

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Н.И. Селиверстова

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕГИОНЕ

Учебное пособие

Рекомендовано ученым советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Оренбургский государственный университет» для обучающихся по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Оренбург
2021

УДК 35.07:330.123.6
ББК 67.401
С 60

Рецензент – кандидат экономических наук, О. М. Харькова

Селиверстова, Н. И.
С 60 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе: учебное пособие / Н. И. Селиверстова; Оренбургский гос. ун-т. – Оренбург : ОГУ, 2021 – 102 с.
ISBN 978-5-7410-2592-5

Учебное пособие содержит 6 разделов, рассматривающих разные темы предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе, связанные в контекстном изложении с ключевой категорией исследования «услуги».

Учебное пособие предназначено для оказания помощи в изучении организации предоставления государственных и муниципальных услуг в регионе для обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

УДК 35.07:330.123.6
ББК 67.401

ISBN 978-5-7410-2592-5

© Селиверстова Н.И., 2021
© ОГУ, 2021

Содержание

Предисловие.....	4
1 Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ.....	5
Задания по разделу 1	15
2 Предоставление государственных услуг в электронной форме.....	17
Задания по разделу 2	28
3 Правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг в Оренбургской области	30
Задания по разделу 3	39
4 Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг в Оренбургской области	42
Задания по разделу 4	64
5 Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих	67
Задания по разделу 5	76
6 Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу.....	79
Задания по разделу 6	91
Рекомендуемая тематика ИТЗ.....	94
Примерный список вопросов к экзамену.....	96
Список использованных источников	99

Предисловие

Организация предоставления государственных муниципальных услуг представляет собой смежную дисциплину, базирующуюся на управленческих, юридических, экономических знаниях. Данная дисциплина является специальной для направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, так как формирует новые и закрепляет имеющиеся компетенции в сфере государственного и муниципального управления как комплексного направления познания.

Именно потребности цифровой экономики заставляют интенсифицировать рамки публичной деятельности, определять информационно-коммуникативные вектора развития населения и хозяйствующих субъектов, государства в целом. Различные направления в организации предоставления госуслуг в рамках государственной деятельности преследуют разные цели, а потому требуют разного контекста рассмотрения, что отражено в пособии. Несмотря на преобладание юридического акцента в рассматриваемом русле государственной деятельности, присутствуют различные аспекты и проблемы, в том числе экономического и социологического порядков.

Система предоставления государственных муниципальных услуг в настоящее время представляет огромное поле деятельности госаппарата, формируя систему, аналогичную в ряде вопросов, системе государственной службы.

1 Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ

Одной из тенденций предоставления услуг в современных условиях становится рост их доли в общей массе потребляемых товаров и услуг. Более того, Д. Риддл [8] определяет рынок услуг как особую сферу интерактивной модели экономики, выделяя в ней так называемое «паблик администрейшн (образование, государственное управление)». Таким образом, констатируется актуализация взаимодействия государства с населением посредством обозначенных госуслуг.

Современные российские исследователи отмечают, что важным показателем социального и экономического уровня развития России становится степень удовлетворенности населения качеством услуг, оказываемых государством. Кроме того, А.Р. Исаков считает, что государственные услуги являются основной и наиболее массовой формой взаимодействия населения с органами государственной власти, в результате которого у граждан формируется субъективное представление об эффективности деятельности всего государственного аппарата управления в целом [5]. От качества предоставляемых государственных услуг напрямую зависит уровень жизни населения, что является заботой государства и столь динамично меняется ежедневно. Причем любые препятствия в получении госуслуг становятся значимыми для эмоционального и физического здоровья больших масс людей, которые вынуждены контактировать с государством таким образом.

Важнейшей задачей органов местного самоуправления назвал еще Губернатор области Юрий Берг совершенствование оказания государственных услуг населению и призвал Правительство области удерживать эту тему в центре внимания. Этот вопрос был назван одним из приоритетов Стратегии развития Оренбургской области до 2015 года.

Предоставление госуслуг может рассматриваться с разных позиций:

- с точки зрения менеджмента – процесс;

- с юридической точки зрения – полномочие госорганов;
- с политической точки зрения – демонстрация лояльности госорганов к своим избирателям;
- с экономической точки зрения – ресурсообеспеченная деятельность, ориентированная на положительный эффект;
- с социологической точки зрения – условие бесконфликтности и удовлетворенность сообществ деятельностью государства.

Тем не менее современные исследователи не отрицают, что повседневная деятельность исполнительных органов власти получила четко оформленный формат предоставления госуслуг. Существует понимание того, что произошла детализация функций государственного управления, их трансформация в совокупность оказываемых конкретными органами государственной и муниципальной власти ведомственных услуг.

Вся выстроенная к 2010 году система государственного управления с целью приближения к нуждам и потребностям населения была переформатирована на необходимость предоставления обозначенных услуг. При этом учитывался характер «производимых» госорганами услуг и территориальные особенности. Кроме того, со временем появился даже отдельный бренд «Мои документы», активно позиционировавший доступность, простоту, отзывчивость и прочие характеристики современных государственных услуг.

В настоящее время активно используется данный формат работы с населением России и других стран с целью демонстрации готовности к взаимодействию государства в лице его основных должностных лиц и непосредственно жителей территориальных образований.

Переход на новый формат диалога с населением привел к необходимости углубления распространения концепции обслуживания, столь распространенной в коммерческой среде. Итак, основной формой взаимодействия ранее обозначенных секторов становится предоставление услуг. По поводу их сути и происхождения развернулась целая дискуссия в специализированной

литературе, ввиду их нового субъекта – госорганов, для которых не свойственен данный вид деятельности. Т.е. в условиях рыночной экономики нематериальные товары (услуги), занимая все больше ниш, становятся инфраструктурным обрамлением жизнедеятельности всех субъектов, а значит имеют потенциал к расширению и дальнейшему развитию, приводя к росту и обострению конкурентной борьбы.

Сказанное характерно и для особых услуг, предоставляемых представителями госаппарата, но обладает некоторыми особенностями. Обратим внимание на природу услуг с помощью рисунка 1.

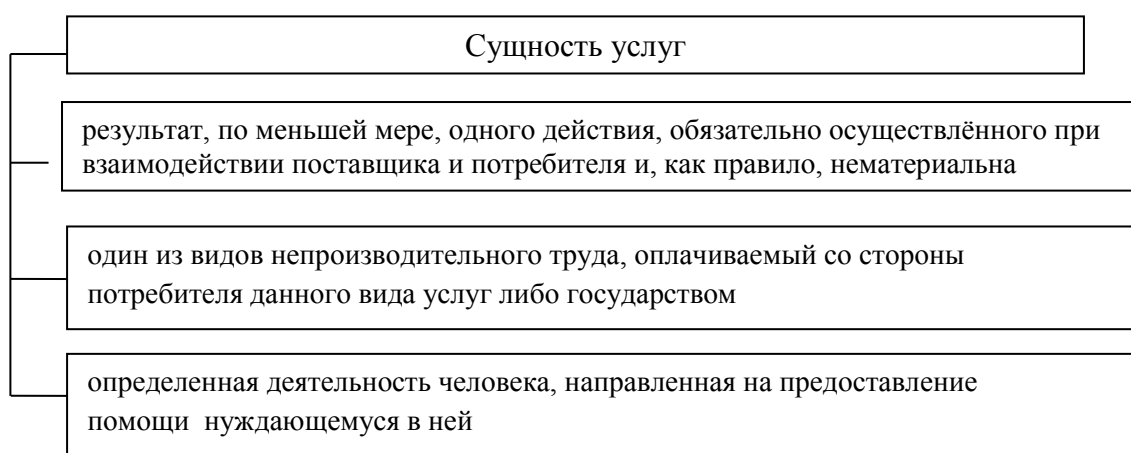


Рисунок 1 – Сущность услуг

Учитывая приведенные трактовки, речь идет о некоей деятельности человека/организации, которая приводит к «оплачиваемому» результату. В данном случае работает частично теория максимальной полезности, определяющая выбор услуг. Но последняя трактовка несколько отличается, делая акцент на столь важной характеристике, как «полезность» услуг. Последняя, исходя из сказанного ранее, присутствует постоянно, определяя поведение экономических субъектов и их желание к максимизации данной полезности. Между тем польза для госорганов и жителей территориальных образований весьма не одинакова.

Итак, польза для представителей государства формулируется как рост удовлетворенности от предоставления конкретных услуг, приобретающая в данный момент измерение посредством непрерывного мониторинга получателей госуслуг. Этот рост фиксируется постоянно и в опросе ВЦИОМ с 2012 по 2018 г. позволил определить следующую динамику, представленную на рисунке 2.

