by introducing innovations, improving the equipment and technologies used, as well as increase labor productivity, increase the attractiveness of the territory for investors, which will have a positive impact on the socio-economic development of the region.

Keywords: *single-industry towns, city-forming enterprises, industrial production, intensification, economic sustainability, municipalities.*

References

1. Al'brekht O.A. Monogorod: priznaki, podhody i klassifikacii // Istoricheskaya urbanistika: proshloe i nastoyashchee goroda. Sbornik nauchnyh statej Vserossijskoj konferencii s mezhduna-rodnym uchastiem. Izdatel'stvo: OOO «Kurganskij Dom pechati», SurGU, 2015. P. 130 – 142.
2. Starkova YU.A. Usloviya formirovaniya TOSER na baze promyshlennyh monogorodov (na primere goroda Gukovo Rostovskoj oblasti) // Nauka. Promyshlennost'. Oborona: trudy XIX Vserossijskoj nauchno-tekhnicheskoj konferencii: v 4 t. / kollektiv avtorov; pod redakciej S.D. Salenko. – Novosibirsk: Izd-vo NGTU, 2018. Tom 4.
3. Ekonomicheskij slovar'. Otvetstvennyj redaktor – doktor ekonomicheskih nauk, professor, akademik RAEN A.I. Arhipov. 2-e izdanie. M.: Prospekt, 2016. 672 p.
4. Neshitoj A.S. Ocenka promyshlennogo potenciala Rossii i urovnya ego ispol'zovaniya // Biznes i banki. 2017. № 12. P. 14 – 34.

УДК 332 DOI: 10.22394/2079-1690-2020-1-4-296-301

СЕРВИСНАЯ ОРИЕНТАЦИЯ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ (МФЦ) В ЭПОХУ СОЦИАЛЬНОГО ДИСТАНЦИРОВАНИЯ (О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПУБЛИЧНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ПАНДЕМИИ COVID-19)

Туманян Гарник Вагинакович магистрант, Национальный исследовательский Томский государственный университет (634029, Россия, г. Томск, ул. Советская, 59). E-mail: tumangar@mail.ru

Аннотация

В данной статье рассматривается влияние пандемии COVID-19 на предоставление публичных государственных услуг многофункциональными центрами (МФЦ). В рамках исследования были проанализированы меры предосторожности и недопущения распространения коронавирусной инфекции, введенные на территориях многофункциональных центров. Был проведен опрос граждан, получающих услуги в МФЦ, с целью выяснить уровень изменений в сервисной ориентации многофункциональных центров с начала пандемии и введения мер предосторожности. Результатами исследования стали данные о высоком уровне работы, проделанной администрацией МФЦ с целью поддержания сервисной ориентации и уровня удовлетворенности граждан.

Ключевые слова: *пандемия, публичное управление, менеджмент, многофункциональный центр, коронавирус, сервис.*

Публичные государственные услуги являются базисом современного государственного управления [1, с. 301]. И качество их предоставления напрямую влияет на уровень удовлетворённости граждан деятельностью государственных структур [2, С. 30]. Пандемия COVID-19 с учётом развитой и стремительно развивающейся в XXI веке, внутригосударственной и межгосударственной коммуникации, стала уникальным явлением, которое смогло за короткое время поразить все континенты [3, с. 193].

Столкнувшись с пандемией COVID-19, логично, что органы власти, предоставляющие публичные услуги своим гражданам, не были готовы к столкновению с рядом проблем, вызванных отсутствием практики работы в подобных условиях. Остановка деятельности органов власти по предоставлению публичных услуг может привести к многочисленным нежелательным последствиям в виде: экономических, репутационных и иных потерь со стороны, как получателей услуг, так и государства, предоставляющего их.

