

МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ЦЕНТРЫ КАК РЕАЛИЗАЦИЯ ПРИНЦИПА ОДНОГО ОКНА

Т.В. Губарева*, канд. физ-мат. наук,
А.А. Ефименко, М.В. Никитина, студенты
БрГУ, Братск

Рассмотрены проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг населению Российской Федерации. Показана роль административных регламентов для повышения эффективности оказания муниципальных услуг населению в многофункциональных центрах, создание которых является главным направлением административной реформы в РФ. Проанализированы определение многофункционального центра, порядок его создания и спектр оказываемых услуг. Особое внимание уделено опыту введения многофункциональных центров в Иркутской области и г. Братске.

Ключевые слова: многофункциональный центр, государственные и муниципальные услуги, принцип «одного окна», органы государственной власти.

Введение. Одним из основных индикаторов нормальной деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления является степень удовлетворенности населения порядком предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Проблемы в области предоставления госуслуг населению накапливались годами. Общая проблематика: огромные очереди, отсутствие комфорта при ожидании и приеме, территориальная разбросанность инстанций, длительность сроков получения результатов, срыв обозначенных сроков и злоупотребление полномочиями сотрудниками муниципалитетов.

Для эффективного оказания государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах (МФЦ) разработаны административные регламенты предоставления госуслуг, т. е. нормативные правовые акты государственных органов исполнительной власти или органов местного самоуправления, устанавливающие сроки и последовательность административных процедур и административных действий органов власти, а также порядок их взаимодействия с физическими или юридическими лицами.

Административные регламенты государственных и муниципальных услуг, включающие в себя стандарты предоставления

государственных и муниципальных услуг, разрабатываются в соответствии с гл. 3 федерального закона № 210-ФЗ.

Административные регламенты разрабатываются федеральными органами исполнительной власти на основе федеральных законов, нормативных правовых актов президента и правительства Российской Федерации.

За период с 2006 по 2012 гг. федеральными органами исполнительной власти было утверждено в установленном порядке около 500 административных регламентов, свыше 9500 административных регламентов утверждено на региональном, более 19500 – на местном уровне.

В соответствии с п. 1 ст. 11 указанного федерального закона государственные и муниципальные услуги подлежат включению соответственно в реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг.

Сегодня одним из главных направлений административной реформы является создание многофункциональных центров предоставления госуслуг, которые представляют собой организации, учрежденные или уполномоченные субъектом РФ для предоставления гражданам комплекса взаимосвязанных государственных и муниципальных сервисов представителями различных ведомств в режиме «одного окна», т. е. создание единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов гражда-

* автор, с которым следует вести переписку

нам и юридическим лицам при оказании всех государственных и муниципальных услуг, предоставление гражданам и юридическим лицам возможности получать одновременно несколько взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг.

Многофункциональные центры. МФЦ – это учреждение, созданное субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием в целях обеспечения предоставления федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления государственных и муниципальных услуг.

Основной идеей МФЦ является реализация принципа «одного окна», когда гражданин освобождается от необходимости получать справки в других госучреждениях, ходить по инстанциям или платить посредникам. От получателя требуется только подать заявление и получить результат в установленный срок, а всю остальную работу, в том числе межведомственное согласование, должны проводить сотрудники МФЦ и соответствующие государственные и муниципальные органы власти.

Создаваемые на территории Российской Федерации МФЦ позволяют гражданам получать самые разные услуги (получение паспорта, регистрация актов гражданского состояния, постановка на налоговый учет и пр.) в одном помещении и не взаимодействовать при этом с чиновниками непосредственно. Такой подход минимизирует моральные, материальные и временные издержки потребителей услуг, в связи с чем популярность МФЦ постоянно растет.

В настоящее время МФЦ может быть учреждение любой организационно-правовой формы, соответствующее требованиям к функциям МФЦ, помещениям МФЦ, к взаимодействию МФЦ с заявителем и органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, и прочим условиям, установленным законодательством Российской Федерации.

Целями создания МФЦ являются:

1) повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг для населения за счет упрощения процедур,

сокращения сроков создания наиболее комфортных условий для получателей услуг;

2) повышение эффективности деятельности органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, оптимизация межведомственного и межуровневого взаимодействия.

Для достижения поставленных целей необходимо решение задач по следующим направлениям:

- реализация общесистемных мер снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг;

- оптимизация механизмов осуществления функций органов исполнительной власти и органов местного самоуправления;

- совершенствование разрешительной и контрольно-надзорной деятельности в различных сферах общественных отношений.