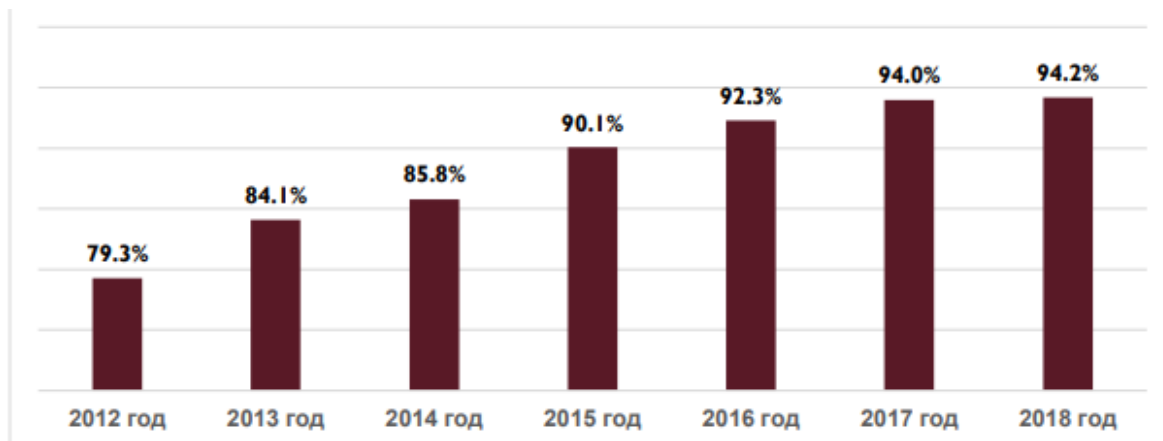


Рисунок 2 – Динамика удовлетворенности населения от предоставления услуг [18]

Польза в искомом контексте принимает политический и социологический характер, но выражается в сохранении должностных позиций и определенного рейтинга в глазах «электората». Польза может иметь и социальную направленность, а значит отображать характер «социального государства» - предоставление помощи нуждающемуся в ней. Что наиболее актуально в период экономического кризиса.

Сегодня практически каждый гражданин Российской Федерации как минимум один раз получал государственную услугу. Прежде всего, это государственные услуги, предоставляемые федеральными органами исполнительной власти и органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации. Предоставление же государственных услуг в социальной сфере стало естественным проявлением социальной политики государства. Несмотря на то, что из определения госуслуги не следует, что она должна способствовать удовлетворению потребностей граждан, именно

удовлетворенность потребителя становится мерилем оценки эффективности и качества услуги [15].

Польза для населения приобретает акцент на его удовлетворенности потребностей с помощью ряда услуг, но в этом случае далеко не всегда субъектом их предоставления становится государство. В условиях рыночной экономики появляется альтернатива в контексте оказания целого спектра услуг. Следовательно, государство как поставщика услуг, зарабатывающего на рынке, рассматривать сложно.

Поэтому чаще говорят о том, что в рамках своих полномочий, установленных законом, госорганы и подведомственные им организации могут и стремятся взаимодействовать с «целевой аудиторией» путем предоставления ряда уникальных услуг. Только при условии «уникальности» они становятся монополистами, и потребители их рассматривают в качестве единственного экономического субъекта.

Тем не менее, мы говорим о государстве, следовательно, и деятельность по предоставлению госуслуг (уникальных, зачастую) легализирована с помощью совокупности нормативных документов. Большая часть из них представляет собой федеральные нормативно-правовые акты. В данном контексте, посредством обращения за государственной услугой граждане реализуют свои права и свободы, гарантированные Конституцией РФ. Следовательно, для России важно обеспечить максимально удобные условия предоставления госуслуг.

Правовой базой являются официальные письменные (изданные) документы, определяющие законодательное обоснование деятельности любого учреждения и организации.

Процесс предоставления государственных и муниципальных услуг на федеральном уровне регулирует Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210–ФЗ. Он регулирует отношения, которые возникают в связи с предоставлением услуг соответственно:

- федеральными органами исполнительной власти;
- органами государственных внебюджетных фондов;
- исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации;
- органами местного самоуправления.

В обозначенном законе раскрыты понятия государственной и муниципальной услуги, выявлены основные принципы их оказания, отображены права заявителей и обязанности органов, предоставляющих услуги населению и отображена процедура организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

Государственная и муниципальная услуга – это деятельность по реализации функций органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, которая производится по запросам граждан. Услуги основываются на принципах, представленных на рисунке 3.

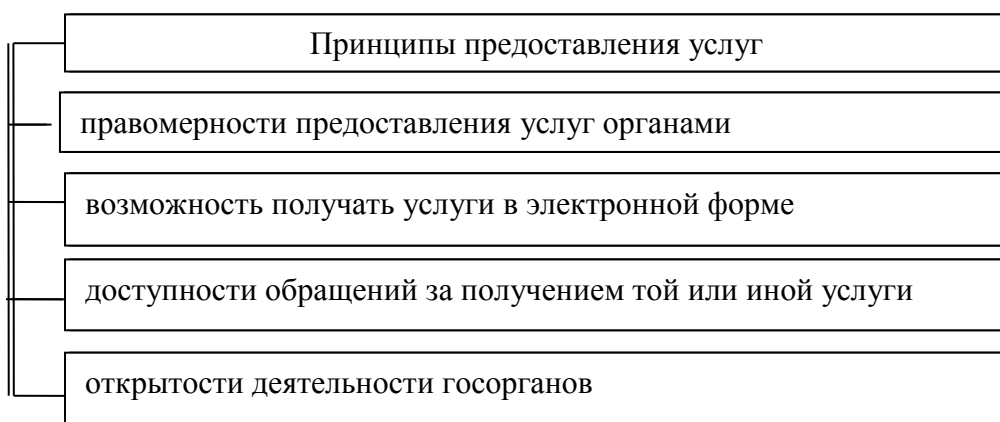


Рисунок 3 – Принципы предоставления услуг¹

Обозначенные принципы следует рассматривать как практические указания к предоставлению услуг. Они определяют права заявителей и встраиваемость предоставления госуслуг в систему государственной деятельности.

¹ Составлено автором

Итак, в названном федеральном законе подробно прописываются права заявителей и обязанности органов, предоставляющих услугу [15], что показано на рисунке 4.



Рисунок 4 – Права заявителей и обязанности органов, предоставляющих услугу

В Главе 4 рассматриваемого федерального закона отображены особенности предоставления услуг в многофункциональном центре, права, функции и ответственность многофункционального центра, о котором будет сказано немного позже.

Далее следует рассмотреть Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» от 22.12.2012 № 1376. В данном документе прописаны правила организации деятельности многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг. Многофункциональный центр – это учреждение, которое выполняет функцию взаимодействия между органами власти и гражданами по принципу «одного окна» [4, ст. 1].

Само явление многофункциональных центров в России есть модель некоего посредника, обеспечивающего взаимодействие государства в лице его основных должностных лиц и непосредственно жителей территориальных образований. Важно, что эти центры предоставляют бесплатный доступ к Единому portalу

госуслуг, оплатить услуги. Кроме того, граждане могут получить совокупность «сопутствующих» услуг:

- нотариальные;
- копировально-множительные;
- банковские услуги;
- услуги бесплатного доступа к правовым системам.

Для выполнения своих функций многофункциональный центр направляет межведомственные запросы о предоставлении документов и информации в другие организации и органы, что регулируется Постановлением Правительства Российской Федерации «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» от 08.09.2010 № 697.

Данный документ определяет понятие, цели, задачи и функции единой системы межведомственного электронного взаимодействия, а также основы информационного обмена, осуществляемого с ее применением между информационными системами федеральных органов исполнительной власти, государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений, многофункциональных центров, иных органов и организаций в целях предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме [2, ст. 6].

Обратим внимание и на то, что каждая услуга должна иметь свой порядок предоставления, отображаемый в административном регламенте. Сферу административных регламентов регулирует Постановление Правительства Российской Федерации «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» от 16.05.2011 № 373.

В Постановлении рассматриваются вопросы, связанные с правилами составления административных регламентов, требования к регламентам и требования к проведению независимой экспертизы административного

регламента. Административный регламент – это нормативный правовой акт, устанавливающий порядок и стандарт предоставления услуги. В стандарте предоставления услуги должны быть такие элементы, как наименование услуги, наименования органа, предоставляющего услугу, результат, сроки, правовые основания предоставления услуги, перечень документов, срок регистрации запроса заявителя и другие [3, ст. 14] [9].