С началом пандемии одни органы государственной и муниципальной власти прекратили приёмы граждан и вели свою деятельность дистанционно, а другие пытались создать регламентацию для безопасного контактирования с гражданами. Международная практика же переносила большинство процессов по предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронный формат взаимодействия [4]. К немногочисленным организациям, которые оперативно

отреагировали на сложную эпидемиологическую обстановку и создали все возможные условия для безопасного предоставления гражданам публичных услуг относятся многофункциональные центры (МФЦ). В ситуации с коронавирусной инфекцией, можно говорить, что именно ранее реагирование и решительные действия органов власти способны эффективно сработать в борьбе с распространением и последствиями эпидемии [5, с. 133]. В сложившейся ситуации, большое бремя в виде необходимости качественного предоставления публичных государственных услуг ложится на МФЦ. Которые строят свою деятельность в соответствии с принципами сервисной ориентации, следовательно, они уделяют особое внимание формированию высокого уровня удовлетворенности граждан качеством государственных услуг [6, с. 100].

Несмотря на все вводимые меры предосторожности и строгую регламентацию деятельности многофункциональных центров, все же сохраняется вероятность заражения коронавирусной инфекцией в ходе получения, либо предоставления публичной услуги. Для детального исследования влияния коронавирусной инфекции на деятельность Многофункциональных центров, нами были исследованы новые правила приёма посетителей МФЦ города Томска, был проведено опрос посетителей одного из Томских МФЦ.

Деятельность Многофункциональных центров регламентируется Федеральным законодательством и нормативно-правовыми актами регионов. В связи со сложной эпидемиологической обстановкой МФЦ было разрешено на период распространения коронавирусной инфекции, самим определять особенности предоставления государственных и муниципальных услуг. Что в свою очередь, предполагает: ограничение количества функционирующих окон МФЦ, дистанционную работу с заявителями, временное сокращение перечня доступных услуг. Решения будут приниматься исходя из эпидемиологической обстановки и с одобрения региональных властей[1].

Принятые в Российской Федерации меры по профилактике завоза вируса, безусловно, важны. Вместе с тем они не могут полностью предотвратить случаи заноса вируса инфицированными людьми во время инкубационного периода, или имеющими стёртые и инаппарантные формы заболевания [7]. Можно отметить, что на территории Российской Федерации довольно оперативно и эффективно были разработаны и введены ограничительные меры, которые отчасти считаются довольно жёсткими, но действенными [8, с. 344]. Данные меры могут оправдать лишь высокий уровень смертности и тяжёлые осложнения, вызванные вирусом [9].

Меры, предпринимаемые МФЦ для обеспечения безопасности граждан, нельзя назвать беспрецедентными, они поддерживают минимальные требования безопасности, рекомендованные Всемирной организацией здравоохранения. Но, несмотря на это, в Российской Федерации были зарегистрированы случаи заражения граждан на территориях МФЦ[2], вплоть до возникновения очага распространения коронавирусной инфекции в городе Сургут[3]. Что может быть вызвано не ошибками со стороны администраций МФЦ, а особенностями протекания вируса и его частым инаппарантным протеканием[4].

Опрос граждан, проведенный нами в ходе данного исследования, подтвердил заявления властей о поддержании сотрудниками МФЦ надлежащих условий предоставления публичных услуг и мер по недопущению распространения коронавирусной инфекции. Что-же было сделано для обеспечения безопасности граждан и в тоже время для обеспечения непрерывности предоставления качественных публичных услуг? Для ответа на данный вопрос необходимо разобрать новые правила предоставления гражданам публичных услуг в МФЦ города Томск.

В связи с принятием мер по предупреждению распространения коронавирусной инфекции и с целью исключения скопления большого количества людей в залах многофункциональных центров Томской области с 13 апреля 2020 года прием и выдача готовых документов в отделах МФЦ осуществляется только по предварительной записи. Подобная мера довольно действенна и предотвращает скопления граждан в залах МФЦ и зонах ожидания. Кроме того, граждан предупреждают о необходимости прибытия в отделение МФЦ не ранее, чем за 5 минут до назначенного времени предоставления публичной услуги.

