

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра социальной информатики

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ (НА ПРИМЕРЕ ГОРОДА САРАТОВА)

(автореферат бакалаврской работы)

Студентки 4 курса 452 группы
направления 09.03.03- Прикладная информатика
профиль Прикладная информатика в социологии
Социологического факультета
Гараджасовой Оразджемал

Научный руководитель
старший преподаватель

_____ Ю.А. Седавкина
подпись, дата

Зав. кафедрой
кандидат социологических наук, доцент

_____ И.Г. Малинский
подпись, дата

Саратов 2023

ВЕДЕНИЕ

Актуальность проблемы. Социальная защита и социальная помощь всегда была показателем гражданской позиции государства, так как её правильная работа и эффективная организация является гарантом стабильности общества в целом. В любой стране есть люди, которые, неспособны сами обеспечить себя и не имеющие источники средств существования. Многие не могут самостоятельно выйти из сложившейся, в силу естественных, не зависящих от них причин, трудной жизненной ситуации.

Это в первую очередь дети, которые оказались в неблагоприятных семейных условиях – осиротели или остались в силу определенных причин без попечения родителей, беспризорные и дети с асоциальным поведением, несовершеннолетние родители и выпускники детских домов. Во-вторых, это одинокие пожилые люди, инвалиды, малообеспеченные и безработные граждане, а также лица без определенного места жительства. Кроме этого можно упомянуть и семьи с неблагоприятным психологическим микроклиматом (взрослые и дети, пострадавшие от психологического и физического насилия в семье), а также людей, которые временно (постоянно) потеряли способность трудиться из-за ухудшения здоровья или страдающих функциональными расстройствами.

Любое общество и государство всегда старались защитить таких граждан, помочь им преодолеть трудности и дать возможность вести нормальную жизнь. Именно с помощью социальной политики государство обеспечивает минимальный уровень социальных гарантий. И одним из механизмов её реализации является развитая и эффективно функционирующая система социальной защиты населения.

Сейчас под системой социальной защиты населения понимается совокупность законодательно установленных юридических, экономических, социальных гарантий и прав социальных институтов (учреждений), которые обеспечивают их реализацию, а также создают условия для поддержания

жизнеобеспечения и деятельного существования различных социальных групп (слоев) населения, в первую очередь, социально уязвимых.

Так, Конституция Российской Федерации провозглашает право граждан на социальную защиту, кроме того четко определяет пути его реализации – государственное страхование работающих и создание других фондов, являющихся источниками финансирования социальной защиты населения, а также принятие федеральных законов, гарантирующих реализацию этих прав. Органы управления социальной защиты и подведомственные им предприятия (учреждения, организации), территориальные органы социальной защиты населения образуют единую государственную систему социальной защиты населения, которая обеспечивает:

- государственную поддержку семьи, пожилых людей, ветеранов и инвалидов, лиц, уволенных с военной службы (и членов их семей);
- развитие системы социальных служб;
- реализацию государственной политики в области пенсионного обеспечения и трудовых отношений.

Степень разработанности проблемы. В настоящее время вопросам преобразования в социальной сфере обращено огромное количество исследовательских и научно-публицистических работ. Общетеоретические основы были заложены в работах М.Фридмана, Дж.Кейнса, А.Смита, А.Аткинсона, Ф.Хайека, Л.Эрхарда, Дж.Бьюкенена, П.Пирсона, Г.Аарона и других.

Наши ученые тоже внесли свой вклад в исследования в области социальной защиты: Бабич А.М., Якушев Л.П., Егоров Е.В., Жильцов Е.Н., Роик В.Д., Седова М.Л., Ракитский Б.В., Слезингер Г.Э. и др. Кроме того, вопросу исследования способов и направлений реализации социального государства в России посвящены работы Калашникова С.В., Волгина Н.А., Торлопова В.А., Гриценко Н.Н. и др.

В тоже время, несмотря на такое большое наличие различных исследований и работ в сфере социальной защиты до сих пор остается много

вопросов, требующих рассмотрения и решения в новых реалиях, так как любые изменения экономической ситуации страны в первую очередь сказываются на социально уязвимых слоях населения. Кроме того, не все принимаемые меры реализуются в полном объеме, многие из них не проработаны, очень часто качество услуг, оказываемых органами социальной защиты населения, страдает.