Обратим внимание на организационный характер предоставления государственных/муниципальных услуг, который фиксируется этим локальным документом, определяющим результативность предоставления госуслуг. Зачастую именно данные регламенты становятся «точкой» столкновения взглядов равнодушных к обозначенному процессу лиц ввиду его ключевой роли в организации процесса предоставления госуслуг.

Подводя итог можно сделать вывод о том, что в целом состояние нормативно-правовой базы предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре в достаточной мере отражает особенности правового регулирования данной области.

В Российской Федерации имеется вся необходимая правовая база, для предоставления доступных и качественных услуг гражданам, но для этого необходимо соблюдать все требования которые предъявляются к процессу оказания той или иной услуги.

Последнее обстоятельство предъявляет новые требования к качеству этих услуг, цифровизация которых происходит все интенсивнее, а органы государственной власти рассматривают это обстоятельство как возможность оптимизации госуправления.

Исследователи в различных отраслях предоставления госуслуг подчеркивают, что достичь стабильной эффективности в правовой базе данного предоставления можно, обратив внимание на ряд моментов:

- противоречия между уровнями нормативно-правовых актов (например, несоответствие требований к составу документов, необходимых для предоставления государственной услуги);

– большинство правовых актов, регламентирующих порядок и стандарт предоставления государственных услуг, направлены на интересы органов предоставляющих услуги, а не на интересы заявителя, которые зачастую ущемляются.

Задания по разделу 1

1.1 Заполните таблицу 1.

Таблица 1 – Природа госуслуг

	Россия	Оренбургская область
пример		
заявители на получение услуги		
свойства услуг		

1.2 Приведите примеры субъектов, предоставляющих госуслуги, согласно рисунку 5.



Рисунок 5 – Субъекты, уполномоченные на предоставление услуг

1.3 Продолжите мысль. Например, Пенсионный фонд России является субъектом, уполномоченные на предоставления следующих услуг ...

1.4 Напишите эссе, порассуждав на тему: предоставление госуслуг в региональном аспекте может рассматриваться с разных позиций, рассмотрев, как минимум 3 позиции

1.5 Заполните таблицу 2

Таблица 2 – Нормативно-правовые источники предоставления госуслуг

Нормативно-правовые источники	федеральное законодательство	отраслевое законодательство

1.6 Охарактеризуйте ФЗ № 210 от 27.07.2010

1.7 Продолжите мысль. В каждом регионе России есть свои законы и подзаконные акты, регулирующие предоставление государственных услуг. В Оренбургской области – это

1.8 С управленческой точки зрения охарактеризовать роль административных регламентов предоставления государственных услуг.

1.9 Для чего проект регламента и пояснительная записка к нему размещаются на официальных сайтах федерального органа исполнительной власти, являющихся разработчиками регламента, а также на официальном сайте regulation.gov.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», созданном для размещения информации о подготовке федеральными органами исполнительной власти проектов нормативных правовых актов и результатах их общественного обсуждения, на срок не менее 60 календарных дней?

1.10 Докажите утверждение. Процедура принятия и исполнения административного регламента предоставления государственных услуг федеральными органами исполнительной власти весьма подробно регламентирована, что в свою очередь приводит к хорошо известным как положительным, так и отрицательным последствиям.

2 Предоставление государственных услуг в электронной форме

Отметим, что научно-техническая революция обуславливает выход на рынок широкого спектра новых услуг, связанных с информационными технологиями, компьютеризацией, новыми способами коммуникаций. Этот процесс затронул и сферу государственных услуг. В послании 2019 г. Федеральному собранию президент В.В. Путин отметил, что «Предоставление ключевых государственных услуг должно проходить без дополнительных заявлений и лишних бумажек. Кроме того, глава государства отметил высокую эффективность цифровых технологий Московской области для быстрой реакции власти на запросы людей [2].

Алексей Херсонцев - заместитель Министра экономического развития РФ - отметил, что важно не просто улучшать существующие механизмы предоставления услуг, но и предлагать органам власти и гражданам совершенно новые возможности, позволяющие сделать процесс получения услуг незаметным и максимально комфортным для конечного пользователя. «Там, где это возможно, нужно уходить от «бумажных» услуг, прежде всего, для удобства граждан», - подчеркнул замглавы ведомства [2].

Электронный формат взаимодействия в настоящее время считается основным, ввиду удаленного характера работы целого ряда организаций и учреждений. Более того цифровая экономика и цифровое общество определяют необходимость повсеместного использования он-лайн обслуживания как условие интенсификации современных отношений. В этой связи постоянно фиксируются результаты перевода всех секторов общества в этот формат общения.

Ранее было сказано, что граждане России имеют возможность получать услуги в любой форме, в том числе, электронной. В обозначенном контексте данный вариант стал преобладать. Тем не менее, как и любой процесс интенсивного использования IT- технологий в разных территориях России, столкнулся с рядом препятствий, о которых будет сказано далее.

Рассмотрим определения электронных госуслуг, встречающиеся в сети, рассмотрев сложности и позитивные варианты их реализации.

Первый вариант: услуги, которыми можно воспользоваться в том случае, если у вас есть компьютер или другое подобное устройство с возможностью доступа к сети Интернет. В данном случае основным условием получения таких услуг становится информационная грамотность и доступность сети Интернет. Это требует особой подготовки и готовности территорий к реализации Интернет-технологий.

Второй вариант - организация взаимодействия между органами власти и населением, при которой подача заявления и необходимых документов для получения услуги осуществляется в электронном виде через Интернет – предусматривает выполнение первого условия, а также быстроту исполнения запроса. Кроме того минимизируется перечень документов, необходимых для получения услуги. Между тем, требуется перевод ряда личных документов в электронный формат, что доступно не каждому жителю территориальных образований.

В третьем определении встречается перечисление госуслуг: получение загранпаспорта, запись ребенка в детский сад и школу, проверка и оплата штрафов ГИБДД, получение информации о пенсионных накоплениях. То есть речь идет о различных вариантах предоставляемых в текущем периоде госуслуг в электронной форме.

Четвертое определение обращает внимание на сложности в процессе предоставления госуслуг – трудности с организацией взаимодействия трех сторон: ведомств, Федерального казначейства (Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах) и Минкомсвязи с их порталом госуслуг. Тем не менее, трудности могут провоцировать и другие ведомства, так как спектр государственных организаций, уполномоченных на предоставления госуслуг, весьма широк.

Итак, госуслуги в электронной форме – такой вид государственного обслуживания, который предусматривает обоюдную компьютерную грамотность

и заявителей (физических и юридических лиц, нуждающихся в предоставлении госуслуг) и тех, кто эти услуги предоставляет.

Сами госорганы полагают, что электронные услуги - это, во-первых, повышение доступности государственных и муниципальных услуг, что особенно актуально в условиях удаленной работы некоторых организаций. Тем не менее доступность в данном контексте опять-таки детерминируется рядом факторов, что отображено на рисунке 6.

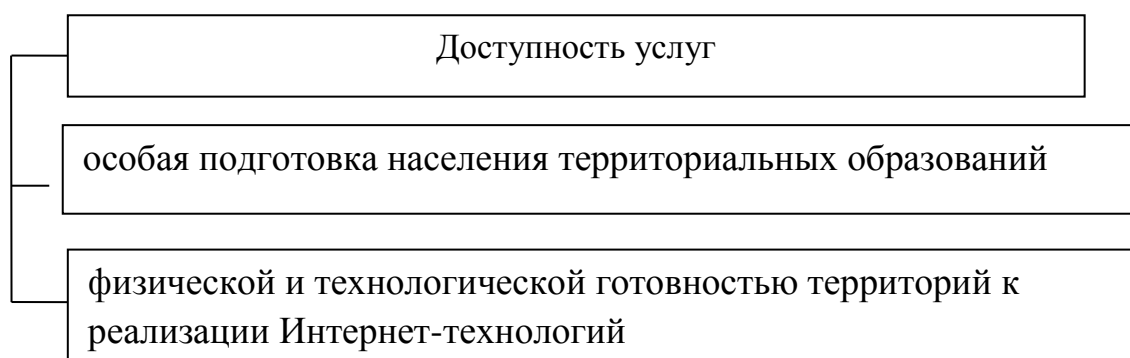


Рисунок 6 – Факторы доступности услуг

Особая подготовка предусматривает компьютерную грамотность и психологическую готовность к взаимодействию с госорганами посредством сети Интернет. Физическая и технологическая готовность территорий подразумевает уровень развития инфраструктуры региона, которая обеспечивает стабильную работу сети Интернет. Если раньше можно было получить услугу, только лишь придя в кабинет чиновника, ожидая очереди, теряя время, то в настоящее время значительный перечень услуг доступен без личного посещения госоргана. То есть заявление на получение той или иной услуги не нужно относить в кабинет служащего, он его получит через специальную компьютерную программу. А результат предоставления некоторых услуг можно также получить в электронном виде.

