

УДК 332.1+35.076

*Н. О. Орешкина, Л. Н. Липатова*

*N. O. Oreshkina, L. N. Lipatova*

## **ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ГАУ РМ «МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР»: ОСНОВНЫЕ ДОСТИЖЕНИЯ И ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ**

### **PROVISION OF PUBLIC SERVICES BY THE STATE AUTONOMOUS INSTITUTION OF THE REPUBLIC OF MOLDOVA “MULTIFUNCTIONAL CENTER”: MAIN ACHIEVEMENTS AND WAYS OF IMPROVEMENT**

**Ключевые слова:** государственная служба, административная реформа, государственная услуга, многофункциональный центр, межведомственное информационное взаимодействие, административный регламент.

В статье раскрываются достижения и проблемы развития системы предоставления государственных услуг населению и экономическим субъектам на базе ГАУ РМ «Многофункциональный центр». Анализ проводился на основе статистических данных и опросов получателей услуг, что позволило при разработке мер по совершенствованию механизма учесть не только количественную потребность в объеме таких услуг, но и запросы конкретных людей к условиям и формам их получения.

**Key words:** civil service, administrative reform, public service, multifunctional center, interdepartmental information interaction, administrative regulations.

The article reveals the achievements and problems of the development of the system of public services provision to the population and economic entities by the State Autonomous Institution of the Republic of Moldova “Multifunctional Center”. The analysis was made on the basis of statistical data and surveys of recipients of services, which made it possible to take into account not only the quantitative need for the volume of such services, but also the requests of specific people to the conditions and forms of their receiving for the development of measures to improve the mechanism.

Для создания современного государства и устойчивого функционирования его экономической системы необходимы надежные механизмы управления на всех уровнях хозяйствования: от небольшого предприятия до федеральных структур. Одним из таких механизмов являются государственные и муниципальные услуги, посредством которых физические и юридические лица решают возникающие у них вопросы.

Совершенствование механизма предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется в рамках административной реформы, начало которой было положено серией нормативных правовых актов, последовавших после выступления Президента Российской Федерации с Посланием Федеральному Собранию РФ в 2003 г. В. В. Путин указал, что административная реформа имеет широкую направленность на совершенствование системы государственного аппарата, всех уровней и звеньев, а также системы государственной службы. Президент РФ поставил задачу по повышению эффективности государственного аппарата, в

том числе за счет совершенствования административных процедур взаимодействия граждан и государства.

Сфера оказания государственных и муниципальных услуг приобретает высокую значимость в обеспечении интересов современного общества. В век информационно-коммуникативных технологий, которые полностью охватили жизнь, органы исполнительной власти и общество стремятся к более эффективному взаимодействию. Их задачей в данном случае является гарантия доступности оказания государственной и муниципальной услуги для граждан, поэтому одним из актуальных направлений административной реформы стали разработка и внедрение административных регламентов.

Государственные и муниципальные услуги — одно из направлений взаимоотношений государства и населения, и не всегда граждане выражают удовлетворенность содержанием и результатами этого процесса. Государственные органы все еще недостаточно эффективно используют возможности информационных технологий, чтобы перейти на качественно новый уровень взаимодействия с населением. В связи с этим проблемы доступности и качества государственных и муниципальных услуг сегодня весьма актуальны. Цель данной статьи — проанализировать практику предоставления государственных услуг в Республике Мордовия и наметить пути по повышению их доступности и качества.

Развитию государственных информационных ресурсов, а также повышению качества оказания государственных услуг посвящено значительное количество работ отечественных и зарубежных ученых. Однако быстро меняющиеся условия требуют совершенствования подходов, развития форм и методов взаимодействия государства и получателей услуг. Кроме того, необходимо учитывать региональные особенности спроса на данный вид услуг, плотность населения, возрастную структуру населения, удельный вес сельского населения, а также экономические и технические возможности регионов в организации указанной работы.

