УДК 34:002 DOI 10.12737/13618

Берников Михаил Юрьевич,
магистр кафедры политологии и государственной политики
Орловский филиал, Российская академия народного хозяйства
и государственной службы при Президенте РФ
(Российская Федерация, г. Орел) e-mail: bernikov@orel-adm.ru
Чижмина Ольга Валерьевна,
магистр кафедры политологии и государственной политики,
Орловский филиал, Российская академия народного хозяйства
и государственной службы при Президенте РФ
(Российская Федерация, г. Орёл) e-mail: mike017@yandex.ru

РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

В статье авторы затронули актуальный для большинства российских граждан вопрос о предоставлении государственных и муниципальных услуг населению через многофункциональные центры «одного окна». Уделяется внимание проблемам, возникающим при оказании социальных услуг жителям на региональном уровне.

Выявлены основные причины, снижающие эффективность предоставления государственных и муниципальных услуг населению. Раскрывается значение мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

Ключевые слова: многофункциональный центр (МФЦ), принцип «одного окна», государственные и муниципальные услуги, качество услуг.

DEVELOPMENT OF SYSTEM OF THE MULTIPURPOSE CENTERS OF PROVIDING THE STATE AND MUNICIPAL SERVICES

Bernikov Mikhail Yuryevich,
Master of Political Science and Public Policy
Oryol Branch, Russian Academy of National Economy
and Public Service under the President of the Russian Federation
(Russian Federation, Orel)
Chizhmina Olga Valeryevna,
Master of Political Science and Public Policy
Oryol Branch, Russian Academy of National Economy
and Public Service under the President of the Russian Federation
(Russian Federation, Orel)

In article authors raised the question, actual for most of the Russian citizens, of providing the state and municipal services to the population through the multipurpose centers of «one window». The attention to problems, the social services arising when rendering is paid to inhabitants at the regional level.

The main reasons reducing efficiency of granting the state and municipal servants to the population are established. Value of monitoring reveals qualities of providing the state and municipal services in the multipurpose centers.

Keywords: multi-functional center, state and municipal services principle of «one window», quality of services.

Различного рода аспекты совершенствования организации и оказания социальной консультативной помощи населению на уровне каждого конкретного региона приобретают в условиях административной реформы немаловажное значение. В России предоставление услуг населению обес-печивают органы исполнительной влас-ти субъекта Российской Федерации, подведомственные им учреждения, территориальные подразделения феде-ральных органов исполнительной влас-ти и исполнительные органы государст-венной власти, юрисдикция которых распространяется на территорию регио-на, а также органы местного самоуправления и подведомственные им учреждения.

Порой сложность и долговременность процедур предоставления услуг вынуждает заявителей обращаться за помощью в организации-посредники, которые берут на себя функции документированного оформления соответствующих прав заявителя на получение государственной и муниципальной услуги.

Если проанализировать основные трудности, возникающие при получении государственных (муниципальных) услуг гражданами, то порядка 45% опрошенных граждан указывают на большие очереди.

С другой стороны, основным средством взаимодействия органов публичной власти и подведомственных им организаций между собой и с другими организациями продолжают оставаться бумажные документы, которые с точки зрения информационно-коммуникационных технологий служат технологическими разрывами в единой цепочке последовательности административных процедур при предоставлении каждой конкретной услуги.

Мы приходим к пониманию, что низкое качество выполнения муниципальных услуг непосредственно связано со следующими субъективными причинами:

– необоснованное привлечение заявителей к процессам сбора различного рода документов и справок и избыточное число используемых бумажных форм документов при установлении, оформлении или подтверждении прав заявителей на получение услуг;

– неоправданная последовательность процедур предоставления услуг, приводящая к увеличению сроков подготовки конечных документов для заявителей;

– требование многократного личного взаимодействия сотрудников органов публичной власти и подведомственных им организаций с заявителями;

– низкая межведомственная согласованность органов публичной власти и подведомственных им организаций при предоставлении услуг заявителям. Отсутствие скоординированного и юридически оформленного порядка их взаимодействия;

– несогласованность графиков работы различных структур и организаций, обслуживающих заявителей на территории их проживания, приводящая к дополнительным потерям времени заявителей при получении услуг;

– недостаточно эффективная организация деятельности по приему и обслуживанию заявителей внутри организаций, «что не отвечает потребностям больших потоков заявителей и не позволяет работающим гражданам реализовывать свои права на получение услуг в свободное от основной занятости время» [1, с. 84].

Вышеперечисленные проблемы взаимосвязаны, благодаря этому их полное решение возможно только посредством реализации комплекса организационных, информационных, нормативно-

методических и технических мероприятий, которые должны быть предусмотрены при предоставлении по принципу «одного окна».

Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг представляют собой единое место приема, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Другими словами, МФЦ – это своего рода «супермаркет» государственных и муниципальных услуг. «Их деятельность направлена на максимальное повышение комфортности граждан, обращающихся за получением государственных и муниципальных услуг, и на данный момент можно сделать вывод о том, что эта деятельность весьма положительно оценивается российским населением, является востребованной гражданами страны и выступает реальным фактором модернизации системы местного самоуправления и муниципального управления в рамках реализации административной реформы» [3, с. 48].

Таким образом, первая ключевая характеристика МФЦ – ведение приема не представителями органов публичной власти и иных уполномоченных на предоставление услуг организациями, а специально выделенными операционистами, включенными в штат самостоятельной организации – МФЦ.

В целях практической оптимизации процедур предоставления услуг в МФЦ выделяются ответственные за согласование документов, которые уполномочены собирать те документы, которые в традиционной форме собирались усилиями граждан.

Второй ключевой характеристикой МФЦ является организация ведения приема по так называемому «оконному» принципу.

Третьей ключевой характеристикой МФЦ является то, что на его базе можно организовать предоставление большинства услуг населению, проживающему в данном муниципальном образовании. «Сегодня в субъектах Российской Федерации, в том числе в Орловской области, утвержден перечень услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» [4, с. 101].

На основании вышесказанного следует заключить, что преимущество МФЦ по принципу «одного окна» состоит в том, что в центре такого типа гражданин имеет возможность получить тот итоговый результат, который ему требуется; хотя компетенция по оказанию простых услуг остается за отраслевыми органами исполнительной власти, МФЦ берет на себя все проблемы взаимодействия с ними.

Для контроля и оценки качества деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг необходимо проводить мониторинг эффективности МФЦ.

Проведение мониторинга необходимо для принятия управленческих решений по оптимизации предоставления государственных услуг, поскольку включает сбор информации о государственных услугах, выявление общих и частных проблем предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Российской Федерации, их систематизацию и анализ.

В основные задачи мониторинга входят:

1. Определение уровня общей удовлетворенности населения качеством

государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами власти и местного самоуправления, представляющими их учреждениями.

2. Анализ и оценка отношения граждан к нововведениям при получении указанных государственных и муниципальных услуг, в том числе: к МФЦ, к административным регламентам и стандартам услуг, к процедурам обжалования, к предоставлению услуг в электронном виде.

Формирование массива данных для построения рейтингов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по показателю удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [1]. В мониторинг должны включаться все обращения во все органы власти и обусловленные ими обращения в подведомственные, аффилированные и иные организации, необходимые для конечного результата взаимодействия с государством.

В данной связи целесообразно обратиться к оценке доступности получения информации о порядке предоставления услуг жителей города Орла[2].

По данным опроса, 50% респондентов оценили на «очень хорошо» доступность получения информации о порядке предоставления услуги, 40% оценили доступность получения информации на «хорошо», 10% оценили доступность получения информации на «удовлетворительно» (см. рис. 1).

Постоянный мониторинг проводится учредителем МФЦ один раз в год специально подразделениями уполномоченного органа субъекта РФ, администрации муниципального образования или независимой организацией (в том числе, с привлечением научных и консалтинговых организаций).

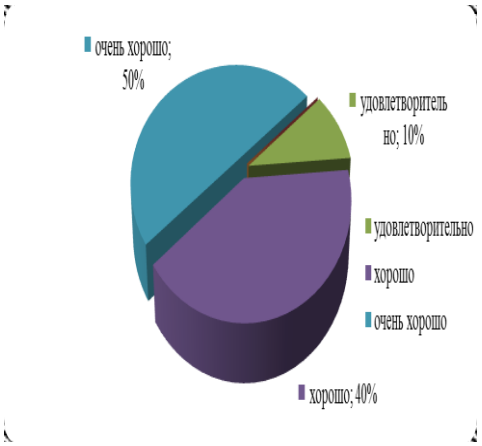


Рисунок 1 – Оценка доступности получения информации о порядке предоставления услуги (кол-во, %)

Оценить результативность и эффективность работы МФЦ можно путем использования балльно-рейтинговой оценки, которая включает качественные и количественные показатели. Они охватывают все преобладающие аспекты деятельности многофункциональных центров и группируются по четырем основным показателям:

– 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 центров «одного окна» включает не только определение эффективности их работы, но и «формирование конкурентных условий для усовершенствования

[1] Мониторинг качества предоставления государственных услуг: Портал Административной реформы [Электронный ресурс] // URL: http://ar.gov.ru/gos_uslugi_03_monitoring_kachestva_predostavleniya_gos_uslug/index.html

[2] Портал Орловской Области - публичный информационный центр: [Электронный ресурс]// URL: http://www.orel-region.ru/

МФЦ, внедрения качественных подходов в организации деятельности» [6, с. 108].

