

від 06.07.2000 № 5450; від 12.09.2000 р. № 5450-1; від 18.06.2007 р. № 3665; від 15.02.2008 № 2084), однак жодна з цих спроб не була реалізована на практиці [9].

Найбільш ефективним використанням таких інструментів регіонального розвитку, як агенції регіонального розвитку, державний фонд регіонального розвитку, аграрні палати, має бути досягнуто за при узгодженні регіональних інтересів із пріоритетами загальнодержавної політики регіонального розвитку.

Використання зазначених інструментів у межах інституційно-правового забезпечення реформування системи державного управління регіональним розвитком в Україні, у стратегічній перспективі має стати консолідуючою ланкою у розбудові взаємин довіри і підтримки не тільки між державою та регіонами, а також між державою, регіонами та громадянським суспільством.

### Література.

1. Закон України від 02.12.1997 р. № 671/97-ВР «Про торгово-промислові палати в Україні»: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=671%2F97-%E2%F0>.

2. Закон України від 16 вересня 1997 р. № 531/97-ВР (зі змінами) «Про благодійництво та благодійні організації» // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=531%2F97-%E2%F0>.

3. Закон України від 16 червня 1992 р. № 2460-XII (зі змінами) «Про об'єднання громадян» // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2460-12>.

4. Указ Президента України від 25 травня 2001 р. № 341/2001 «Про Концепцію державної регіональної політики» // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=341%2F2001>.

5. Постанова Кабінету Міністрів України від 21.03.2012 № 312 «Про Порядок використання у 2012 році коштів державного фонду регіонального розвитку» // [Електронний ресурс]. – <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/312-2012/>.

6. Бюджетний кодекс України : за станом на 08.07.2010 // [Електронний ресурс]. – <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2456-17/page3>.

7. Regional Development Agency // [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/+bis.gov.uk/policies/economic-development/englands-regionaldevelopment-agencies>.

8. The Case for Abolishing Regional Development Agencies // [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [tpa.typepad.com/home/files/structure\\_of\\_government\\_3\\_the\\_case\\_for\\_abolishing\\_rdas\\_e.pdf](http://tpa.typepad.com/home/files/structure_of_government_3_the_case_for_abolishing_rdas_e.pdf).

9. Інноваційні підходи до регіонального розвитку в Україні – К. : НІСД, 2011. – 47 с.

УДК 35.076:351:352

Елена Малик

## ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ ПО ПРИНЦИПУ «ОДНОГО ОКНА»: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ

*В статье рассматривается актуальный для России вопрос о предоставлении государственных и муниципальных услуг населению через многофункциональные центры при участии органов государственной власти. Автор акцентирует внимание на проблемах оказания социальных услуг населению и перспективах практической оптимизации процедуры предоставления государственных услуг населению по принципу «одного окна». Приводятся данные об оценке отношения граждан к нововведениям при получении государственных и муниципальных услуг, а также определены факторы, влияющие на удовлетворенность граждан.*

**Ключевые слова:** заявитель, виды социального обслуживания, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ), принцип «одного окна», социальные услуги.

В условиях развития информационного общества современное государственное управление поднимается на публичный уровень, используя информацию, знания и опыт как основные средства решения общественных проблем. Человек все в большей мере начинает рассматриваться как клиент и потребитель услуг, предоставляемых агентами – государственными учреждениями и ведомствами, – и в связи с этим вся деятельность государственных учреждений рассматривается через призму удовлетворения потребностей и конкретных запросов потребителя. Источником успеха работы государственного учреждения становится выполнение дополнительных функций и развитие нетрадиционных видов обслуживания, увеличивающих результат.

Сегодня в Российской Федерации предоставление услуг населению обеспечивают следующие органы публичной власти и (или) организации:

- органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации, подведомственные им учреждения;
- территориальные подразделения федеральных органов исполнительной власти и исполнительные органы государственной власти, юрисдикция которых распространяется на территорию субъекта Российской Федерации;
- органы местного самоуправления и подведомственные им учреждения.

