

УДК 3.07

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

© 2018 г. Е. Д. Критина

*Южно-Российский государственный политехнический университет (НПИ),
г. Новочеркасск*

Статья посвящена анализу деятельности Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) города Новочеркаска и предложению комплекса мер по ее совершенствованию.

Ключевые слова: многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг; принцип «одного окна»; принцип экстерриториальности.

The article is devoted to the analysis of the activities of the Multifunctional center for provision of state and municipal services of the city of Novocherkassk and the proposal of a set of measures for its improvement.

Key words: multifunctional center of state and municipal services; the principle of «one window»; the principle of extraterritoriality.

Губернатор Ростовской области В. Ю. Голубев отметил, что приоритетом для власти является формирование «электронного правительства» и «важным в этой работе является создание и деятельность Многофункциональных центров и наша задача состоит в том, чтобы МФЦ были в каждом муниципальном образовании Ростовской области» [1]. В этой связи совершенствование системы государственного управления является одним из приоритетных направлений деятельности не только Правительства Российской Федерации, но и органов регионального и муниципального управления [2].

Необходимость улучшения механизмов работы власти, построения эффективного государственного аппарата неоднократно отмечалась в посланиях Президента Федеральному Собранию [3], что подтверждает безусловную актуальность темы исследования, так как по состоянию на 1 января 2017 г. на территории Российской Федерации создано уже 2684 центра и 10130 офисов государственных и муниципальных услуг. Можно от-

метить также, что значение показателя охвата населения «одним окном» составило более 94% [4], однако предстоит еще большая работа по повышению эффективности и оптимизации работы МФЦ.

Базовыми правовыми актами, направленными на повышение эффективности государственного управления, являются Федеральная целевая программа «Электронная Россия (2002–2010 годов)» [5], утвержденная Постановлением Правительства РФ от 28.01.2002 №65, Концепция административной реформы 2006–2010 годов [6], одобренная Распоряжением Правительства от 25.10.2005 г. №1789-р и Федеральный закон от 27.07.2010 №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [7].

В основу данных правовых актов была положена Концепция создания «сервисного» государства, то есть государства, где взаимодействие органов власти и населения осуществляется на новом уровне, характеризуется на новом уровне, характеризуется высокой степенью доверия, инфор-

мационной открытостью и прозрачностью административных процедур [8].

В постановлении Правительства РФ «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг» МФЦ определен как (государственное или муниципальное учреждение) автономное учреждение, созданное субъектом РФ или муниципальным образованием в целях организации централизованного предоставления услуг [9]. Этот центр является посредником между получателями услуг и многочисленными органами и организациями, в компетенцию которых входит их предоставление.

Основной задачей МФЦ является упрощение процедур получения гражданами и юридическими лицами государственных и муниципальных услуг за счет реализации принципа «одного окна», что позволит сократить сроки обращения заявителей и повысит качество их предоставления. Другими словами, МФЦ — это своего рода «супермаркет» государственных и муниципальных услуг [2].

К основным функциям МФЦ можно отнести реализацию принципа «одного окна», организацию консультационной деятельности и полное информирование граждан и юридических лиц по вопросам предоставления всех видов услуг, оптимизацию и повышение качества этих услуг и сокращение количества документов, предоставляемых заявителями, а также организацию информационного обмена данными между федеральными и областными органами исполнительной власти, местной властью, организациями, участвующими в предоставлении массовых общественно значимых государственных и муниципальных услуг.

С 1 января 2010 года в России вступили в действие «Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг» [10], в которых определены основные количественные и качественные показатели работы МФЦ. Среди основных количественных показателей можно выделить следующие: показатели по предоставляемым услугам, показатели по объемно-планировочным решениям центра и временные

показатели работы центра. К качественным показателям можно отнести внедрение Стандарта комфортности, системы управления электронной очередью, телефонного центра, а также электронного документооборота.

Стандарт предоставления государственных и муниципальных услуг в социальной сфере по принципу «одного окна» включает в себя Требования к срокам предоставления государственных и муниципальных услуг, Требования к удобству и комфорту мест предоставления государственных и муниципальных услуг и Требования к поведению служащих МФЦ.

В городе Новочеркасске Ростовской области в 2008 году создано и успешно функционирует Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (МАУ «МФЦ»). В настоящее время на базе МАУ «МФЦ» предоставляется около 300 государственных, муниципальных и негосударственных (дополнительных) услуг, в том числе государственные услуги Росреестра, Пенсионного фонда, Управления труда и социального развития, МВД, ФССП, кроме того, здесь представлен перечень Муниципальных услуг в сфере земельно-имущественных отношений, архитектуры и градостроительства и жилищной сфере [11]. В целях автоматизации процесса оказания услуг, организации межведомственного взаимодействия МФЦ г. Новочеркасска включен в Интегрированную информационную систему Единой сети МФЦ Ростовской области (ИИС ЕС МФЦ РО).