В прошедшие годы социальную защиту населения обычно рассматривали как оказание социальной помощи нетрудоспособным, при этом забывая про трудоспособное население, которое в кризисный период тоже нуждается в комплексе социальной защиты, как и другие группы населения. Поэтому определение основных направлений, структуры и форм совершенствования этого механизма имеет весьма актуальное значение в настоящее время.

Это определило объект и предмет исследования, а также его цели и задачи.

Цель выпускной квалификационной работы заключается в оценке степени удовлетворённости качеством и доступностью мер социальной защиты населения на примере города Саратова.

Объект исследования – граждане различных категорий (инвалиды, ветераны труда, члены многодетных семей, реабилитированные лица, граждане пожилого возраста), имеющие право на предоставление государственных услуг.

Предмет исследования – качество и доступность мер социальной защиты населения, предоставляемых в рамках государственных услуг.

Для достижения вышеуказанной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- рассмотреть теоретические основы социальной защиты населения;
- проанализировать систему социальной защиты населения в Саратовской области;
- провести социологический опрос в пилотных территориальных органах города Саратова;
- проанализировать данные социологического опроса.

Поставленные цель и задачи достигаются при помощи таких методов исследования как методы изучения документов, нормативно-правовых актов, изучения статистики, сравнительного анализа, наблюдения и обобщения.

Эмпирическая основа данной выпускной квалификационной работы - авторское исследование, проведенное в 2022 г. на базе территориальных органов министерства труда и социальной защиты Саратовской области (управления социальной поддержки населения Заводского, Фрунзенского и Ленинского районов г. Саратова).

Структура ВКР. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и приложений.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

В первой главе «Теоретические аспекты социальной защиты и социального обеспечения в Российской Федерации» рассматриваются: понятие социальной защиты населения, сферы её деятельности, структура, категории, источники и направления, а также организационно-правовые формы и правовая база. Кроме того, были представлены основные показатели социальной защиты населения Саратовской области.

В настоящее время одним из важнейших и приоритетных направлений социальной политики Российской Федерации является социальная защита населения, которая является системой принципов, методов и законодательно установленных государством социальных гарантий, а также учреждений (мероприятий), обеспечивающих удовлетворение потребностей, предоставление оптимальных условий жизни, поддержание жизнеобеспечения и деятельного существования личности, различных социальных категорий и групп. Кроме того, социальная защита населения - совокупность мер, действий, средств государства и общества, которые направлены на снижение ситуаций риска в повседневной жизни граждан (болезнь, старость, безработица, смерть кормильца). В сфере её деятельности комплекс мер по обеспечению гарантированного государством минимального уровня материальной

поддержки социально уязвимых слоев населения в период экономических преобразований и как следствие этого - снижения их уровня жизни.

Социальная защита населения включает в себя социальное обеспечение, социальное страхование и социальную поддержку (помощь).

Ведущими организационно-правовыми формами социальной защиты населения являются пенсионное обеспечение, обеспечение социальными пособиями и льготами особо нуждающихся категорий населения, государственное социальное страхование, социальное обслуживание.

В настоящее время в России выделяются четыре основных направления социальной защиты населения:

- 1) социальная защита детей, детства и отрочества;
- 2) социальная защита трудоспособного населения;
- 3) социальная защита нетрудоспособных граждан;
- 4) социальная защита семьи.

Предмет социальной защиты населения - общественные отношения, которые рассматривают защиту граждан от факторов, снижающих уровень и качество жизни, а также ухудшающих социальное положение.

Объектами социальной защиты являются социальные институты в лице конкретных социальных организаций, учреждений и систем (образования, здравоохранения, социальной защиты, занятости, труда, культуры, спортивно-оздоровительного комплекса).

Центральным субъектом социальной защиты является государство. Человек, нуждающийся в социальной защите - одновременно и субъект, и объект социальной защиты.

Современные принципы системы социальной защиты в Российской Федерации:

1. Принцип поощрительности. Проводятся структурами власти для обеспечения общественно-политического резонанса на какие-либо социально важные события, которые получили общественную оценку или в целях поддержки важных государственных действий.

2. Принцип заявительности - социальная помощь предоставляется нуждающемуся гражданину по письменному обращению заявителя или его представителя;

3. Принцип патернализма (от лат. *paternus* — «отцовский, отеческий») - государственная опека менее социально и экономически защищенных слоев (групп) населения.