Число заявителей, обращающихся для получения различных услуг, исчисляется миллионами человек в год. Именно опыт обращения в органы государственной власти за получением публичных услуг становится для простого человека мериллом качества работы органов власти. В данной связи автор считает целесообразным обратить внимание на исследование, проведенное Институтом государственного и муниципаль-

ного управления Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики» совместно с Фондом общественного мнения Российской Федерации, где были выявлены основные причины неудовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг. На открытый вопрос «В какой орган государственной власти (местного самоуправления) Вы обращались?» респонденты ответили следующим образом (рис. 1):

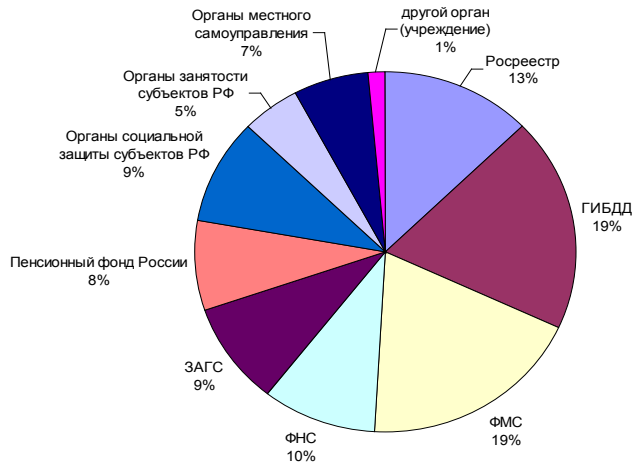


Рис. 1. «В какой орган государственной власти (местно-го самоуправления) Вы обращались?»

На вопрос анкеты «Как Вы оцениваете качество предоставления государственной (муниципальной) услуги?» были получены следующие ответы респондентов (рис. 2):

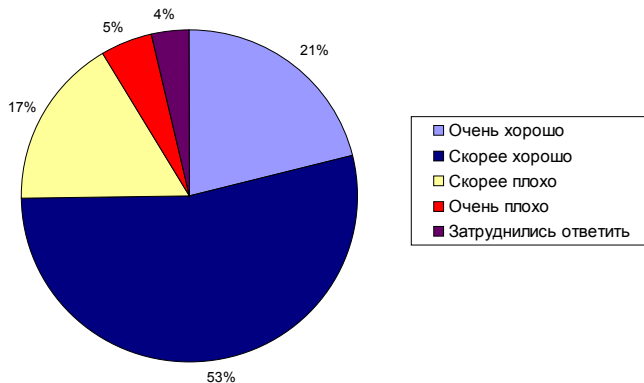


Рис. 2. «Как Вы оцениваете качество предоставления государственной (муниципальной) услуги? (% от опрошенных)»

У респондентов интересовались, с какими проблемами они встречаются, когда обращаются в органы власти. Граждане отмечали также и такие проблемы:

- волокита и необходимость многократно обращаться по одному и тому же вопросу – 24 %;
- долгое ожидание результата услуги – 17 %;
- невнимательность, безразличие сотрудников, нежелание помочь – 16 %;
- недостаток информации о процедуре получения услуги – 13 %;
- отсутствие сотрудников на месте в рабочее время, их некомпетентность, грубость и бестактность (отдельные вопросы) – 12 %;
- необходимость приходить заранее и занимать очередь до открытия госучреждения – 12 %;

- неудобное, неприспособленное для ожидания помещение – 11 %;
- неудобное время приема посетителей чиновниками – 9 %;
- неудобное расположение, удаленность госучреждения – 7 %;
- необходимость лично представлять документы – 6 %;
- вымогательство, взятки – 4 %;
- недоступность нужных специалистов – 4 %;
- отсутствие типовых форм документов – 3 %.

Далее возникает необходимость рассмотреть причины, повлекшие за собой невысокое качество предоставления муниципальных услуг:

1) 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.

2) неоправданная многозвенность процедур предоставления услуг, приводящая к увеличению сроков подготовки конечных документов для заявителей.

3) требование многократного личного взаимодействия сотрудников органов публичной власти и подведомственных им организаций с заявителями.

