

Анализ роли многофункционального центра г. Биробиджана в решении социальных проблем населения

Фалинская Валентина Владимировна

Приамурский государственный университет им. Шолом-Алейхема

Студент

Аннотация

В современных условиях действующая модель системы социального обслуживания в России не позволяет удовлетворить абсолютно все потребности жителей в государственных социальных услугах требуемого качества. Цель исследования: провести анализ роли многофункционального центра в решении социальных проблем населения г. Биробиджана. Результат – выявлены проблемы оказания помощи населению посредством многофункционального центра.

Ключевые слова: социальные проблемы, многофункциональный центр, услуга, здравоохранение, жилищные проблемы.

Analysis of the role of the multifunctional center of Birobidzhan in solving the social problems of the population

Falinskaya Valentina Vladimirovna

Sholom-Aleichem Priamursky State University

Student

Abstract

In today's world, the current model of the social services system in Russia fails to meet all residents' needs for state social services of the required quality. The objective of this study was to analyze the role of the multifunctional center in addressing the social problems of the population of Birobidzhan. The results revealed challenges in providing assistance to the population through the multifunctional center.

Keywords: social problems, multifunctional center, service, healthcare, housing problems.

Актуальность исследования. Многофункциональные центры (МФЦ) играют важную роль в решении социальных проблем населения, особенно в сфере поддержки семей с детьми, нуждающихся в поддержке в сложных жизненных ситуациях. Такие центры (например, Семейные МФЦ) помогают семьям получить комплексный подход к социальному обслуживанию и сопровождению, объединяют ресурсы учреждений социальной защиты, образования, здравоохранения и других сфер.

Обзор исследований. Необходимо подчеркнуть, что проблемы системного подхода в социологических исследованиях подробно рассмотрены отечественными теоретиками: А.В. Барановым [1], Л.А. Гавриловой [2], А.И. Кравченко [3], М. В. Москалева [4], О.В. Паниной [5] и другими.

А.В. Баранов утверждает, что социальные проблемы – это трудности, которые затрагивают множество людей и как-либо образом влияют на каждого человека. Они зависят от поведения людей и требуют коллективных усилий для своего решения [1].

Л.А. Гаврилова отмечает, что опросы являются важным и эффективным инструментом количественных социальных исследований, позволяющим собирать информацию о различных социальных явлениях и процессах. Однако для достижения точных результатов необходимо тщательно планировать опрос и анализировать полученные данные с учётом всех особенностей данного метода исследования [2].

А.И. Кравченко утверждает, что социальная политика, направленная на достижение высоких показателей благосостояния населения и повышение качества его жизни при обеспечении политической стабильности и социального партнерства, реализуется государственными органами, общественными организациями, органами местного самоуправления и производственными коллективами [3].

М. В. Москалева отмечает, что в современных условиях действующая модель системы социального обслуживания в России не позволяет удовлетворить абсолютно все потребности жителей в государственных социальных услугах требуемого качества [4].

О.В. Панина утверждает, что многофункциональные центры играют важную роль в решении социальных проблем населения, особенно в сфере поддержки семей с детьми, нуждающихся в поддержке в сложных жизненных ситуациях [5].

Цель исследования: провести анализ роли многофункционального центра в решении социальных проблем населения г. Биробиджана.

Основная деятельность областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Еврейской автономной области» (далее – ОГБУ МФЦ) заключается в предоставлении государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации. На сегодняшний день перечень услуг включает более 700 позиций, в том числе включены муниципальные услуги.

В первую очередь необходимо отметить уровень информированности населения посредством официального сайта ОГБУ МФЦ. Этот показатель отображается путем аналитического сравнения посещаемости сайта в целом и отдельных его блоков в частности. Данный анализ особенно необходим в связи со сложной эпидемиологической ситуацией в мире, поскольку для обеспечения снижения личных контактов многие сферы деятельности перенесли некоторые свои функции в информационное поле в сети Интернет. Что касается ОГБУ МФЦ, также некоторые услуги были полностью или

частично перенесены на удаленный доступ. Среди таких услуг можно выделить предварительную запись в ОГБУ МФЦ, предоставление консультаций сотрудниками call-центра, предоставление своевременной и полной информации о готовности результата предоставления государственных и муниципальных услуг.