Предоставление услуг осуществляется по принципу экстерриториальности. Под экстерриториальностью понимается возможность граждан нашей страны, подающих заявление в МФЦ или в Фонд социального страхования РФ, получить государственную услугу независимо от места регистрации заявителя.

Для обеспечения шаговой доступности для населения, повышения качества предоставления услуг, кроме центрального офиса на улице Дворцовой, созданы территориально обособленные структурные подразделения (ТОСП) в микрорайонах Донской, Соцгород, Молодежный, Октябрьский, Хотунок и Черемушки. Все виды социальной помощи: жилищные субсидии, льготы инвалидам

и ветеранам, детские пособия — успешно предоставляются в этих центрах доступа, помимо этого принимаются заявления на предоставление мест в детских садах и оказывается помощь в решении других важных вопросов.

Новшеством является то, что в МФЦ нашего города организовано предоставление всех видов услуг субъектам предпринимательства, что сильно облегчает их работу и, безусловно, способствует их развитию в регионе. В 2017 году субъектам малого и среднего бизнеса предоставлено 248 услуг «Корпорация МСП», из них зарегистрировано на Портале «Бизнес-навигатора» 200 субъектов предпринимательства [11].

За последнее время значительно расширена сфера предоставляемых услуг с 43 до 300, в операционном зале открыто 15 окон доступа, кроме этого, на базе МФЦ г. Новочеркаска ведут прием работники Росреестра, Департамента ЖКХ, Информационно-вычислительного центра ЖКХ и юрист.

Всего в 2016 г. предоставлено 180047 различных видов услуг (100% обращений), в том числе (рис. 1): федеральные — 37578 (21%); областные — 64935 (36%); муниципальные услуги — 24748 (14%); регистрация в ЕСИА — 46845 (26%); другие — 5941 (3%).

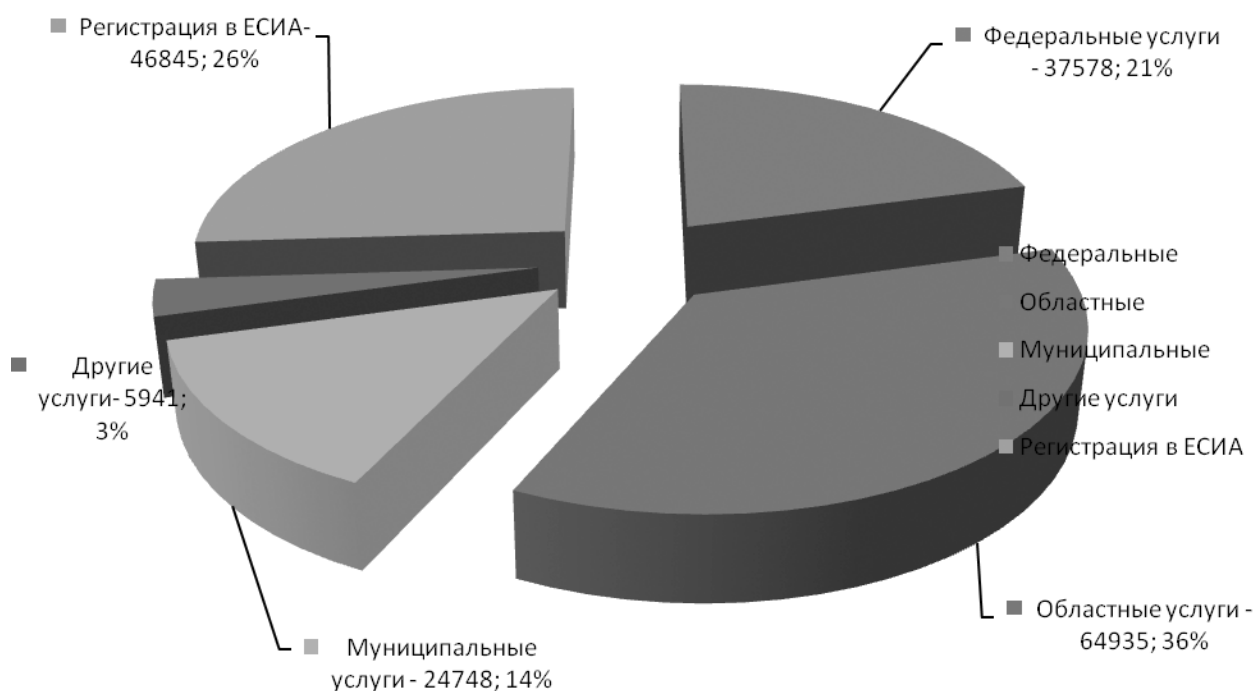


Рис. 1. Количество услуг, предоставленных на базе МАУ «МФЦ» г. Новочеркаска за 2016 год

Всего в 2017 г. предоставлено 201418 различных видов услуг (100%) (рис. 2), при этом первое место занимают областные услуги — 72081 (36% обращений); на втором месте федеральные — 68041 (34%); третье место у муниципальных — 29449 (15%); четвертое — регистрация в ЕСИА — 27092 (13%) и на последнем месте другие услуги — 4755 (2%).