Зоны ожидания граждан также претерпели изменения и обустроены в соответствии с нормами социального дистанцирования. Как посетители, так и сотрудники соблюдают обязательный масочный режим. После приёма граждан, окна посещения дезинфицируются. Введён ежедневный

[1] МФЦ получили право определять правила приема граждан на фоне COVID-19 https://www.interfax.ru/russia/712999
[2] В Саратовской области один из МФЦ открыли после карантина по COVID-19 https://sitv.ru/arhiv/news/surgutskij-mfcz-novyj-ochag-rasprostraneniya-covid-19/
[3] Сургутский МФЦ - новый очаг распространения COVID-19 https://ria.ru/20200702/1573811258.html
[4] Novel Coronavirus (2019-nCoV) situation reports (WHO). Available at: https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/situation-reports

перерыв для проведения санитарной обработки помещений с 14:00 до 15:00. В связи с перегруженностью телефонных линий, имеющихся в распоряжении Томского МФЦ, также было принято решение о введении в эксплуатацию дополнительной горячей линии для обращений граждан.

К немногочисленным отрицательным нововведениям Томского МФЦ, можно отнести временную отмену выездов сотрудников к месту жительства граждан с ограниченными возможностями здоровья с целью предоставления публичных услуг. Что ставит подобных граждан в более уязвимое положение и сложную ситуацию. С одной стороны, они могут нести разного рода потери, описанные в начале статьи или подвергнуться санкциям по причине неполучения публичной услуги (оформление документов, разрешений и т.д.). С другой стороны, категория граждан с ОВЗ, является довольно уязвимой перед коронавирусной инфекцией и входит в группы риска, и неразумно подвергать их дополнительной опасности в виде посещений офиса МФЦ. Данная проблематика также изучается в исследованиях зарубежных авторов, которые отмечают, что для граждан с ОВЗ, возникло большое количество сложностей вследствие введения ограничительных мер органами власти [10, с. 1007].

Рассмотрев ограничительные меры, предлагаемые Многофункциональными центрами, важно узнать отношение граждан к происходящим изменениям, выявить уровень их комфорта и чувства безопасности. Что поможет нам сформировать целостное представление о сервисной ориентации МФЦ в период распространения коронавирусной инфекции. Для достижения поставленной цели, нами был проведён опрос граждан. В опросе приняло участие 100 человек, получивших публичные услуги в отделениях МФЦ города Томск, в период с 15.04.2020г. по 15.07.2020г. Важным аспектом для выборки был отбор тех граждан, которые получали публичные услуги как в указанный период, так и до распространения коронавирусной инфекции и введения ограничительных мер, что аргументировано способностью данных граждан сравнивать процессы получения публичной услуги в разные периоды времени и в различных условиях. Ниже представлены результаты исследования.



Диаграмма 1

На диаграмме 1 показано, что большинство граждан (59%) считает ограничительные меры, предпринятые администрацией МФЦ, полностью соответствующими эпидемиологической ситуации в области. Второй по величине группой среди опрошенных оказались граждане, утверждающие, что ограничительные меры чрезмерно жесткие (29%). Небольшая доля граждан (12%), выступает за ужесточение ограничительных мер на территории МФЦ. Полученные данные говорят о высоком уровне подготовки многофункциональных центров к приёму посетителей. Большинство граждан либо поддерживает предпринятые меры, либо требует их ужесточения, лишь около трети граждан недовольны жёсткостью действий, предпринятых изучаемой организацией. Полученные данные частично совпадают с апрельским исследованием Gallup International, утверждающим, что: «треть россиян считают чрезмерными ограничения в связи с коронавирусом»[1].

На диаграмме 2 показано, что абсолютное большинство респондентов, считает, что заразиться коронавирусной инфекцией на территории МФЦ маловероятно. Самой большой группой являются граждане ответившие, что – чувствуют себя скорее в безопасности, чем нет (73%). На втором месте расположились респонденты, считающие, что находятся в абсолютной безопасности (19%). На третьем месте по количеству респондентов оказался ответ – скорее нет, чем да (5%). Меньшинство респондентов считает, что нахождение в МФЦ не безопасно (3%).