Для доступа к электронным услугам созданы специальные федеральные, региональные и муниципальные сайты (порталы) государственных и муниципальных услуг. Зайти на них могут все желающие, подключенные к сети Интернет. Интерфейс порталов разработан с целью максимального удобства и

простоты выполнения запроса на получение услуги для обычного человека. Федеральный портал госуслуг доступен по адресу: www.gosuslugi.ru, портал государственных и муниципальных услуг Оренбургской области - <http://56.gosuslugi.ru>.

Во-вторых, электронные услуги - это отмена необходимости предоставления заявителями для получения услуги документов, которые находятся в распоряжении органов власти. В этом случае отказ чиновников в предоставлении услуги, если не хватало какого-либо документа из органа власти или учреждения; теперь такой отказ незаконен. Государственные и муниципальные служащие теперь обязаны сами заботиться о получении необходимых документов, которые ранее должны были представить граждане. Речь идет о выписках из реестра прав на недвижимое имущество, реестра юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, сведениях из миграционной службы и другой информации. Причем, эти личные документы получить должны сами государственные и муниципальные служащие. Отметим, что необходимыми действиями (за некоторым исключением) будут заниматься сами сотрудники органов власти посредством межведомственного электронного взаимодействия.

Тем не менее, все еще возникает необходимость в дополнительных документах, необходимых для получения услуги. Так, например, для получения услуги «предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках» необходимо приложить скан читательского билета.

Представляется, что через несколько лет: включив компьютер, зайдя на портал государственных и муниципальных услуг, заполнив соответствующую заявку, отсканировав необходимые документы, прикрепив их к вашей заявке и простым нажатием клавиши, вы делаете запрос на получение муниципальной (государственной) услуги. В установленный административным регламентом срок, который можно узнать на портале, вам приходит ответ в электронном виде или по почте, с уведомлением о том, что субсидия перечислена на указанный вами счет.

Таким образом, подводя итог вышесказанному, можно выделить ряд преимуществ электронных услуг перед услугами, оказываемыми традиционным способом. Единый портал государственных услуг доступен любому пользователю в любое время и организован таким образом, чтобы обеспечить гражданам простой и эффективный поиск информации по государственным и муниципальным услугам. Характеристики электронных услуги иллюстрирует рисунок 7.



Рисунок 7 – Характеристики электронных услуг¹

Например, с внедрением системы «Дошкольник» родителям стала доступна прозрачная информация о движении очередности в детские сады, стала возможна запись на очередь в детский сад через краевой портал госуслуг и сеть

¹ Составлено автором

Многофункциональных центров. В 2013 году впервые в регионе произведено автоматическое комплектование в дошкольные учреждения, что в 8 раз сократило трудозатраты специалистов управлений образования. Сегодня в системе успешно работают все муниципалитеты, хотя ранее разрозненные информационные системы мешали составить полную картину с дошкольными образовательными учреждениями и ситуацией с количеством мест и движением очередности.

Тем не менее, вернемся к трудностям предоставления госуслуг в электронной форме. Несмотря на активное развитие IT-технологий в мировом масштабе, в России население до сих пор не имеет полноценной возможности получать государственные и муниципальные услуги в электронной форме. В обстоятельствах развития эпидемиологической ситуации органы госвласти приняли решение о расширении охвата сети Интернет. В лучшем случае потребители могут рассчитывать на получение в электронном виде информации об услугах. Запросы по Интернету о предоставлении справок, выписок и прочих документов, электронная очередь в детские сады, электронные медицинские карты – все это только начинает воплощаться в жизнь [21].

Кроме того, информационная грамотность «старшего» поколения оставляет желать лучшего, несмотря на реализованные курсы компьютерной грамотности населения. А.К. Караева отмечает, что Стратегия действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года определяет обеспечение доступа пожилых людей к информационным и образовательным ресурсам; развитие современных форм социального обслуживания [6].

В настоящее время появляется и сопутствующая «проблема» прогресса в этих IT-технологиях, о которых не предупреждали, прошедших курсы. Отмечают, что граждане, не уверенные в своих навыках работы с информационными системами, не справятся с подачей заявления в электронной форме, подают заявление лично в бумажном виде. Отсюда вытекает и недоверие граждан к электронным способам коммуникации.

В условиях прогресса «удаленной работы» увеличивается спрос на сопутствующую оргтехнику, вынуждая всех жителей территориального образования, независимо от их уровня дохода, приобретать требуемую технику. Так, онлайн-ритейлер Wildberries зафиксировал рост спроса на товары для организации домашних офисов для удаленной работы [26]. Последнее обстоятельство обостряет неравенство по доходам, усилившееся в период пандемии.

Следовательно, электронные услуги, потребность в которых сейчас возрастает, предъявляют ряд дополнительных требований к органам государственной и муниципальной власти

- развитие покрытия всей территории сетью стабильно работающих ИТ-технологий, что в условиях огромных территориальных пространств России до сих пор редко достижимо;

- особых характеристик компьютерной грамотности более 75 % населения, проживающего на вверенной территории с условиями саморазвития и самоорганизации;

- готовности самих органов и должностных лиц государства к новому способу взаимодействия с населением, саморазвитию в данном процессе.

Несмотря на сказанное ранее, практически все официальные сайты госорганов, позиционируют так называемые «Преимущества получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде», которые иллюстрирует рисунок 8¹.

Таким образом, предоставление госуслуг в электронном виде позиционируется как ключевое направление цифровизации деятельности органов власти всех уровней.





Рисунок 8 – Преимущества получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде

Отметим и своевременность активного использования электронно-цифровой подписи, которая соответствует электронному документообороту в условиях предоставления госуслуг в электронном виде. В России ее активное внедрение соответствует временному периоду развития госуслуг в электронном виде и осуществляется в соответствии с Федеральным законом «Об электронной подписи» от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ, который постоянно совершенствуется. В современном контексте любые изменения в данном нормативно-правовом документе соответствуют потребностям текущего периода государственного развития

Основные ее элементы иллюстрирует рисунок 9.



Рисунок 9 – Некоторые положения ФЗ «Об электронной подписи» [25]

Итак, позиционируется активное использование ИТ-технологий в условиях дальнейшего развития и перехода к почти полному осуществлению предоставления госуслуг в электронном виде. К этому стремятся очень многие

федеральные должностные лица в современной России, согласно их заявлениям. Да существует ряд проблем в этой сфере, обусловленных преимущественно использованием информационно-коммуникационных сетей, ростом мошенничества в этой сфере, использованием «приспособлений», адаптирующих жизнедеятельность населения к новым условиям. Они находятся в стадии разрешения со стороны законодателей и правоохранительных органов, а также повседневной деятельности исполнительных госорганов.

Существуют реальные проблемы в обеспечении защиты персональных данных, информационной защите в целом и других аспектах перехода к электронному документообороту, предоставлению госуслуг в электронном виде. Отметим, что инструменты противодействия информационному спаму постоянно возрастают, что сказывается на качестве предоставления госуслуг в электронном виде.

Кроме того, следует упомянуть и [ЕПГУ \(Единый портал государственных и муниципальных услуг\)](#) – федеральная государственная информационная система, которая обеспечивает доступ физических и юридических лиц к сведениям о государственных и муниципальных учреждениях и организациях и оказываемых ими услугах в электронном виде. На данном портале размещена справочная информация для физических и юридических лиц о порядке предоставления госуслуг в электронном виде [23].

Порталом закон признает государственную информационную систему, обеспечивающую предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг.

В 2020 году Минэкономразвития провел мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, включая сформированный рейтинг субъектов РФ. В ходе которого установлено,

что Описания приоритетных региональных и муниципальных услуг на порталах не обеспечивают заявителей полной и достоверной информацией, говорится в исследовании. Ведомства размещают как недостаточные (например, указывают не все документы, необходимые для получения услуги), так и неактуальные сведения, которые не соответствуют действующим редакциям правовых актов, регулирующих порядок предоставления услуг.

При этом полнота и достоверность отдельных категорий сведений о порядке предоставления приоритетных услуг значительно различается. Так, на порталах в подавляющем большинстве случаев размещена актуальная информация об органе власти и наименовании услуги, а информация о размере оплаты, наименовании документов, сроках оказания услуги и категориях заявителей либо не размещена вовсе, либо не является достоверной.