Следует отметить, что наиболее часто жители города Новочеркаска обращаются по следующим вопросам:

- предоставление мер социальной поддержки по оплате ЖКУ;
- ежемесячная денежная выплата региональным льготникам (ЕДВ);
- санаторно-курортное лечение;
- выплаты пособий семьям, имеющим детей;
- предоставление мер социальной поддержки многодетным семьям;
- помощь инвалидам по обеспечению реабилитационно-техническими средствами.

В Ростовской области успешно действует разветвленная сеть МФЦ, охватывающая 100% городских округов и муниципальных районов, в которых действует 1370 окон обслуживания. Доля граждан, имеющих возможность получить услуги по месту пребывания,

составляет 90%, уровень удовлетворенности жителей нашей области качеством услуг составляет также 90%, что является высокими показателями работы центров. В настоящее время организовано предоставление населению около 300 государственных и муниципальных услуг. В 2017 году в областные МФЦ обратилось более 3 миллионов заявителей.

Можно сделать вывод, что развитие сети успешно действующих Многофункциональных центров является одной из приоритетных задач всех уровней власти Российской Федерации и в 2018 году предстоит еще достаточно серьезная работа по улучшению указанных выше показателей. По мнению автора, в комплекс первоочередных мер по совершенствованию деятельности Многофункционального центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг г. Новочеркаска должны входить следующие:

1. обеспечение достижения доли государственных услуг Росреестра, оказываемых по принципу «одного окна», в 2018 году до 85%;

2. проведение мониторинга обслуживания заявителей на предмет повышения качества предоставления услуг;

3. расширение сфер, перечня услуг, оказываемых на базе МАУ МФЦ г. Новочеркаска, по принципу «одного окна»;

4. продолжение реализации проекта «МФЦ — гид по жизни, городу Новочеркаску и Донскому краю».

В целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ г. Новочеркаска рекомендуется:

— активизировать работу по информированию жителей Новочеркаска о деятельности МФЦ, в том числе путем ее освещения в средствах массовой информации (телевидение, периодические печатные издания), размещения объявлений на специально оборудованных рекламных стендах;

— совершенствовать ведение и наполнение информационно-аналитического портала сети МФЦ Ростовской области;

— провести курсы повышения квалификации или семинары для сотрудников МФЦ на базе ЮРГПУ (НПИ);

— продолжить работу по типизации услуг и дальнейшему переводу муниципальных услуг на базу МФЦ;

— проводить мониторинг деятельности МФЦ (не реже 1 раза в год), а также проводить мониторинг удовлетворенности граждан по получению государственных и муниципальных услуг на территории города;

— совершенствовать межведомственное электронное взаимодействие между МФЦ города Новочеркаска и органами власти, до-