Такой анализ проводится отделом документооборота и организационной работы на ежегодной и ежеквартальной основе. На рисунке 1 представлена динамика посещаемости официального сайта ОГБУ МФЦ.

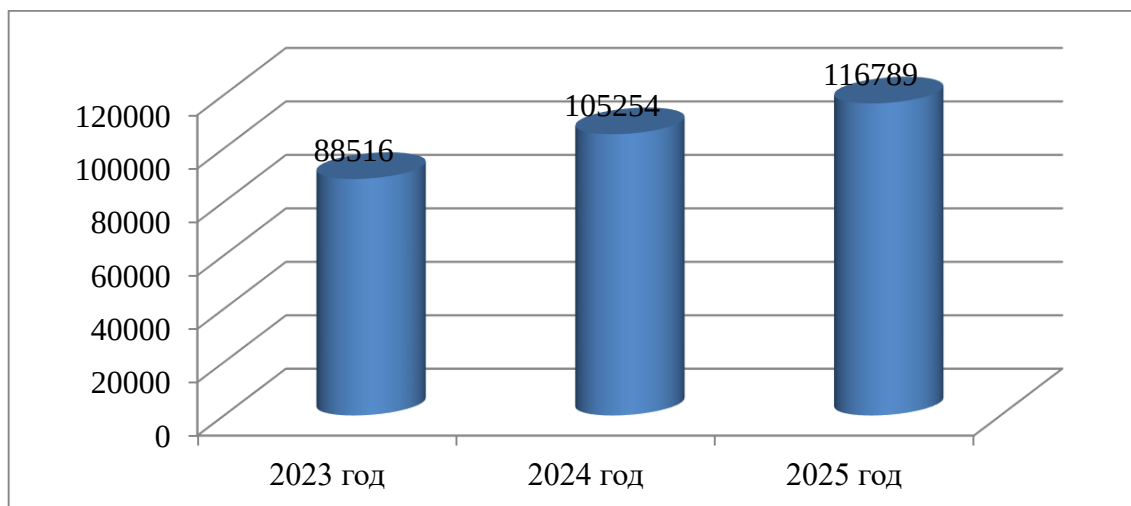


Рисунок 1 - Динамика посещаемости официального сайта ОГБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Еврейской автономной области», количество посещений

В основном посещались такие отделы сайта, как перечень документов, информация об определенном отделе МФЦ и окно предварительной записи.

На рисунке 2 представлена динамика обращений граждан в 2025 году в разрезе причин обращения.



Рисунок 2 - Топ-8 посещений сайта ОГБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Еврейской автономной области», количество посещений

Из рисунка 2 наглядно видно, что основная часть посещений на сайте относится к странице предварительной записи. Жители автономии интересуются видами услуг, предоставляемых ОГБУ МФЦ, а также отслеживают статус поданных заявлений.

Отдел обеспечения качества оказания услуг ОГБУ МФЦ ежемесячно проводит анализ деятельности каждого отдела МФЦ в области по показателю «качество предоставляемых услуг», исходя из данных обратной связи на официальном сайте ОГБУ МФЦ, путем смс-опроса и опроса на информационных терминалах на территории каждого МФЦ. При проведении опроса населения используется следующая шкала: «5» – «отлично», «4» – «хорошо», «3» – «удовлетворительно», «2» – «неудовлетворительно», «1» – «крайне неудовлетворительно».

Результаты опроса населения в количестве 50 человек, по данным ОГБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Еврейской автономной области» представлены на рисунке 3.