Таким образом, каждый регион должен предоставить гражданам возможность получать услуги в новой удобной форме. Как правило, регионы предоставляют электронные услуги через централизованный единый портал государственных услуг (ЕПГУ). Предоставление госуслуг в электронном виде становится основной формой не только в связи с ростом «дистанционной» работы, но и выполняется как текущая деятельность по развитию госаппарата в настоящее время [23].

Задания по разделу 2

2.1 Заполните таблицу.

Таблица 3 – Природа электронных услуг (в электронном виде)

	Россия	Оренбургская область
пример		
заявители на получение услуги		
свойства услуг		

2.2 Приведите примеры субъектов, предоставляющих госуслуги в электронном виде, согласно рисунку 5.



Рисунок 5 – Субъекты, уполномоченные на предоставления услуг

2.3 Продолжите мысль. Например, для оперативного получения паспорта гражданина РФ, необходимо ...

2.4 Напишите эссе, порассуждав на тему: предоставление госуслуг в электронном виде в региональном аспекте может рассматриваться как «плюс» и как «минус».

2.5 Заполните таблицу 4.

Таблица 4 – Процесс регистрации на Едином портале государственных и муниципальных услуг (gosuslugi.ru) и получения подтвержденной учетной записи

последовательность этапа	наименование этапа

2.6 Охарактеризуйте Единый портал государственных и муниципальных услуг (gosuslugi.ru)

2.7 Поясните цели создания и функционирования Единого портала государственных и муниципальных услуг (gosuslugi.ru).

2.8 Охарактеризовать электронные услуги Оренбургской области согласно данной ссылке: [Список государственных и типовых муниципальных услуг в электронном виде в ЕПГУ](#)

2.9 Охарактеризовать постановление Правительства Оренбургской области от 25 января 2016 года № 37-п «Об информационной системе оказания государственных и муниципальных услуг Оренбургской области».

2.10 Докажите утверждение. В целях интенсификации процесса перевода госуслуг в электронный формат в Оренбургской области реализуется государственная программа «Информационное общество Оренбургской области» на 2014–2020 годы.

3 Правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг в Оренбургской области

Ключевым моментом в предоставлении государственных (муниципальных) услуг в Оренбургской области признается Постановление Правительства от 25 декабря 2018 года № 889-пп «Об утверждении государственной программы «Реализация региональной политики в Оренбургской области»» со всеми изменениями и дополнениями [13]. Это обусловлено тем, что 31 мая 2018 года подписан указ Губернатора Оренбургской области «Об оценке населением Оренбургской области эффективности деятельности руководителей органов местного самоуправления муниципальных образований Оренбургской области, унитарных предприятий и учреждений, действующих на региональном и муниципальном уровнях, акционерных обществ, контрольный пакет акций которых находится в государственной собственности Оренбургской области или в муниципальной собственности, осуществляющих оказание услуг населению муниципальных образований Оренбургской области» № 295-ук, в соответствии с которым образована экспертная комиссия по рассмотрению и анализу результатов оценки населением Оренбургской области эффективности деятельности руководителей органов местного самоуправления муниципальных образований Оренбургской области, полученных в ходе онлайн-опроса.

Таким образом, как ранее было отмечено, для главы региона имеет значение результативность предоставления государственных/муниципальных услуг в Оренбургской области применительно к каждой территории муниципального образования. Объясняется это первичными данными об удовлетворенности этим процессом жителей территориальных образований. Кроме того, в каждом регионе формируется своя дополнительная база, регламентирующая процесс предоставления госуслуг.

Отметим, что Постановлением Правительства Оренбургской области от 25 января 2016 года N 37-п «Об информационной системе оказания

государственных и муниципальных услуг Оренбургской области» появилась новая система, учитывающая:

- информационный характер деятельности по предоставления госуслуг, включая активное применение IT-технологий (электронный вид госуслуг);
- необходимость предоставления государственных и муниципальных услуг в региональном масштабе.

Структуру данной информационной системы также определило рассматриваемое Постановление, она показана на рисунке 10 [12].

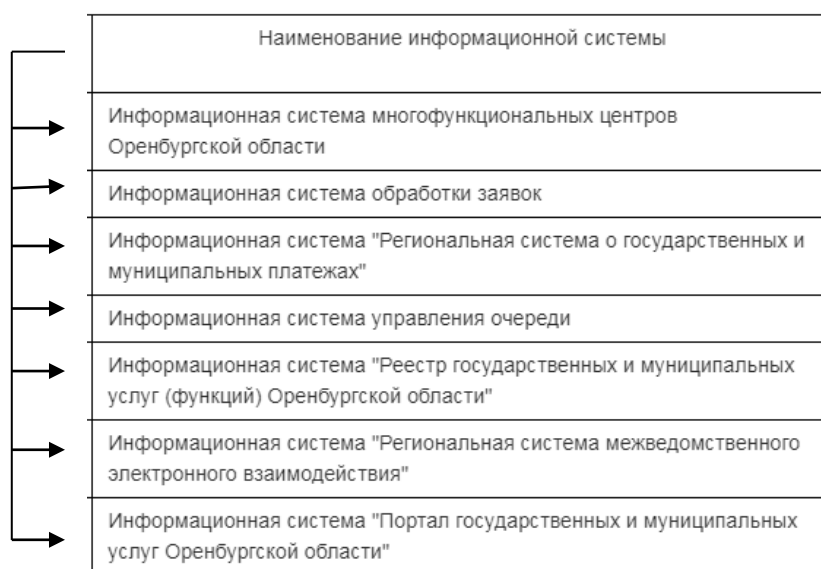


Рисунок 10 – Информационная система оказания государственных и муниципальных услуг Оренбургской области

Принято ее сокращенное наименование – ИС СОУ. В системе оказания услуг зарегистрировано более 2900 пользователей – сотрудников органов власти, органов местного самоуправления и многофункциональных центров (МФЦ). С ее помощью ежемесячно осуществляется более 124 тыс. операций, связанных с приемом заявлений от граждан на предоставления услуг и межведомственным взаимодействием при обмене документами и сведениями. Адрес информационной системы: http://rgu.orb.ru/RGU_WAR_2/RGU2Auth.html.

Система предназначена для автоматизации процессов, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг и функций на территории Оренбургской области (далее - услуг).

Основные задачи, решаемыми Системой, иллюстрирует рисунок 11.



Рисунок 11 – Задачи, решаемые Информационной системой оказания государственных и муниципальных услуг Оренбургской области [12]

Отметим, что для эффективной работы на всей территории Оренбургской области, введен в действие и регламент работы с информационной системой многофункциональных центров Оренбургской области (ИС «МФЦ»).

Также утвержден перечень государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) находящимися в ведении органов исполнительной власти Оренбургской области государственными учреждениями Оренбургской области в качестве основных видов деятельности. В данном случае выделены отрасли

деятельности исполнительных органов власти и по каждой из них сформулированы госуслуги. Например:

- оказание специализированной стационарной медицинской помощи;
- оказание специализированной санаторно-оздоровительной помощи детям;
- обеспечение донорской кровью и ее компонентами учреждений здравоохранения, финансируемых из областного и муниципального бюджетов;
- предоставление общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования по образовательным программам повышенного уровня;
- воспитание детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в детских домах;
- стационарное социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов, частично или полностью утративших способность к самообслуживанию, нуждающихся в постоянном постороннем уходе и прочие.

В данном случае услуги представлены именно как детализация функций государственного управления на региональном уровне.

В соответствии с необходимостью бесперебойного функционирования рассмотренной информационной системы, определен перечень государственных услуг и типовых муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти и органами местного самоуправления Оренбургской области, в том числе оказываемых в электронном виде с использованием информационной системы «Портал государственных услуг Оренбургской области», с указанием этапа оказания услуг, срока начала оказания услуг в электронном виде.

Кроме того, утверждена Концепция по информированию населения Оренбургской области о положениях Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Цели данной Концепции показаны на рисунке 12.

