

ТРУДЫ МОЛОДЫХ УЧЕНЫХ

УДК 330.341.44

РАЗВИТИЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ НА ОСНОВЕ БАЛАНСА ИНТЕРЕСОВ ПОСТАВЩИКОВ И ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

С.Н. Данилова

Балтийская академия туризма и предпринимательства, г. Санкт-Петербург

Рассмотрен вариант оптимизации затрат на функционирование многофункциональных центров (МФЦ) при обеспечении баланса интересов поставщиков и получателей государственных и муниципальных услуг. Целью исследования является выявление наиболее перспективных организационных схем предоставления услуг в многофункциональных центрах в крупных городах. Основу исследования составила позитивистская философия, предполагающая преимущественное использование количественных данных. Сравнительный анализ практики функционирования отдельных многофункциональных центров в крупных городах России позволяет сделать теоретические выводы о преимуществах и недостатках организационной схемы функционирования МФЦ для бизнеса. Научная новизна полученных результатов заключается в установлении взаимосвязи между управлением различными группами затрат на функционирование МФЦ и обеспечением баланса интересов поставщиков и получателей государственных и муниципальных услуг.

Ключевые слова: *государственная услуга, муниципальная услуга, баланс интересов, многофункциональный центр (МФЦ), управление, корпоративная социальная ответственность.*

Привлечение внимания российских ученых и специалистов к вопросам функционирования многофункциональных центров (МФЦ) предоставления государственных и муниципальных услуг обусловлено необходимостью поиска путей оптимизации государственных расходов в периоды возникновения кризисных явлений в экономике. В процессе оптимизации расходов не всегда учитывается баланс интересов поставщиков и получателей государственных и муниципальных услуг. Качество и эффективность предоставления данных видов услуг являются важными критериями измерения уровня заботы государства о его гражданах [9, с. 52; 17, с. 95; 18, с. 115]. Так, индекс WGI – индекс качества государственного управления Мирового банка (Worldwide Governance Indicators), включает в себя расчет шести показателей, одним из которых выступает эффективность работы правительства (Government Effectiveness), являющаяся отражением совокупной оценки качества государственных услуг, компетенции государственных служащих, уровня доверия населения к политике, проводимой правительством, уровня бюрократии и независимости государственной службы от политического давления [8, с. 13].

Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых через многофункциональные центры, растет с каждым годом. По состоянию на октябрь 2018 г. в 85 регионах России функционирует 1971 МФЦ. Лидерами по количеству МФЦ являются Свердловская область, Москва, Санкт-Петербург, Краснодарский край и Ростовская область [6]. В условиях устойчивой тенденции

роста востребованности МФЦ, повышается актуальность проведения исследований, посвященных установлению взаимосвязи между обеспечением баланса интересов поставщиков и получателей государственных и муниципальных услуг при развитии сети МФЦ и эффективностью управлением различными группами затрат на функционирование данной организационной структуры.

Наиболее широкое распространение термин «баланс интересов» получил в исследованиях по гражданскому праву [11, с. 117; 12, с. 87] и политическим наукам [8, с. 13]. Вместе с тем, его использование в экономических исследованиях в последние годы также становится востребованным [1, с. 46; 2, с. 61; 5, с. 47; 7, с. 31]. Большой вклад в расширенное толкование понятия «баланс интересов» внес А.С. Тонких [13, 14, с. 56; 15, с. 75; 16, с. 50], применив его для оценки и регулирования баланса интересов в корпоративном управлении. Задача обеспечения баланса интересов поставщиков и получателей государственных и муниципальных услуг при развитии многофункциональных центров не получила до настоящего времени научного обоснования.

Обратимся к толкованию данного понятия и его компонентов в вышеобозначенной сфере, среди которых следует отметить «баланс», «экономические интересы» и «заинтересованные стороны».