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

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

6) 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.

7) разный уровень автоматизации процедур предоставления простых (элементарных) услуг, наблюдаемый в разных отраслевых органах власти, а также недостаточное применение информационно-коммуникационных технологий для обеспечения эффективного решения задач межведомственного (межсистемного) электронного обмена информацией при реализации сложных (композитных) услуг.

Вышеперечисленные проблемы взаимосвязаны, поэтому их полное решение возможно только посредством реализации комплекса организационных, информационных, нормативно-методических и технических мероприятий, которые должны быть предусмотрены при предоставлении социальных услуг по принципу «одного окна».

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) – российская организация независимо от организационно-правовой формы, предоставляющая государственные и муниципальные услуги, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»<sup>1</sup>.

1. www.rg.ru Российская газета / электронный ресурс.

В соответствии со ст. 16 Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», МФЦ наделяется следующими функциями:

- прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;
- представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- представление интересов органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;
- информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг;
- взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- выдача заявителям документов органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;
- прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом.

Мета

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. Исключается необходимость непосредственного общения граждан с исполнителями в органах власти (потенциально являющегося коррупционно опасным): оно заменяется межведомственным взаимодействием МФЦ и органа власти.

Вклад основного материала

В основу деятельности многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг входит 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 многофункциональных центрах выделяются ответственные за согласо-

вание документов, которые уполномочены собирать те документы, что в традиционной форме собирались усилиями заявителей.

Второй ключевой характеристикой МФЦ является организация ведения приема по так называемому «оконному» принципу. Антиподом «оконного» приема и наиболее часто распространенным вариантом традиционной модели предоставления услуг является так называемый кабинетный прием, когда заявители ожидают в коридорах и приглашаются на прием в кабинеты. «Оконный» прием позволяет:

- применять современные методы управления очередью, например, ограничивать проявления ситуации, когда к одному специалисту много заявителей, в то время как другой специалист простаивает;
- обеспечивать прозрачность предоставления услуг, когда прием ведется в операционном зале, где всем посетителям видно, чем занимается ответственный за прием заявителей. В случае с кабинетным приемом заявителям недоступна информация о том, чем занят специалист во время приема документов;
- повысить стандарт обслуживания заявителей.

В соответствии с классификацией, введенной постановлением Правительства Российской Федерации от 03 октября 2009 г. № 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг», всю совокупность услуг, оказываемых на базе МФЦ, можно разделить на следующие группы [5]:

- социальная поддержка населения;
- регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним;
- определение или подтверждение гражданско-правового статуса заявителя;
- регулирование предпринимательской деятельности.

Аргументировано, что одновременно перейти к предоставлению всех муниципальных услуг на базе МФЦ нереально. Слишком разнородные предоставляются услуги, слишком много требуется квалифицированного персонала. Поэтому при создании МФЦ рекомендуется следующий алгоритм работы:

- во-первых, формирование общего реестра государственных и муниципальных услуг;
- во-вторых, разбиение услуг на первоочередные, а также услуги второй (как вариант) – третьей очереди.

Для выявления групп услуг, которым необходимо присваивать статус первоочередных, предлагаются следующие критерии [2]:

- предоставление услуги носит наиболее массовый характер;
- предоставление услуги требует от заявителя обращения в большое число организаций для подготовки пакет документов;
- организация оказания групп услуг на базе МФЦ приведет к наибольшему росту качества их оказания (удовлетворенности заявителей);
- социальная группа, которой оказывается группа услуг, требует особого внимания со стороны органов исполнительной власти.

По данным Министерства экономического РФ развития, к концу 2011 года в Российской Федерации уже действовало более 600 офисов МФЦ в 62 субъектах

Российской Федерации; к концу 2012 года порядка 1000 МФЦ. Таким образом, к концу 2015 года планируемое количество МФЦ – 2400<sup>2</sup>.

Результаты мониторинга действующих МФЦ в субъектах Российской Федерации, организованного Минэкономразвития России в 2012 году показали, что среднее количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, – около 110, из них государственных и муниципальных услуг – 93 (20 федеральных, 43 региональные и 30 муниципальных), услуг организаций – 17. Благодаря созданию МФЦ ожидание в очереди сократилось до 15 минут.

