

DOI: 10.17805/trudy.2019.2.5

ПРОБЛЕМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

А. А. Погосов

Московский гуманитарный университет

Аннотация: В статье называются проблемы взаимодействия Пенсионного фонда РФ и многофункциональных центров. Отмечается, что возникающие при этом взаимодействия проблемы негативно отражаются на качестве предоставляемых государственных услуг

Ключевые слова: государственные услуги; многофункциональный центр; пенсионный фонд

PROBLEMS OF INTERACTION BETWEEN THE MULTIFUNCTIONAL CENTERS FOR PROVISION OF STATE AND MUNICIPAL SERVICES AND THE PENSION FUND OF THE RUSSIAN FEDERATION

A. A. Pogosov

Moscow University for the Humanities

Abstract: The article deals with the problems of interaction between the Pension Fund of the Russian Federation and multifunctional centers. It is noted that the emerging problems have a negative impact on the quality of the provided public services.

Keywords: government services; multifunctional center, pension fund

Многофункциональные центры, оказывающие государственные и муниципальные услуги (МФЦ), начали открываться в России с 2010 г. Последние два года данный процесс пошел особенно активно. На сегодняшний день сеть офисов МФЦ охватывает не только крупные города, но и небольшие населенные пункты. Согласно официальной информации, около 94% жителей нашей страны имеют возможность обратиться в государственные органы через службу «Одного окна».

МФЦ — это учреждение, которое является связующим звеном между органами государственной или муниципальной власти и гражданами на-

шей страны. Одной из главных целей при создании МФЦ было упростить гражданам доступ к получению государственных и муниципальных услуг.

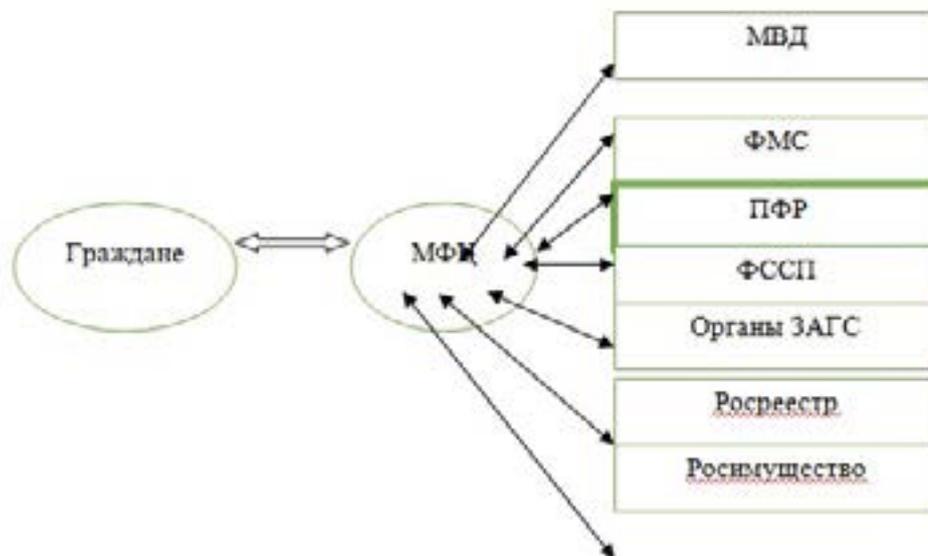


Рис. 1. Схема взаимодействия МФЦ с различными органами и службами.

Постановлением Правительства Российской Федерации № 797 от 27 сентября 2011 г. был установлен перечень услуг, которые могут быть организованы в многофункциональных центрах. В функции МФЦ входит организация получения услуг, осуществляемых органами и службами, указанными на рисунке 1.

Деятельность МФЦ регулируется Федеральным законом № 210-ФЗ от 27 июля 2010 г. Данный закон устанавливает принципы организации службы, права и обязанности самих центров, а также государственных органов при взаимодействии с МФЦ. Государственные услуги оказываются на основе соглашений о взаимодействии органов друг с другом и со службой «Одного окна». В соответствии с этим законом на муниципальные и государственные органы накладывается обязанность предоставлять МФЦ необходимые сведения, а также доступы к информационным системам, в которых такие сведения содержатся.