Также данные опроса показывают, что 50% граждан оценивают полноту и понятность предоставленной специалистами МФЦ информации на «очень хорошо», еще 20% респондентов оценивают предоставленную информацию на «хорошо» и столько же респондентов – на «удовлетворительно», 10% опрошенных граждан при оценке полноты и понятности предоставленной специалистами МФЦ информации затруднились с ответом (см. рис. 2)

Ровно половина респондентов – 50% – оценивают свою удовлетворен-ность результатом обращения в МФЦ и результатом получения услуги оценкой «очень удовлетворен». Другая половина респондентов, оценивая свою удовлетворенность результатом обращения в МФЦ и результатом получения услуги, выбрали вариант ответа «скорее удовлетворен» (см. рис. 3).

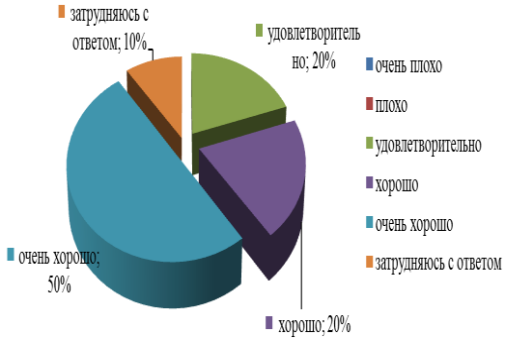


Рисунок 2 - Оценка полноты и понятности предоставленной специалистами МФЦ информации (кол-во, %)

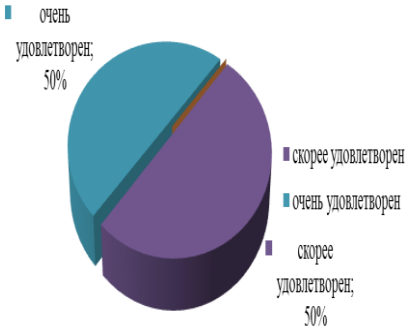


Рисунок 3 - Оценка удовлетворенности результатом обращения в МФЦ и результатом получения услуги (кол-во, %)

Респондентам задавался открытый вопрос: «Что должно измениться в существующем порядке организации деятельности МФЦ для улучшения процесса предоставления государственных и муниципальных услуг?». Респонденты акцентировали внимание на следующем:

– требуется расширение спектра предоставляемых услуг;

– необходимо больше внимательности сотрудников МФЦ к заявителям;

– сектор ожидания в МФЦ должен быть оборудован телевизором;

– неудобство получения заграничного паспорта;

– не все окна работают согласно графику работы МФЦ.

Часть опрошенных граждан отметили необходимость развития сети МФЦ по месту жительства.

Таким образом, большинство граждан оценивают положительно основной спектр предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ города Орла: местоположением центра, интерьером, оснащенностью; электронными услугами; длительностью и содержательностью оказываемых консультаций, приемом документов, их получением; компетенцией и профессионализмом сотрудников; сроками выполнения услуг.

Вместе с тем нельзя не сказать и о недостатках. Здесь следует отметить необходимость создания дополнительных центров по приему граждан, улучшить места для парковки. Один из недостатков, с которым столкнулись жители, обращаясь в МФЦ города Орла, – это отсутствие окна для приема документов для заграничного паспорта. Данная услуга выполняется, но не по принципу «одного окна». В данном центре работает специалист из УФМС России по Орловской области. Прием граждан производится в отдельном кабинете с отдельной очередью.

Проведение постоянного мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг позволяет своевременно корректировать процесс предоставления услуг с точки зрения повышения качества процесса и увеличения степени удовлетворенности граждан результатом обращения в государственный орган за истребованием услуги. «В текущем, перспективном и стратегическом планировании развития социальной сферы необходимо предусматривать конкурсные механизмы финансирования деятельности по предоставлению гражданам социальных услуг с целью обеспечения равного доступа к государственному финансированию для государственных и негосударственных учреждений, предоставляющих социальные услуги» [7, с. 170].

Несмотря на существующие недостатки МФЦ, можно с уверенностью говорить об их динамичном развитии в субъектах Российской Федерации. Они доказали эффективность своей работы. Кроме того, положительный эффект получили и высший исполнительный орган субъекта, и органы – участники МФЦ, и получатели услуг. Для первых основными результатами стали повышение эффективности предоставления услуг и укрепление авторитета власти среди населения. Однозначно повысилось качество оказания услуг, а благодаря устранению прямого контакта заявителя с чиновниками снизились стимулы к коррупционным сделкам. «Система социальной помощи основывается на принципе социальной заботы общества о своих социально уязвимых членах и социальной благотворительности» [2, с. 41].