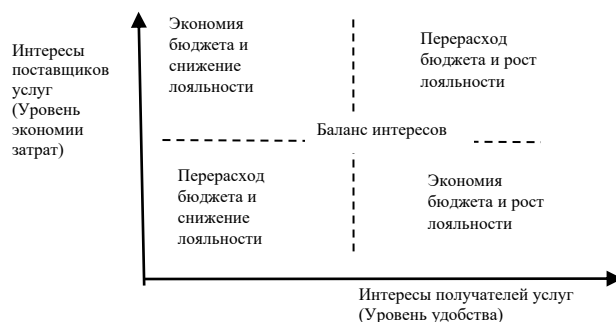
Чаще всего под «балансом» имеют ввиду равновесие, поддерживаемое даже при изменении состояния рассматриваемой системы [12, с. 87]. Понятие баланса интересов в сфере государственных и муниципальных услуг шире традиционного представления и включает согласованность, соразмерность ожидаемых сторонами результатов изменении состояния рассматриваемой организационной структуры предоставления данных услуг, важной частью которой являются многофункциональные центры.

Создание многофункциональных центров, прежде всего в крупных городах, само по себе явилось стремлением повысить уровень удовлетворенности государственных и частных социально-экономических интересов при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Как отмечается в статье «Определение эффектов оказания государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах» [4, с. 521], удовлетворение частных интересов получателей государственных и муниципальных услуг от обслуживания в многофункциональных центрах, состоит в сокращении времени на получение услуг за счет возможности получения нескольких услуг в одном месте и за счет экономии средств на подготовку заявления, на сбор необходимых сопроводительных документов. Удовлетворение государственных интересов состоит в экономии средств на содержание помещений, в которых оказываются услуги, поскольку при их централизации в многофункциональных центрах сокращается необходимая площадь для оказания услуг и, соответственно, сокращаются затраты на коммунальные услуги и аренду (по арендованным помещениям) и экономии средств на оплату труда персонала, оказывающего услуги, определяемая как произведение часовой ставки оплаты труда персонала, оказывающего услуги, на суммарное количество часов экономии фонда рабочего времени.

Поддержание баланса интересов направлено на формирование такой организационной структуры взаимодействия между участниками социально-экономических отношений по предоставлению и получению государственных и муниципальных услуг, расходы на содержание которой оказываются

оправданными точки зрения получения желаемого результата для каждой из сторон (рис. 1).



Р и с . 1. Обеспечение баланса интересов поставщиков и получателей государственных и муниципальных услуг при развитии сети МФЦ (составлено авторами)

Баланс интересов представляет собой в данном случае согласованность, соразмерность ожидаемых сторонами (поставщиками и получателями государственных и муниципальных услуг в МФЦ) результатов изменения состояния сети многофункциональных центров (открытие новых МФЦ, расширение или, наоборот, закрытие существующих МФЦ).

Отраженное на графике понятие «лояльность», которое растет, либо снижается под воздействием изменения характеристик организации предоставления государственных и муниципальных услуг, связано с формированием отношения населения к эффективности работы правительства по обеспечению нужд в получении этих услуг. Теоретическое толкование понятия является многосторонним и чаще всего рассматривается с точки зрения корпоративной лояльности (приверженности, готовности соблюдать правила поведения в фирме, уважать ее ценности), либо лояльности к бренду (приверженности покупателей к торговой марке, мотивированного желания покупать одно и то же изделие, товар или пользоваться одной и той же услугой). Речь идет о росте или снижении мотивированного желания получать государственные и муниципальные услуги в многофункциональных центрах, связанное с соответствующими характеристиками удобства, качества, доступности. Фактически получается прямая зависимость между расходами на развитие многофункциональных центров и удовлетворенностью интересов получателей государственных и муниципальных услуг, и обратная зависимость между этими расходами и интересами поставщиков услуг.