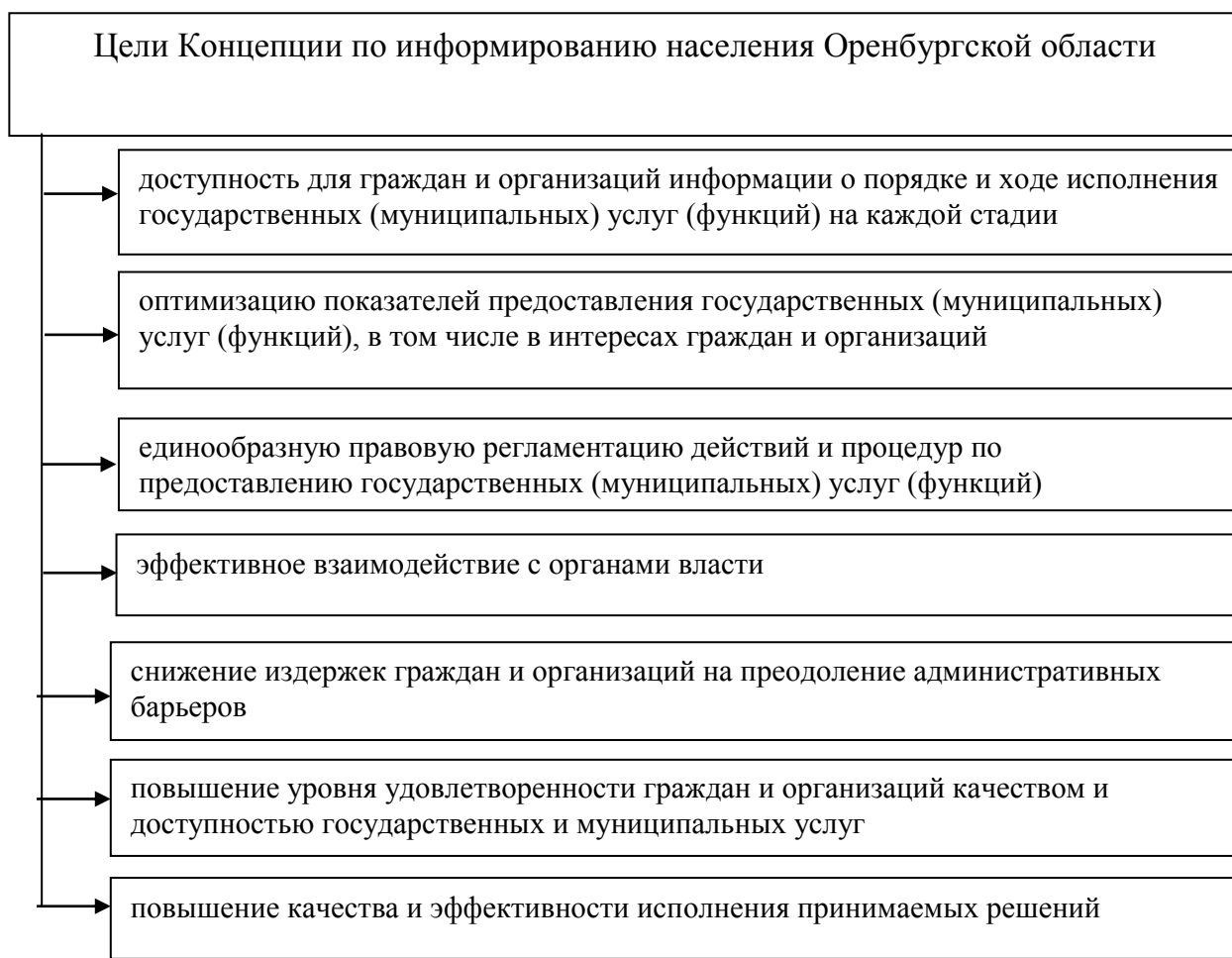


Рисунок 12 – Цели Концепции по информированию населения Оренбургской области

Согласно Концепции, развитие многофункциональных центров (МФЦ) признается необходимым условием для формирования информационного общества, так как МФЦ не только обеспечивает доступ к порталам государственных и муниципальных услуг, но и содействует повышению уровня компьютерной и правовой грамотности населения, преодолению «цифрового неравенства»

Для реализации Концепции органы исполнительной власти и органы местного самоуправления Оренбургской области могут использовать следующие способы:

- устное информирование (тренинг, лекция, доклад, беседа, семинар, диспут, дискуссия, научно-практическая конференция, сбор, круглый стол,

тематическая викторина, конкурс, встреча населения со специалистами, работниками, участвующими в предоставлении услуг, «горячая» телефонная линия, выездные приемы и совещания, общественные слушания, встречи, пресс-конференция, брифинг);

– письменное (печатное) информирование (официальный сайт, стенд, плакат, листовка, памятка, проспект, буклет); информирование через средства массовой информации (телевидение, радио, печатные издания); применение прогрессивных технологий (проведение интерактивных опросов населения, сеть Интернет и другое).

В частности на официальном сайте ГАУ МФЦ «Оренбургский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» размещена информация о деятельности в период пандемии, которая призвана скорректировать поведение жителей области с учетом новых обстоятельств. Кроме того, «включаются в процесс» и другие органы государственной власти на территории нашего региона. Так, в целях популяризации государственных услуг, предоставляемых органами внутренних дел в электронном виде, а также информирования населения о порядке их получения и преимуществах в рамках акции «Госуслуги - это выгодно» 14 декабря начальник штаба ОМВД России по Первомайскому району подполковник внутренней службы Евгений Дивеев совместно с членом Общественного совета Сергеем Дудиным провели встречу с работниками охранного предприятия ООО ЧОП «РН - Самара».

В ходе встречи до присутствующих была доведена информация о пропагандистской работе среди населения района, о преимуществах предоставления государственной услуги в электронном виде, подробно разъяснили порядок регистрации на портале www.gosuslugi.ru, а также провели онлайн – регистрацию граждан на портале госуслуг и подтверждение личности после регистрации на ЕГПУ, продемонстрировали, как за короткий промежуток времени можно воспользоваться всеми преимуществами Единого портала [17].

Обратим внимание на Постановление Правительства Оренбургской области от 30 декабря 2011 г. № 1308-п «О разработке и утверждении органами исполнительной власти Оренбургской области административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг». В данном нормативно-правовом акте обозначено понятие административного регламента предоставления государственных услуг и его сущность в процессе организации взаимодействия по получению услуг Оренбургской области. Кроме того обозначен порядок разработки и принятия соответствующих регламентов, требования к ним [11].

В подразделе, касающемся порядка информирования об осуществлении государственного контроля (надзора), указываются следующие сведения:

– порядок получения информации заинтересованными лицами по вопросам исполнения государственной функции, сведений о ходе исполнения государственной функции;

– порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации, в том числе на стендах по местонахождению органов исполнительной власти Оренбургской области.

Основным инструментом регламентации предоставления государственных и муниципальных услуг в Оренбуржье является принятие административных регламентов – нормативных правовых актов государственных органов исполнительной власти или органов местного самоуправления региона, устанавливающих сроки и последовательность административных процедур и действий органов власти, а также порядок их взаимодействия с физическими или юридическими лицами.

Жители Оренбургской области с помощью изучения регламентов предоставления на территории нашего региона госуслуг, а также муниципальных услуг узнают определенные госорганами параметры, показанные на рисунке 13¹.

¹ Составлено автором

Так, оказание муниципальной услуги «Выдача градостроительного плана земельного участка» осуществляется в соответствии с Административным регламентом, утвержденным постановлением администрации МО Ленинский сельсовет Оренбургского района от 30.12.2013 г. № 940-п «Об утверждении административного регламента МКУ «Управление хозяйственного и информационного обеспечения администрации МО Ленинский сельсовет Оренбургского района Оренбургской области» по предоставлению муниципальной услуги «Подготовка и утверждение градостроительных планов земельных участков».

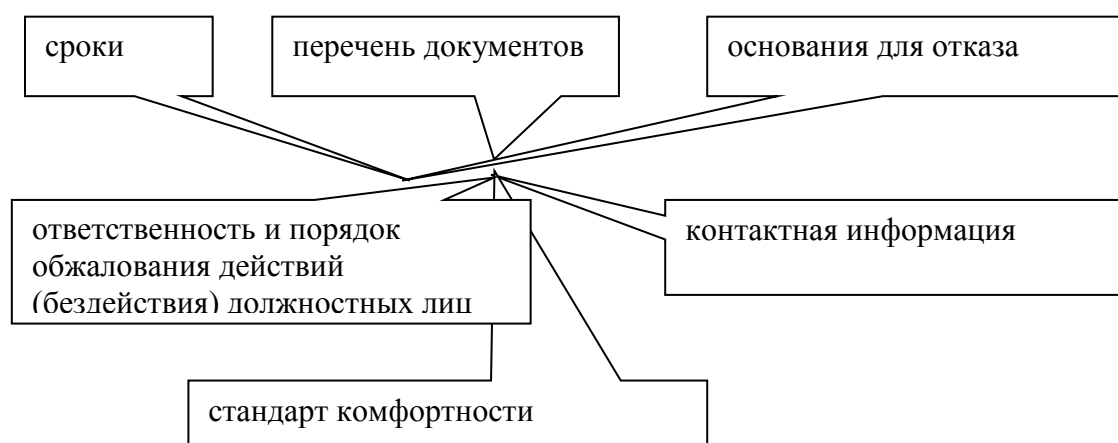


Рисунок 13 – Перечень параметров предоставления услуг населению Оренбургской области

Спецификой Оренбургских регламентов можно считать и указание на справочную информацию, которая не приводится в тексте регламента и подлежит обязательному размещению на официальном сайте органа исполнительной власти Оренбургской области, исполняющего государственную функцию, в сети Интернет и на Портале, о чем указывается в тексте регламента. Органы исполнительной власти Оренбургской области обеспечивают размещение и актуализацию справочной информации в установленном порядке на своих официальных сайтах, а также в соответствующем разделе Портала.