Основные цели социальной защиты населения:

- избавление от абсолютной нищеты (если среднедушевой совокупный доход семьи ниже установленного прожиточного минимума);

- оказание материальной помощи населению, в случае экстремальных условий (бедствия, катастрофы и т.д.);

- помощь в адаптации социально уязвимых групп населения к условиям рыночной экономики.

С развитием рыночных условий эволюционирует и система социальной защиты. Сейчас система социальной защиты в Российской Федерации представлена следующими функциональными блоками:

1. обязательное социальное страхование;

2. социальная поддержка населения (выплаты и льготы гражданам по категориям независимо от нуждаемости, адресные выплаты и пособия гражданам на основе проверки нуждаемости);

3. социальное обслуживание населения.

В настоящее время в Российской Федерации происходит активное развитие системы социальных служб, реформа государственных пенсий, установление пособий и иных гарантий социальной защиты. Система социального обслуживания претерпевает изменения, находится в процессе формирования сети социальных учреждений, которые при оказании социальных услуг стараются учитывать специфику субъектов РФ, их экономического положения, а также особенностей культуры и климата и т.п. Несмотря на это, современная форма организации социального обслуживания населения, опирающаяся на действующее Федеральное законодательство, не

может полностью удовлетворить потребности населения и предоставить услуги высокого качества:

- нет полного перечня конкретных оснований для признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании;

- нет конкретики в содержании социальных услуг;

- права граждан на социальное обслуживание определяются через описание основных видов социального обслуживания населения;

- устарели нормы и нормативы социального обслуживания в подзаконных актах РФ, регламентирующих деятельность по социальному обслуживанию населения.

Поэтому, невозможно исправить данную ситуацию на уровне субъекта Российской Федерации и принять необходимые отдельные нормативные правовые акты области.

Анализ демографического и социально-экономического развития Саратовской области показывает, что влияние внешних условий приводит к значительному разделению потребностей различных возрастных и социальных групп в услугах, которые предоставляют учреждения социального обслуживания населения области. Поэтому, несмотря на достаточно развитую сеть учреждений социального обслуживания населения и увеличение объема ежегодно предоставляемых ими социальных услуг, все более возрастает потребность в таких услугах и численности их получателей. Кроме того, требуется значительно улучшить качество общедоступной социальной инфраструктуры (социальное обеспечение, здравоохранение, образование, культура, молодежная политика, физкультура и спорт), которая ориентирована на массовые слои населения.

Актуальна проблема относительно низкого уровня доходов населения в области и все большее расслоение граждан по уровню доходов. Кроме того, остаются не полностью решенными вопросы результативности, доступности, качества предоставляемых социальных услуг. Это, в первую очередь связано с большой численностью потенциальных потребителей социальных услуг,

монополией государственных поставщиков социальных услуг, а также различиями в результатах деятельности отдельных учреждений из-за различия в имеющихся финансовых, материально-технических и кадровых ресурсах.

Во второй главе «Проблемы повышения качества и эффективности предоставления мер социальной защиты населения» представлено описание организации работы социальной защиты населения на примере города Саратова, а также исследование, проведенное для анализа качества оказания мер социальной защиты населения в городе Саратове.

Основной задачей проведения социологического исследования является оценка степени удовлетворённости качеством и доступностью мер социальной поддержки.

Основными методами сбора информации для оценки степени удовлетворённости качеством и доступностью мер социальной поддержки является выборочный опрос граждан, получателей государственных услуг.

Для проведения опроса использовались анкеты. Опрос получателей государственных услуг проводился при соблюдении принципа добровольности и конфиденциальности.

Опрос проводился как в форме интервью - путем заполнения опросного листа со слов получателя государственной услуги, так и путем самостоятельного заполнения опросного листа получателем государственной услуги, с последующей передачей его специалисту УСПН.

Информационная база, являющаяся основой формирования выборочной совокупности данных о степени удовлетворенности граждан качеством и доступностью государственных услуг - данные, которые были получены во время опроса от лиц, обращающихся по вопросам предоставления им государственных услуг в территориальные органы министерства труда и социальной защиты Саратовской области.