Основными функциями МФЦ являются:

- прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;

- представление интересов заявителей при взаимодействии с государственными органами, органами местного самоуправления, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- представление интересов государственных органов, органов местного самоуправления при взаимодействии с заявителями;

- информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении госуслуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг;

- взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении госуслуг;

- выдача заявителям документов по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

– прием, обработка информации из информационных систем государственных органов, органов местного самоуправления, а также выдача заявителям на основании такой информации документов, если иное не предусмотрено федеральным законом.

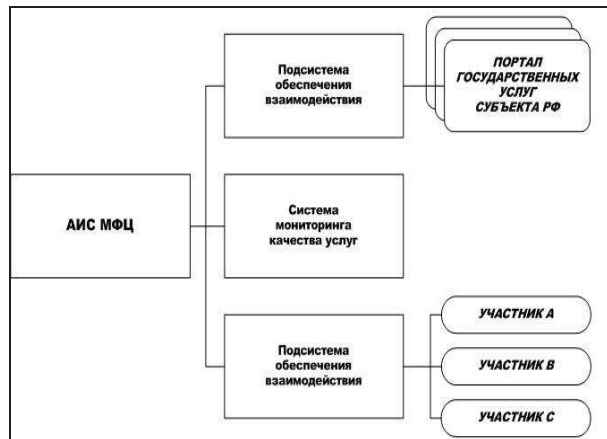


Рис. 1. Структура МФЦ

Работа МФЦ строится по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление услуг федерального, регионального, муниципального уровня осуществляется в одном месте. Сроки предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ сокращаются благодаря организации взаимодействия ведомств на основании соглашений и административных регламентов.

Таким образом, МФЦ выступает в роли организатора процессов предоставления государственных и муниципальных услуг.

Межведомственное взаимодействие организуется на основе соглашений, фиксирующих порядок документационного и информационного обмена, предельные сроки выполнения необходимых административных процедур и ответственность органов государственной власти и МФЦ при предоставлении госуслуг.

МФЦ в России. Необходимость улучшить механизмы работы органов государственной власти, построить эффективный государственный аппарат неоднократно отмечалась в посланиях президента Федеральному Собранию Российской Федерации. Базовыми правовыми актами, направленными на повышение эффективности государственного управления, являются Федеральная целевая программа «Электронная Россия (2002-2010 гг.)», утвержденная постановлением Правительства

Российской Федерации от 28.01.02 г. № 65, и Концепция административной реформы в Российской Федерации на 2006-2010 гг., одобренная распоряжением Правительства от 25 октября 2005 г. № 1789-р.

Мероприятия по созданию МФЦ предусмотрены Концепцией административной реформы в Российской Федерации на 2006-2010 гг. и планом реализации административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 гг., одобренными распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 г. № 1789-р.

По данным на конец 2011 года действовали 655 офисов МФЦ в 62 субъектах Российской Федерации.

Результаты мониторинга действующих МФЦ, организованного Минэкономразвития России в 2011 году, показали, что среднее количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, около 110, из них государственных и муниципальных – 93 (20 федеральных, 43 региональных и 30 муниципальных), услуг организаций – 17. Благодаря созданию МФЦ ожидание в очереди сократилось до 15 минут.

В 2007-2011 гг. на создание МФЦ потрачено более 1,4 млрд. руб. федеральных средств и порядка 4,6 млрд. руб. из региональных бюджетов. МФЦ создаются как в виде бюджетных, так и в виде автономных учреждений. Последнее дает возможность центрам привлекать средства за счет своей коммерческой деятельности, дополнительно повышая комфорт для граждан и эффективность своей работы. К примеру, в помещении МФЦ могут располагаться филиалы банков для оплаты счетов на месте [5].

До конца 2012 года число МФЦ по стране планировалось довести до 1000, при этом в перспективе возможность получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» должна быть обеспечена гражданам в каждом муниципальном районе и городском округе Российской Федерации.

Наиболее востребованными услугами являются: регистрация прав на недвижимость и земельные участки, услуги в области строительства (например, постановка на государственный технический учет объектов капитального строительства), оказание социальной поддержки населению, госуслуги

в сфере миграции (постановка на учет по месту пребывания и пр.).

Результаты работы МФЦ демонстрируют значительное сокращение сроков получения государственных услуг, снижение межведомственной волокиты, достижение существенного антикоррупционного эффекта за счет отсутствия непосредственного взаимодействия с многочисленными предоставляющими услуги государственными и муниципальными служащими, исчезновение спроса на деятельность включенных в коррупционные схемы посредников и, как следствие, повышение комфортности и удовлетворенности граждан взаимодействием с государственными органами.

