

УДК 338.465.4

**МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ МФЦ ПЕРМСКОГО КРАЯ ПРИ
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Осипова М.Ю.

к.э.н., доцент,

*Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования Пермский национальный исследовательский
политехнический университет*

Пермь, Россия

Зуева С.М.

Студент, магистр,

*Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования Пермский национальный исследовательский
политехнический университет*

Пермь, Россия

Аннотация

Актуальность темы обусловлена необходимостью административной реформы, направленной на оптимизацию исполнения функций органами исполнительной власти в условиях цифровой экономики. В целях повышения удобства и качества при взаимодействии заявителей с государственными органами осуществляется работа по созданию многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "единого окна", а межведомственное взаимодействие должно проходить без участия заявителя.

Целью работы является формирование клиентоориентированной модели оказания государственных услуг на федеральном и региональном уровнях.

Чтобы достичь поставленной цели, в работе используются следующие методы исследования: анализ нормативно-правовых актов на федеральном и региональном уровнях, опрос сотрудников МФЦ.

В данной статье были выявлены признаки МФЦ Пермского края при предоставлении государственных и муниципальных услуг, которые наиболее точно характеризуют предложенную модель. Дано определение государственной услуги, многофункционального центра, указаны основные цели МФЦ.

Ключевые слова: услуга, государственная услуга, многофункциональный центр, клиентоориентированная модель оказания государственных услуг, клиентоориентированность.

***THE MANAGEMENT MODEL OF THE PERM KRAI MFC IN THE
PROVISION OF STATE AND MUNICIPAL SERVICES***

Osipova M.Y.

PhD, docent

*Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education Perm National
Research Polytechnic University*

Perm, Russia

Zueva S.M.

Student, Master,

*Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education Perm National
Research Polytechnic University*

Perm, Russia

Abstract

The relevance of the topic is due to the need for administrative reform aimed at optimizing the performance of functions by Executive authorities in the digital economy. In order to improve the convenience and quality in the interaction of applicants with state authorities, work is being carried out to create multifunctional centers for the provision of state and municipal services on the principle of a "single window", and interdepartmental interaction should take place without the participation of the applicant.

The aim of the work is to form a client-oriented model of public services at the Federal and regional levels.

To achieve this goal, the following research methods are used: analysis of legal acts at the Federal and regional levels, a survey of employees of the MFC.

This article identifies the features of the Perm region MFC in the provision of state and municipal services, which most accurately characterize the proposed model. The definition of a public service, a multifunctional center is given, the main objectives of the MFC are indicated.

Keywords: service, public service, multifunctional center, client-oriented model of public services, client-orientation.

В современном цифровом мире инновации становятся незаменимым элементом функционирования и поступательного развития в экономической сфере, без инновационной составляющей невозможно получить эффективное развитие любой социально-экономической системы.

Инновации в сфере предоставления государственных услуг – это один из важнейших элементов для совершенствования современного конкурентоспособного государства. Последнее время большое внимание уделяется инновациям в сфере предоставления государственных услуг в электронном виде.

Государственная услуга – деятельность органа исполнительной власти, которая выражается в совершении действий и (или) принятии решений и результатом которой является возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение информации или документа в связи с обращением гражданина или организации с целью реализации их прав, законных интересов или исполнения обязанностей, которые возложены на них нормативными правовыми актами [1].

В Пермском крае государственные и муниципальные услуги начали оказывать наиболее быстро и упрощенно, благодаря созданию первого Многофункционального центра на территории города Перми в 2012 г.

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) - организация, созданная уполномоченная высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации или органом местного самоуправления для обеспечения предоставления федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления государственных и муниципальных услуг в режиме «единое окно» [7, ст. 15].

Основными целями создания МФЦ являются:

1. Упрощение процедур получения гражданами и юридическими лицами массовых, общественно значимых государственных и муниципальных услуг за счет работы принципа «единого окна»;
2. Снижение количества документов, которые требуются от заявителя для получения государственной или муниципальной услуги;
3. Сокращение времени для получения государственных и муниципальных услуг;
4. Увеличение уровня комфортности получения гражданами и юридическими лицами государственных и муниципальных услуг;
5. Противодействие коррупции, ликвидация рынка посреднических услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
6. Повышение уровня удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг;
7. Повышение качества информирования граждан и юридических лиц о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;
8. Развитие способности взаимодействовать с заявителями при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

9. Развитие и совершенствование форм межведомственного взаимодействия [2].

