УДК [35:338.465.4:004](470.3)

Мироненко Н.В.,

Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, доцент кафедры «Менеджмент и управление народным хозяйством», кандидат экономических наук

Тихенькая Н.С.,

Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, студентка 4 курса кафедры экономики и финансов (Российская Федерация, г. Орел)

Кондакова К.С.,

Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, студентка 4 курса кафедры экономики и финансов (Российская Федерация, г. Орел)

МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ЦЕНТРЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕГИОНАХ РОССИИ: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ

В данной статье рассмотрены проблемы функционирования Многофункциональных центров услуг (МФЦ), а также проанализированы итоги создания таких центров как фактора формирования конкурентной среды и повышения качества предоставления государственных услуг. Составлен рейтинг субъектов РФ по уровню внедрения Электронного правительства по Центральному федеральному округу.

Ключевые слова: многофункциональные центры, электронные госуслуги, сетевое партнерство, классификация МФЦ, система межведомственного электронного взаимодействия.

На сегодняшний день в Российской Федерации на первый план выходят вопросы предоставления государственных и муниципальных услуг. Особое внимание уделяется тому, насколько прозрачна и доступна будет информация по необходимым услугам для людей, а также как быстро она будет предоставляться. Это поможет добиться не только расположения граждан, но и сформирует доверие к муниципальным и государственным услугам, а следовательно, станет популярным. Одним из таких средств предоставления услуг и получения необходимой информации по интересующим граждан вопросам выступают Многофункциональные центры.

Очевидно, что МФЦ — это институт созданный органом местного самоуправления для предоставления населению и юридическим лицам совокупность государственных

и муниципальных услуг в режиме «одного окна», в максимально комфортной среде.

Принцип «одного окна» не принимает во внимание участие заявителей в процессах создания и предоставления в разные инстанции различных документов и справок, подтверждающих сведения о личности, правах и льготах, обязательные для получения заявителем той или иной муниципальной услуги.

МФЦ создаются в виде государственных бюджетных или автономных учреждений либо муниципальных бюджетных или автономных учреждений. По сведениям, представленным субъектами РФ к концу 2015 года, планируется создать 2400 Многофункциональных центров по всей стране.

По данным Минэкономразвития России, в 2010 году действовали 166 МФЦ в 49 субъектах РФ, из которых 63 МФЦ созданы за счет федерального бюджета, а 103 центра за счет собственных средств субъектов РФ. За последние три с половиной года количество офисов МФЦ, в которые можно обратиться за государственными услугами, увеличилось более чем в семь раз. Так, 2012 году их количество достигло отметки 665. Уже на 1 декабря 2013 года в Российской Федерации действовало порядка 848 МФЦ, а следовательно в них могло обратиться чуть меньше трети, населения страны. С каждым годом в России их количество увеличивается.

Существует прямая зависимость между процессом внедрения системы Электронного правительства и непосредственно самой работой МФЦ. Ниже в таблице 1 представлены результаты исследования, проведенного Центром прикладной экономики.

Таблица 1 — Рейтинг субъектов РФ по уровню внедрения Электронного правительства в 2013 г. по Центральному федеральному округу.

Субъект Федерации, обл.	Место по округу		Место по РФ		Баллы					
	январь	октябрь	январь	октябрь	Всего	Гос. Услуги	Мин. Услуги	Проч. услуги	Тех. обеспечение	Сервисы
1.Белгородская	3	4	16	14	59,50	5,00	10,50	10,00	22,00	12,00
2.Брянская	12	11	53	39	36,00	15,00	1,00	0,00	15,00	5,00
3.Владимирская	13	13	34	58	43,00	20,00	0,00	5,00	13,00	5,00
4.Воронежская	11	9	49	36	38,50	8,00	4,50	3,00	18,00	5,00
5.Ивановская	14	14	64	61	28,00	3,00	2,00	0,00	18,00	5,00
6.Калужская	9	6	27	19	47,00	15,00	0,00	0,00	20,00	12,00
7.Костромская	16	16	65	74	27,00	7,00	0,00	0,00	15,00	5,00
8.Курская	15	15	50	64	37,00	15,00	1,00	0,00	16,00	5,00
9.Липецкая	2	2	11	6	67,00	15,00	6,00	0,00	19,00	27,00
10Московская	18	18	80	80	13,00	2,00	1,00	0,00	10,00	0,00
11.Орловская	6	10	37	38	42,00	17,00	2,00	0,00	18,00	5,00
12.Рязанская	8	12	44	51	40,00	18,00	2,00	0,00	15,00	5,00
13.Смоленская	6	8	37	35	42,00	17,00	2,00	0,00	18,00	5,00
14.Тамбовская	4	3	17	10	58,50	14,00	10,50	3,00	19,00	12,00
15.Тверская	17	17	79	79	14,00	2,00	2,00	0,00	10,00	0,00
16.Тульская	5	5	21	17	54,00	30,00	4,00	0,00	15,00	5,00
17.Ярославская	9	7	47	23	39,00	16,00	0,00	6,00	17,00	0,00
18.г. Москва	1	1	1	2	133,0	28,00	20,00	50,00	22,00	13,00

