

**Тугачева Лариса Викторовна**

канд. экон. наук, доцент

Среднерусский институт управления (филиал)

ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства

и государственной службы при Президенте РФ»

г. Орёл, Орловская область

## **МОНИТОРИНГ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В РАМКАХ СОЗДАНИЯ И РАЗВИТИЯ СЕТИ МФЦ**

*Аннотация: в данной статье проанализированы результаты мониторинга системы предоставления государственных и муниципальных услуг, обозначены проблемы и предложены направления оптимизации работы многофункциональных центров.*

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

Развитие электронного правительства предполагает взаимодействие по оказанию государственной услуги или муниципальной услуги без участия заявителя. Это взаимодействие осуществляется через Единый портал государственных и муниципальных услуг и МФЦ [1, с. 135]. В соответствии с Федеральным законом №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Минэкономразвития России осуществляет мониторинг деятельности МФЦ. Создана Автоматизированная информационная система мониторинга развития сети МФЦ, в которую субъекты Российской Федерации вносят данные о МФЦ и территориально обособленных структурных подразделениях (ТОСП), предоставляемых услугах по принципу «одного окна».

Решение проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг жителям сельских поселений обеспечивают ТОСП. Это небольшие офисы центра «Мои Документы», созданные в сельских поселениях с численностью жителей более 1000 человек, располагающиеся, в основном, в зданиях

администраций сельских поселений. В настоящее время этими подразделениями предоставляется 139 государственных и муниципальных услуги.

В рамках мониторинга проводятся «контрольные закупки»: МФЦ и ТОСП проверяются на соответствие установленным требованиям, оценивается подготовка специалистов, проверяется достоверность представленных в Автоматизированную информационную систему мониторинга развития сети МФЦ данных [2, с. 231; 3, с. 82]. В 2017 г. специалисты Минэкономразвития России посетили 72 субъекта Российской Федерации в восьми федеральных округах (280 МФЦ, 217 ТОСП). Мониторинг выявил, что объекты в целом соответствуют установленным требованиям.

К числу недостатков в деятельности отдельных МФЦ можно отнести:

- несоблюдение требований по времени ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги (не более 15 минут);
- отсутствие сотрудников МФЦ на рабочих местах (окнах) ввиду недостаточной штатной численности учреждения (Алтайский край, Еврейская автономная область, Карачаево-Черкесская Республика, Курская область, Нижегородская область, Пензенская область, Республика Бурятия);
- предоставление услуги МВД России «Прием и выдача документов о регистрации и снятии граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» не в полном объеме, в том числе отсутствует возможность регистрации заявителей в многоквартирных домах;
- отсутствие необходимой подготовки у специалистов по услугам ФНС России.

Кроме того, в отдельных случаях, ввиду особенностей зданий и помещений, в которых расположены МФЦ, выявлены следующие несоблюдения установленных требований:

- здание не оборудовано лифтом, эскалатором или подъемным устройством в случае, если МФЦ расположен на втором этаже и выше;

2 <https://interactive-plus.ru>

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

---

– в помещении отсутствует бесплатный туалет для посетителей, в том числе для инвалидов.

В некоторых МФЦ на прилегающей территории отсутствует бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей. В ряде МФЦ отсутствуют терминалы для оплаты государственной пошлины или иных обязательных платежей. Указанная проблема обусловлена нежеланием кредитных организаций размещать терминальные устройства в малых помещениях МФЦ из-за небольшого количества транзакций.

В целом мониторинг подтверждает успешность реализации проекта по созданию и развитию сети МФЦ, внедрению принципа «одного окна» при представлении государственных и муниципальных услуг. Объекты функционируют в соответствии с концепцией, с соблюдением требований законодательства, регулирующего деятельность МФЦ. Отмечаются рост востребованности этих структур, высокая удовлетворенность граждан: записи в книгах жалоб и предложений содержат много благодарностей, положительных отзывов о деятельности и сотрудниках МФЦ, их компетентности, квалификации, доброжелательности и отзывчивости.

Несмотря на высокие результаты, современное состояние процесса взаимодействия граждан с электронным правительством по получению государственных и муниципальных услуг не является оптимальным.

Одной из ключевых проблем является преобладание бумажного формата взаимодействия, в результате которого заявители вынуждены проводить значительное количество времени в очереди при обращении в предоставляющие услуги органы. Запросы к качеству и удобству получения услуг постоянно повышаются, и необходимо такое же постоянное совершенствование стандартов их предоставления. Этот процесс включает в себя массовое внедрение информационных технологий, обеспечение соответствия квалификации сотрудников видам предоставляемых услуг и полное отделение механизмов обращения за услугой от процесса принятия решения и фиксации результата. Взаимодействие с государством в целях получения услуг должно осуществляться только через

электронные каналы или МФЦ, а также через сторонние организации, что позволит обеспечить переход от получения государственных услуг к комплексным сервисам «конечного результата». Результатом такого подхода будет являться сокращение бюджетных расходов за счет устранения дублирующих функций и роста специализации государственных служащих.

### ***Список литературы***

1. Золотухина М.И. Сложности и барьеры на пути становления электронного правительства в России [Текст] / М.И. Золотухина // Современные тенденции развития науки и технологий. – 2017. – №3–6. – С. 133–136.
2. Берников М.Ю. Деятельность МФЦ в условиях оптимизации процедур предоставления государственных и муниципальных услуг населению [Текст] / Ю.М. Берников, Е.Н. Мошкарин // Современные тенденции развития менеджмента и государственного управления: Материалы межрегиональной научно-практической конференции (27 января 2016 г.) / Под редакцией д.э.н. А.В. Полянина. – Орёл: Изд-во ОФ РАНХиГС, 2016. – С. 230–233.
3. Чижмина О.В. Деятельность многофункциональных центров предоставления предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации: поиск эффективности [Текст] / О.В. Чижмина // Традиции государственного управления: проблемы и перспективы: Сборник материалов круглого стола. – 2014. – С. 80–88.
4. Доклад. Глава 1. Становление системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации: основные этапы и результаты [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docplayer.ru/66027960-Doklad-glava-1-stanovlenie-sistemy-predostavleniya-gosudarstvennyh-i-municipalnyh-uslug-v-rossiyskoy-federacii-osnovnye-etapy-i-rezulaty-2.html> (дата обращения: 17.04.2018).