Для дальнейшего развития сети МФЦ и расширения спектра предоставляемых госуслуг планируется внести изменения в некоторые нормы законодательства. К примеру, пока в МФЦ невозможно оформить общегражданский и заграничный паспорта, налоги. Эти услуги оказываются, но по принципу не «одного окна», а скорее, «одной двери», когда, например, уполномоченный представитель органа ФМС располагается непосредственно в здании МФЦ. Другой вариант из практики — оформление нотариальной доверенности на сотрудников МФЦ. Но подобные решения увеличивают нагрузку на граждан, в том числе финансовую.

Опыт введения МФЦ в Иркутской области. В Иркутской области утверждена долгосрочная целевая программа по снижению административных барьеров, оптимизации и повышению качества государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления госуслуг [3].



Рис. 2. МФЦ в г. Шелехов Иркутской области

Кроме того, в Приангарье необходимо сформировать систему мониторинга качества и доступности госуслуг.

До 1 января 2013 года в Иркутской области в электронный вид планировалось перевести 233 государственные услуги, в том числе получение справок и оформление документов в сфере социального обеспечения, здравоохранения, образования и ЖКХ.

Согласно планам правительства области, до 31 декабря 2013 года Приангарье должно разместить на единой информационной площадке 206 государственных и муниципальных услуг. Из них 164 являются услугами с элементами межведомственного электронного взаимодействия между органами госвласти, в том числе 135 государственных и 29 муниципальных услуг [13].

8 февраля 2012 года многофункциональный центр открыл свои двери для жителей Ангарского района. действуют электронная очередь и электронный документооборот [10], гражданам получают более 80 услуг, и их список, отмечается на официальном сайте администрации Ангарского муниципального образования, динамично увеличивается.

Горожане ожидают, когда через центр можно будет получить документы из министерства социального развития. В частности, это назначение и выплата единовременных пособий беременным женам военнослужащих, проходящих военную службу по призыву; назначение и выплата пособий на детей военнослужащих, проходящих службу; пособий при передаче ребенка на воспитание в семью; по уходу за детьми отдельным категориям граждан; при рождении ребенка отдельным категориям граждан; компенсационных выплат нетрудоспособным женщинам; установление опеки и другие [10].



Рис. 3. МФЦ в г. Братске Иркутской области

22 ноября в Братске начал работу многофункциональный центр предоставления муниципальных услуг.

Муниципальное казенное учреждение «Центр предоставления муниципальных услуг», так называемая служба «Единого окна», создан по инициативе главы администрации Братска Елены Гольцварт, в рамках реализации долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления муниципальных услуг и исполнения муниципальных функций на территории муниципального образования города Братска на 2011-2014 годы», бюджет которой на 2012 год составил 5 млн. 68 тыс. рублей. Центр расположился в здании администрации, для него предусмотрели отдельный вход.

Работы по реконструкции службы «Единого окна» начались в конце лета 2012 года. Нужно было поменять окна, установить систему вентиляции и кондиционирования, поменять радиаторы отопления и многое другое. В этом помещении созданы все удобства и для маломобильных групп братчан – широкий пандус и специальные двери любому человеку позволят без препятствий получить консультацию у специалиста.

Прежде оказание муниципальных услуг осуществлялось на разных этажах здания городской администрации, но при обращении в новый центр братчане избавлены от хождения по кабинетам.

В центре заняты 14 сотрудников, шесть из них консультируют граждан, принимают и выдают документы по вопросам предоставления муниципальных услуг, связанных с реализацией прав на земельные участки, получением разрешительной документации в области строительства, а также по жилищным вопросам. Еще три специалиста работают с обращениями граждан (жалобами и предложениями) [12].

Что касается Иркутска, то здесь такой центр обещали открыть в начале 2013 года. Планировалось, что он начнет работать на ул. Тракторной [4]. Для удобства посетителей информационный зал и зал приема-выдачи документов разместятся на первом этаже здания. Предусмотрена бесплатная парков-

ка для транспорта посетителей, а также места для личного транспорта людей с ограниченными возможностями.

Прием и выдачу документов планируется осуществлять в 24 окнах. Пропускная способность центра на первоначальном этапе составит более 1000 человек в день. На базе отделения планируется открыть call-центр для информирования граждан о предоставляемых услугах.

В многофункциональном центре предполагается предоставление более 100 государственных и муниципальных услуг в сферах социальной защиты населения, защиты прав граждан в сфере трудового законодательства, защиты прав потребителей и благополучия человека.

Здесь же будут проводиться операции по оформлению объектов недвижимости, подготовке документов на регистрацию прав на недвижимое имущество и сделок с ним, регистрационному учету граждан, лицензированию в сфере здравоохранения, пенсионному обеспечению, а также оказываться услуги, связанные с налогообложением физических лиц. В дальнейшем перечень предоставляемых услуг будет расширяться.

