

Секция «Региональное и муниципальное управление: отечественный и зарубежный  
опыт»

## Оценка эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в регионах России

**Прокофьева Афина Игоревна**

*Студент (магистр)*

Уфимский государственный нефтяной технический университет, Уфа, Россия

*E-mail: afina0258@yandex.ru*

Одним из механизмов повышения уровня жизни населения в Российской Федерации (РФ) выступают государственные и муниципальные услуги. Доступность и качество государственных и муниципальных услуг являются актуальной на сегодняшний день темой.

В 2010 году был принят Федеральный закон № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», который, по сути, стал первым законодательным актом в отечественной нормативно-правовой базе, направленным, на обеспечение прав граждан при обращении в государственные и муниципальные органы. Данный федеральный закон обозначил основные направления оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также ключевые понятия и направления развития [4].

Немаловажной задачей административной реформы в РФ является наведение порядка в сфере государственного и муниципального управления, а также повышение качества государственных и муниципальных услуг [5].

Организация концептуально нового подхода к процессу предоставления государственных и муниципальных услуг в режиме «одного окна» через сеть многофункциональных центров (МФЦ), а также перевод процесса в электронный формат, позволили значительно упростить диалог государства и населения, сделать процесс более простым и понятным, сократить временные рамки и финансовые издержки [2, с. 41]. Благодаря проводимым реформам удалось повысить степень доверия общества к власти [3, с. 480]. Однако, некоторые проблемы в области управления развитием сети МФЦ в регионах сохранились, решение которых позволит повысить эффективность предоставления государственных и муниципальных услуг. В целях эффективного выявления проблемных аспектов в организации предоставления услуг и управления сетью МФЦ в регионах, необходимо составление объективного рейтинга по регионам, что позволит формулировать направления совершенствования. Проанализируем рейтинг субъектов РФ по предоставлению данных услуг.

Согласно отчету Правительства, на сегодняшний день самые масштабные сети МФЦ, по данным Минэкономразвития, созданы в Москве, Московской, Ростовской областях, Краснодарском крае, Республике Башкортостан [7].

Наряду с этим, Минэкономразвития России опубликовало рейтинг регионов по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ по данным за второй квартал 2017 года, согласно которому, лидером на сегодняшний момент является Алтайский край [6].

На территории Алтайского края ежегодно увеличивается количество принятых документов и расширяется филиальная сеть МФЦ. Таким образом, делается вывод, что относительно за короткий промежуток времени на территории региона была проведена значительная работа по развитию МФЦ. Однако, на территории края существуют весьма острые проблемы, которые затрудняют развитие обслуживания граждан: высокий процент сельского населения, что затрудняет посещение МФЦ, обусловленное дальностью поездок; использование сети Интернет остается на низких показателях [9].

В целях решения данных проблем нами предлагается уделить внимание обеспечению услугами, предоставляемыми МФЦ в сельской местности, посредством ежемесячного выездного обслуживания, а также в рамках концепции муниципально-частного партнерства, следует заключить соглашения по устранению цифрового неравенства с телекоммуникационными компаниями.

В Псковской области, как в регионе с низким показателем эффективности имеются проблемы: длительное ожидание в очереди, расхождение между планом и текущей ситуацией, низкий процент охвата населения и т.д. [10]. Данные проблемы можно решить посредством создания окон для субъектов бизнеса, установки платежных терминалов, организации социальной рекламы, закрытия неэффективных филиалов, предоставления услуг на базе портала «Госуслуги».

Республика Башкортостан (РБ) вступила в Программу по созданию сети МФЦ одна из последних, однако на сегодняшний день регион лидирует по показателям охвата населения, количеству предоставляемых услуг и степени удовлетворенности населения к качеству предоставления услуг [8]. Наиболее подробные данные представлены в таблице 1.