Таким образом, следует заключить, что к направлениям совершенствования деятельности МФЦ и ближайшего развития системы многофункциональных центров в 2012–2015 годах следует отнести:

- обеспечение активного участия органов местного самоуправления в мероприятиях по созданию МФЦ;
- увеличение доли населения, имеющего возможность получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;
- повышение информационной прозрачности государственных и муниципальных услуг для заявителя, в том числе за счет внедрения информационно-коммуникационных технологий;
- совершенствование взаимодействия между многофункциональными центрами и органами власти в электронном виде, в том числе за счет внедрения информационно-коммуникационных технологий;
- достижение соответствия многофункциональных центров установленным требованиям, в том числе полноценная реализация принципа «одного окна»;
- создание системы управления качеством государственных услуг;

Сегодня также ставятся задачи формирования портала государственных услуг, электронной системы их оплаты и перевода процесса предоставления части государственных услуг в электронную форму через создание единой точки доступа к информации об услугах, а также к самим услугам и виртуального офиса предоставления государственных и «бюджетных» услуг [4].

В перспективе в каждом муниципальном районе и городском округе Российской Федерации граждане должны иметь возможность получить государственные услуги по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ. Результаты работы МФЦ демонстрируют:

- сокращение сроков получения государственных услуг;
- снижение межведомственной волокиты;
- достигается существенный антикоррупционный эффект за счет отсутствия непосредственного взаимодействия с предоставляющими услуги государственными и муниципальными служащими;
- исчезновение спроса на деятельность включенных в коррупционные схемы посредников;

- повышение комфортности и удовлетворенности граждан взаимодействием с государственными органами.

Приоритетным направлением взаимодействия при реализации принципа «одного окна» является также и организация электронного обмена документами и сведениями, касающимися заявителей, которые формируются, хранятся, обрабатываются и используются в ведомственных информационных системах исполнительных органов государственной власти субъектов РФ по предметам их ведения.

Основной идеей МФЦ является реализация принципа «одного окна», когда гражданин освобождается от необходимости получать справки в других госучреждениях, ходить по инстанциям или платить посредникам. Организация предоставления государственных услуг по принципу «одного окна» предполагает создание единых общественных мест приема и обслуживания разных категорий заявителей. Речь идет и о возможности одновременного получения нескольких государственных услуг при однократном обращении заявителя, включая государственные услуги, предоставляемые при участии федеральных исполнительных органов власти и органов местного самоуправления, функционирующих на территории России. Сроки предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ сокращаются благодаря организации взаимодействия на основании соглашений и административных регламентов. Таким образом, МФЦ выступает в роли организатора процессов предоставления государственных и муниципальных услуг.

#### Литература.

1. Ирхин Ю. В. «Электронное правительство»: теория и практика // Государственная служба. – № 4, 2008. С. 15–21.
2. Никонова Л. С., Ричман Б., Модель «одно окно» современная технология управления в социальной сфере. Методическое пособие. М.: ФИЭГ, 2006. – 181 с.
3. Слатинов В. Б. Российская административная реформа: смена формата? // Образование и общество. – 2006. – № 6. – С. 5.
4. Сорокин А. В. Организационно-технологические решения реализации «одного окна» // Материалы 4-й Всероссийской конференции «Опыт реализации принципа «одного окна» и создания комплексных геоинформационных систем управления территориями и корпорациями». – М., 2010. – С. 63–68.
5. Тихомиров Ю. А. Публичные услуги: спрос общества и реализующие его институты // Материалы 6 Международной конференции Модернизация экономики и выращивание институтов. – М.: ВШЭ, 2005. – С. 117–123.
6. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // [Электронный ресурс] – Режим доступа: [www.rg.ru](http://www.rg.ru).

2. Организация предоставления государственных услуг по принципу «одного окна»: Портал Министерства экономического развития Российской Федерации // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.economy.gov.ru/minec/activity/sections/admReform/mfc>.