Все регламенты государственных и муниципальных услуг размещаются на официальных сайтах и порталах органов и подведомственных учреждений исполнительных органов государственной власти, например:

– <http://krgrb.ru/regulations/> (Оренбургская область, ГБУЗ «Красногвардейская РБ»);

– <http://www.orenburg.ru/activities/uslugi/> (портал г. Оренбурга);

– <http://xn--80aaahbrb3aeqtaqtvcu7mxa.xn--p1ai/byudzhety-otchetnost/administrativnyie-reglamentyi.html> (администрация муниципального образования Караванный сельсовет Оренбургского района Оренбургской области);

– <http://szo.orb.ru/content/%D0%B0%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B> (портал службы занятости Оренбургской области).

Немаловажное значение в процессе предоставления госуслуг имеют и многофункциональные центры, рассредоточенные по территории региона, о чем будет сказано далее. Таким образом, правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг в Оренбургской области являются типовыми и определяются на федеральном уровне.

Задания по разделу 3

3.1 Заполните таблицу 5.

Таблица 5 – Задачи, решаемые Информационной системой оказания государственных и муниципальных услуг Оренбургской области

задачи Концепции	Оренбургская область

3.2 Поясните взаимосвязь компонентов информационная система оказания государственных и муниципальных услуг Оренбургской области, согласно рисунку 10.

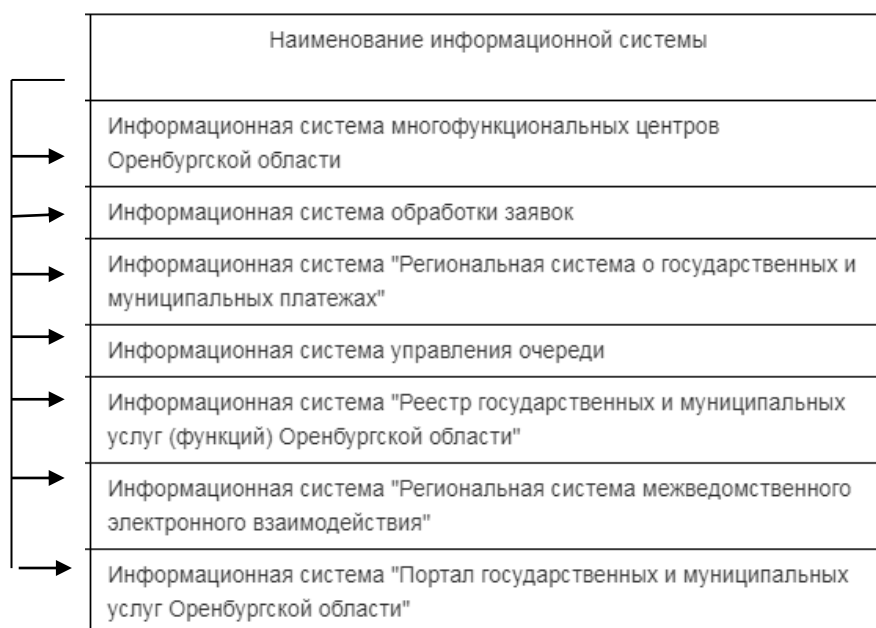


Рисунок 10 – Информационная система оказания государственных и муниципальных услуг Оренбургской области

3.3 Продолжите мысль. Для эффективной работы с госуслугами Оренбургской области, необходимо ...

3.4 Напишите эссе, порассуждав на тему: предоставление госуслуг в электронном виде в региональном аспекте сопряжено с использованием регламента работы с информационной системой многофункциональных центров Оренбургской области.

3.5 Заполните таблицу 6

Таблица 6 – Перечень государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) находящимися в ведении органов исполнительной власти Оренбургской области государственными учреждениями Оренбургской области

госуслуга	наименование функции органов исполнительной власти Оренбургской области

3.6 Охарактеризуйте информационную систему оказания государственных и муниципальных услуг Оренбургской области, используя рисунок 14.

3.7 Поясните цели создания принятия Концепции по информированию населения Оренбургской области.

3.8 Заполните пробелы на рисунке 13

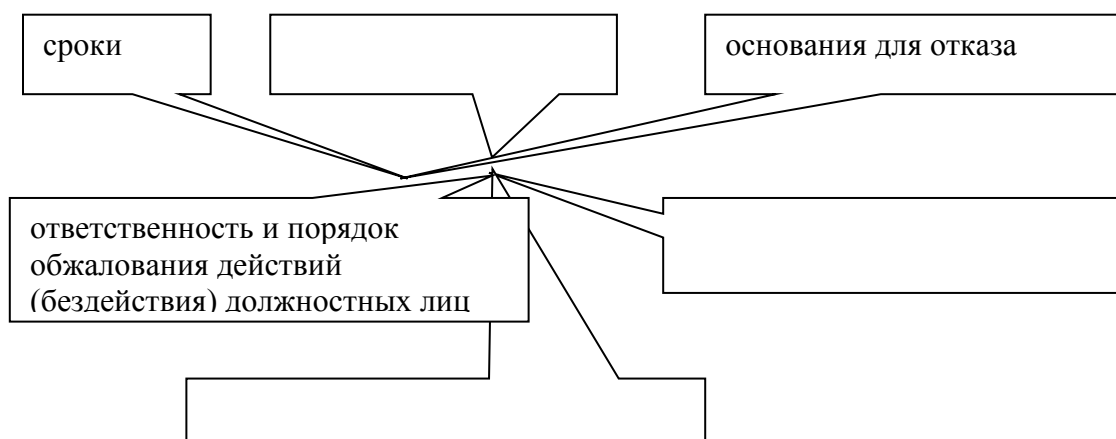


Рисунок 13 – Перечень параметров предоставления услуг населению Оренбургской области

3.9 Приведите примеры регламентов государственных и муниципальных услуг Оренбургской области, которые размещаются на официальных сайтах и

порталах органов и подведомственных учреждений исполнительных органов государственной власти.

3.10 Докажите утверждение. Правовые и организационные аспекты предоставления государственных услуг в Оренбургской области являются типовыми и определяются на федеральном уровне.



Рисунок 14 – Информационная система оказания государственных и муниципальных услуг Оренбургской области

4 Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг в Оренбургской области

Многофункциональные центры создаются по всей России, для обеспечения возможности взаимодействия населения с органами власти и организациями при получении государственных и муниципальных услуг. Региональный уровень развития МФЦ начал развиваться с 2011 года [19].

Согласно Указу Президента к 2015 году доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг, должна была увеличиться до 90 %.

По состоянию на 1 января 2016 года на территории Российской Федерации создано 2684 центра и 10130 офисов государственных и муниципальных услуг. Значение показателя охвата населения «одним окном» составило более 94 % [10].

Чтобы оптимизировать мониторинг планирования и развития сети МФЦ и привлекаемых организаций, запущена в эксплуатацию специальная информационная система, позволяющая формировать и отслеживать планы регионов по развитию сети МФЦ в режиме реального времени, включая графическое отображение точек предоставления услуг по принципу «одного окна» на карте каждого субъекта России.

По аналогии с федеральным центром, в Оренбургской области курирует многофункциональные центры Министерство экономического развития, промышленной политики и торговли Оренбургской области (учредитель ГАУ МФЦ «Оренбургский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»).

В соответствии с постановлением Правительства Оренбургской области от 15.01.2013 года № 21-п «Об определении уполномоченного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в Оренбургской области», государственное автономное

учреждение Оренбургской области «Оренбургский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГАУ «МФЦ») определено уполномоченным многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг в Оренбургской области.