[1] Треть россиян считают чрезмерными ограничения в связи с коронавирусом https://www.rbc.ru/society/29/04/2020/5ea863599a794749aa07be3f



Диаграмма 2

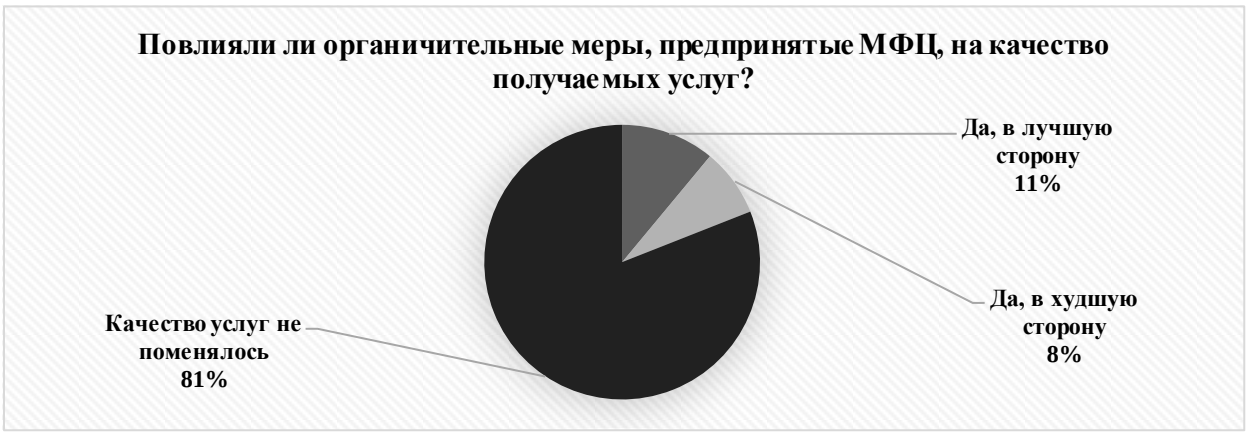


Диаграмма 3

На диаграмме 3 показано, что абсолютное большинство опрошенных граждан считает, что качество предоставляемых услуг не поменялось (81%). Практически одинаковое количество опрошенных граждан заметили изменения в качестве предоставления публичных услуг: изменения в лучшую сторону (11%), изменения в худшую сторону (8%).

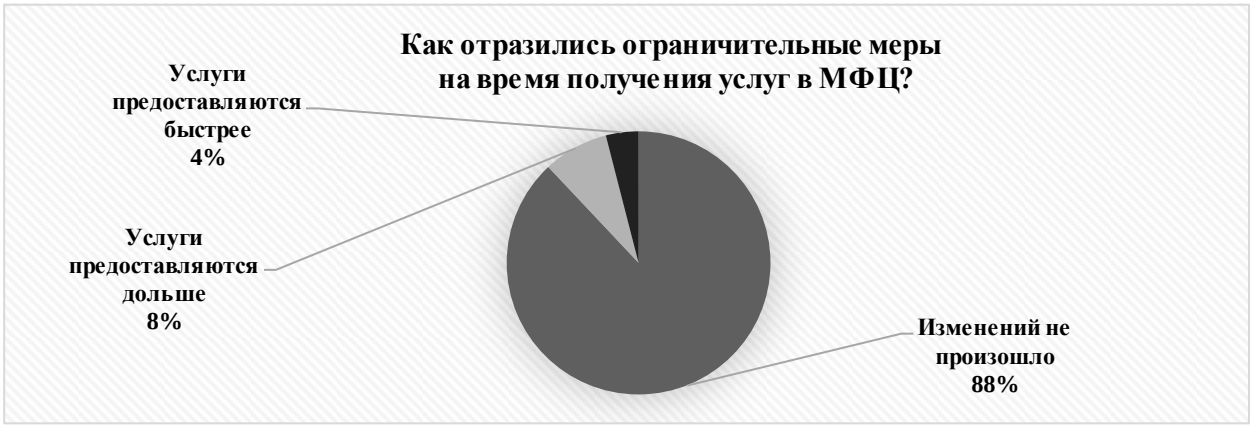


Диаграмма 4

На диаграмме 4 показано, что большинство граждан, принявших участие в опросе, не заметили каких-либо изменений длительности предоставления публичных услуг (88%). Незначительное количество опрошенных граждан, заметило, что услуги стали предоставляться дольше, чем обычно (8%), меньше всего респондентов отметило, что услуги стали предоставляться быстрее (4%).