В основном предоставление государственных и муниципальных услуг, в настоящее время, осуществляется через МФЦ и через Единый портал государственных услуг (ЕПГУ). Исходя из этого составлен процесс предоставления услуги через данное учреждение (Рис. 1)

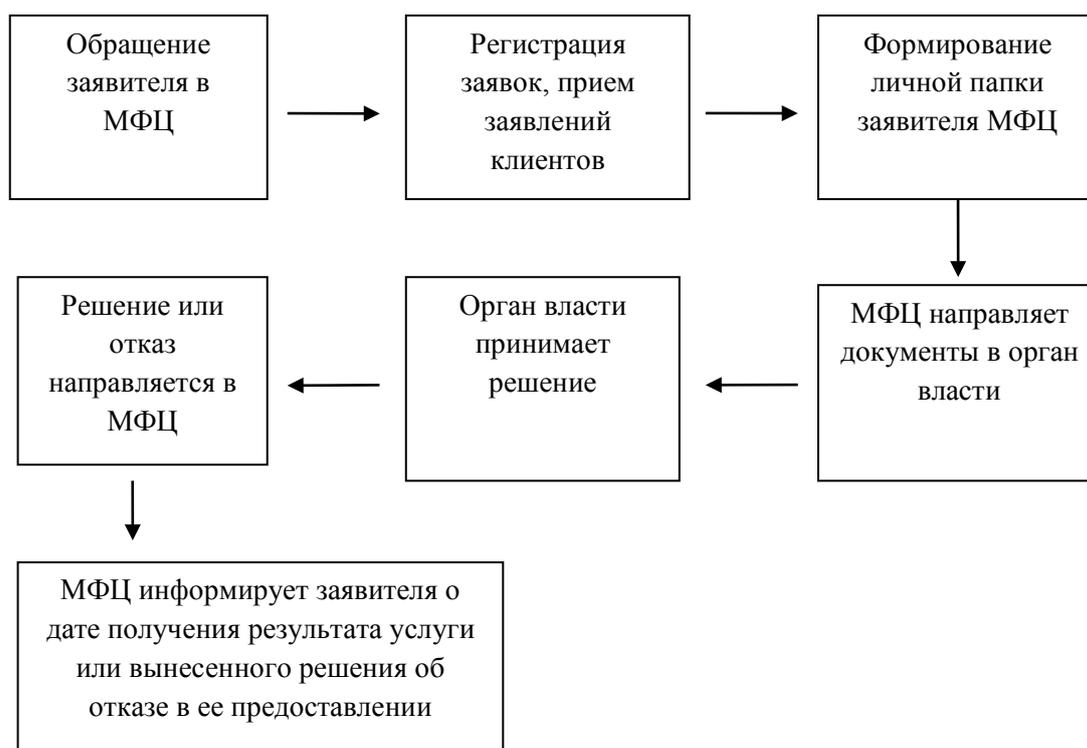


Рис. 1- Процесс предоставления государственных услуг через МФЦ

Что касается ЕПГУ, то в нашей стране реализуется государственная программа «Информационное общество» (2011–2020 гг.). Одной из главных целей данной программы является увеличение количества граждан, которые пользуются электронными ресурсами, в частности ЕПГУ, для получения государственных и муниципальных услуг. К концу 2020 г., этот показатель должен достигнуть 90%. Так же, принципами данной государственной программы являются: ориентация на клиента, открытость, доверие, безопасность и всеохватность. С каждым годом количество пользователей портала государственных услуг растет. Свое существование портал начал в 2009 г., через три года показатель охвата граждан

Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ ЭЛ № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

ЭЛЕКТРОННЫЙ НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ «ВЕКТОР ЭКОНОМИКИ»

составлял 3,6 млн. чел., а в 2016 г. - 40 млн. чел. На данный момент, число пользователей составляет 100 млн. чел.

При предоставлении государственных и муниципальных услуг, МФЦ полагается на нормативно-правовые акты, а также регламенты, касающиеся данного учреждения. К ним можно отнести:

1. Устав КГАУ ПГМУ МФЦ Пермского края от 16.05.2013 (ред. 27.01.2017) [3];

2. Федеральный закон от 27.07.2010 (ред. 01.04.2019) №210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" [7];

3. Федеральный закон от 27.07.2006 (ред. 31.12.2017) №152 "О персональных данных" [6];

4. Постановление Правительства РФ от 27 сентября 2011 г. (ред. 01.09.2018) N 797 "О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления" [4];

5. Постановление Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" [5].