Для удобства использования многофункциональных центров создан сайт **мфц.рф**, на котором можно найти всю интересующую информацию о работе учреждения, а также об оказываемых услугах.

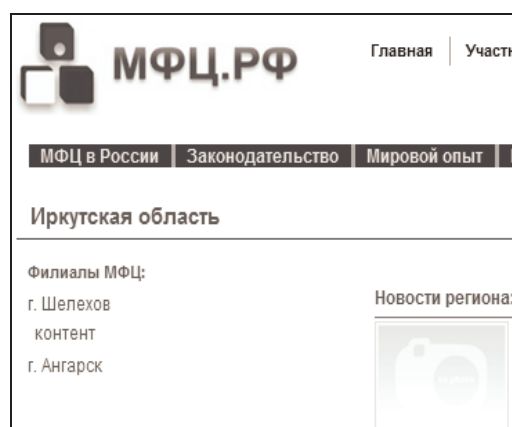


Рис. 4. Данные с сайта **мфц.рф** на 15.03.2013 г.

По данным сайта, на 15.03.2013 года на территории Иркутской области зарегистрировано два многофункциональных центра: в Ангарске и в Шелехове, данных же о МКУ «Центр предоставления муниципальных ус-

луг» города Братска нет. Таким образом, стоит сделать вывод о том, что работа учреждения не доведена до совершенства.

Вопрос о функционировании МФЦ в г.Братске остается спорным. По данным сайта baikal.mk.ru, правительством Иркутской области в первом полугодии 2013 года планируется открыть только третий МФЦ на территории Иркутской области, где будут предоставляться государственные и муниципальные услуги по принципу «одного окна». Отсюда следует вполне логичный вопрос, функционирует ли МФЦ Братска в полной мере?

Выводы. Необходимость создания МФЦ назрела давно: население тратит слишком много времени, денег и здоровья на хождения по самым разным чиновничьим кабинетам. Причем затраты эти не всегда эффективны и оправданы, преодолевать бюрократические препоны хватает сил и терпения не у всех.

Поэтому предоставление государственных и муниципальных услуг необходимо оптимизировать, то есть, довести до совершенства систему «одного окна» и тем самым сделать более удобным получение госуслуг для разных слоев и возрастных групп населения.

Литература

1. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (ред. от 28.07.2012 г.) (с изм. и доп. с 01.01.2013 г.). Доступ из спрв.-правовой системы «КонсультантПлюс»

2. О создании муниципального казенного учреждения “Многофункциональный центр обслуживания” муниципального образования города Братска: постановление администрации МО г. Братска от 26 июля 2012 г. № 1504. Там же.

3. Сеть многофункциональных центров по предоставлению госуслуг будет создана в Иркутской области // Новости – Сибирский федеральный округ: сайт. URL. <http://www.interfaxrusia.ru/Siberia/news.asp?id=288802&sec=1671> (дата обращения: 28.02.2013).

4. Многофункциональный центр начинает работу в Братске: сайт// Новости Иркутска: Экономика. URL. <http://www.irk.ru/news/20121122/window> (дата обращения: 28.02.2013).

5. Государственные услуги: сайт // Портал совершенствования государственного управления. URL <http://www.ar.gov.ru/citizen/mfc/> (дата обращения: 28.02.2013).

6. Сеть многофункциональных центров по предоставлению госуслуг будет создана в Иркутской области: сайт МФЦ Рос. Федерации URL: <http://мфц.рф/articles/1159/> (дата обращения: 28.02.2013).

7. Многофункциональный центр в Ангарске начал свою работу. Там же. (дата обращения: 28.02.2013).

8. В Ангарске появился многофункциональный центр. Там же.

9. Информационное общество приживается в Приангарье с трудом. Там же.

10. К 2013 году в Иркутской области 233 госуслуги переведут в электронный вид. Там же.

11. Многофункциональный центр откроется в Иркутске в первом квартале 2013 года. Там же.

12. В Братске 22 ноября начал работу многофункциональный центр предоставления муниципальных услуг. Там же.

13. Госуслуги Приангарья полностью переведут в электронный вид к 1 января 2013 года. Там же.

14. Оптимизация предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций // М-во экон. развития Рос. Федерации: сайт. URL <http://www.economy.gov.ru/minec/activity/sections/admReform/> (дата обращения: 28.02.2013).

15. В Иркутской области запланировано открытие третьего многофункционального центра // МК в Иркутске: сайт. URL <http://baikal.mk.ru/news/2013/02/28/819611-v-irkutskoy-oblasti-zaplanirovano-otkrytie-tretegomnogofunktsionalnogo-tsentra.html> (дата обращения: 28.02.2013).