Обобщая вышесказанное, следует заключить, что сегодня в России есть все предпосылки для повышения успеха деятельности МФЦ. Создание современных и удобных для граждан форматов предоставления услуг – важнейшая задача при построении сервисного государства. К приоритетам можно отнести и разработку ряда нормативно-правовых актов с целью оптимизации правовой и структурной базы работы МФЦ. Прорабатываются методические рекомендации, утверждается перечень государственных услуг, устанавливаются требования к соглашениям между МФЦ и органами исполнительной власти.

Важным этапом выступает система подготовки кадров для учреждений публичной власти, призванных обеспечивать удовлетворение потребностей и запросов потребителей услуг. «Это формирует чрезвычайно высокий спрос на специалистов, умеющих профессионально оценить проблему и помочь ее решить, диагностировать и прогнозировать социальное развитие общества» [5, с. 59].

Дальнейшее развитие системымногофункциональных центров в субъектах РФ создаст благоприятную основу для эффективного решения указанных проблем, но для этого необходимо оперативно и эффективно решать проблемы и сложности, возникающие в функционировании всей системы центров «одного окна».

Можно надеяться, что работа по созданию МФЦ в регионах не остановит-

ся и в ближайшем будущем получение государственных и муниципальных услуг в комфортных условиях, быстро и качественно станет нормой нашей жизни.

БИБЛИОГРАФИЯ/REFERENCES:

1. Артеменко Е.А., Тюменцева Е.В., Степанов И.М., Елисеенко В.Ф., Сивашева Н.М., Хафизов Т.Р., Технологии создания многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг// Под ред.: Головщинский К.И. – М.: Издательский дом НИУ ВШЭ, 2011. – 104 с.

2. Гончарова Е.А. Региональная практика создания системы предоставления государственных услуг в формате МФЦ // Гражданское общество и правовое государство. – 2015. – Т. 2. – С. 5–7.

3. Ляхов В.П. Региональный опыт реализации МФЦ в России в контексте оптимизации функционирования местного самоуправления и модернизации российского общества // Власть. – 2015.– № 1. – С. 44–49.

4. Малик Е.Н. Государственное регулирование повышения доступности и качества предоставления услуг в сфере здравоохранения в Орловской области. // Вестник государственного и муниципального управления. – 2014. – № 2. – С.98–104.

5. Малик Е.Н., Санькова О.А. Институционализация профессионального обучения в области социальной работы в условиях модернизации российского образования // Среднерусский вестник общественных наук. – 2013. – № 1. – С.59–63.

6. Мироненко Н.В., Тихенькая Н.С., Кондакова К.С. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в регионах России: проблемы и перспективы // Вестник государственного и муниципального управления. – 2014. – №2–1 (12). – С. 105–109.

7. Пакулина И.С. Закономерности и стратегические приоритеты развития социальной сферы// Среднерусский вестник общественных наук. – 2013. – №1. – С. 167–173.

1. Artemenko E.A., Tyumenceva E.V., Stepanov I.M., Eliseenko V.F., Sivasheva N.M., Hafizov T.R., Tekhnologii sozdaniya mnogofunkcional'nyh centrov predostavleniya gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug// pod red.: Golovshchinskij K.I. – M.: Izdatel'skij dom NIU VSHEH, 2011. – 104 P. (In Russ.)

2. Goncharova E.A regional'naya praktika sozdaniya sistemy predostavleniya gosudarstvennyh uslug v formate MFC. //Grazhdanskoe obshchestvo i pravovoe gosudarstvo. 2015. -T. 2. –P. 5-7. (In Russ.)

3. Lyahov V.P. Regional'nyj opyt realizacii MFC v Rossii v kontekste optimizacii funkcionirovaniya mestnogo samoupravleniya i modernizacii rossijskogo obshchestva. // Vlast'. 2015. – № 1. – P. 44-49. (In Russ.)

4. Malik E.N. Gosudarstvennoe regulirovanie povysheniya dostupnosti i kachestva predostavleniya uslug v sfere zdravoohraneniya v Orlovskoj oblasti. // Vestnik gosudarstvennogo i municipal'nogo upravleniya. 2014. – № 2. – P.. 98-104. (In Russ.)

5. Malik E.N., San'kova O.A. Institucionalizaciya professional'nogo obucheniya v oblasti social'noj raboty v usloviyah modernizacii rossijskogo obrazovaniya. - Srednerusskij vestnik obshchestvennyh nauk. 2013. – №1. – P.59-63. (In Russ.)

6. Mironenko N.V., Tihen'kaya N.S., Kondakova K.S. Mnogofunkcional'nye centry predostavleniya gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug v regionah Rossii: problemy i perspektivy. // Vestnik gosudarstvennogo i municipal'nogo upravleniya. 2014. – № 2-1 (12). – P. 105-109. (In Russ.)