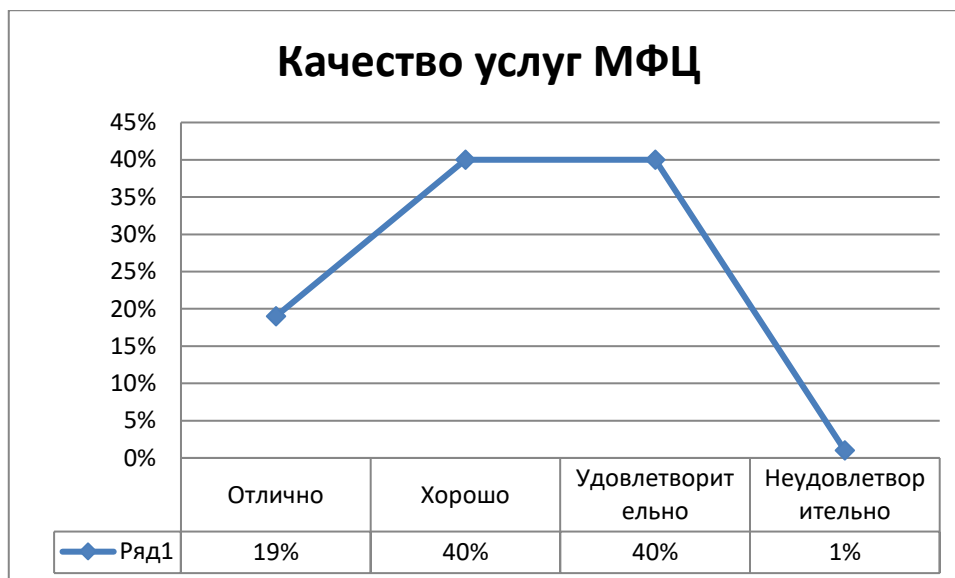


Рис.6 – Показатель качества услуг МФЦ



## Всероссийское СМИ

### «Академия педагогических идей «НОВАЦИЯ»

Свидетельство о регистрации ЭЛ №ФС 77-62011 от 05.06.2015 г.

(выдано Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций)

Сайт: [akademnova.ru](http://akademnova.ru)

e-mail: [akademnova@mail.ru](mailto:akademnova@mail.ru)

Проведем мониторинг создания МФЦ на территории ЮФО в период с 2007 г. по 2017 г.

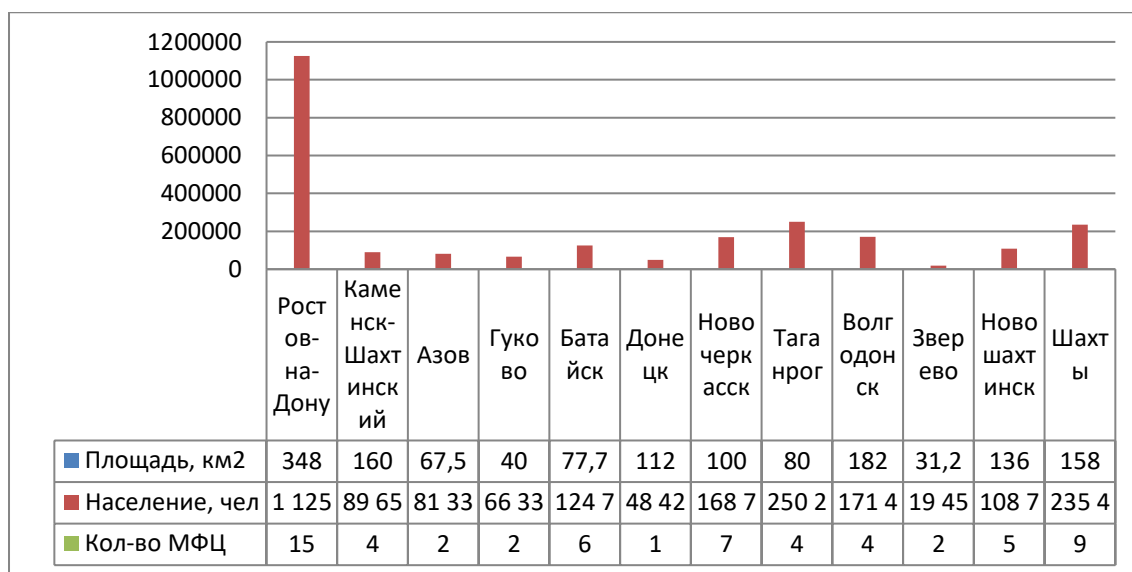


Рис.7 – Динамика развития МФЦ на территории ЮФО

По результатам проведенного мониторинга можно сделать вывод, что наибольшее количество многофункциональных центров расположено в г. Ростове–на–Дону.

Проведем сравнительный анализ динамики развития сети МФЦ в ЮФО и РФ в период с 2007 г. по 2017 г.