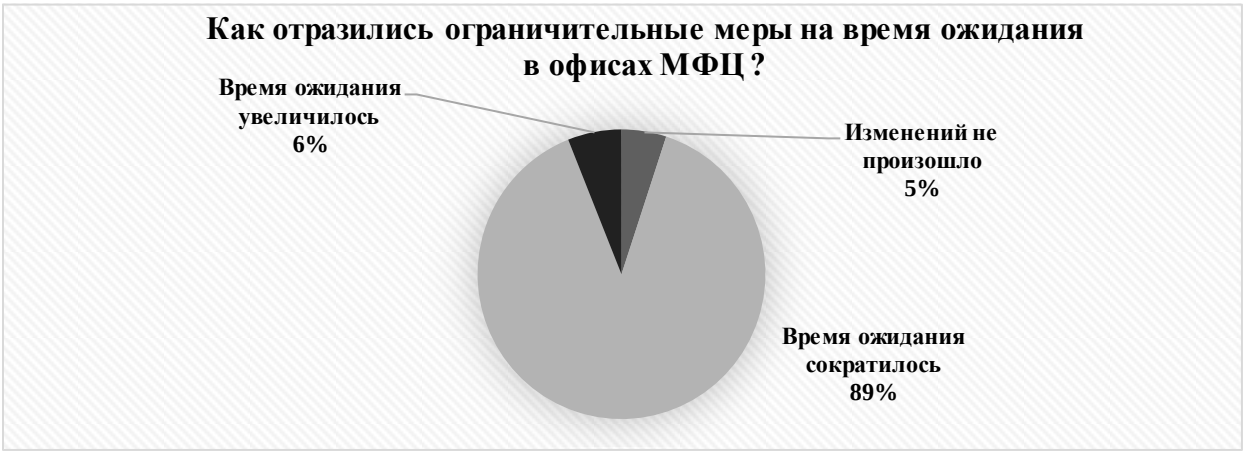


Диаграмма 5

На диаграмме 5 показано, что большинство опрошенных граждан отметили, что время ожидания в отделениях МФЦ сократилось (89%). Что логично, благодаря рекомендациям озвучиваемым гражданам, сотрудниками МФЦ (приходить в отделение МФЦ не ранее, чем за 5 минут до времени записи), а также системы предварительной записи граждан для получения услуги. Однако небольшое количество опрошенных граждан указало на увеличение времени ожидания (6%). Наименее популярным оказалось мнение, что изменений со временем ожидания не произошло (5%).

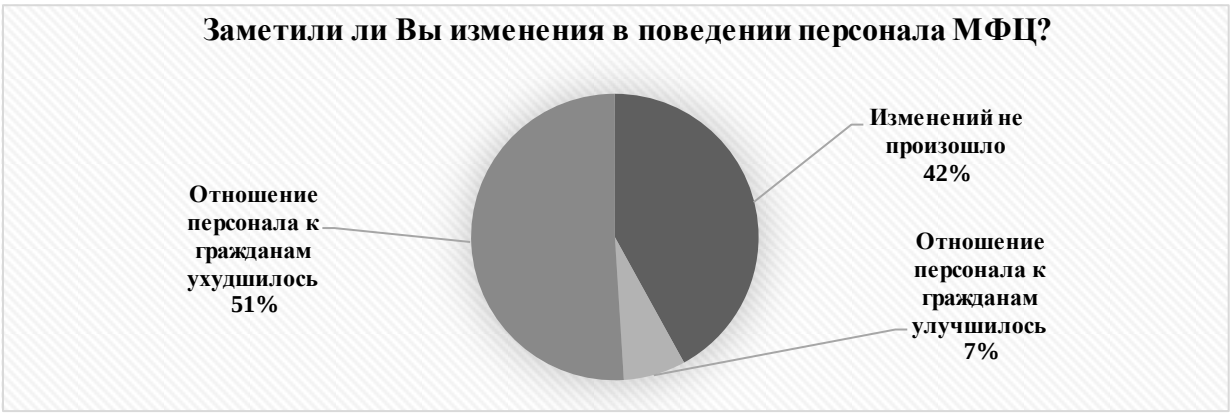


Диаграмма 6

На диаграмме 6 показано изменение отношения персонала МФЦ к гражданам. Мы можем заметить, что большинство граждан отметили ухудшение отношения персонала (51%), что объясняется повышением утомляемости персонала, увеличением проделываемой работы и неизменностью размера оплаты труда. Немалая часть опрошенных граждан считает, что никаких изменений не произошло (42%). Третьим по популярности стало утверждение об улучшении отношения персонала к гражданам (7%).