По результатам, представленным выше в таблице, можно сделать вывод о том, что регионы РФ внедряют систему Электронного правительства. Активно данным процессом занимается Москва — по округу и РФ она занимает 1-е место. Также лидирующие позиции она набирает и по количеству баллов за предоставляемые услуги — 133,0, в число которых входят государственные и муниципальные услуги, техническое обеспечение, сервисы и прочие.

В соответствии с результатами исследований субъектов РФ по уровню внедрения Электронного правительства следует отметить, что количество заявленных МФЦ в 2012 г. разнится с реально функционирующими в 2013 г., также показатели МФЦ по округу и РФ в некоторых регионах нестабильны, причиной может послужить их неэффективная работа. В целом на сегодняшний день Многофункциональные цен-

тры успешно развиваются на территории ЦФО. С каждым годом в России их количество увеличивается. Проанализировав статистику 2013 года, следует сделать вывод о том, что многофункциональными центрами уже пользуются порядка 62% жителей всего Центрального округа. Несмотря на колоссальный успех, развитие центров не останавливается. Так, планируется, что к концу 2014 года количество пользователей составит 88%, а в 2015 году эта цифра достигнет 98%, а значит, охватит практически все население страны.

При создании МФЦ возник вопрос о том, чьи интересы он представляет: органов власти перед заявителем или наоборот. На основе данного вопроса были созданы три модели участия органов власти в деятельности МФЦ: 1) МФЦ как территориальное объединение представителей органов власти; 2) МФЦ как представитель органов власти; 3) МФЦ как представитель интересов заявителя.

На сегодняшний день только две модели задействованы на практике. Так, в Москве, Санкт-Петербурге и Воронеже наравне с созданием первых Многофункциональных центров действовала первая модель, суть которой заключается в приеме документов сотрудниками уполномоченных органов власти, которые размещаются в помещении (здании) МФЦ. Сегодня в данных городах активно развивается вторая модель, которая занимается представлением интересов органов государственной власти — участников МФЦ в отношениях с заявителями, которые обращаются к ним за получением необходимых услуг. В Новосибирске и Уфе действует первая модель.

Одним из прогрессов в развитии МФЦ будет внедрение третьей модели, так как она предполагает представление интересов заявителей в отношениях с органами государственной власти на всех уровнях, услуги которых осуществляются в МФЦ. Такие отношения носят характер представительства, где правовыми основаниями служат закон, договор поручения, доверенность.

Для реализации этой модели на федеральном, региональном и муниципальном уровнях должны быть приняты соответствующие правовые акты. Вместе с тем использование принципа представительства требует одновременного принятия соответствующих правовых актов на всех уровнях власти.

Таблица 2 — Динамика организации работы центров и их востребованность (2013 г.)