Для проведения данной исследовательской работы по выяснению степени удовлетворенности граждан качеством и доступностью государственных услуг устанавливается массив, который составляет 70% от общего количества

граждан, обратившихся в территориальный орган министерства в течение пяти рабочих дней.

Формализация исследовательских задач была проведена при разработке анкеты (опросного листа). Вопросы, включенные в опросный лист, полностью соответствуют структуре вышеуказанных, исследовательских задач.

В ходе интервьюирования было опрошено 100 граждан, что соответствует методическим требованиям обеспечения валидности получаемой информации при проведении социологических опросов.

Группы опрошенных граждан представлены членами следующих категорий:

- заявители на предоставление звания «Ветеран труда»;
- получатели социальных пособий;
- члены многодетных семей;
- престарелые граждане;
- инвалиды.

Обработка полученной информации осуществлялась, с помощью статистического анализа эмпирических данных с использованием программного обеспечения SPSS и проведением анализа неформализованной информации (анализ содержания ответов граждан на «открытые» вопросы).

Опрос проводился в период с 20.10.2022 г. по 25.01.2023 г. в территориальных органах министерства труда и социальной защиты Саратовской области. Составляя выборочную совокупность по районам, в этом случае руководствовались проходимость территориальных органов.

В ходе исследования удалось выяснить, что для получения конкретной информации, непосредственно в УСПН, гражданам удобнее обращаться к сотрудникам территориального органа. Из полученных во время исследования данных информацию о предоставлении услуги лучше всего размещать в областных печатных изданиях, так считают 51 % опрошенных, а 39,5 % опрошенных полагают, что информацию необходимо размещать в районных изданиях. Кроме того, если рассматривать в целом эффективность СМИ, то

можно сделать следующий вывод, что наиболее действенный способ донесения информации до граждан - телевидение, т.к. лишь 1,5 % опрошенных не пользуются его услугами, тогда, как печатные издания не читают 9,5 %, а радио не слушают ещё больше - 23 % опрошенных.

Из полученных во время исследования данных можно сделать следующий вывод - необходимо провести работу по улучшению информированности о перечне и количестве необходимых документов для получения государственной услуги, чтобы люди имели возможность однократно посещать УСПН. Тем более, что для получения той или иной государственной услуги, гражданам порой приходится посетить не одну организацию. Также, причинами недовольства указывались некорректное поведение, невнимательное отношение, а также некоторым гражданам специалисты не ответили на интересующие вопросы. Кроме того, выяснилось, что необходимо проинформировать граждан - получателей государственных услуг о возможности делать копии документов в здании УСПН.

Следует отметить, что проведение таких исследований имеет большое значение, так как позволяет выявить ряд проблем в сфере предоставления мер социальной поддержки населения, которые требуют более пристального внимания контролирующих органов. С точки зрения их практического значения - возможность предоставления аналитической информации заинтересованным организациям: Министерству труда и социальной защиты Саратовской области, Министерству здравоохранения области, Министерству экономического развития области и территориальным органам социальной защиты населения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Изменения в политической, экономической и социальной областях, проходящие сейчас в Российской Федерации, предусматривают проведение активной социальной политики, которая должна в первую очередь основываться на правильно выстроенной системе приоритетов. Именно постепенное решение круга социальных проблем с разработкой механизмов рентабельного использования ресурсов, выделяемых на социальные цели, а

также согласования обязательств государства и реальных возможностей для их финансирования поможет найти пути к их решению. Важнейшим аспектом государственной социальной политики является социальная защита населения. В настоящее время принят ряд законов, декларирующих предоставление нуждающимся категориям населения равных с другими гражданами прав и свобод, предусмотренных Конституцией РФ.

В сложившихся экономических условиях предпринимаются меры, направленные на смягчение отрицательных последствий затянувшегося кризиса, который привел к резкому падению уровня жизни. Предоставляется частичная компенсация потерь наиболее нуждающимся группам населения, создаются механизмы социальной поддержки семей с детьми, ветеранов, инвалидов, граждан, потерявших работу и других категорий населения. Однако, многие льготы, компенсации, социальные выплаты и пособия вводятся зачастую без учета материального положения семей и реальных возможностей людей обеспечить собственное благополучие. В результате ограничивается возможность для оказания помощи тем, кто действительно в ней нуждается.