Анализируя итоги опроса граждан, можно прийти к выводу, что отделения МФЦ справились со сложностями, вызванными распространением коронавирусной инфекции. Граждане считают оправданными введение ограничительных мер на территориях МФЦ, они также указывают на их соответствие эпидемиологической обстановке на территории Томской области. Абсолютное большинство опрошенных граждан чувствует себя в безопасности на территориях МФЦ (92%). Граждане указывают на неизменность качества предоставляемых услуг (81%), кроме того, не изменилось по мнению респондентов, и время получения публичной услуги (88%). Респонденты также отмечают сокращение времени ожидания в офисах МФЦ (89%). Единственным отрицательным явлением, выявленным в ходе исследования, является ухудшение отношения сотрудников МФЦ к гражданам (51%). Последнее, можно назвать оплошностью администрации МФЦ, которая выстроила свою деятельность с ориентацией на безопасность и комфорт посетителей, но пренебрегла интересами сотрудников. В данном случае, персонал МФЦ начал работать в более сложных условиях, увеличилось количество его обязанностей, и появился высокий риск заражения коронавирусной инфекцией. Одновременно, не было сокращено количество рабочих дней, либо часов. Также не увеличилась заработная плата сотрудников. Всё это, в дальнейшем непроизвольно отразилось на отношении сотрудников МФЦ к посетителям, тем самым подрывая уровень сервисной ориентации организации.

Литература

1. *Груднов Д.В.* Электронные партисипативные технологии в осуществлении современного публичного управления и деятельности электронного правительства // Вестник МГЭИ (on line). 2020. № 2. С. 301-313.
2. *Туманян Г.В.* Влияние блокчейн технологий на избирательные институты в рамках "сервисной" модели государства и концепции партисипативного управления // Гражданин. Выборы. Власть. 2020. № 1 (15). С. 22-33.
3. *Яфасов А.Я., Кострикова Н.А.* Проблемы трансформации социально-экономических систем в постcovid-19-й экономике // Известия КГТУ. 2020. № 58. С. 193-207.
4. *Iida J.* Digital transformation vs COVID-19: The case of Japan // Digital Law Journal. 2020. № 2. P. 8-16.
5. *Улумбекова Г.Э., Гиноян А.Б., Петрачков И.В.* Эпидемия COVID-19 и ответ здравоохранения в разных странах // Демографическое обозрение. 2020. Т. 7. № 2. С. 121-142.
6. *Сергеева Н.В., Рубцова Е.В., Суптело Н.П., Романова О.А.* Этапы формирования и развития сети МФЦ // Вестник Алтайской академии экономики и права. 2020. № 1-2. С. 94-100.
7. *Львов Д.К., Альховский С.В., Колобухина Л.В., Бурцева Е.И.* Этиология эпидемической вспышки COVID-19 в г. Ухань (провинция Хубэй, Китайская Народная Республика), ассоциированной с вирусом 2019-nCoV (Nidovirales, Coronaviridae, Coronavirinae, Betacoronavirus, подрод Sarbecovirus): уроки эпидемии SARS-CoV // Вопросы вирусологии. 2020. Т. 65. № 1. С. 6-15.
8. *Титова А.В.* Влияние пандемии и условия ЧС (приближенной к ЧС) на миграционные процессы и баланс трудовых ресурсов в Российской Федерации // Постсоветские исследования. 2020. Т. 3. № 4. С. 342-348.
9. *Львов Д.К., Альховский С.В.* Истоки пандемии COVID-19: экология и генетика коронавирусов (Betacoronavirus: Coronaviridae) SARS-CoV, SARS-CoV-2 (подрод Sarbecovirus), MERS-CoV (подрод Merbecovirus) // Вопросы вирусологии. 2020. Т. 65. № 2. С. 62-70.
10. *Simmons A.* COVID-19 social distancing: A snippet view of the autistic social world// Disability and Society. Volume 35, Issue 6, 2020. P. 1007-1011.