Регион	Кол-во МФЦ	Население субъекта, млн.	Население, пользующееся услугами, млн.	Доля населения, пользующегося услугами, %
Москва, Московская область	81	12,1	7,3	60,3
Санкт — Петербург	34	5,1	2,8	54,9
Новосибирск	9	1,5	1, 2	80
Уфа	7	1,07	0, 713	66,7
Воронеж	11	1,03	0,834	80,9

Исходя из полученных данных, можно сделать вывод, что услугами Многофункциональных центров в Москве, Санкт-Петербурге, Новосибирске, Уфе и Воронеже пользуется большая часть всего населения городов. Полагаем, что такой разрыв процентного соотношения, колеблющийся в диапазоне от 54,9% до 80,9%, в первую очередь связан с плотностью населения в различных городах, а также с количеством Многофункциональных центров. Таким образом, система Электронного правительства успешно развивается как в отдельных регионах, так и на территории всей страны.

Лидерами по количеству открытых МФЦ в 2013 году, являются Москва — 69 МФЦ и Московская область — 12. Однако учитывая тот факт, что в столице на данный период времени проживает порядка 12,1 млн. человек, можно сказать, что доля населения, приходящегося на 81 центр составляет 60,3%. В Санкт-Петербурге ситуация немного иная. Количество МФЦ составляет 34 и при проживании на территории города 5,1 млн. человек доля населения составляет 54,9 %.

Для оценки эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг требуется усовершенствовать созданную ранее систему на базе Многофункциональных центров, которая будет включать следующие пункты: анкетирование населения, выполнение контрольной закупки, популярность МФЦ, мнение граждан об

эффективной деятельности МФЦ, выездные проверки Уполномоченным МФЦ по вопросам эффективности работы центров.

Одним из наиболее результативных механизмов эффективной работы МФЦ является балльно-рейтинговая оценка, которая включает качественные и количественные показатели. Они охватывают все преобладающие аспекты деятельности МФЦ и группируются по четырем основным признакам: инфраструктура МФЦ, качество организации предоставления государственных и муниципальных услуг и удобство работы МФЦ, инновационность подходов в организации работы МФЦ, информационное освещение деятельности МФЦ.

Назначение создания рейтинговой оценки МФЦ включает не только определение эффективности их работы, но и формирование конкурентных условий для усовершенствования МФЦ, внедрения качественных подходов в организации деятельности.

В настоящее время население РФ имеет возможность свободно по 5-балльной шкале оценить качество предоставленных услуг МФЦ по следующим критериям: время предоставления услуг, срок ожидания в очереди при получении услуг, корректность и информированность работника МФЦ, благоустроенность условий в помещении МФЦ, открытость информации о порядке предоставления услуг.

Доступ к системе обеспечивается по трем основным сегментам информационного согласования, доступного приобретателям государственных и муниципальных услуг в МФЦ:

система установлена на каждом из информационных киосков, эксплуатационных в Многофункциональных центрах;

создано приложение для мобильных устройств под управлением операционной системы iOS (iPhone);

доступ к системе предоставлен на информационно-аналитическом портале областной сети МФЦ.

Отзывы граждан об особенностях оказания государственных услуг обобщаются и анализируются при помощи интегрированной информационной системы единой сети МФЦ, которая внедрена в каждом работающем Многофункциональном центре.

Метод анализа качества работы МФЦ позволяет выполнить интегрированную многофакторную оценку функционирования МФЦ по объективным показателям, воздействующим на характер оказания услуг заявителю.

Рассмотрев эффективность и результативность предоставления государственных услуг населению, полагаем, что работа данных центров функционирует успешно, также созданы условия для ослабления административных барьеров, увеличения популярности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

Таким образом, это будет достигнуто путем распределения и предоставления Правительством РФ межбюджетных трансфертов на прекращение работ по формированию сети Многофункциональных центров. В 2014 — 2015 гг. из федерального бюджета планируется распределить 6 млрд. руб. Согласно утвержденному документу, регионы смогут получить в 2014 — 2015 гг. до 180 млн. руб. каждый. Средства могут быть израсходованы на строительство, реконструкцию, капитальный и текущий ремонт, приобретение зданий и помещений для расположения МФЦ. Кроме того, федеральные дотации пойдут на оборудование рабочих мест сотрудников центров и на их образование. Доля средств выделена на разработку, внедрение и сопровождение автоматизированных информационных систем, а также на формирование и содействие каналов связи для МФЦ.