Под «социально-экономическими интересами» в данном случае следует понимать поставленные субъектами цели социально-экономической деятельности в процессе взаимодействия по предоставлению и получению государственных и муниципальных услуг. В результате действий отдельных субъектов (заинтересованных сторон) складываются социально-экономические отношения, направленных на удовлетворение потребностей населения в услугах такого специфического сегмента, как государственные и муниципальные.

Необходимо принимать во внимание сложность измерения ценностей получателей государственных и муниципальных услуг. Население оценивает деятельность многофункциональных центров по собственным критериям. Это приводит к трудностям с формированием мероприятий по развитию МФЦ и, следовательно, с управлением стоимостью их функционирования.

Наблюдается значительный разброс в требованиях, как заинтересованных групп, так и каждого субъекта в отдельности. При развитии многофункциональных центров имеется возможность управлять стоимостью их функционирования. Для этого достаточно, чтобы интересы большинства населения были удовлетворены хотя бы частично, а результаты деятельности МФЦ становились бы лучше. Это означает, что динамика результатов, количественных или качественных, должна быть положительной.

В отношении оптимизации затрат на развитие сети МФЦ возможно рассмотреть варианты сокращения расходования средств по группам расходов, представленных в таблице 1. Оптимизация по каждой из групп расходов возможна путем реализации различных мероприятий.

В таблице 1 показано, что направленность интересов поставщиков и получателей государственных и муниципальных услуг по большинству групп затрат на функционирование МФЦ является противоположной. Интересы поставщиков государственных и муниципальных услуг направлены на сокращение количества МФЦ и их площадей, поскольку это позволит получить экономию расходов, освободившиеся помещения можно продать или сдать в аренду, увеличив доходы бюджетов соответствующих уровней. Интересы получателей государственных и муниципальных услуг направлены на увеличение удобства получения данных услуг, что возможно при увеличении количества офисов МФЦ и их равномерного распределения по территории регионов.

Таблица 1

Управление затратами на функционирование МФЦ

Группа затрат на функционирование МФЦ	Управление затратами в интересах поставщиков услуг (государства)	Управление затратами в интересах получателей услуг (населения)
Аренда помещений	Сокращение количества офисов и их площадей	Увеличение количества офисов и их площадей
Обслуживание помещений (коммунальные услуги, текущий ремонт, уборка и т.п.)	Сокращение объема потребляемых коммунальных ресурсов, периодичности уборки и ремонтов	Безразличие к объему потребляемых коммунальных ресурсов, увеличение периодичности уборки
Заработная плата и обучение основного персонала, включая страховые взносы	Сокращение численности персонала	Увеличение численности персонала и повышение его квалификации
Обслуживание оборудования	Сокращение количества оборудования	Увеличение количества оборудования
Информационные технологии (Интернет, телефония и т.п.)	Сокращение затрат за счет снижения скорости Интернета, уменьшения количества телефонных линий	Увеличение скорости Интернета и количества телефонных линий
Транспортно-логистические услуги	Сокращение затрат на доставку документов за счет уменьшения периодичности	Увеличение периодичности доставки документов

Источник: составлено авторами

В условиях возникновения кризисных явлений в экономике объем бюджетного финансирования сокращается, в том числе связанного с предоставлением государственных и муниципальных услуг. При этом возрастает актуальность взаимодействия власти и бизнеса в рамках реализации корпоративной социальной ответственности [2, с. 61].

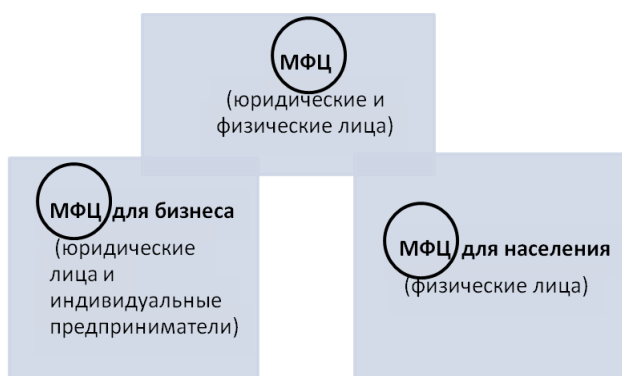
С конца 2017 г. получила распространение тенденция открытия офисов МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг на базе помещений коммерческих структур, оказывающих финансовые услуги населению и бизнесу (ПАО «Сбербанк» и ПАО «Санкт-Петербург»)[10]. Открытые в Санкт-Петербурге в сентябре 2018 г. первые МФЦ для бизнеса на базе кредитной