**Таблица 1 - Показатели развития**

**МФЦ среди субъектов РФ**

|                                           |
|-------------------------------------------|
| Субъект                                   |
| Динамика количества обращений (заявлений) |
| Количество МФЦ                            |
| (офисов)                                  |
| 2014 г.                                   |
| 2016 г.                                   |
| 2014 г.                                   |
| 2016 г.                                   |
| Алтайский край                            |
| 363 880                                   |
| 1 300 000                                 |
| 17                                        |
| 68                                        |
| Республика Башкортостан                   |
| 1 500 000                                 |
| 4 100 000                                 |
| 24                                        |
| 73                                        |
| Псковская область                         |
| 1 200                                     |
| 132 000                                   |
| 13                                        |
| 57                                        |

Исходя из данных таблицы, можно сделать вывод, что несмотря на гораздо меньшее количество обращений в МФЦ, а также меньшее количество офисов на территории Алтайского края, регион является несомненным лидером по развитию МФЦ и предоставлению услуг населению. Что касается Псковской области, то количество обращений остается низким, несмотря на открытие новых офисов. На наш взгляд, система обеспечения деятельности МФЦ, которая сейчас используется регионом, не удовлетворяет ряду требований, что и обуславливает крайне низкую позицию в рейтинге, а также неудовлетворенность населения.

Можно сделать вывод, что, несмотря на очевидное лидерство по количеству обращений граждан за государственными и муниципальными услугами, а также количеству офисов РБ не занимает лидирующей позиции. На наш взгляд, Башкирия обладает всем набором необходимых качеств, для того, чтобы быть абсолютным лидером в рейтинге эффективности регионов. К тому же, что касается финансового обеспечения деятельности МФЦ, РБ является одним из лидеров по доходам от перераспределения госпошлины среди субъектов РФ. По нашему мнению, при составлении рейтинга субъектов необходимо учитывать и данное обстоятельство.

Так, Минэкономразвитию необходимо модернизировать методику составления рейтинга субъектов, поскольку она не отражает оценки заявителей и не ориентирована на их интересы. Основным направлением развития рейтинга субъектов должно выступать повышение достоверности данных, на которых он основывается, а также сокращение сроков сбора информации.

По нашему мнению, крайне актуальным является создание и внедрение в деятельность МФЦ Единой информационно-аналитической системы управления предоставлением государственных и муниципальных услуг.

Внедрение такой системы предоставит возможность автоматизации процессов сбора, обработки и представления информации, необходимой органам государственной власти для обеспечения эффективного управления деятельностью МФЦ, созданию объективного рейтинга субъектов предоставления государственных и муниципальных услуг, обеспечит невмешательство МФЦ в оценку заявителем получения подобного рода услуг [1, с. 99].

Так, проблемы в области составления рейтинга субъектов предоставления государственных и муниципальных услуг, призвано решить информационно-аналитическое управление, которое должно стать неотъемлемой частью государственного управления, способного обеспечивать эффективное развитие социально-экономических процессов, ведь развитие социально-экономического общества в настоящее время тесно связано с развивающимися Интернет-технологиями, которые должны предоставить возможность органам власти и учреждениям оказывать качественные, востребованные и доступные услуги.

### Источники и литература

- 1) Прокофьева А.И. Информационно-аналитическое обеспечение управления приоритетными национальными проектами // Наука через призму времени. 2018. № 1 (10). С. 97-99.
- 2) Сабирова З.Э. Экономика общественного сектора: учебное пособие. ГБОУ ВПО «БАГСУ». Уфа, 2015. 98 с.
- 3) Яхин Д.И. О предоставлении муниципальных услуг через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг // Студенческая наука и XXI век. 2017. № 14. С. 480-481.
- 4) Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федер. закон Рос. Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ: принят Гос. Думой 7 июля 2010 г. (ред. от 28.12.2016): одобрен Советом Федерации 14 июля 2010 г. [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103023/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/).
- 5) О республиканской целевой программе «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на 2011-2014 годы»: постановление Правительства Респ. Башкортостан от 28 октября 2011 г. №380 (ред. от 01.04.2015) <http://docs.cntd.ru/document/463515231>.

- 6) [www.economy.gov.ru](http://www.economy.gov.ru) (Министерство экономического развития РФ).
- 7) [www.pravitelstvorb.ru](http://www.pravitelstvorb.ru) (Правительство РБ).
- 8) [www.mferb.ru](http://www.mferb.ru) (МФЦ Башкортостан).
- 9) [www.mfc22.ru](http://www.mfc22.ru). (КАУ «МФЦ Алтайского края»).
- 10) [www.mfc.pskov.ru](http://www.mfc.pskov.ru) (МФЦ Псковской области).