Социальная защита как экономическая категория является системой распределительных отношений, во время которых создаются за счет определенной части национального дохода, а затем используются общественные фонды денежных средств материального обеспечения и обслуживания граждан. Отсюда следует, что социальное обеспечение состоит из определенного обеспечения всех членов общества вне зависимости от источников образования фондов и организации оказания помощи. В настоящих условиях экономического спада невозможна полная всеобщая социальная защита населения от снижения уровня жизни. Возможно проведение социальной поддержки отдельных слоев и групп населения наиболее в ней нуждающихся. Она может выражаться в виде денежной помощи или предоставления материальных благ, бесплатного питания и/или приюта, оказания медицинской, юридической и психологической помощи, а также покровительства, опекуновства, усыновления.

Кроме того, увеличились категории населения, нуждающихся в той или иной социальной защите. Поэтому сейчас назначение системы социальной защиты населения состоит в том, чтобы с помощью нормативно-правовых, социально-психологических, экономических и других средств обеспечивать поддержку нуждающимся в этом группам населения и отдельным гражданам.

Кроме этого, в Российской Федерации достаточно сложная национальная система социальной защиты населения, состоящая из множества уровней выполнения защитных функций: межгосударственный, федеральный, региональный, межрегиональный отраслевой, межотраслевой, а также определенных организационно-правовых структур хозяйствования, общественных организаций и объединений граждан, личностный.

Поэтому социальная защита населения, включающая в себя социальное обеспечение, социальное страхование и социальную помощь, согласуется с социальной политикой нашего государства, направленной, согласно Конституции РФ, на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека.

Государство играет важнейшую роль в организации социальной защиты населения подготавливая законодательство по социальной защите населения, положения по основам социальной политики, социальные нормативы и рекомендации для разработки региональных социальных программ, обеспечивая внешнеэкономическое и международное сотрудничество, организуя пенсионное обслуживание и обеспечение пособиями, социальное обслуживание, медико-социальную экспертизу, реабилитацию инвалидов и оказание протезно-ортопедической помощи, социальную помощь семье и детям, анализируя и прогнозируя уровень жизни различных категорий населения и т. д.

Сейчас в социальной защите населения Российской Федерации выделяется четыре приоритетных направления: 1) социальная защита детей, детства и отрочества; 2) социальная защита трудоспособного населения; 3) социальная защита нетрудоспособных граждан; 4) социальная защита семьи. В

тоже время, каждый субъект Российской Федерации, основываясь не только на социально-экономическую обстановку в стране, но и на собственные социально-экономические проблемы, строит свою систему социальной защиты населения, имея свои предпочтения той или иной категории граждан, нуждающихся в помощи. Кроме того, на эти предпочтения будут направлены нормативно-правовые и финансовые основы организации социальной защиты населения субъекта, обусловленные спецификой того или иного региона или муниципального образования.

Проведенный анализ системы социальной защиты населения Саратовской области показал, что ежегодно растут расходы на реализацию социальной политики в области. Несмотря на это, количество целевых социальных программ сокращается, а затраты на них снижаются. Правительством Саратовской области приняты законы, направленные на совершенствование социальной защиты, но в них есть ряд недостатков, мешающие эффективной работе социальной защиты населения.

Кроме того, требует существенного улучшения качество общедоступной социальной инфраструктуры (образование, здравоохранение, социальное обеспечение, молодежная политика, культура, физкультура и спорт), ориентированной на массовые слои населения. А текущее состояние материально-технической базы социальной сферы, особенно детских дошкольных учреждений и учреждений здравоохранения, может обеспечивать лишь минимальные потребности населения в гарантированном получении социальных услуг.

Также, до сих пор остается актуальной проблема относительно низкого уровня доходов населения и высокой дифференциации граждан по уровню доходов. Большое количество населения с низким уровнем дохода увеличивает социальную нагрузку на бюджет и ограничивает его инвестиционные возможности, снижает платежеспособный потребительский спрос и возможности развития ряда областей экономики.

Важность таких исследований очевидна, так как позволяет выделить ряд проблем в сфере предоставления мер социальной поддержки населения, которые требуют более пристального внимания со стороны контролирующих органов. Кроме того, их практическое значение тоже важно, - возможность предоставления собранной аналитической информации заинтересованным организациям: Министерству социального развития Саратовской области, Министерству здравоохранения области, Министерству экономического развития области и территориальным органам социальной защиты населения.

