

УДК 347.195

**Взаимодействие Пенсионного фонда с Многофункциональными центрами (МФЦ)**  
**Неверов В. В.** (ФГБОУ Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР))

Научный руководитель – доцент, кандидат биологических наук Несмелова Н. Н.,

**Аннотация:** В статье описываются недостатки кооперации, возникающие между государственным учреждением, таким как Пенсионный фонд РФ, и многофункциональным центром. Эти недостатки пагубно сказываются на качестве предоставляемых услуг гражданам.

**Ключевые слова:** государственные учреждения; многофункциональные центры; пенсионный фонд; качество предоставляемых услуг

При работе с поступающей информацией, возникает необходимость использовать подход «человек–компьютер», что приводит к возможности создания и обрабатывания широкого спектра задач, корректирования различных хранимых данных, а также добавлению и предложению оптимальных решений на основе функционирующих.

При огромном объёме информации, поступающей в Пенсионный фонд Российской Федерации, сложно вовремя и достоверно предоставлять требуемые данные. Вследствие чего возникает вопрос об автоматизации работы, созданию эффективной базы данных с удобным интерфейсом по работе с ней [1].

Работа органов с Многофункциональными центрами (МФЦ) имеет множество проблем, которые нужно решать. В частности, сотрудники часто допускают ошибки при подготовке заявлений во время приёма граждан, что приводит, в дальнейшем, к появлению ошибок в готовых документах:

Проблема, связанная с оказанием услуг граждан РФ, заключается в следующем:

- 1) во время приёма заявителя в пункте МФЦ, допускаются ошибки со стороны экспертов по причине человеческого фактора;
- 2) программы, в которых работают эксперты в пункте МФЦ, плохо оптимизированы, так как большая часть шаблонов заявлений, которые заполняются в этих программах экспертами во время приёма заявителя, сформированы с опечатками и ошибками, что отнимает время на исправление во время приёма и приводит к частым ошибкам;
- 3) заявители часто не проверяют составленные заявления, что приводит тоже к увеличению шанса появления ошибок в заявлениях.

**Цель работы** – исследовать взаимодействие МФЦ с пенсионным фондом, и сформулировать рекомендации по оптимизации этого взаимодействия.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- 1) провести анализ деятельности пенсионного фонда и его взаимодействие с МФЦ;
- 2) разработать структуру базы данных с веб-интерфесом, хранящую информацию об услугах и документах, обрабатываемых пенсионным фондом;
- 3) реализовать возможность оформления услуг через интернет;
- 4) провести тестирование приложения и оценку его эффективности.

В ряде публикаций авторы отмечают проблемы, которые выявляются при анализе работы МФЦ:

В работе [2] отмечается, что государственные услуги, предоставляемые Пенсионным фондом - востребованы у граждан Российской Федерации. В МФЦ граждане имеют возможность получить большой перечень услуг ПФР. Сотрудничество регламентируется соглашением о взаимодействии между муниципальным казённым учреждением МФЦ и ПФР.

Существует ряд проблем, которые влияют на качество и сроки предоставления государственных услуг, а именно:

- 1) текучесть кадров экспертов МФЦ;
- 2) непрерывно поступающий огромный поток информации, который приводит к возникновению недопонимания и увеличивается вероятность путаницы и когнитивный диссонанс;
- 3) неполное межэлектронное взаимодействие между МФЦ и ПФР;
- 4) неактуальная, устаревшая информация, присутствующая на обучающем портале МФЦ [2].

В работе [3] указывается, что деятельность МФЦ имеет недостатки:

- 1) сотрудники МФЦ разбиты на две сферы: социальная и недвижимость. Эксперты из сферы недвижимости не всегда способны предоставлять консультации по услугам, которые относятся к социальной сфере и наоборот, а также возникают с этим сложности. Увеличиваются требования, возрастает количество информации, которую должны знать эксперты. Появляется необходимость универсализации экспертов, что ещё сильнее увеличивает нагрузку на них;
- 2) при предоставлении государственных и муниципальных услуг, эксперту необходимо выполнять требования различных государственных органов и органов местного самоуправления, а также знать различный перечень документов и требования к ним. Возрастает время приема заявителей. Возникает большое количество ошибок, что приводит к необходимости повторного приёма заявителей. Это вызывает неудовлетворённость граждан и самих сотрудников. Присутствует психологическое давление, как со стороны заявителей, так и со стороны сотрудников внутри структуры [3].

Предлагаемое решение связано с созданием нового программного продукта:

#### **Создание базы данных Пенсионного фонда с рабочим интерфейсом.**

В разрабатываемой программе будет возможность самостоятельного заполнения шаблона заявления по выбранной услуге. После выбора услуги заявителем и последующего заполнения шаблона заявления этой услуги, заявитель проверяет и отправляет эту заявку. Первоначальная ответственность за заполнение заявления и за достоверную информацию падает на самого заявителя. Заявителю достаточно будет приходить в пункт МФЦ, что бы поставить свою физическую подпись на распечатанном уже заранее заполненном его данными заявлении, которое он заполнял у себя дома во время подачи заявления. Заявление также проверяется ПФР и экспертом МФЦ во время приёма заявителя, когда он приходит поставить подпись. Таким образом, практически, исключены ошибки в заявлениях, так как заявление уже предварительно проверено ПФР, а также в МФЦ было проверено экспертом. Глобальная проблема частых появлений ошибок в заявлениях практически решена.

Есть разные подходы проектированию приложения по работе с базой данных пенсионного фонда: использование готовых конструкторов, cms и наиболее эффективный подход - написание системы без использования cms и конструкторов. Преимущество данного подхода - возможность реализовать любой функционал, возможность заложить в систему требования необходимые для пенсионного фонда с учетом потребностей пользователей. Существует множество технологий для разработки веб-приложений. Одни из самых популярных это разработка в связке php, javascript, mysql, css, html. Данные технологии поддерживает большинство хостингов. В сочетании они позволяют создать удобный для пользователя динамичный интерфейс. Именно эти технологии были выбраны для создания приложения по работе с базой данных пенсионного фонда.

**Заключение.** Таким образом, проведенный анализ взаимодействия МФЦ с Пенсионным фондом позволил выявить ряд недостатков, для устранения которых необходимо, в частности, обновление используемого программного обеспечения. Сформулированы предложения по проектированию нового программного продукта.

### **Список использованных источников:**

1. Золотов С.Ю. Проектирование информационных систем: методические рекомендации для выполнения курсового проекта, лабораторных работ и практических занятий для студентов направления бакалавриата 09.03.03 «Прикладная информатика в экономике» / С.Ю. Золотов. – Томск: ТУСУР. – 2022. – 50 с.
2. Поголосов А. А. Проблемы взаимодействия многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и пенсионного фонда Российской Федерации // Научные труды Московского гуманитарного университета. – 2019. – № 2. – 4 с.
3. Тютюник О. Д Развитие системы многофункциональных центров и проблемы, возникающие при предоставлении государственных и муниципальных услуг населению // Проблемы конституционного, международного и муниципального права. – 2018. – 5 с.