

УДК 342.51

Пахомова Яна Сергеевна

магистрант направления подготовки
«Государственное и муниципальное
управление»
Сибирский институт управления – филиал
РАНХиГС
Россия, Новосибирск
pronkina.y@yandex.ru

Yana S. Pakhomova

master of the direction of preparation
«The public and municipal administration»
Siberian Institute of management –
a branch of the RANEPА
Russia, Novosibirsk
pronkina.y@yandex.ru

**ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ НА
ТЕРРИТОРИИ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ:
ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ**

**ORGANIZATION OF THE PROVISION OF
PUBLIC SERVICES IN THE TERRITORY OF
THE NOVOSIBIRSK REGION: PROBLEMS
AND WAYS TO IMPROVE**

Аннотация

В России активно реализуется административная реформа, которая направлена на оптимизацию исполнения функций органами исполнительной власти. В целях повышения удобства при взаимодействии граждан с государственными органами с 2011 года функционируют многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг. Несмотря на значительные преимущества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», граждане все равно сталкиваются с определенными проблемами. Главным условием повышения эффективности и качества деятельности органов оказания услуг является изменение их организационно-информационной модели функционирования на основе информационных технологий.

Ключевые слова:

государственная услуга, муниципальная услуга, многофункциональный центр, государственные и муниципальные органы, межведомственное взаимодействие

Abstract

In our country, administrative reform is being actively implemented, which is aimed at optimizing the performance of functions by executive authorities. In order to improve convenience in the interaction of applicants with state bodies, since 2011, multifunctional centers for the provision of state and municipal services have been functioning. Despite the significant advantages of providing state and municipal services on a "one-stop-shop" basis, citizens still face certain problems. The main condition for improving the efficiency and quality of activities of service delivery bodies is to change their organizational and informational model of functioning based on information technology.

Keywords:

state service, municipal service, multifunctional center, state and municipal bodies, interagency collaboration, public satisfaction with the quality of services

На сегодняшний день для обеспечения удовлетворенности граждан от взаимодействия с государственными и муниципальными органами, развития гражданского общества необходимо развитие диалога власти и общества.

В этих условия актуальность приобретает система оказания государственных и муниципальных услуг гражданам Российской Федерации.

В России предоставление государственных и муниципальных услуг населению обеспечивают следующие органы публичной власти и организации: органы

исполнительной власти субъектов, подведомственные им учреждения, территориальные подразделения федеральных органов исполнительной власти, органы местного самоуправления и подведомственные им учреждения, а также многофункциональные центры.

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг организует предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления.

Принцип «одного окна» при предоставлении государственных услуг предусматривает исключение или максимально возможное ограничение участия заявителей (граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей) в процессах сбора из разных инстанций и предоставления в разные инстанции различных документов и справок, подтверждающих права заявителей на получение государственных услуг.

Несмотря на то, что внедрение и использование принципа «одного окна» позволяет существенно упростить получение государственных и муниципальных услуг заявителям, все же остаются определённые проблемы и неудовлетворенность качеством предоставления таких услуг.

На примере филиала государственного автономного учреждения Новосибирской области «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» г. Новосибирска «Зыряновский» (630102, г. Новосибирск, ул. Зыряновская, 63) было проведено исследование.

По результатам проведенного нами анкетирования в филиале ГАУ НСО «МФЦ» «Зыряновский» было выявлено:

- удовлетворены качеством предоставления услуг: 224 человека (75%)
- не удовлетворены качеством предоставления услуг: 49 человек (16%)
- затрудняются ответить: 27 человек (9%).

Причины неудовлетворенности качеством предоставляемых услуг:

1) длительное время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги (отмечено 38 раз);

- 2) иные причины (отмечено 13 раз);
- 3) некомфортные условия (отмечено 7 раз);
- 4) недостаток квалификации сотрудников (отмечено 5 раз);
- 5) неудобный режим работы (отмечено 2 раза).

Таким образом, в учреждении отмечены следующие проблемы:

– большинство граждан недовольны длительностью ожидания, тем, что многие окна не работают и находятся на перерыве. Написано, что окна работают без обеда, а сотрудники уходят на обед;

– многие возмущены тем, что заканчиваются талоны на электронную очередь и что об этом нигде не написано и никак не объясняется;

– большое количество граждан отмечает, что в помещениях очень душно;

– часто отмечают проблему нехватки парковочных мест.

1. В филиале не развита обратная связь с гражданами. Интересным вариантом решения этой проблемы может быть установка табло со знаками позитивной и негативной оценки. Такой опыт используется в московских многофункциональных центрах. Также присутствует табло, на котором указан рейтинг окон за день. Возможно размещение анкеты на сайте.

2. Проводится универсализация сотрудников, которая позволяет сотруднику оказывать все услуги в одном окне, но пока не все сотрудники прошли обучение. Универсализация сотрудников позволит в особо загруженное время открывать дополнительные окна, такой опыт так же используется в московских МФЦ.

3. Далеко не все окна работают.

4. Также к одной из проблем можно отнести сбои в работе программного обеспечения, которое используется при приеме заявителей и передачи документов в орган исполнительной власти посредством межведомственного взаимодействия. Иногда заявитель приходит за документами, а из-за проблем во взаимодействии с органами власти документы поступают в МФЦ позже, что вызывает недоумение и негативную реакцию со стороны заявителя. Такая ситуация возможна из-за того, что документы не будут вовремя рассмотрены сотрудниками органа власти в связи с технически невозможной обработки электронных данных.