Развитие сети многофункциональных центров (МФЦ), как и всей социальной инфраструктуры, должно не только опираться на принципы экономической целесообразности, но и соответствовать интересам населения, независимо от того, в какой части страны (региона) проживает гражданин. Особенно важно сократить путь к государственным услугам для жителей отдаленных населенных пунктов (для сельских жителей он часто превращается в хождение по мукам).

Создание сети МФЦ, работающих по принципу «одного окна», осуществляется во всех российских регионах в рамках реализации Указа Президента РФ № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» от 7 мая 2012 г. Его цель — упростить процедуру получения гражданами и юридическими лицами государственных и муниципальных услуг, что позволит сократить время, необходимое для их получения, а также уменьшить финансовые издержки.

Предоставление государственных и муниципальных услуг через посредников, роль которых в этом механизме выполняют МФЦ, снижает возможность коррупционных действий. В результате реализации такого подхода может быть получен и еще один важный эффект — повышение степени доверия общества к власти.

Прообраз МФЦ в Мордовии был создан в ГО Саранск на базе существующей с 2007 г. Общественной приемной. Однако отсутствие четких административных

регламентов серьезно затрудняло и сильно удлиняло процедуры межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг. Получение необходимого документа затягивалось, сроки переносились, что создавало почву для коррупционных проявлений.

Это не было проблемой только одного региона, с ней столкнулись и в других субъектах, что обусловило необходимость принятия решения об оптимизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг путем развития сети многофункциональных центров, выступивших своего рода посредниками между государственными структурами, населением и хозяйствующими субъектами.

25 февраля 2013 г. было принято Постановление Правительства Республики Мордовия № 61 «О создании Государственного автономного учреждения Республики Мордовия „Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг“» (далее — ГАУ РМ «МФЦ»), в результате центр получил статус уполномоченного МФЦ.

Работа ГАУ РМ «МФЦ» с населением была начата 9 января 2014 г., при этом целями выступали:

— упрощение процедур получения физическими и юридическими лицами массовых, общественно значимых государственных и муниципальных услуг;

— сокращение сроков и повышение комфортности их получения за счет территориального объединения в едином месте, организации межведомственного обмена информацией, обеспечения планировки и оснащения учреждения в соответствии со стандартами комфортности;

— повышение уровня удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг качеством их предоставления;

— противодействие коррупции, ликвидация рынка посреднических услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

— повышение информированности физических и юридических лиц о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг;

— организация консультационной деятельности по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;

— организация информационного обмена данными между федеральными органами исполнительной власти (территориальными органами федеральных органов исполнительной власти), исполнительными органами государственной власти Республики Мордовия, органами местного самоуправления Республики Мордовия, организациями, участвующими в предоставлении массовых общественно значимых государственных и муниципальных услуг;

— обеспечение функционирования автоматизированной информационной системы;

— обеспечение бесплатного доступа заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), Республиканскому portalу государственных и муниципальных услуг (функций).

В ГАУ РМ «МФЦ» действует система электронной очереди с возможностью предварительной записи, для приема документов и выдачи результатов услуг работают 60 окон. Для обеспечения комфорта посетителей вход в здание оснащен пандусом, зал ожидания оборудован мягкими диванами, имеется детский уголок.

Увеличение объема предоставляемых услуг повлекло за собой необходимость применения новых инструментов по оптимизации работы МФЦ. В частности, была проведена интеграция Call-центра с рядом информационных систем — АИС СИЭР МФЦ, ПК ПВД 3, системой электронной очереди. В результате при входящих звонках оператор может оперативно найти данные заявителя и историю обращений за услугами. Это позволяет быстрее и точнее понять потребность заявителя, а следовательно, сократить время обслуживания, увеличить пропускную способность Call-центра и удовлетворенность заявителей.

В числе других сервисов можно назвать интеграцию с системой электронной очереди, которая позволяет операторам в ходе разговора записывать заявителей на прием в МФЦ. Система голосового самообслуживания («Голосовое меню») позволила перевести многие обращения в режим самообслуживания. Кроме того, сервис дистанционной проверки статусов заявлений был реализован на сайте [www.mfc13.ru](http://www.mfc13.ru). По статистике, такой проверкой пользуется более 50 % посетителей сайта.