***Tumanyan Garnik Vaginakovich*,** Master student, National Research Tomsk State University (59, St. Sovetskaya, Tomsk, 634029, Russian Federation). E-mail: tumangar@mail.ru.

SERVICE ORIENTATION OF MULTIFUNCTIONAL CENTERS (MFC) IN THE ERA OF SOCIAL DISTANCING (ON THE PROVISION OF PUBLIC SERVICES IN THE CONTEXT OF THE COVID-19 PANDEMIC)

Abstract

This article examines the impact of the COVID-19 pandemic on the provision of public services by multifunctional centers (MFCs). The study analyzed the precautions and prevention of the spread of coronavirus infection, introduced in the territories of multifunctional centers. A survey was conducted of citizens receiving services at the MFC in order to find out the level of changes in the service orientation of multifunctional centers since the beginning of the pandemic and the introduction of precautions. The results of the study were data on the high level of work done by the MFC administration in order to maintain service orientation and the level of satisfaction of citizens.

Keywords: *pandemic, public administration, management, multifunctional center, coronavirus, service.*

References

1. Grudnov D.V. Elektronnye partisipativnye tekhnologii v osushchestvlenii sovremennogo pub-lichnogo upravleniya i deyatel'nosti elektronnogo pravitel'stva // Vestnik MGEI (on line). 2020. № 2. P. 301-313.
2. Tumanyan G.V. Vliyanie blokchejn tekhnologij na izbiratel'nye instituty v ramkah "servisnoj" modeli gosudarstva i koncepcii partisipativnogo upravleniya // Grazhdanin. Vybory. Vlast'. 2020. № 1 (15). P. 22-33.
3. YAfasov A.YA., Kostrikova N.A. Problemy transformacii social'no-ekonomicheskih sistem v postcovid-19-j ekonomike // Izvestiya KGTU. 2020. № 58. P. 193-207.
4. Iida J. Digital transformation vs COVID-19: The case of Japan // Digital Law Journal. 2020. № 2. P. 8-16.
5. Ulumbekova G.E., Ginoyan A.B., Petrachkov I.V. Epidemiya COVID-19 i otvet zdravoohraneniya v raz-nyh stranah // Demograficheskoe obozrenie. 2020. T. 7. № 2. P. 121-142.
6. Sergeeva N.V., Rubcova E.V., Suptelo N.P., Romanova O.A. Etapy formirovaniya i razvitiya seti MFC // Vestnik Altajskoj akademii ekonomiki i prava. 2020. № 1-2. P. 94-100.
7. L'vov D.K., Al'hovskij S.V., Kolobuhina L.V., Burceva E.I. Etiologiya epidemicheskoj vspyshki COVID-19 v g. Uhan' (provinciya Hubej, Kitajskaya Narodnaya Respublika), associirovannoj s vi-rusom 2019-nCoV (Nidovirales, Coronaviridae, Coronavirinae, Betacoronavirus, podrod Sarbecovirus): uroki epidemii SARS-CoV // Voprosy virusologii. 2020. T. 65. № 1. P. 6-15.
8. Titova A.V. Vliyanie pandemii i usloviya CHS (priblizhennoj k CHS) na migracionnye processy i balans trudovyh resursov v Rossijskoj Federacii // Postsovetskie issledovaniya. 2020. T. 3. № 4. P. 342-348.
9. L'vov D.K., Al'hovskij S.V. Istoki pandemii COVID-19: ekologiya i genetika koronavirusov (Betacoronavirus: Coronaviridae) SARS-CoV, SARS-CoV-2 (podrod Sarbecovirus), MERS-CoV (podrod Merbecovirus) // Voprosy virusologii. 2020. T. 65. № 2. P. 62-70.
10. Simmons A. COVID-19 social distancing: A snippet view of the autistic social world// Disability and Society. Volume 35, Issue 6, 2020. P. 1007-1011.