(cc) BY


***Чанышева Венера Ахсановна***
канд. техн. наук, профессор, доцент
ГБОУ ВО «Башкирская академия
государственной службы и управления
при Главе Республики Башкортостан»
г. Уфа, Республика Башкортостан

# ОКАЗАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОРОДЕ УФЕ

***Аннотация**: в данной статье рассмотрена система оказания государственных и муниципальных услуг в городе Уфе. Исследованы основные показатели многофункционального центра по предоставлению данных услуг в Республике Башкортостан в г. Уфе.*

***Ключевые слова**: государственные услуги, муниципальные услуги, многофункциональный центр, МФЦ.*

Сегодня информатизация общества активно проникает во все аспекты социально-экономических процессов общества. Это касается также системы государственного управления, а именно предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам страны. При этом качество информации и возможность быстрого ее использования позволяет также повысить уровень жизни населения региона [2].

Формируемые на территории Российской Федерации Многофункциональные центры (МФЦ) дают возможность заявителям приобретать различные услуги в одном помещении и без взаимодействия с сотрудниками учреждений, то есть на основе принципа «единого окна».

В результате деятельности МФЦ в Республике Башкортостан и городе Уфа можно выделить следующие положительные аспекты [3]:

– уменьшение сроков получения государственных услуг;

– сокращение межведомственной бюрократии;


Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

– ликвидация спроса на деятельность включенных в коррупционные схемы посредников;

– повышение комфортности и удовлетворенности граждан взаимодействием с государственными органами.

В Республике Башкортостан создано 25 офисов МФЦ, что обеспечивает доступность государственных и муниципальных услуг для 41,6% населения. В столице Республики Башкортостан городе Уфа развитие МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг остается также очень актуальным.

Анализ количества предоставления услуг представлен в таблице 1.

Таблица 1

Статистика по количеству предоставленных услуг

РГАУ «МФЦ Республики Башкортостан»

| Год | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| по Республике Башкортостан | 1 534 987 | 2 510 797 | 4 135 479 |
| в г. Уфа | 604 829 | 918 352 | 1 291585 |

Количество услуг РГАУ, предоставляемых «МФЦ Республики Башкортостан» с учётом работы удалённых рабочих мест, с каждым годом растет. Так, если в 2012 году в Республике было предоставлено 35 000 услуг, то уже в 2016 году стало 4 135 479 услуги [1]. Для сравнения, всего за 2015 год граждане, проживающие на всей территории республики, воспользовались услугами на базе РГАУ «МФЦ РБ» 2510797 раз, а за 2014 год было оказано 1534987 услуг.

Положительную динамику можно отметить во всех подразделениях «МФЦ Республики Башкортостан». В городе Уфа количество также изменилось, если в 2014 было предоставлено 604 829 услуг, то уже в 2016 было предоставлено 1 291 585 услуг.

За 2016 год к специалистам обособленных подразделений «МФЦ Республики Башкортостан» город Уфа обратилось 1 191 728 заявителя, тогда как за 2014 год количество обращений составило 362 835.



Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

По муниципальным услугам самыми актуальными остаются услуги, связанные с оформлением и выдачей земельно-правовых документов, оформлением документов на приватизацию жилых помещений и оформлением разрешительной документации на строительство и реконструкцию.

За период 2014 – 2016 гг., активно развивается сеть точек доступа к услугам Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг. На сегодняшний день в столице Республики Башкортостан создано 11 центров (в целом по Республике Башкортостан 25), общее количество окон приёма заявителей МФЦ, соответствующих установленным требованиям, составляет 235.

С целью уменьшения количества визитов заявителей в МФЦ за получением государственных и муниципальных услуг с 01.08.2016 года организована предварительная запись по услугам, оказываемых в РГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Республики Башкортостан».

За период 2014–2016 год в городе Уфа было выполнено 789 020 консультаций по телефону. Консультирование осуществлялось по различным видам услуг (УФМС, справки, Росреестр, социальные услуги и так далее).

Анализ статистических данных «МФЦ Республики Башкортостан» город Уфа по количеству консультирования по телефону, а также количество приема и выдачи документов представлен в таблице 2.

Таблица 2

Анализ статистических данных «МФЦ Республики Башкортостан» город Уфа

| Год | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| Количество консультаций по телефону | 159 472 | 326 323 | 303 225 |
| Количество приема документов | 1 134 646 | 1 357 693 | 1 533 689 |
| Количество выдачи документов | 362 835 | 706 582 | 1 191 728 |

Из таблицы 2 видно, что количество консультирования по телефону в городе Уфа с 2014 по 2016 гг. увеличилось на 143 753 консультаций, хотя в 2016 был показан более низкий результат, чем в 2015 году.



Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Также за этот период наблюдалось повышение активности населения по пользованию услугами Многофункциональных центров. Данные статистики показывают, что в период с 2014 по 2016 год, количество приема документов увеличилось на 399 043 обращений, а количество по выдаче документов на 828 893.

Таким образом, процесс реализации многофункциональных центров, оказывающие государственные и муниципальные услуги, находится на стадии развития. Анализ показывает, что МФЦ в Республике Башкортостан и городе Уфа пользуются среди населения большой популярностью, и эти услуги востребованы.

***Список литературы***

1. РГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Республики Башкортостан [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://mfcrb.ru/

2. Зайнуллина И.Ф. Анализ содержания и качества статистической информации в области инновационной деятельности / И.Ф. Зайнуллина, В.А. Чанышева / Современные технологии: актуальные вопросы, достижения и инновации: Сборник статей IX Международной научно-практической конференции / Под общ. ред. Г.Ю. Гуляева – Пенза, 2017. – С. 78–80.

3. Чанышева В.А. Обоснование эффективности реализации принципа единого окна / Актуальные проблемы управления в социальных и экономических системах: Сборник научных трудов. – Уфа: УГАТУ, 2006. – С. 170–174.



Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)