организации ПАО «Санкт-Петербург» получили свое развитие на основе соглашения, подписанного на Петербургском международном экономическом форуме. В помещениях банка, кроме традиционных финансовых услуг можно оформить государственные услуги для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан, планирующих начать предпринимательскую деятельность [3].

Обслуживание клиентов в таких многофункциональных центрах для бизнеса имеет свои особенности, в связи с чем все категории задействованного в оказании услуг персонала прошли дополнительную подготовку. Планируется, что такие центры будут продолжать открываться в крупных городах в ближайшее время. В настоящий момент в каждом из них стандартно предоставляется 80 государственных услуг, адресованных юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям. В традиционных МФЦ универсальные специалисты оформляют 360 услуг [там же]. Прием только по профильным услугам в многофункциональных центрах для бизнеса позволяет существенно экономить время посетителей.

Одной из задач, которую пытаются решить органы государственной власти и представители бизнес-структур при реализации таких проектов, является разделение потоков юридических и физических лиц в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

Продолжая эту тенденцию, целесообразным представляется также открытие отдельной категории многофункциональных центров для населения на базе помещений коммерческих структур, оказывающих финансовые услуги (рис. 2).



Источник: составлено авторами

Р и с . 2. Категории многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ)

С точки зрения интересов получателей государственных и муниципальных услуг это позволит как сократить время обслуживания, так и предоставить возможность получить требуемые услуги и произвести необходимые платежи в одном офисе. Безусловно, в традиционных МФЦ установлены терминалы оплаты, которыми могут воспользоваться получатели услуг. Не все категории населения готовы к пользованию такими терминалами. Например, пожилые люди при совершении платежей за государственные, коммунальные и другие виды услуг предпочитают общаться с сотрудниками банка, а не с платежными устройствами.

С точки зрения поставщиков государственных и муниципальных услуг организация работы в многофункциональных центрах для населения на базе помещений коммерческих структур позволили оптимизировать расходы на аренду и обслуживание помещений. Также могут быть разработаны организационные

модели, позволяющие оптимизировать затраты по таким категориям, как обслуживание оборудования, информационные технологии, транспортно-логистические услуги.

Такая форма взаимодействия власти, бизнеса и населения имеет широкие перспективы с точки зрения развития многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом баланса интересов между государственным и частным секторами и позволяет получить больше преимуществ не только для поставщиков и получателей соответствующих услуг, но и для общества в целом.