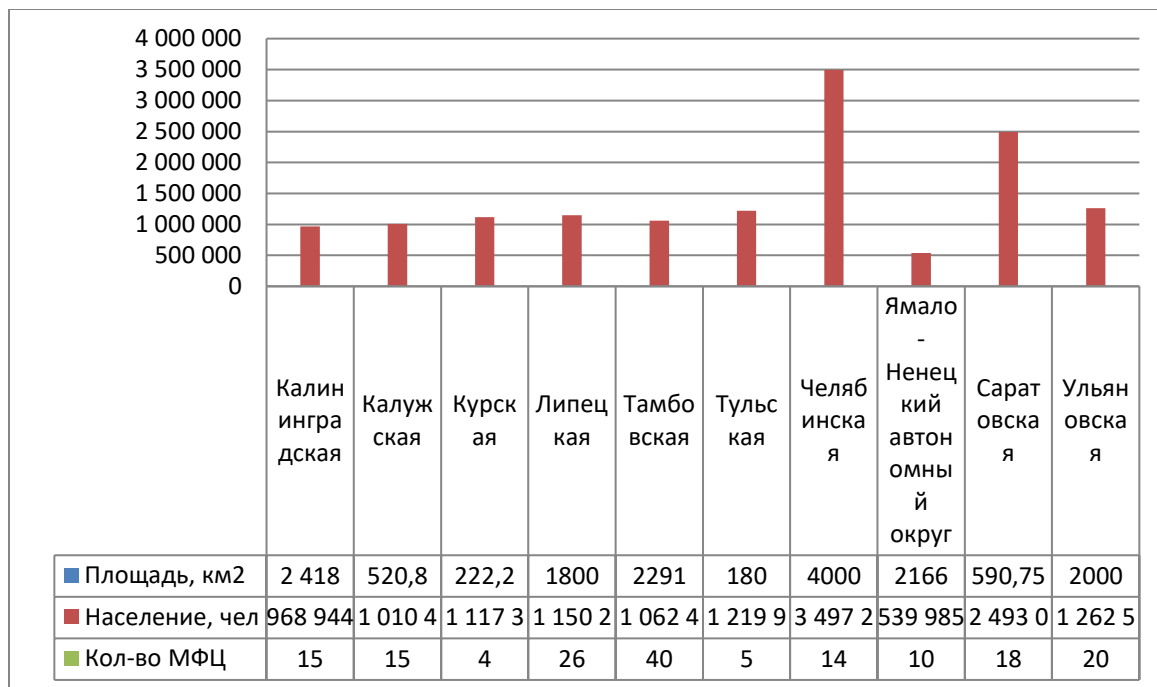


Рис.8 – Сравнительная динамика развития МФЦ

По результатам сравнительного анализа сайтов МФЦ наиболее успешное развитие МФЦ наблюдается в ЮФО.

В рамках проведенного исследования был проанализирован международный и отечественный опыт предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». По результатам анализа, можно сделать вывод об очевидной успешности мероприятий по повышению качества и доступности услуг, предоставляемых населению. При этом наиболее эффективной является трехканальная модель, которая заменит множество сложившихся разнообразных способов взаимодействия органов власти с населением.

**Список использованной литературы:**

1. Зубарева Е. Г., Бабенкова Е. О. Многофункциональные центры как модель сетевого партнерства предоставления государственных и муниципальных услуг (на примере ЮФО 2010–2016 гг.) // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2017. – Т. 39. – С. 4206–4210. – URL: <http://e-koncept.ru/2017/971168.htm>.
2. Зубарева Е. Г., Гулюта О. В. Роль справочно-поисковых систем в профессиональной деятельности: сравнительный анализ // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – Т. 17. – С. 67–71. – URL: <http://e-koncept.ru/2016/46177.htm>.
3. Зубарева Е. Г., Серпенинова О. О. Визуальное моделирование информационно-навигационной системы «ТИНС-INFO // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – Т. 17. – С. 79–83. – URL: <http://e-koncept.ru/2016/46180.htm>.
4. Зубарева С.С. Integrated safety problems of Y generation in black sea region//Научный альманах стран Причерноморья. 2016. № 4 (8). С. 15 -20.
5. Мухин С.Г., Скудина А.А., Зубарева Е.Г. Модернизация транспортно-логистического процесса грузовых перевозок в региональных компаниях//Инженерный вестник Дона. 2017. Т. 47. № 4 (47). С. 73
6. Zubareva S.S., Zubareva E.G. Russian millennials in modern consumer society: recent trends, perspectives and future prospects//Modern European Researches. 2017. № 2. С. 160 -167.

*Дата поступления в редакцию: 21.05.2018 г.*

*Опубликовано: 26.05.2018 г.*

*© Академия педагогических идей «Новация», электронный журнал, 2018*

*© Проскорякова Н.С., Христич О.С., Зубарева Е.Г., 2018*