

Кондрахина Ксения Константиновна

магистр экон. наук, специалист

ФГБОУ ВО «Государственный университет управления»

г. Москва

ОПЫТ РЕАЛИЗАЦИИ МЕХАНИЗМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В РОССИИ ПУТЕМ ВНЕДРЕНИЯ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ

Аннотация: в данной статье рассматривается проблема реализации совершенствование услуг, предоставляемых многофункциональными центрами.

Ключевые слова: многофункциональные центры, МФЦ, предоставление услуг.

Характер и уровень модернизации России отличается различными проблемами и противоречиями, что актуализирует поиск инновационных стратегий разработки и реализации инновационных проектов в области развития системы местного самоуправления. Одной из целевых задач в данной области является совершенствование услуг, предоставляемых многофункциональными центрами (МФЦ).

Работа в сфере создания и развития системы МФЦ в Российской Федерации ведется по сетевому принципу, что позволяет, помимо центрального офиса МФЦ, функционирующего в административном центре муниципального образования, создавать многофункциональные центры удаленного доступа в сельских поселениях. То есть, ставится задача, чтобы не менее 90% населения региона имела бы доступ к получению государственных и муниципальных услуг в формате «одного окна».

Также при формировании системы МФЦ необходимо уделить должное внимание на создание механизма комплексной оценки эффективности деятельности МФЦ. Она должна базироваться на:

- балльно-рейтинговой системе оценки эффективности функционирования МФЦ, включающей методы факторного анализа и контентанализа деятельности учреждений исследуемых центров;
- использовании метода мониторинга работы МФЦ, в рамках которого применяются методы включеного наблюдения и экспертных оценок эффективности деятельности исследуемых учреждений, а также мониторинга качества услуг, оказываемых работниками МФЦ гражданам с помощью проведения социологических опросов населения данного региона по поводу уровня удовлетворенности процессом и качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;
- использовании метода анализа результатов оценки работы МФЦ жителями данного региона при помощи устройств подвижной радиотелефонной связи, терминальных устройств, сети Интернет и др.

Оценка эффективности функционирования МФЦ позволяет выявить проблемы их функционирования и определить направления и пути совершенствования деятельности этих центров. В различных регионах были выявлены следующие направления совершенствования предоставляемых услуг:

- рассмотрением вопроса об исключении требований, связанных с необходимостью предоставления согласия на обработку данных персональных лиц, которые не являются заявителями, поскольку услуги в области социальной защиты населения предполагают предоставление персональных данных всех членов семьи, помимо данных заявителя, обратившегося в МФЦ;
- ускорением создания системы межведомственных запросов МФЦ о предоставлении сведений из органов ЗАГС, поскольку в соответствии с решением правительства РФ обмен этими сведениями в рамках межведомственного взаимодействия запланирован только с 2018 г., что затрудняет получение определенных услуг гражданами, вынужденными обращаться в территориальный орган ЗАГС для получения необходимых сведений;
- изменением графика работы МФЦ в вечернее время для жителей сельской местности, т.к. предусмотренный пп. «в» п. 18 Правил организации деятельности

МФУ предоставления государственных и муниципальных услуг график работы МФЦ должен предусматривать возможность обращения за получением услуг в вечернее время до 20.00, что не соответствует менталитету жителей, проживающих в небольших районных центрах и сельских населенных пунктах;

– изменением методики расчета оптимального числа окон для обслуживания населения в удаленных центрах доступа МФЦ, расположенных в сельских поселениях, которая предполагает не менее одного окна для приема и выдачи документов на каждые 2 тыс. жителей муниципального образования. Но, учитывая опыт работы, здесь целесообразно внести изменения и предусмотреть не менее одного окна на каждые 5 тыс. жителей;

– устранением противоречия, связанного со сроками подготовки и направления ответа на межведомственный запрос, который не должен превышать 5 рабочих дней со дня поступления данного запроса в орган или организацию, в которых находится запрашиваемая информация. Однако ввиду объективных причин, связанных с отсутствием у некоторых организаций и органов защищенных каналов связи, а также сервисов в СМЭВ, межведомственное взаимодействие осуществляется через почтовое отправление, что затягивает сроки доставки межведомственного запроса на две, три и более недель, хотя сами сроки предоставления ответа со стороны органа или организации при этом не нарушаются;

– четким определением системных правил взаимодействия с целью эффективного решения задач, связанных со снижением административных барьеров и повышением доступности государственных услуг, и закреплением этих правил в нормативно-правовом порядке, поскольку на данный момент взаимодействие между различными органами власти и органами местного самоуправления регламентируется преимущественно нормативными правовыми актами РФ и заключенными соглашениями отраслевого характера;

– закреплением в нормативно-правовом порядке обязанностей органов власти, связанных с организацией взаимодействия с целью обмена информацией (в т.ч. в электронном виде) по инициативе стороны, которая предоставляет государственную или муниципальную услугу;

- созданием законодательной базы по регулированию вопросов межведомственного взаимодействия в процессе оказания государственных и муниципальных услуг, а также типовых регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг и регламентов межведомственного электронного взаимодействия;
- унификацией перечня государственных и муниципальных услуг, типовых стандартов качества и предоставления государственных и муниципальных услуг, а также подходов к расчетам нормативов затрат на финансирование оказания услуг;
- методическим обеспечением деятельности МФЦ, в т.ч. принятием типового устава, типового регламента деятельности многофункциональных центров, типовых форм отчетности их деятельности и порядка предоставления этой отчетности, типовых форм муниципального задания и т. д.;
- упрощением механизма доступа МФЦ к электронным сервисам федеральных органов власти.

Итак, главный принцип работы МФЦ, связанный с приемом документов от граждан в режиме «одного окна», предполагает «исключение участия заявителя в процессах сбора различных справок и документов, необходимых для получения той или иной государственной услуги, оформление нескольких типов услуг в буквальном смысле в «одном окне».

Многофункциональные центры стали оперативными посредниками между гражданами и государственными органами, своего рода «супермаркетом» 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.

Дальнейшее развитие системы МФЦ в регионах РФ создаст благоприятную почву для эффективного решения обозначенных проблем, но для этого необходимо своевременно и эффективно решать проблемы и сложности, возникающие в функционировании системы МФЦ. Одной из них является проблема кадрового обеспечения центров «одного окна».

Инновационная для страны система МФЦ, к тому же динамично развивающаяся по мере совершенствования информационно-коммуникативных технологий, нуждается в адекватных инновационной сущности МФЦ кадрах, способных эффективно адаптироваться и профессионально совершенствоваться в условиях высокой динамики информационных технологий и соответствовать критериям качества и комфортности услуг, оказываемых центрами населению.

Список литературы

1. Региональный опыт реализации МФЦ в России в контексте оптимизации функционирования местного самоуправления и модернизации российского общества [Электронный ресурс]. – <https://cyberleninka.ru/article/n/regionnyy-opyt-realizatsii-mfts-v-rossii-v-kontekste-optimizatsii-funktzionirovaniya-mestnogo-samo-upravleniya-i-modernizatsii> (дата обращения: 03.04.2019)