Список литературы

1. Благодер Т.П., Лысенко Е.Н., Марченко Д.С. О согласовании интересов и взаимодействии участников инновационно-инвестиционной деятельности в регионе как объективной необходимости и реализации в процессе управления // *Власть*. 2008. №3. С.46–49.
2. Бояров А.Д. Управление корпоративной социальной ответственностью в компаниях, ориентированных на устойчивое развитие // *Вестник Финансового университета*. 2011. №5. С.61–66.
3. В Петербурге открыли МФЦ для бизнеса // [Электронный ресурс] <https://gu.spb.ru/mfc/news/475049/> (Дата обращения 14.10.2018)
4. Данилова С.Н. Определение эффектов оказания государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах // *Экономика и предпринимательство*. 2018. №6. С. 521–524.
5. Зиралов И. Социальные перспективы поиска баланса интересов власти, бизнеса и общества // *Власть*. 2008. №3. С.46–49.
6. Каталог МФЦ России // [Электронный ресурс] <http://xn--11aqg.xn--p1ai/mfc/index/regions> (Дата обращения 20.10.2018)
7. Кокуева И.Г. Согласование экономических интересов в процессе управления экономикой региона // *Власть*. 2006. № 11. С. 31–38.
8. Купряшин Г.Л. Управляемость и баланс интересов в контексте политической модернизации // *Власть*. 2011. №8. С. 13–17.
9. МФЦ для бизнеса в новом бренде // [Электронный ресурс] <https://mfc71.ru/news/mfts-dlya-biznesa-v-novom-brende/> (Дата обращения 14.10.2018)
10. Пьянкова А.Ф. Концепция баланса интересов и ее место в гражданском праве России // *Вестник Пермского университета. Юридические науки*. 2014. №2 (24). С.117–130.
11. Ситдикова Р.И. Справедливый баланс частных и общественных интересов как критерий эффективности правового регулирования // *Имущественные отношения в Российской Федерации*. 2014. №11 (158). С.87–94.
12. Тонких А.С. Моделирование результативного управления корпоративными финансами: монография. – Екатеринбург-Ижевск: ИЭ УрО РАН, 2006. 200 с.
13. Тонких А.С. Ключевые аспекты оценки и регулирования баланса интересов в корпоративном управлении // *Акционерное общество: вопросы корпоративного управления*. 2008. №10(53). С.56–61.
14. Тонких А.С. Оценка качества корпоративного управления на основе интегрального показателя сбалансированности интересов // *Акционерное общество: вопросы корпоративного управления*. 2008. №11(54). С.75–82.
15. Тонких А.С., Ионов А.В. Управление стоимостью бизнеса на основе баланса интересов // *Финансы: теория и практика*. 2009. №3. С. 50–56.

16. Фраймович В.Б., Загоруйко А.М., Любарская М.А. Совершенствование программного управления модернизаций предприятий, отраслей, комплексов социальной сферы // Вестник ИНЖЭКОНа. Серия: Экономика. 2012. №1. С.95–99.
17. Цуркан М.В., Любарская М.А. Теоретические основы реализации инфраструктурных проектов межсекторного взаимодействия // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Экономикаиуправление. 2016. №3. С.114–122.

DEVELOPMENT OF MULTIFUNCTIONAL CENTERS BASED ON THE BALANCE OF INTERESTS OF PROVIDERS AND RECIPIENTS OF STATE AND MUNICIPAL SERVICES

S.N. Danilova

Baltic Academy of tourism and entrepreneurship, Saint-Petersburg

The article analyses the option of optimizing the cost of multifunctional centers operating (MFC) while ensuring a balance of interests of providers and recipients of state and municipal services. The aim of the study is to identify the most promising organizational schemes for the provision of services in multifunctional centers in large cities. The basis of the study was a positivist philosophy, involving the predominant use of quantitative data. The authors used an inductive approach to the study, during which a comparative analysis of the practice of functioning of individual multifunctional centers in major cities of Russia allows us to draw theoretical conclusions about the advantages and disadvantages of the organizational chart of the functioning of the MFC for business. The scientific novelty of the results obtained is to establish the relationship between the management of various groups of costs for the functioning of the MFC and ensuring a balance of interests between providers and recipients of state and municipal services.

Keywords: *public service, municipal service, balance of interests, multifunctional center (MFC), management, corporate social responsibility*

Об авторе:

ДАНИЛОВА Светлана Николаевна – соискатель Балтийской академии туризма и предпринимательства, e-mail: danilova_svetlana94@ro.ru

About the author:

DANILOVA Svetlana Nikolaevna – applicant of the Baltic Academy of tourism and entrepreneurship, e-mail: danilova_svetlana94@ro.ru

References

1. Blagoder T.P., Lysenko E.N., Marchenko D.S. O soglasovanii interesov i vzaimodejstvii uchastnikov innovacionno-investicionnoj deyatel'nosti v regione kak ob"ektivnoj neobходимosti i realizacii v processe upravleniya // Vlast'. 2008. №3. S.46–49.
2. Boyarov A.D. Upravlenie korporativnoj social'noj otvetstvennost'yu v kompaniyah, orientirovannyh na ustojchivoe razvitie // Vestnik Finansovogo universiteta. 2011. №5. S.61–66.

