

DOI: 10.17805/trudy.2019.2.6

СИСТЕМА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОМ ЦЕНТРЕ

М. М. Филатова

Московский гуманитарный университет

Аннотация: В статье дается обзор системы оказания государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, основной целью которой является упрощение получения справок и разрешительных документов населением по типу «единого окна».

Ключевые слова: многофункциональный центр, государственные муниципальные услуги; государственные учреждения

SYSTEM OF RENDERING PUBLIC MUNICIPAL SERVICES AT A MULTIFUNCTIONAL CENTER

M. M. Filatova

Moscow University for the Humanities

Abstract: The article provides an overview of the system of public and municipal services at multifunctional centers, the main purpose of which is to simplify the obtaining of certificates and permits by the population in the single window system.

Keywords: multifunctional centers; state municipal services; state institutions

Одной из проблем для получателей государственных муниципальных услуг в России является сложная бумажная волокита, которая занимает много времени и усилий. Поэтому граждане часто пользуются услугами компаний-посредников, которые за определенную плату берутся за документированное оформление соответствующих прав гражданина на получение государственных или муниципальных услуг. Посредники облегчают участь заявителя, в том числе экономят время, которое необходимо выстоять в очередях и затратить на подготовку и межведомственное согласование документов.

Создание многофункциональных центров даст возможность гражданам получать различные государственные услуги в одном помещении и не контактируя непосредственно с чиновниками. Такой подход дает возможность сэкономить моральные и материальные ресурсы заявителя, обеспечив подготовку необходимых справок и разрешений в строго указанные временные рамки. Поэтому с каждым годом растет популярность многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг (далее — МФЦ).

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» обозначены особенности организации предоставления государственных услуг в МФЦ, функции, права и обязанности МФЦ, требования к соглашениям о взаимодействии, а также обязанности органов, предоставляющих государственные услуги и муниципальные услуги, в том числе их обязанность предоставлять МФЦ необходимые для осуществления государственных услуг сведения и доступ к информационным системам, содержащим такие сведения (Малик, 2016: 1211, Электр. ресурс).

Структурированно представим все четыре способа получения государственных и муниципальных услуг для предпринимателей (рис. 1).

МФЦ и ЦОУ – один из четырех способов получения государственных и муниципальных услуг

Способ получить государственную услугу	Взаимодействие	Особенности
1 Обратиться в орган власти	Предприниматель – должностное лицо органа власти	<ul style="list-style-type: none"> - Отдельная услуга – один орган власти - Сложно и трудоемко не будучи специалистом - Неудобство графика приема - Отсутствие нормальных консультаций
2 В электронном виде (через портал)	Предприниматель – интерфейс портала – должностное лицо органа власти	<ul style="list-style-type: none"> - Сложно и трудоемко не будучи специалистом - Не все услуги в электронном виде - Отсутствие нормальных консультаций - Сложная навигация
3 Через посредника	Предприниматель – посредник – должностное лицо органа власти	<ul style="list-style-type: none"> - Стоит денег - Не по всем услугам есть посредническая деятельность - Не всегда гарантированный результат
4 Через МФЦ или ЦОУ	Предприниматель – специалист МФЦ (ЦОУ) – должностное лицо органа власти	<ul style="list-style-type: none"> - Много услуг в одном месте - Бесплатно или «по себестоимости» - Консультация на месте - Наличие навигации и «бизнес-ситуаций» - Гарантированный результат

Рис. 1. Основные способы получения государственных и муниципальных услуг.

Предпринимательская деятельность обуславливает большое количество документальной работы, поэтому столь важно рассмотреть особенности и важность создания и функционирования МФЦ именно для этой категории.

МФЦ в сфере бизнеса создаются в трех основных формах:

- Бизнес-окно — отдельное окно для приема предпринимателей в действующем МФЦ, оказывающем услуги для граждан;
- Бизнес-зона — обособленная часть помещения действующего МФЦ для граждан, в которой организовано предоставление услуг предпринимателям;
- Бизнес-офис — отдельное помещение или здание, в котором организован прием только предпринимателей.

С 2016 г. внедряются пилотные проекты по созданию МФЦ для бизнеса в 39 субъектах РФ (рис. 2).

В 2017 г. 16 субъектов РФ получили субсидии на создание МФЦ для бизнеса.

А также не менее чем в 40 субъектах РФ были освоены субсидии коммерческими организациями на обеспечение создания системы «одного окна» для предоставления услуг предпринимателям.

Государственная поддержка развития МФЦ и ЦОУ для бизнеса



Рис. 2. Государственная поддержка развития МФЦ для бизнеса.

Географически МФЦ для бизнеса распределились следующим образом:



Рис. 3. Распределение МФЦ для бизнеса на территории РФ.

Заметная доля услуг для предпринимателей носит информационно-справочный характер (предоставление информации и справок). Наиболее востребованными услугами являются регистрация прав на объекты недвижимости и регистрация новых хозяйствующих субъектов.

Дополнительные услуги, которые оказывают МФЦ для предпринимателей, включают:

- информационные и консультационные услуги,
- меры поддержки малого и среднего бизнеса,
- юридические услуги,
- агентские услуги,
- услуги инфраструктурных организаций (Малик, 2014: 153, Электр. ресурс).

Рассмотрим статистику и данные по всем многофункциональным центрам в России.