В настоящее время в ГАУ РМ «МФЦ» организовано предоставление 131 услуги, в том числе: 41 государственной услуги федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов; 49 государственных услуг исполнительных органов государственной власти Республики Мордовия; 33 муниципальных услуги органов местного самоуправления; 7 услуг акционерного общества «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства»; 1 услуги Центральной избирательной комиссии Республики Мордовия.

С Центральной избирательной комиссией Республики Мордовия ГАУ РМ «МФЦ» активно сотрудничает с 2017 г. на основании заключенного Соглашения о взаимодействии, наименование государственной услуги — прием заявлений о включении избирателей в список избирателей по месту нахождения. В 2020 г. при проведении общероссийского голосования по изменениям, вносимым в Конституцию РФ, в МФЦ также было организовано предоставление услуги по приему заявлений о включении в список участников голосования по месту нахождения (предоставление данной услуги осуществлялось по экстерриториальному принципу вне зависимости от регистрации заявителя по месту жительства, месту пребывания либо ее отсутствия).

В 2018 г. в период подготовки к проведению выборов Президента России ГАУ РМ «МФЦ» посетили наблюдатели Национального общественного мониторинга, которые дали высокую оценку организации предоставления государственной услуги по приему о включении в список избирателей по месту нахождения. В частности, было отмечено, что время ожидания заявителем в очереди составило менее 1 минуты, затруднений при заполнении формы заявления для получения указанной услуги не возникало (заявления о включении в список избирателей по месту нахождения оформляются сотрудниками МФЦ посредством автоматизированной программы).

Посетители МФЦ имеют возможность бесплатно воспользоваться электронной почтой, получить доступ к справочным правовым системам. Рабочие места операторов МФЦ оборудованы платежными терминалами, что позволяет получателям услуги быстро оплатить государственную пошлину или иную плату за предоставление государственных услуг.

Для удобства обращающихся в МФЦ организовано предоставление сопутствующих услуг, оказываемых на платной основе: копировально-множительные; набор текста на компьютере; запись файлов на электронный носитель; печать документов с электронных носителей; редактирование текста; ламинирование документов; составление договоров дарения, купли-продажи, мены, аренды, соглашений о перераспределении долей, соглашений о перемене лица в обязательстве и т. п.

На базе ГАУ РМ «МФЦ» сотрудниками Управления по вопросам миграции МВД по РМ организованы прием заявлений, оформление и выдача паспортов гражданина РФ, а также заграничных паспортов, в том числе нового поколения, содержащих электронный носитель информации.

Для повышения доступности предоставления государственных и муниципальных услуг при ГАУ РМ «МФЦ» созданы территориально обособленные структурные подразделения (ТОСП). Они находятся в пос. Ялга, Луховка, Николаевка. ТОСП — это своего рода удаленные окна приема граждан. Жителям сельских поселений или отдаленных районов, особенно преклонного возраста, тяжело каждый раз добираться до города для оформления, а затем для получения того или иного документа. А такие офисы дают им возможность получать услуги в максимально короткий срок и непосредственно в месте проживания.

Наиболее востребованными услугами в ТОСП, как и в ГО Саранск, остаются услуги Управления Росреестра по РМ (государственные услуги по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество и предоставлению сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости); услуги Министерства внутренних дел по РМ (выдача и замена паспорта гражданина РФ; регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ).

В настоящее время в ТОСП предоставляется более 120 государственных и муниципальных услуг федеральных, региональных и местных органов власти. ТОСП преимущественно расположены в зданиях администраций сельских поселений.

Еще одно направление деятельности МФЦ — это создание центров оказания услуг для бизнеса, т. е. ориентированных на предоставление услуг, необходимых для начала и ведения предпринимательской деятельности. В Республике Мордовия подобный центр, получивший название «Мой бизнес», был открыт в конце декабря 2019 г. в рамках регионального проекта «Акселерация субъектов малого и среднего предпринимательства», являющегося частью национального проекта «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы».