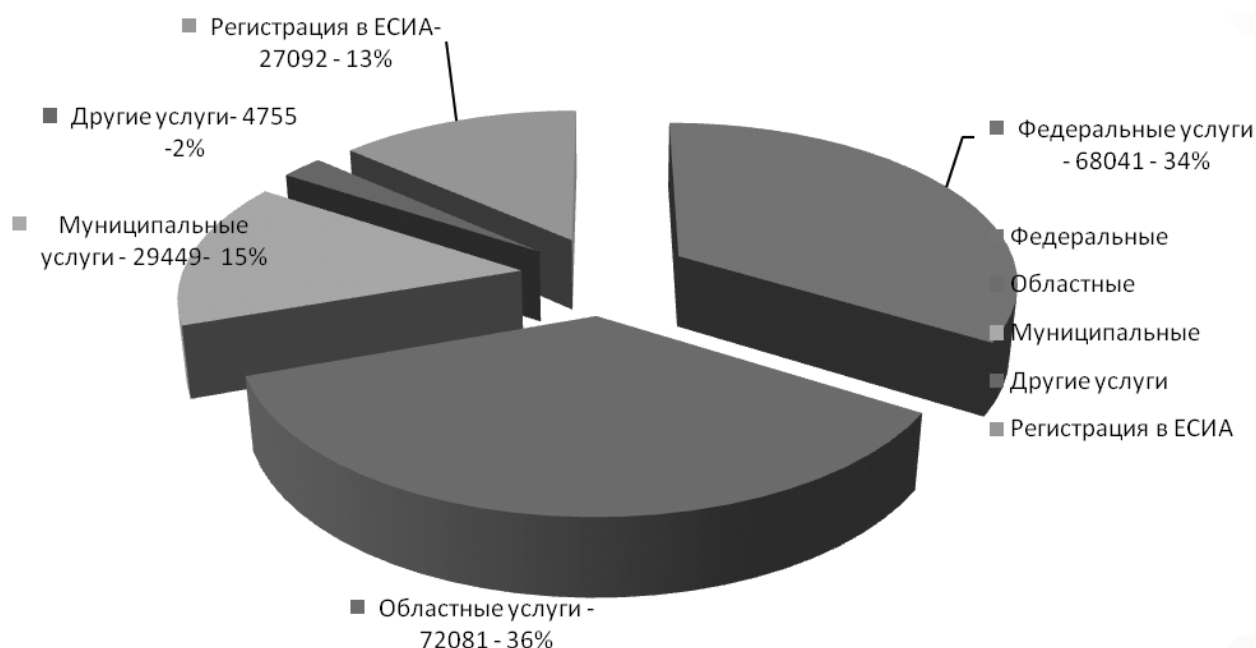


Рис. 2. Количество услуг, предоставленных на базе МАУ «МФЦ» г. Новочеркаска за 2017 год

кументы и информация которых необходимы для оптимизации работы МФЦ.

В итоге можно отметить, что предлагаемый комплекс мер будет способствовать не только повышению эффективности деятельности МФЦ, но и положительно отразится на работе государственных и муниципальных органов управления, а также повлияет на создание благоприятного климата при взаимодействии населения и власти.

Литература

1. Материалы сайта «Официальный портал Правительства Ростовской области» [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://www.donland.ru>.
2. Критина Е.Д., Полянских А.А. Развитие многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг // Социально-экономические и политические процессы в современном обществе: междунар. сб. науч. трудов / Юж.-Рос. гос. политехн. ун-т (НПИ) им. М.И. Платова. — Новочеркасск: ЮРГПУ (НПИ), 2016. — С. 79–82.
3. Материалы сайта «Новости. Президент России». [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://www.kremlin.ru/events/president/news>.
4. Материалы сайта «Мои документы. Государственные и муниципальные услуги. МФЦ портал. Ростовская область» [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://www.mfc61.ru>.
5. Постановление Правительства РФ от 28.01.2002 №5 (ред. от 09.06.2010) «О федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002–2010 годы)» [Электронный ресурс] — Материалы сайта «Консультант-Плюс — надежная правовая поддержка». — Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_90180.
6. Материалы сайта «Консультант-Плюс — надежная правовая поддержка» [Электронный ресурс] — Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_56259.
7. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 №210-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс] — Материалы сайта «Консультант-Плюс — надежная правовая поддержка». — Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023.
8. Критина Е.Д. Анализ и совершенствование системы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе Многофункционального центра // Модернизация социально-экономических процессов в условиях постглобализации: сб. науч. ст. по материалам ежегод. Междунар. науч.-практ. конф., г. Новочеркасск / Юж.-Рос. гос. политехн. ун-т (НПИ) имени М.И. Платова. — Новочеркасск: ЮРГПУ (НПИ), 2015. — С. 121–129.
9. Приказ ФСО РФ от 08.12.2003 №422 (с изм. от 01.09.2005) «О мерах по реализации пункта 4 Постановления Совета Министров — Правительства Российской Федерации от 27 января 1993 года №65» (вместе с «Порядком выплаты военнослужащим ФСО России, проходящим военную службу по контракту, из числа офицерского состава надбавки за ученое звание и надбавки за ученую степень») [Электронный ресурс] — Материалы сайта «Консультант-Плюс — надежная правовая поддержка». — Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9234.
10. Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 №1376 (ред. от 02.08.2018) «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) [Электронный ресурс] — Материалы сайта «Консультант-Плюс — надежная правовая поддержка». — Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_139747.
11. Материалы сайта «Мои документы. Государственные и муниципальные услуги. МФЦ портал. Ростовская область. Новочеркасск» [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://www.novocherkassk.mfc61.ru>.

Поступила в редакцию

23 января 2018 г.



Критина Елена Дмитриевна — кандидат экономических наук, доцент кафедры «Управление социальными и экономическими системами» Южно-Российского государственного политехнического университета (НПИ). Автор работ по экономике, государственному и муниципальному управлению, организации производства и мировой экономике.

Kritina Elena Dmitrievna — Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of Department of Social and Economic Systems Management of South Russian State Polytechnic University (NPI). Author of works on economics, state and municipal management, organization of production and the world economy.

346428, г. Новочеркасск, ул. Просвещения, 132
132 Prosveshcheniya st., 346428, Novocherkassk, Russia
Тел.: 8 (8635) 25-50-45, 25-54-26; e-mail: e.kritina@rambler.ru