По состоянию на 01.01.2018 г., в Российской Федерации функционирует 2777 многофункциональных центра по оказанию государственных и муниципальных услуг, а также 10558 небольших офисов многофункциональных центров в малонаселенных пунктах. Более чем 96% населения России теперь могут воспользоваться услугами центров «Мои документы» (Урнышев, 2018: Электр. ресурс).

В МФЦ появляются новые услуги: услуги ЗАГС, налоговой службы, возможность подать заявление о голосовании по месту пребывания. Очередным нововведением 2018 г. стала возможность оплачивать государственные и муниципальные услуги через эти же центры, помимо банковских отделений и терминалов. В этом же законе предусмотрено, что теперь МФЦ будут создаваться лишь в форме государственного или муниципального учреждения.

Постепенно сокращается время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения услуг: в 2012 г. этот показатель по Российской Федерации составил 54,7 минуты, а в 2016 г. — 21,9 минуты.

Удовлетворенность граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг выросла с 75,5% в 2012 г. до 82,9% — в 2016 г. Мониторинг показателя «доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме» проводится Росстатом. По данным Росстата, значение показателя выросло с 30,8% в 2013 г. до 51,3% в 2016 г.

В результате реализации комплекса мероприятий в Российской Федерации сформирована принципиально новая система взаимодействия с заявителями, обеспечивающая обслуживание на высоком уровне, сопоставимом с лучшими практиками в коммерческих структурах.

Государственные и муниципальные услуги систематизированы и строго регламентированы. Работа непосредственно с населением постепенно

переводится в многофункциональные центры и отделяется от органов власти. Взаимодействие переходит в электронные каналы обслуживания. Более слажено работают между собой ведомства с целью передачи информации, которая необходима для эффективного предоставления государственных и муниципальных услуг. Существенно сократилось количество необходимых для подачи документов и количество совершаемых действий со стороны заявителя.

С каждым годом все более организовано и строго происходит мониторинг качества предоставляемых услуг, что подразумевает проведение социологических опросов по поводу качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг, а также снижение очередей и времени проведения в них. результаты опросов помогают находить слабые места в функционировании МФЦ и в кадровом обеспечении данных центров.

Эффективность мер по совершенствованию процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации получила признание со стороны международной экспертной группы в рамках доклада Всемирного банка DoingBusiness, формируемого ежегодно с 2003 г. (Ляхов, 2015: 45).

В рейтинге 2017 г. Россия вошла в TOP-50 стран-участниц исследования, заняв 40 место (из 190 стран). Следует отметить, что в 2012 г. Российская Федерация находилась на 112 месте.

Тем не менее, с каждым годом внедряются новые подходы к качеству и системе предоставления услуг, что требует постоянного пересмотра законодательной и регламентирующей базы. Поэтому мы видим постоянные изменения в законодательстве относительно деятельности многофункциональных центров.

Дальнейшим важным совершенствование МФЦ является предоставление услуг по принципу экстерриториальности, т. е. не зависимо от места жительства и прописки, когда документы предоставляются в ближайшее отделение и там же заявитель получает помощь и оказание государственных и муниципальных услуг. С 2017 г. частично началось внедрение экстерриториального принципа предоставления муниципальных и государственных услуг в многофункциональных центрах, но данная кампания не набрала еще необходимых масштабов, а также сейчас есть возможность получить документы по данному принципу лишь по недвижимости. Для введения данного новшества необходимо внести некоторые изменения в нормативные акты и создание единых ведомственных информационных ресурсов.

Таким образом, видим, что появляется необходимость совершенствования системы предоставления государственных и муниципальных услуг многофункциональными центрами.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Ляхов, В. П. (2015) Региональный опыт реализации МФЦ в России в контексте оптимизации функционирования местного самоуправления и модернизации российского общества // Власть. № 1. С. 44–49.

Малик, Е. Н. (2014) Проблемы и перспективы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг населению на базе МФЦ [Электронный ресурс] // Концепт. Т. 20. С. 151–155. URL: <https://e-koncept.ru/2014/54290.htm> (дата обращения: 25.04.2018).

Малик, Е. Н. (2016) Деятельность многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ: институциональные основы и перспективы [Электронный ресурс] // Концепт. Т. 15. С. 1211–1215. URL: <http://e-koncept.ru/2016/96159.htm>. (дата обращения: 18.04.2018).

Урнышев, Р. (2018) Удовлетворенность россиян качеством предоставления госуслуг выросла до рекордных значений [Электронный ресурс] // Многофункциональные центры в России. URL: <http://мфц.рф/articles/5506/-----> (дата обращения: 10.04.2018).

Дата поступления: 15.03.2019 г.

Филатова Мария Михайловна — студент магистратуры направления «Государственное и муниципальное управление» Московского гуманитарного университета, бухгалтер в Группе Компаний «ПожСоюз». Адрес: 111395, Россия, г. Москва, ул. Юности, д. 5. Тел.: +7 (916) 258-63-61. Эл.адрес: igoninamary@mail.ru

Filatova Mariya Mikhailovna, Graduate Student, programme of study «State and Municipal Administration», Moscow University for the Humanities, Accountant, group of companies «FireUnion». Postal address: 5 Yunosti, Moscow, 111395, Russia. Tel: +7 (916) 258-63-61. E-mail: igoninamary@mail.ru

Для цитирования:

Филатова М. М. Система оказания государственных муниципальных услуг в многофункциональном центре [Электронный ресурс] // Научные труды Московского гуманитарного университета. 2019. № 2. URL: <http://journals.mosgu.ru/trudy/article/view/963> (дата обращения: дд.мм.гг.). DOI: 10.17805/trudy.2019.2.6