Несмотря на то, что МФЦ осуществляет свою деятельность уже довольно продолжительный период времени, сегодня существует огромное количество проблем, которые возникают при взаимодействии с разными государственными органами, например, с Пенсионным фондом РФ.

Государственные услуги Пенсионного фонда — одни из наиболее востребованных у населения нашей страны. В МФЦ граждане могут получить довольно обширный перечень услуг ПФР. Сотрудничество МФЦ и ПФР ре-

гламентируется соглашением о взаимодействии между двумя органами.

Однако, несмотря на данное соглашение о взаимодействии существует ряд проблем, которые непосредственно влияют на качество и сроки предоставления государственных услуг, а именно:

- 1) высокая текучесть кадров специалистов МФЦ;
- 2) недостаточное количество времени, отведенное на обучение и повышение квалификации специалистов МФЦ;
- 3) отсутствие электронного документооборота между МФЦ и ПФР;
- 4) отсутствие доступа у сотрудников МФЦ к информационным системам ПФР.

Рассмотрим первые две проблемы. Они связаны с низким уровнем знаний у специалистов МФЦ в области пенсионного законодательства. Специалисты МФЦ владеют только поверхностными знаниями. Это ведет к тому, что при возникновении какой-то неординарной ситуации при подаче документов заявителем, специалист МФЦ не в состоянии принять правильное решение, что в свою очередь сказывается на качестве предоставляемой государственной услуги. Для того, чтобы исключить этот фактор, сотрудники ПФР в соответствии с соглашением о взаимодействии производят обучение специалистов МФЦ. Однако как показывает практика, то количество времени (обучение проводится один раз в квартал), которое затрачивается на обучение специалистов МФЦ не достаточно для того, чтобы специалисты МФЦ действительно были универсальными специалистами и полностью владели всеми знаниями и нюансами пенсионного обеспечения граждан.

Помимо недостаточного обучения специалистов МФЦ существует и другая проблема, а именно — довольно высокая текучесть кадров в МФЦ. В связи с этим образуются разрывы в квалификации. Вновь пришедших сотрудников приходится опять обучать, что также сказывается на качестве предоставления государственных услуг.

Третья и четвертая проблемы, которые существуют при взаимодействии МФЦ и ПФР, носят технический характер. У специалистов МФЦ отсутствует доступ к информационным системам и базам ПФР. В связи с этим специалисты МФЦ, при обращении к ним граждан за той или иной государственной услугой либо не могут ее оказать в режиме «онлайн» (например выдача справки), либо вовсе не могут правильно и качественно оказать государственную услугу, так как не имеют доступа к необходимым сведениям. Между МФЦ и ПФР отсутствует электронный документооборот. Передача документов из МФЦ в ПФР осуществляется на бумажных носителях, что влияет уже на сроки предоставления государственных услуг.

В связи с этим стоит сказать, что после решения проблем технического характера, а также после изменения системы прохождения обучения специ-

алистами МФЦ, организация предоставления государственных услуг в МФЦ должна выйти на новый, более высокий уровень.

Дата поступления: 15.03.2019 г.

Погосов Артем Ашотович — студент магистратуры направления «Государственное и муниципальное управление» Московского гуманитарного университета. Адрес: 111395, Россия, г. Москва, ул. Юности, д. 5. Тел.: +7 (968) 747-10-66. Эл. адрес: arti22_mos@mail.ru

Pogosov Artyom Ashotovich, Graduate Student, programme of study “State and Municipal Administration”, Moscow University for the Humanities. Postal address: 5, Yunosti St., Moscow, Russian Federation, 111395. Tel.: +7 (968) 747-10-66. E-mail: arti22_mos@mail.ru

Для цитирования:

Погосов А. А. Проблемы взаимодействия многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и Пенсионного фонда Российской Федерации [Электронный ресурс] // Научные труды Московского гуманитарного университета. 2019. № 2. URL: <http://journals.mosgu.ru/trudy/article/view/962> (дата обращения: дд.мм.гг.). DOI: 10.17805/trudy.2019.2.5