В структуру центра «Мой бизнес» Республики Мордовия входит ряд организаций инфраструктуры поддержки малого и среднего предпринимательства, действующих в регионе. Координатором работы центра является Фонд поддержки предпринимательства Республики Мордовия (далее — Фонд). Это микрофинансовая организация, созданная Правительством Республики Мордовия в 2011 г. и с 2018 г. являющаяся единым органом управления организациями инфраструктуры поддержки малого и среднего бизнеса. Фонд как единый орган управления сотрудничает с организациями инфраструктуры, формирует сводные данные об их деятельности, осуществляет методическую и консультационную поддержку, взаимодействует с уполномоченными органами исполнительной власти.

Фонд призван решить следующую основную задачу — сконцентрировать в центре «Мой бизнес» все компетенции организаций инфраструктуры поддержки малого и среднего бизнеса, что будет способствовать объединению региональных институтов развития в единую систему. В настоящее время на одной площадке располагаются 10 представителей институтов развития, которые готовы оказать предпринимателям около 150 услуг в режиме «одного окна» (помощь в оформлении льготных займов, подборе помещений для бизнеса, консультации по вопросам лизинга оборудования и техники, продвижения продукции на экспорт, проведения патентных исследований и др.). Кроме того, начинающие бизнесмены могут подать здесь комплект необходимых документов для открытия собственного дела.

О том, что центр «Мой бизнес» активно работает над решением поставленной перед ним задачи, говорят данные статистики: за неполный год (по состоянию на 1 сентября 2020 г.) им было оказано более 5 тыс. услуг и консультаций. Предприниматели смогли оформить поручительства по кредитам, получить консультации о действующих в Мордовии мерах поддержки по вопросам внешнеэкономической деятельности, социального предпринимательства, бизнес-планирования, условиям оформления «коронавирусных» субсидий. Некоторые предприниматели получили финансовые ресурсы на льготных условиях. В режиме «одного окна» через МФЦ оказываются услуги по регистрации индивидуальных предпринимателей и предприятий, оформлению сделок с недвижимостью, предоставлению сведений из единых государственных реестров федеральной налоговой службы и др.

Не менее важно для развития предпринимательства в регионе и такое направление деятельности центра «Мой бизнес», как обучение предпринимателей и реализация программ наставничества, которые предусматривают передачу ключевых для ведения бизнеса знаний и навыков от опытных предпринимателей начинающим.

На площадках центра «Мой бизнес» организовываются тематические бизнес-мероприятия различного формата, которые проходят на постоянной основе и способствуют укреплению имеющихся связей, установлению новых партнерских отношений. Эффективным инструментом является площадка коворкинга, где предприниматели получают возможность арендовать комфортные рабочие места на льготных условиях и воспользоваться оборудованными переговорными комнатами.

В таблице приведены показатели, характеризующие деятельность ГАУ РМ «МФЦ», которые свидетельствуют о том, что объем предоставленных услуг за 2014 — 2019 гг. увеличился в 4 раза. Особенно быстро показатель прирастал в первые годы функционирования МФЦ. Количество услуг, оказанных в 2020 г., заметно снизилось, поскольку в условиях распространения новой коронавирусной инфекции были введены ограничительные меры, и порядок обслуживания заявителей был существенно изменен.

12 декабря 2012 г. Правительство РФ приняло Постановление № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей», а 6 марта 2015 г. — постановление № 197, направлен-

Таблица

**Динамика предоставленных государственных и муниципальных услуг  
в ГАУ РМ «МФЦ» в 2014 — 2020 гг., единиц**

Услуга	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Прием документов	30 573	70 662	92 172	116 180	128 852	124 169	70 892
Регистрация, подтверждение, восстановление доступа граждан в ЕСИА	132	17 175	34 329	25 652	22 227	19 881	31 554
Выдача результатов	11 259	42 566	66 102	72 469	77 592	89 754	62 776
Консультации	9 178	69 719	70 545	39 579	56 824	56 082	32 784
Итого	51 142	200 122	263 148	253 880	285 495	289 886	198 006

ное на совершенствование заложенной в постановлении № 1284 методики оценки эффективности госслужащих.