Также, данные, полученные во время проведения социологического опроса, могут быть использованы для разработки административных регламентов в рамках проводимых административных реформ и для оценки эффективности уже разработанных административных регламентов. Так, среди основных результатов внедрения административных регламентов было отмечено, что срок ожидания и срок исполнения административных процедур в среднем сократился на 30% процентов; административные процедуры, предусмотренные административными регламентами, в целом исполняются; места ожидания оборудованы во всех пилотных точках.

В тоже время в федеральных органах исполнительной власти выявилось ряд проблем:

- недостаточный уровень информирования заявителей о порядке предоставления государственных услуг, а именно отсутствие необходимой информации на стендах, технических средств информирования (инфоматов, информационных панелей, и др.). Также, по результатам исследования, заявители в основном не знают о новых возможностях (информирование, консультирование, возможности обращения по почте и т.д.);

- несоблюдение требований административных регламентов в части установленного графика работы, что в большинстве случаев связано с острой нехваткой кадров. Отсутствие сотрудников, выделяемых специально для консультирования получателей государственных услуг, существенно увеличило нагрузку на сотрудников подразделений. Другая причина - многие пилотные

подразделения располагаются в арендованных помещениях, что накладывает ограничения на установление собственного графика работы.

- инфраструктура часто не соответствует требованиям административного регламента (низкий уровень комфорта для получателей государственной услуги; отсутствие комфортных условий для инвалидов; отсутствие автоинформаторов; из-за изношенности электросетей зданий не работают различные электронные устройства для информирования граждан и электронная система управления очередью; наличие проблемы транспортной доступности и др.).

Кроме этого, можно выделить ряд системных проблем, связанных с недостаточностью межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных услуг:

- часто при обращении в государственный орган гражданин получает только промежуточный документ (справку) для подачи в другой государственный орган в рамках предоставления государственной услуги. Другими словами, он вынужден предоставлять одинаковую информацию при обращении в различные органы, при этом получая только промежуточные результаты.

Отсутствует полноценное информационное взаимодействие между ведомствами. В большинстве случаев базы данных различных государственных и муниципальных органов разрозненны и неполны, часто созданы на разных технологических платформах, поэтому не совместимы между собой. Что приводит к потере (искажению) информации, а также повышает риск незаконного распространения и использования конфиденциальной информации, включая персональные данные, и в итоге влечет дополнительные временные, финансовые и моральные затраты граждан.

- часто при получении государственных и муниципальных услуг граждане вынуждены посещать разные помещения, не приспособленные для приема граждан. В них не только невозможно найти нужную информацию и отсутствуют элементарные условия для ожидания, но при этом граждане

нередко проводят в очереди несколько часов подряд. Такие условия подстегивают риск коррупции, способствуют возникновению незаконных платных услуг и посреднических рынков.

В настоящее время данная проблема постепенно разрешается с помощью расширения объема услуг многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

По результатам проведенного исследования, были сделаны выводы о том, что осуществление основных массовых общественно значимых государственных услуг, обычно, носит межведомственный и межуровневый характер. Из-за этого невозможно улучшить предоставление отдельно взятой государственной услуги только в рамках одного ведомства без оптимизации работы других ведомств, включенных в предоставление таких государственных и муниципальных услуг. И это при том, что отдельные административные процедуры различных ведомств при предоставлении государственных услуг сходны (прием, регистрация документов, выдача документов и т.д.), а требуемые для предоставления государственных услуг данные (удостоверяющие личность документы, справки и т.д.) идентичны.

Таким образом, предоставление взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг может быть оптимизировано за счет организации единой точки приема, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам при предоставлении разных государственных и муниципальных услуг; оптимизации межведомственного взаимодействия (в том числе электронного), сокращения времени документооборота, объединения баз данных различных ведомств; возможности получения гражданами одновременно нескольких взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг.

Многофункциональные центры (МФЦ) уже частично решают данные проблемы, облегчают получение (оформление) тех или иных документов, но пока не охватывают всех сторон межведомственного взаимодействия, не в полной мере могут производить консультирование и т.д. И это, соответственно,

делает необходимостью оказание квалифицированной помощи в территориальных органах УСПН.