5. Самой распространенной проблемой, вызывающей негативную реакцию у граждан, является тот факт, что когда число заявителей на одно окно достигает максимального уровня на сегодняшний день, то талоны перестают выдаваться.

Граждане не понимают: до конца рабочего дня еще много времени, а талоны уже не выдаются.

6. У граждан часто возникают вопросы: «Почему указано, что окна работают без обеда, а сотрудники уходят на обед?»

Низкая эффективность ведения дел вызывает негативную реакцию у общества. Население убеждено в том, что сотрудники многофункционального центра неэффективно выполняют свою работу.

Таким образом, основными проблемами является:

- нехватка персонала;
- низкая квалификация персонала [3, с. 326];
- неавтоматизированность документооборота;
- плохая оборудованность зала ожидания.

Основным условием повышения эффективности и качества деятельности органов оказания услуг является изменение их организационно-информационной модели функционирования на основе информационных технологий [1, с. 141].

Для анализа информации, поступающей из различных источников, и которая накапливается в хранилище данных в процессе управленческой деятельности, необходимо создание и внедрение автоматизированных систем, баз данных и корпоративных автоматизированных сервисов.

Стоит отметить, что недостаточное финансирование и низкий уровень профессионализма персонала существенно тормозит внедрение электронных форм взаимодействия между органами власти и органами местного самоуправления (межведомственное взаимодействие), физическими и юридическими лицами, а также отсутствие многих государственных стандартов в информационной сфере [6, с. 361].

Создание информационных систем и необходимость скорейшего подключения их к единому информационному пространству страны должно обеспечить взаимодействие между государственными органами и органами местного самоуправления для оперативного обмена социально-экономическими показателями городов и районов и их анализа, а также формирование и предоставление единой базы нормативно-распорядительных документов, ведение деловой переписки и обработки общих запросов, связанных с решением ряда сложных научно-технических и организационных проблем, для чего потребуются значительные материальные и финансовые ресурсы [4, с. 22].

Главным требованием граждан к государственным услугам является быстрота их предоставления. В связи с этим происходит рост количества услуг, которые оказываются посредством обращения к Интернет-ресурсам, таким как сайт и мобильное приложение. Одним из способов оперативного предоставления государственных услуг является развития «государства как платформы». Такая концепция основана на идее межмашинного взаимодействия, интерфейса программирования приложений (Application Programming Interface, API) – выведение функций программных систем во внешнюю среду. [5] Использование API предполагает, что многие функции, на которые государством тратятся много ресурсов, автоматизируются с помощью приложений. Данные приложения должны разрабатываться государством совместно с коммерческими компаниями и социально ориентированными организациями. Использование интерфейса позволит сократить затраты и время оказания услуги. Важной задачей для реализации концепции – это надежная защита персональных данных граждан, организаций и органов власти, а также защищенность всех элементов платформы.

Платформенный подход позволит устранить проблемы межведомственного взаимодействия, обеспечит упрощенный доступ к данным заявителя и повысит качество взаимодействия органов власти с гражданами и бизнесом.

Интегральный и экономический эффект, который, как ожидается, может быть достигнут от реализации таких мероприятий, заключается в согласованности и повышении качества, оперативности информационных процессов и управленческих услуг и обеспечит качественно новый уровень управления за счет следующих мер [2, с. 852]:

- внедрение передовых информационных технологий и повышение профессионализма персонала;
- оптимизации информационных потоков и стандартов документов на региональном уровне и между регионом и центром;
- полной реализации системы вертикальных и горизонтальных связей;
- оперативного получения наиболее полной и достоверной информации, необходимой для обоснования и принятия решений;
- значительного сокращения времени на поиск, обработку и подготовку документов;
- совершенствование отчетности и документооборота;

- внедрение современных программно-технических средств на каждом этапе обработки информации;
- развития платформенного подхода при предоставлении услуг;
- экономия средств за счет автоматизации рабочего места сотрудника, а именно применение типовых программно-технических комплексов и актуальных версий программного обеспечения;
- уменьшение затрат на бумагу, расходные материалы, телефонные разговоры, командировки и др.

Список использованных источников

1. Барменкова, Н.А., Борисова, Е.С. Проблемы внедрения инновационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг населению // Финансовая экономика. - 2019. - № 2. - С. 139-143.

2. Билалова, И.М., Шанавазов, М.Ш. Построение структурной и функциональной моделей многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг // Финансовая экономика. - 2019. - № 1. - С. 849-852.

3. Кацук, О.А., Крутикова, В.В. Проблемы кадрового обеспечения многофункциональных центров по оказанию государственных и муниципальных услуг // Сборник материалов II Всероссийской (национальной) научно-практической конференции. - 2019. - С. 325-332.

4. Линёва, О.Д., Логвинова, Я.В., Слепухина, А.А. Проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг населению и пути по их устраненияя // Colloquium-journal. - 2019. - № 1-8 (25). - С. 21-23.

5. Отчет о выполнении контрольных событий государственных программ Российской Федерации по итогам I, II и III кварталов 2018 года. - 2018. - (<http://old.economy.gov.ru/minec/activity/sections/estimation/index>)

6. Совершенствование системы мониторинга деятельности многофункциональных центров // Сборник докладов I Открытого российского статистического конгресса. Российская ассоциация статистиков; Федеральная служба государственной статистик и РФ; Новосибирский государственный университет экономики и управления "НИНХ" - 2016. - С. 361-365.