Библиграфический список

1. Кулькова В.Ю. Технология совершенствования межбюджетных отношений в условиях асимметрии регионального развития в Российской Федерации // Наукоемкие технологии. — 2005. — № 8 — 9. Т. 6.

2. Кулькова В.Ю., Мироненко Н.В. Региональная компаративистика информационной сетизации субъектов Российской Федерации // Сборники конференций НИЦ Социосфера. — 2012. — № 36. — С. 8 — 11.

3. Мироненко Н.В. Многофункциональные центры как модель сетевого партнерства предоставления государственных и муниципальных услуг / Государственное управление //Электронный вестник. — 2012 . — № 33 URL: http://e-journal.spa.msu.ru (20.03.2014)

4. Мироненко Н.В. Методические аспекты оценки процессов управления в электронных системах G2B И G2C // Государственное управление. Электронный вестник. 2012. — № 30. — С. 5.

5. Мироненко Н.В. Современные особенности формирования единого комму-

никационного стандарта предоставления государственных услуг // Ученые записки Орловского государственного университета. Серия: Гуманитарные и социальные науки. — 2011. — № 1. — С. 11—16.

6. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг URL: http://www.economy.gov.ru/minec/activity (21.03.2014)

7. О мониторинге эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе Многофункциональных центров URL: http://www.donland.ru (25.03.2014)

8. Садовская К. Рейтинг субъектов РФ по уровню внедрения Электронного правительства на 1 февраля 201зг URL: http://мфц.рф/articles (27.03.2014)

9. Слатинов В.Б. Разработка перспективной траектории реформирования государственной гражданской службы в России: возможности и ограничения//Образование и общество. — 2013. — Т. 3. — № 80. — С. 8-13

References:

1. Kulkova VY Technology improve intergovernmental relations in the asymmetry of regional development in the Russian Federation / / High Tech . — 2005 . — № 8—9. V.6

2 . Kulkova VY, Myronenko NV Regional Comparative information setizatsii subjects of the Russian Federation / / Collections Sociosphere SIC conferences . 2012 . № 36. Pp. 8—11 .

3 . Myronenko NV Multifunctional centers as a model of the network partnership of public and municipal services / Public Administration / / Electronic Bulletin. — 2012. — № 33 URL: http://e-journal.spa.msu.ru (20.03.2014)

4 . Myronenko NV Methodological aspects of the evaluation of management processes in electronic systems G2B and G2C / / Public Administration . The newsletter . 2012 . № 30. C. 5.

5. Mironenko N.V. Features of formation network information space in state and municipal management

6. Multifunctional centers of public and municipal services URL: http://www.economy.gov.ru/minec/activity (21.03.2014)

7. On monitoring the effectiveness of public and municipal services based on multi-service centers URL: http://www.donland.ru (25.03.2014)

8. Sadovskaya K. Rating subjects of the Russian Federation on the level of e-government on February 1 201zg URL: http://mfts.rf/articles (27/03/2014).

9. Slatinov V.B. Development of promising path of reforming the civil service in Russia: opportunities and limitations // Education and Society. 2013 T. 3. № 80. S. 8-13

Mironenko N.V., e-mail: mironenkonv@rambler.ru, Russian Academy of National Economy and Public Administration under the President of dente of the Russian Federation, an assistant professor of "Management and Management of National economy ", Ph.D.

Tihenkaya N. S., e-mail: ntihenkaya@mail.ru, Russian Academy of National Economy and Public Service under the President of the Russian Federation, a 4th year student of the Department of Economics and Finance (Russian Federation, Orel)

Kondakova K.S., e-mail: eisha-karia@mail.ru, Russian Academy of National Economy and Public Service under the President of the Russian Federation, a 4th year student of the Department of Economics and Finance (Russian Federation, Orel)

MULTIFUNCTIONAL CENTER OF PUBLIC AND MUNICIPAL SERVICES IN THE REGION RUSSIA: PROBLEMS AND PROSPECTS

This article examines the problems of functioning of the multifunctional centers (MFC) and analyzes the results of their creation as a way of improving the quality of provided public services. The rating of the subjects of the Russian Federation on the level of e-government in the Central Federal District.

Key words: multi-function centers, electronic government services, network partnerships, MFC classification system of interagency electronic interaction