Нормативно-правовые акты Пермского края, а также Российской Федерации, оказывают влияние на предоставление государственных и муниципальных услуг. Рассмотрим схему моделирования управления предоставления государственных и

муниципальных услуг на примере МФЦ Пермского края (рис.2).

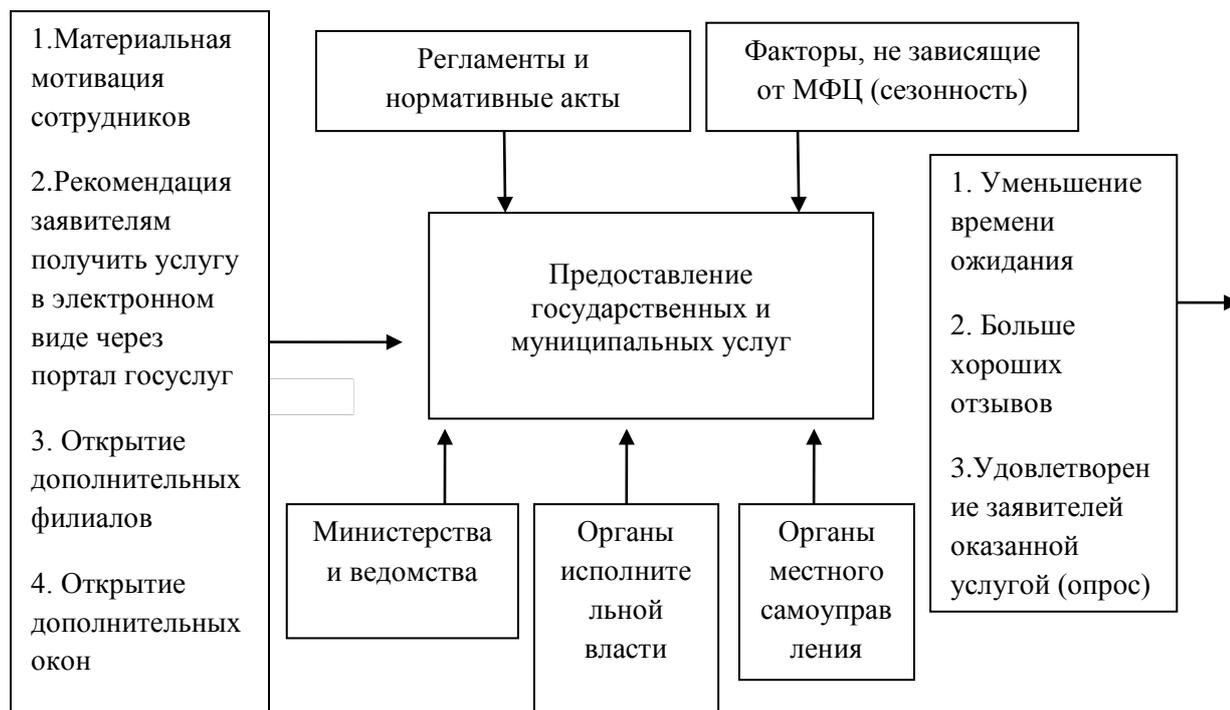


Рис. 2 Модель управления МФЦ Пермского края при предоставлении государственных и муниципальных услуг (Источник: составлено авторами)

Как видно из предложенной схемы, для качественного предоставления услуг, необходима ориентация на клиентоориентированность МФЦ: открытие дополнительных филиалов, дополнительных окон, а так же необходима мотивация сотрудников данного учреждения. Целесообразно отметить, что клиентоориентированность представляет собой ориентацию учреждения на максимальное удовлетворение клиента. Тем самым, она подразделяется на внутреннюю (сотрудники) и внешнюю (клиенты).

Далее, рассмотрим органы, которые занимаются управлением многофункционального центра на территории Пермского края - это Министерства и ведомства. Учредителем учреждения является субъект РФ - Пермский край. Функции и полномочия от имени учредителя Пермского края осуществляет отраслевой орган - Министерство информационного развития и связи Пермского края, функции и полномочия собственника имущества от имени Пермского края

Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ ЭЛ № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

осуществляет отраслевой орган - Министерство по управлению имуществом и земельным отношениям Пермского края.