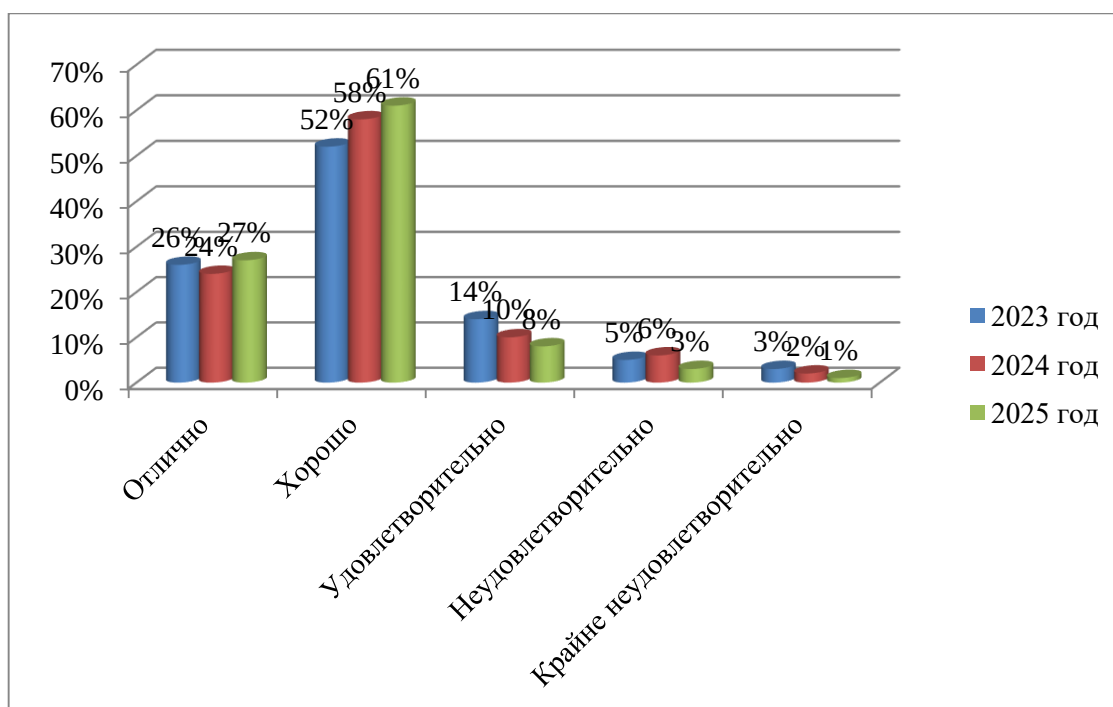


Рисунок 3 - Удовлетворенность жителей ЕАО качеством предоставляемых услуг, процент

Как показывают данные, предоставленные на рисунке 3, в 2023 году 26 % обратившихся оценивают качество предоставляемых услуг на «отлично», в 2024 году – 24%, в 2025 году – 27 % обратившихся оценивают качество предоставляемых услуг на «отлично», более половины – «хорошо». Необходимо отметить, что наблюдается устойчивая тенденция снижения неудовлетворительных оценок качества предоставляемых услуг.

Проведенный анализ позволяет сделать вывод о том, что услуги, предоставляемые ОГБУ МФЦ востребованы у населения области, качество их предоставления ежегодно повышается.

Для определения роли ОГБУ МФЦ в решении социальных проблем населения, разработали анкету. Предлагали респондентам – посетителям ГБУ МФЦ ответить на вопросы анкеты. Всего в опросе приняли участие 50 человек.

Проанализируем ответы респондентов.

На рисунке 4 представлено распределение респондентов по гендерной принадлежности.



Рисунок 4 - Распределение респондентов по гендерной принадлежности, %

Как видим, большинство опрошенных (62 %) – это женщины.

Далее выясним возраст респондентов. Информация представлена на рисунке 5.