Однако даже значительный рост числа обращений по поводу тех или иных услуг и консультаций не означает, что вопросы граждан были решены. Для отслеживания степени удовлетворенности населения и субъектов хозяйствования, обращающихся в МФЦ, функционирует инструмент обратной связи — информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг (ИАС МКГУ «Ваш контроль»), посредством которой получатели государственных услуг могут оценить качество их предоставления. Сведения, полученные от населения, ежеквартально сводятся и обобщаются, а полученные результаты становятся обоснованием для мер по дальнейшему совершенствованию системы предоставления государственных и муниципальных услуг.

У жителей Мордовии такая возможность появилась в 2014 г. Оценить качество предоставления государственной услуги и оставить свой отзыв каждый получатель может как непосредственно в здании МФЦ через информационные терминалы-инфоматы, так и на сайте учреждения. Кроме того, это можно сделать через оператора: после получения запрошенных документов заявители или их представители могут отправить смс-сообщение для оценки качества обслуживания в МФЦ.

Согласно регулярно проводимым опросам получателей услуг, направленным на выявление проблем, достигнутые значения основных показателей качества работы (удовлетворенность качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, среднее время ожидания в очереди, среднее количество обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти РФ (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности) соответствуют установленным требованиям.

Таким образом, проведенный анализ показал, что в Республике Мордовия наблюдается в целом положительная динамика в развитии механизма предоставления государственных и муниципальных услуг. Сформированная сеть МФЦ, где государственные (муниципальные) услуги предоставляются по принципу «одного окна», является основой для реформирования взаимодействия граждан с государственными структурами, услуги которых стали более доступными и менее бюрократичными. Взаимодействие населения и представителей государственных органов в

формате, исключая личный контакт, существенно снижает риски злоупотребления служебным положением и коррупции, способствуя повышению доверия населения к власти. Важно, что положительная динамика подтверждается не только статистическими данными, но и опросами получателей услуг.

Анализ позволил также выявить недостатки действующей системы оказания государственных услуг, для устранения которых нами предлагаются следующие меры:

- повышение информированности о возможности получения государственных услуг дистанционно с использованием современных информационно-коммуникационных технологий;

- подготовка и выпуск специальных брошюр, наглядно демонстрирующих гражданам, как самостоятельно пользоваться возможностями получения различных видов государственных услуг через Единый портал государственных (муниципальных) услуг (функций) Российской Федерации;

- расширение региональной сети МФЦ;

- открытие в сельских населенных пунктах центров удаленного доступа к Единому portalу государственных (муниципальных) услуг (функций) Российской Федерации с введением должности специалиста-консультанта;

- формирование передвижных бригад обслуживания граждан отдаленных населенных пунктов (мобильных МФЦ), с помощью которых по установленному графику, доведенному до жителей, будут удовлетворяться потребности сельского населения в государственных услугах. При этом следует рассмотреть целесообразность введения предварительной записи через администрации сельских поселений и по телефону;

- расширение перечня услуг, оказываемых через региональную сеть МФЦ;

- совершенствование механизма межведомственного взаимодействия по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, для чего, в частности, предлагается провести «расшивку узких мест» путем проведения регулярных заседаний специальной комиссии, созданной из числа представителей всех структур, участвующих в процессе предоставления государственных услуг;

- совершенствование кадровой политики учреждений, оказывающих государственные услуги населению и экономическим субъектам на основе введения конкурсного отбора на должности специалистов с применением стресс-тестирования, обучения передовым приемам труда, совершенствования системы материального стимулирования;

- изучение опыта других российских регионов, а также зарубежных стран по организации предоставления государственных услуг.

*Поступила 31.06.2021 г.*