3. V Peterburge otkryli MFC dlya biznesa // [EHlektronnyj resurs]<https://gu.spb.ru/mfc/news/475049/> (Data obrashcheniya 14.10.2018)
4. Danilova S.N. Opredelenie ehffektov okazaniya gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug v mnogofunktional'nyh centrah // EHkonomika i predprinimatel'stvo. 2018. №6. S. 521–524.
5. Ziralov I. Social'nye perspektivy poiska balansa interesov vlasti, biznesa i obshchestva // Vlast'. 2008. №3. S. 46–49.
6. Katalog MFC Rossii // [EHlektronnyj resurs]<http://xn--11aqg.xn--p1ai/mfc/index/regions> (Data obrashcheniya 20.10.2018)
7. Kokueva I.G. Soglasovanie ehkonomicheskikh interesov v processe upravleniya ehkonomikoj regiona // Vlast'. 2006. № 11. S. 31–38.
8. Kupryashin G.L. Upravlyaemost' i balans interesov v kontekste politicheskoy modernizatsii // Vlast'. 2011. №8. S. 13–17.
9. MFC dlya biznesa v novom brende // [EHlektronnyj resurs]<https://mfc71.ru/news/mfts-dlya-biznesa-v-novom-brende/> (Data obrashcheniya 14.10.2018)
10. P'yankova A.F. Konceptiya balansa interesov i ee mesto v grazhdanskom prave Rossii // Vestnik Permskogo universiteta. YUridicheskie nauki. 2014. №2 (24). S. 117–130.
11. Sitdikova R.I. Spravedlivyj balans chastnyh i obshchestvennyh interesov kak kriterij ehffektivnosti pravovogo regulirovaniya // Imushchestvennye otnosheniya v Rossijskoj Federatsii. 2014. №11 (158). S. 87–94.
12. Tonkih A.S. Modelirovanie rezul'tativnogo upravleniya korporativnymi finansami: monografiya. – Ekaterinburg-Izhevsk: IEH UrO RAN, 2006. 200 s.
13. Tonkih A.S. Klyucheveye aspekty ocenki i regulirovaniya balansa interesov v korporativnom upravlenii // Akcionernoe obshchestvo: voprosy korporativnogo upravleniya. 2008. №10(53). S. 56–61.
14. Tonkih A.S. Ocenka kachestva korporativnogo upravleniya na osnove integral'nogo pokazatelya sbalansirovannosti interesov // Akcionernoe obshchestvo: voprosy korporativnogo upravleniya. 2008. №11(54). S.75–82.
15. Tonkih A.S., Ionov A.V. Upravlenie stoimost'yu biznesa na osnove balansa interesov // Finansy: teoriya i praktika. 2009. №3. С. 50–56.
16. Fraymovich V.B., Zagorul'ko A.M., Liubarskaia M.A. Sovershenstvovaniyeprogramnogoupravleniyamodernizatsiypredpriyatiy, otrasley, kompleksovsotsial'noysfery // VestnikINZHEKONa. Seriya: Ekonomika. 2012. №1. S.95–99.
17. Tsurkan M.V., Liubarskaia M.A. Teoreticheskiyeosnovyrealizatsiiinfrastrukturnykhprojektovmezhsektornogovzaimodeystviya // VestnikTverskogogosudarstvennogouniversiteta. Seriya: Ekonomikaiupravleniye. 2016. №3. S.114–122.