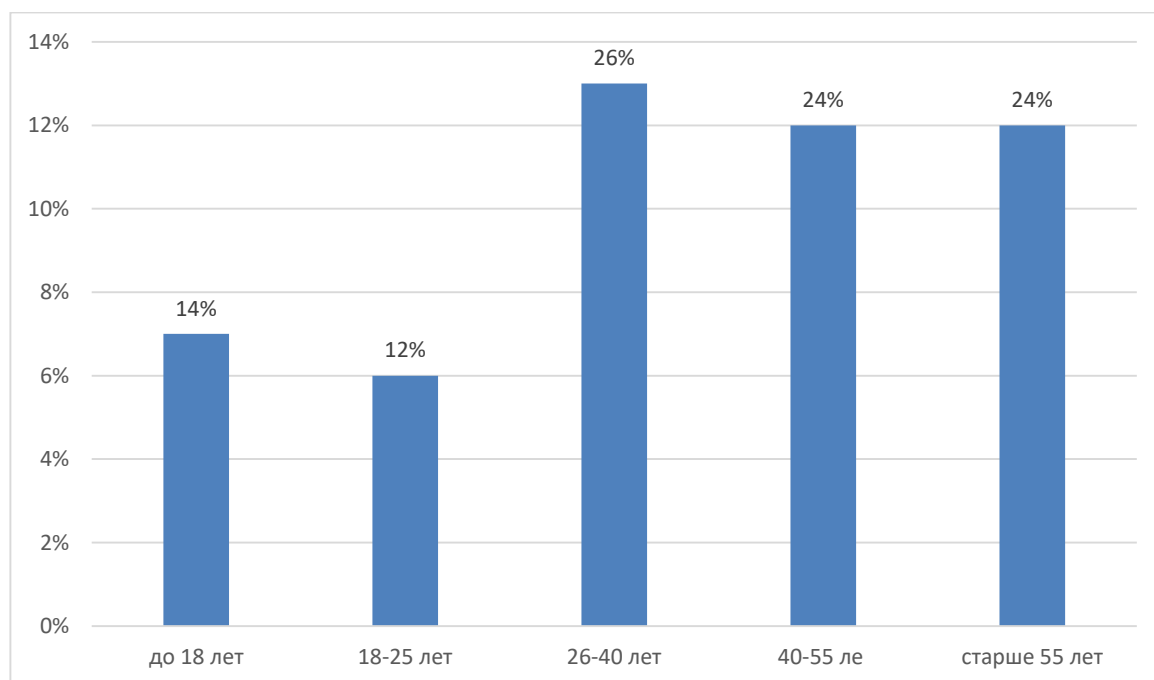


Рисунок 5 - Возраст респондентов, %

Как видно, большинство обратившихся, это граждане в возрасте от 26 до 40 лет (26 %), в возрасте 40-55 лет – 24 %, старше 55 лет – 24 %.

Затем задали респондентам вопрос о причинах их обращения в МФЦ. Распределение ответов респондентов представлено на рисунке 6.