При исполнении своих обязанностей, МФЦ функционирует с органами власти, как на уровне федерации, так на региональном и местном уровне.

К органам местного самоуправления относятся: Администрации г. Перми; Архив г. Перми; Управление архитектуры и градостроительства г. Перми; Управление благоустройством г. Перми.

К органам исполнительной власти: Министерство социального развития; Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии; Федеральная миграционная служба; Министерство внутренних дел; Пенсионный фонд России; Федеральная налоговая служба; Фонд социального страхования РФ.

Рассматривая фактор "сезонности" можно сказать, что в летнее время количество заявителей значительно снижается, почти в 2 раза, а в зимний период возрастает и составляет свыше 2000 клиентов за один рабочий день. В весеннее время, количество граждан, обратившихся за государственной или муниципальной услугой, становится неравнозначной. Возрастает спрос только на некоторые услуги, например, замена водительского удостоверения по сроку действия, а на регистрационный учет граждан и миграционный учет спрос падает.

Под влиянием всех объектов, факторов и регламентов на выходе из данной системы появляются такие результаты как: сокращается время ожидания, возрастает уровень качества оказываемых услуг, а также вежливость, компетентность и трудолюбие специалистов МФЦ будет постепенно улучшаться.

Таким образом, предложенная модель управления МФЦ Пермского края при предоставлении государственных и муниципальных услуг, основывается на следующих принципах:

- 1) определение круга потребителей, обсуживающихся в учреждении;
- 2) анкетирование среди заявителей для выявления пожеланий и уровня удовлетворенности оказанными услугами;

- 3) проведение опроса среди специалистов МФЦ, которые непосредственно контактируют с гражданами с целью выявления недостатков в предоставлении услуг;
- 4) информированность граждан об услугах и стандартах качества;
- 5) предоставление полного доступа заявителям к достоверной информации, услугам и процедуре обжалования;
- 6) обеспечение эффективных способов, которые смогут разрешить жалобы населения.

Как выяснилось, процесс оказания государственных услуг подразделяется на последовательные стадии: принятие заявления; выполнение (анализ документов, рассмотрение заявки и вынесение решения); выдача готового результата. При оказании государственных услуг важным элементом является клиентоориентированность. Клиентоориентированность подразумевает способность понять и удовлетворить потребности клиента, что немаловажно для оказания услуг. Органы власти на местном уровне, находятся ближе всех к населению, поэтому по результатам их деятельности граждане судят о власти в целом. Чтобы повысить уровень удовлетворенности и добиться доверия к государственным и муниципальным органам, необходимо активно привлекать население в процесс оценки и повышения качества услуг, стоит так же учитывать их интересы и ожидания. Поэтому целесообразно использовать клиентоориентированную модель предоставления услуг, где получателям клиентам отводится центральная позиция.

Библиографический список

1. Бутова Т. В. Взаимодействие институтов гражданского общества с органами государственной власти // Вестник Университета (Государственный университет управления). - 2013. - № 3. - С. 127;

2. Васильев С.А. Проблемы развития организационно-правовых основ предоставления государственных и муниципальных услуг населению в многофункциональных центрах // Актуальные проблемы российского права. - 2013. - № 12. - С. 14.

3. Устав КГАУ ПГМУ МФЦ Пермского края от 16.05.2013 - Режим доступа - URL: <http://mfc-perm.ru> - МФЦ Пермского края;

4. Постановление Правительства РФ от 27 сентября 2011 г. (ред. 01.09.2018) N 797 "О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления" - Режим доступа - URL: <http://www.consultant.ru>- Консультант Плюс;

5. Постановление Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. (ред. 02.08.2018) N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" - Режим доступа - URL: <http://www.consultant.ru>- Консультант Плюс;

6. Федеральный закон от 27.07.2006 (ред. 31.12.2017) №152 "О персональных данных" - Режим доступа - URL: <http://www.consultant.ru>- Консультант Плюс;

7. Федеральный закон от 27.07.2010 (ред.01.04.2019) №210 "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" - Режим доступа - URL: <http://www.consultant.ru>- Консультант Плюс.

Оригинальность 75%