

Жовнир Анна Игоревна, Студентка, Тульский филиал
Финансовый университет при правительстве Российской Федерации
Zhovnir Anna Igorevna, Tula Branch
Financial University under the Government of the Russian Federation

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА БАЗЕ МФЦ:
АНАЛИЗ КАДРОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
IMPROVING THE DELIVERY OF STATE AND MUNICIPAL SERVICES
BASED ON THE MFC: ANALYSIS OF STAFFING**

Аннотация. В статье анализируется состояние рынка труда в системе МФЦ, выявляются ключевые кадровые проблемы и предлагаются пути их решения. Особое внимание уделяется вопросам текучести кадров, профессиональной подготовки и мотивации персонала.

Abstract. The article analyzes the state of the labor market within the MFC system, identifies key personnel issues, and proposes ways to address them. Special attention is paid to issues related to staff turnover, professional training, and staff motivation.

Ключевые слова: Государственные и муниципальные услуги, МФЦ, рынок труда, кадровое обеспечение, профессиональная подготовка, мотивация персонала.

Keywords: State and municipal services, MFC, labor market, staffing, professional training, staff motivation.

Совершенствование системы предоставления государственных и муниципальных услуг – неотъемлемая часть стратегии развития России как социального государства. Многофункциональные центры (мфц), работающие по принципу «одного окна», играют ключевую роль в реформировании государственного управления. Однако эффективность их работы напрямую зависит от состояния рынка труда и кадрового обеспечения [2].

Развитие МФЦ началось в 2005 году с принятия Распоряжения Правительства РФ № 1789-р «О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006–2010 гг.». Правовой статус МФЦ был закреплён Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Сегодня система МФЦ – это разветвлённая сеть: более 12 600 подразделений с 51 000 окон обслуживания. Однако рост объёма услуг обострил кадровые проблемы.

Анализ работы МФЦ выявляет три ключевые проблемы кадрового обеспечения:

Высокая текучесть кадров

Причины:

- относительно низкая заработная плата по сравнению с частным сектором;
- высокая эмоциональная нагрузка и стресс из-за взаимодействия с гражданами;
- большая ответственность за правильность оформления документов;
- отсутствие чётких перспектив карьерного роста.

Последствия:

- постоянные затраты на поиск и адаптацию новых сотрудников;
- снижение качества обслуживания из-за недостатка опыта у новых специалистов;
- увеличение нагрузки на оставшихся сотрудников.

Недостаточная профессиональная подготовка

Проблемы обучения:

- нехватка времени на повышение квалификации из-за высокой загруженности;
- быстрое обновление регламентов и требований к документации;
- освоение новых услуг требует постоянного обучения;
- формальный подход к обучению без практической отработки навыков.



Результат: ошибки в приёме документов, замедление процесса обслуживания граждан.

Дефицит квалифицированных специалистов

молодые специалисты редко выбирают работу в МФЦ из-за:

- невысокой оплаты труда;
- отсутствия привлекательных социальных гарантий;
- стереотипа «бюрократической работы» без перспектив.

Пути решения кадровых проблем

Совершенствование системы оплаты труда:

- внедрение дифференцированной системы оплаты с учётом нагрузки и сложности услуг;

- введение стимулирующих выплат за качество работы и отсутствие ошибок;
- предоставление социальных гарантий (ДМС, льготное кредитование).

Развитие системы профессиональной подготовки:

- создание корпоративных учебных центров при крупных МФЦ;

- разработка модульных программ обучения с возможностью дистанционного изучения;

- регулярное проведение тренингов по работе с новыми услугами и регламентами;
- наставничество для новых сотрудников.

Оптимизация рабочих процессов:

- автоматизация рутинных операций (проверка данных, формирование запросов);
- внедрение CRM-систем для учёта обращений и контроля сроков;
- стандартизация процедур приёма и обработки документов.

Мотивация и карьерный рост:

- чёткие карьерные треки внутри системы МФЦ;
- ротация сотрудников между подразделениями для расширения компетенций;
- публичное признание достижений лучших специалистов.

Улучшение условий труда:

- эргономичное обустройство рабочих мест;
- гибкий график для отдельных категорий сотрудников;
- психологическая поддержка и профилактика выгорания.

Перспективы развития кадрового потенциала МФЦ

В будущем развитие кадрового потенциала МФЦ должно идти по пути:

- интеграции с образовательными учреждениями для подготовки специалистов;
- внедрения геймификации в процесс обучения;
- использования технологий искусственного интеллекта для поддержки сотрудников (чат-боты для консультаций, автоматизированная проверка документов);
- создания единой базы лучших практик работы с персоналом.

Кадровое обеспечение – ключевой фактор эффективности МФЦ. Решение проблем текучести кадров, недостаточной подготовки и низкой мотивации требует комплексного подхода: от повышения заработной платы до внедрения современных методов обучения и автоматизации рутинных процессов. Инвестиции в персонал МФЦ окупятся повышением качества госуслуг, сокращением сроков их предоставления и ростом доверия граждан к государственным институтам.

Список литературы:

1. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс]: федер.закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (в действующей редакции). <http://www.consultant.ru>.
2. Гулян, Г. К. Практика предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления [Электронный ресурс] // Научно-методический электронный журнал «Концепт». 2019. elibrary.ru.



3. Зенин, С. С. Правовые формы оказания государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] // Государственная власть и местное самоуправление. 2019. № 7. elibrary.ru.

4. Шашкин, А.А. Система комплексной оценки эффективности деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] // Молодой ученый. – 2018. №21. cyberleninka.ru.

5. Щавлева, С.С. История создания и перспективы развития МФЦ [Электронный ресурс] // Государственное и муниципальное управление в XXI веке: теория, методология, практика. 2018. № 8. elibrary.ru