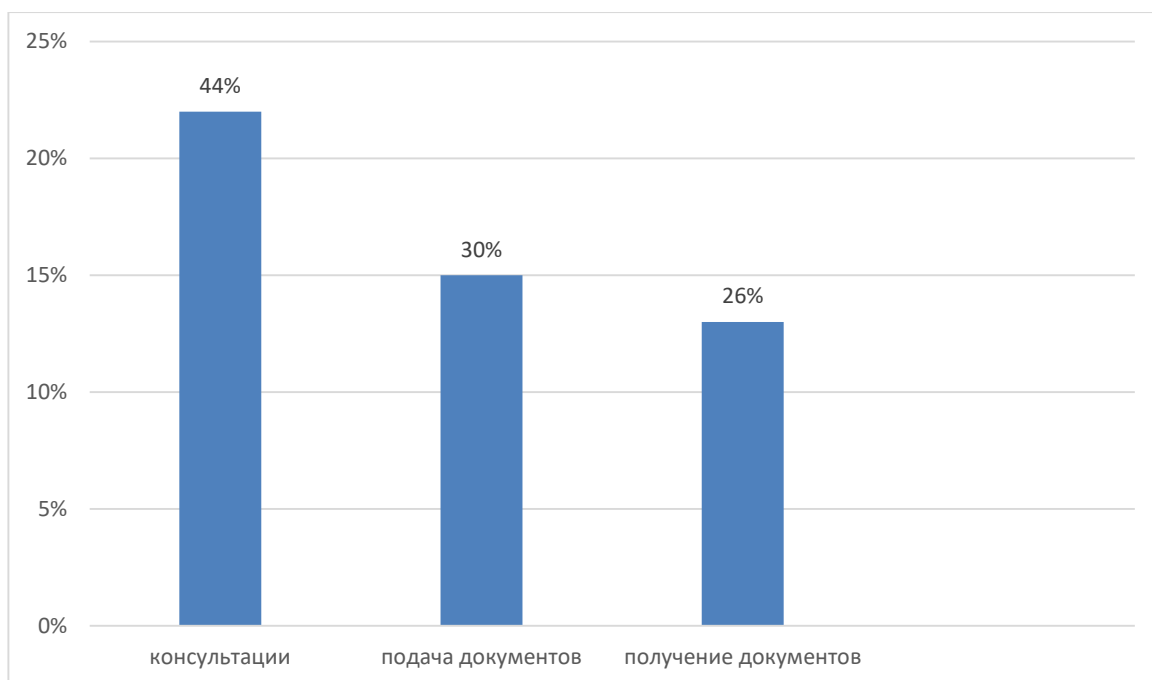


Рисунок 6 - Распределение ответов по причинам обращения в МФЦ, %

Как видим, большинство опрошенных (44 %) обратились за консультациями, первичной подачей документов (30 %) и получением документов (26 %).

Далее выяснили, кратность обращений в МФЦ. Распределение ответов респондентов представлено на рисунке 7.

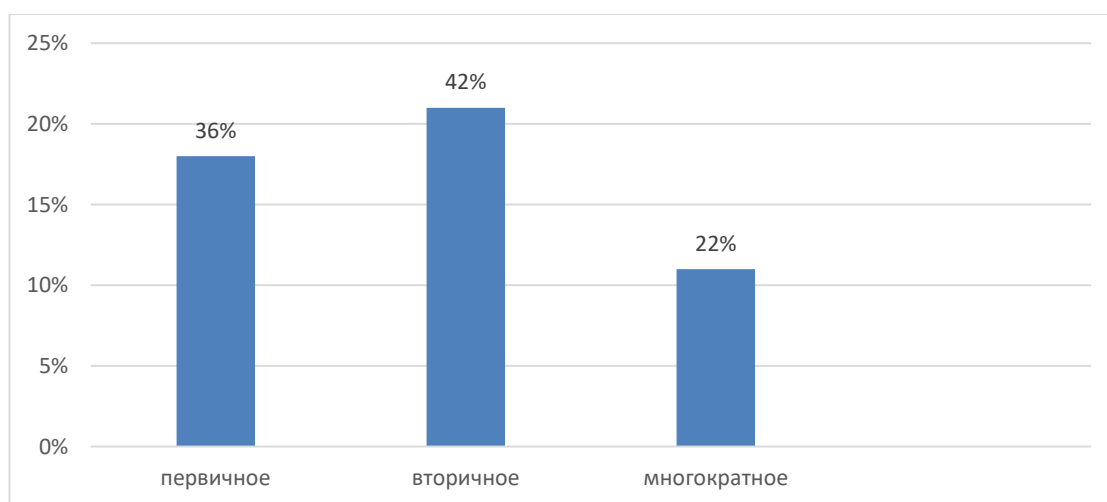


Рисунок 7 - Кратность обращений в МФЦ, %

Из опрошенных, 36% обратились впервые, 42 % – повторно по одному и тому же вопросу, 22 % – многократно обращаются в МФЦ для решения одного и того же вопроса.

Далее у тех граждан, которые повторно или многократно обращаются в МФЦ для решения одного и того же вопроса, выяснили причину таких обращений. Распределение ответов респондентов представлено на рисунке 10.

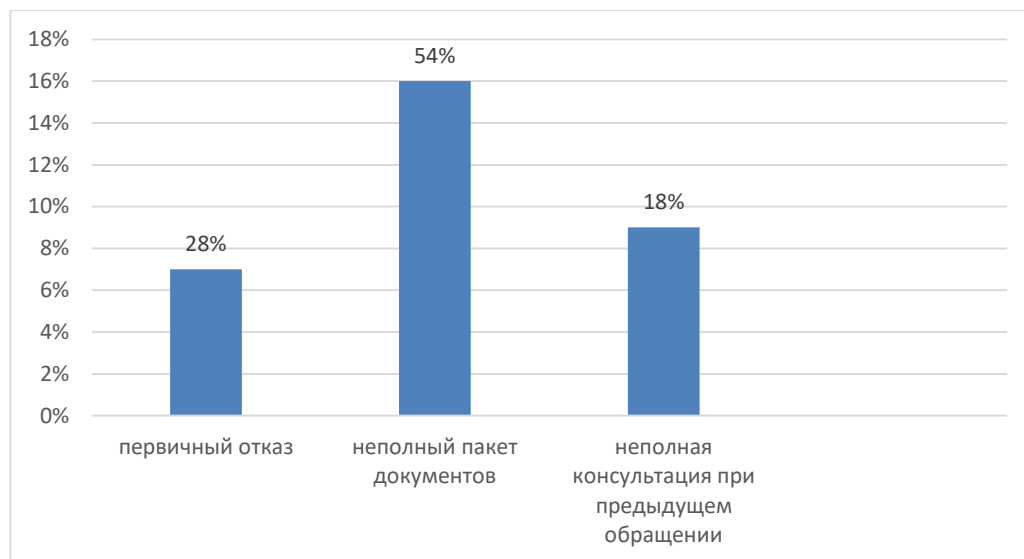


Рисунок 8 - Причины многократного обращения в МФЦ, %

Как видим, из респондентов, повторно обратившихся в МФЦ, 28 % обратились повторно так как считают неправомерным отказ при первоначальном обращении. 54 % граждан обращаются в МФЦ повторно, так как при первичном обращении предоставили неполный пакет документов. 18 % граждан повторно обращаются в МФЦ, так как при первоначальном обращении получили неполную консультацию.

В заключение проведенного анкетирования предложили респондентам выделить проблемы, которые они не смогли решить при обращении в МФЦ.

Распределение ответов респондентов представлено на рисунке 9.



Рисунок 9 - Проблемы, которые граждане не смогли решить при обращении в МФЦ, %

Проанализировав данные, представленные на рисунке 9, можно отметить следующее. Из 50 опрошенных, 26 % – это участники СВО и члены их семей, которые по разным причинам не смогли воспользоваться правом на получение выплат; 24 % – это родители малолетних детей, которые не смогли получить место в детском саду; 20 % – это лица, попавшие в трудную жизненную ситуацию и оставшиеся без жилья; 18 % не смогли получить необходимые медицинские услуги; 12 % – это лица, нуждающиеся в социальном сопровождении, которым в силу разных причин было отказано в таком сопровождении.

Кроме того, среди опрошенных были молодые женщины с детьми. Многие отвечали, что им не хватает времени для сбора необходимых документов. Одна из основных причин – «не с кем оставить ребенка». Некоторые из опрошенных отвечали, что зачастую «не знают с чего начать» в силу юридической неграмотности в возникших вопросах, а консультации юриста стоят дорого.

72 % респондентов ответили, что «неплохо было бы на базе МФЦ организовать оказание социальных услуг семьям с детьми в различных жизненных ситуациях, а также оказание им содействия в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической и социальной помощи».

Респонденты предложили при организации приема граждан исключить или сделать максимально возможное ограничение участия граждан в процессе сбора документов, подтверждающих право на получение различных услуг, создать условия для оперативной обработки обращений и маршрутизации семей с детьми, обратившихся в МФЦ.

Кроме того, респонденты предложили организовать на базе МФЦ службу экстренной психологической помощи и экстренного реагирования для оказания экстренной психологической, плановой социальной и правовой помощи несовершеннолетним и семьям с детьми, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, подвергшимся различным видам насилия, угрожающего их жизни, здоровью.

Также граждане выразили желание в получении социальных услуг и социального сопровождения для обеспечения доступности социального обслуживания и социального сопровождения семей с детьми, оказавшихся в различных жизненных ситуациях, в том числе с применением разнообразных форм и технологий оказания социальных услуг.

Библиографический список

1. Баранов А.В. МФЦ – общественные приемные органов власти и организаций: региональная практика управления доверием к власти // Государственное и муниципальное управление. 2024. № 1. С. 11-17.
2. Гаврилова Л.А. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг // Сервис plus. 2025. № 1. Т. 9. С. 26-32.

3. Кравченко А.И. Центр социального консультирования населения как инновационная форма социальной работы // Социальная политика и социология. 2021. № 9(75). С. 51-60.
4. Москалев М.В., Севрюкова В.В. Роль многофункциональных центров в эффективном коммуникационном взаимодействии государства и населения // Актуальные исследования. 2024. № 18 (21). С. 154-163.
5. Панина О. В. Сущность и назначение многофункциональных центров предоставления государственных услуг // Муниципальная академия. 2021. № 1. С. 131-137.