Фактически это привело к дополнению функций ГАУ МФЦ как ответственного за развитие сети МФЦ в регионе:

- функций оператора региональной системы межведомственного электронного взаимодействия;
- осуществление методической и консультационной поддержки иных многофункциональных центров, находящихся на территории Оренбургской области;
- организатора обучения и повышения квалификации работников многофункциональных центров Оренбургской области;
- осуществления мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на территории Оренбургской области

Официальный сайт Оренбургского областного МФЦ расположен по адресу <http://www.orenmfc.ru/>. Фактически он представлен двумя филиалами, расположенными в разных точках областного центра:

- Шарлыкское шоссе ½, ТРК «Армада»;
- ул. Расковой, 10А.

Также в 2016 году было создано территориальное обособленное структурное подразделение ГАУ МФЦ на территории города Оренбурга по адресу пер. Свободина, 4.

В разделе указанного сайта ГАУ МФЦ «МФЦ региона» обозначено 13 МФЦ: Кувандыкского городского округа, Светлинского района, Курманаевского района, Илекского района, г. Медногорска, Матвеевского района, Ташлинского района, г. Новотроицка, г. Бугуруслан, Сакмарского района, Сорочинского

района, Соль-Илецкого района и Первомайского района, что объясняется разработчиками сайта разработкой раздела [4].

Тем не менее создана интерактивная карта МФЦ Оренбургской области, где содержатся данные о наличии МФЦ в муниципалитетах области.

В Оренбургской области реализация мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» началась в 2012 году.

По данным на середину 2015 года в области функционировало 25 МФЦ, Орский филиал и территориально обособленное структурное подразделение (ТОСП, предусмотрено для небольших поселений, в количестве 1 окно на 2000 человек) Бузулукского района. Было принято решение о развитии ТОСП в районах области с целью увеличения доступности их услуг для жителей сельских поселений.

В ряде муниципальных районов Оренбургской области уже созданы и функционируют ТОСП. Так, например, в оренбургском районе создано 24 территориальных структурных подразделения «БУ МФЦ МО Оренбургский район». Тем не менее, это практика не распространена на все муниципальные районы Оренбургской области, несмотря на стратегическое значение ТОСП.

В соответствии с утвержденной губернатором Юрием Бергом схемой размещения многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и отделений (офисов) привлекаемых организаций Оренбургской области, в регионе открыто 43 многофункциональных центра и 369 территориально обособленных структурных подразделений. Общее число окон, осуществляющих прием заявителей в области, составляет 884.

Согласно данным официального сайта ГАУ МФЦ Оренбургской области 98 % граждан имеют доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг. Таким образом, дальнейшее расширение сети многофункциональных центров в регионе не планируется [19].

Вместе с тем, следует отметить, что формат многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг активно развивается в Оренбургской области в территориальном и функциональном аспектах своей деятельности. Стратегии развития МФЦ определяются федеральными, региональными и муниципальными органами власти.

Администрация города Медногорска является исполнительно-распорядительным органом местного самоуправления на территории указанного муниципального образования, следовательно концентрирует в своих руках управленческие функции в отношении вопросов местного значения данного муниципального района.

Как и другие органы местного самоуправления, администрация района действует в соответствии с регламентом работы – внутренним документом, регламентирующим порядок ее работы. Обратим внимание в характеристике администрации на данный документ.

В настоящее время в структуре большинства местных администраций появились муниципальные бюджетные организации многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг. В том числе это характерно и для администрации города Медногорска, в структуре которой также есть такое учреждение.

Полное наименование учреждения – муниципальное автономное учреждение города Медногорска Оренбургской области «Многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг». Это автономное учреждение, созданное администрацией города Медногорска. Реализует свою деятельность за счет субсидий из местного бюджета. Его деятельность по общероссийскому классификатору видов экономической деятельности относится к категории «деятельность органов государственного управления и местного самоуправления по вопросам общего характера», что означает отнесение деятельности по предоставлению государственных и муниципальных услуг к общей [4]. Кроме того, ранее было отмечено, что в структуре администрации города Медногорска МАУ МФЦ

отнесено к ведению первого заместителя главы администрации города Медногорска по оперативному управлению и экономическим вопросам.

Это учреждение обозначено как некоммерческая организация, созданная для выполнения работ, оказания услуг в целях обеспечения реализации предусмотренных законодательством РФ полномочий в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу одного окна.

МАУ МФЦ города Медногорска является юридическим лицом и расположено по адресу 461262, Оренбургская область, город Медногорск, Советская улица, 14.

В уставе Учреждения определен предмет его деятельности, который ориентирует на обеспечение взаимодействия между всеми органами власти и населением на территории города Медногорска Оренбургской области, что показано на рисунке 15.

Функционирование МФЦ основано на заключенных соглашениях со следующими органами власти, подробнее на рисунке 16.

На 01.01.2017 г штатная численность работников учреждения 6,4 человек, из них ведут прием граждан 4 универсальных специалиста. Отметим, что универсальные специалисты прошли обучение на базе органов, предоставляющих услуги (в отделениях в г. Медногорске), ГАУ «МФЦ» организывает обучение сотрудников путем проведения видеоконференцсвязи, 4 специалиста прошли обучение в специализированной организации.



Рисунок 15 – Взаимодействие между органами власти и населением на территории города Медногорска Оренбургской области посредством МФЦ

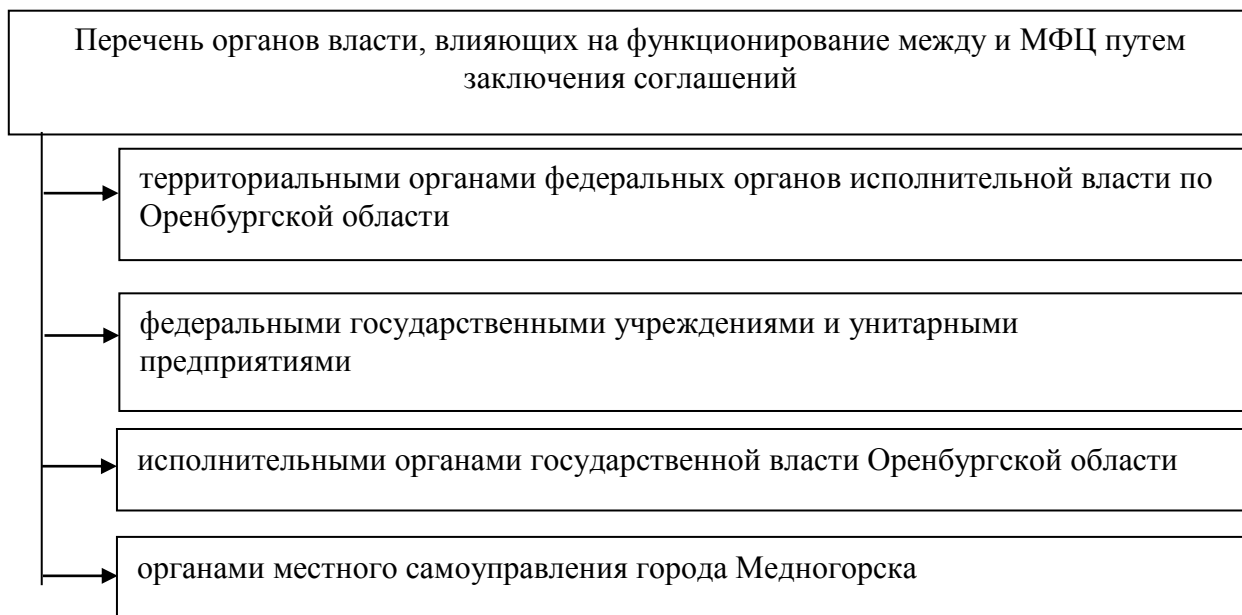


Рисунок 16 – Перечень органов власти, влияющих на функционирование между и МФЦ путем заключения соглашений

Общая площадь МФЦ – 187,3 кв.м. В том числе площадь сектора информирования и ожидания – 60,9 кв.м., сектора приема заявителей – 41,8 кв.м.

Для организации взаимодействия с заявителями помещение МФЦ делится на три функциональных сектора:

- а) сектор информирования;

- б) сектор ожидания;
- в) сектор приема заявителей.

Многофункциональный центр располагается в центре города в 5-ти минутной пешеходной доступности от остановок общественного транспорта. На территории, прилегающей к МФЦ, оборудована бесплатная парковка для автомобилей посетителей Центра, в том числе и для автомобилей инвалидов, разбиты цветочные клумбы. В МФЦ предусматриваются отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный специально для инвалидов.

Многофункциональный центр оборудован системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, местами для сидения (мягкие стулья), столами для возможности оформления документов. Помещение МФЦ оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения, средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации и системой охраны.

Информирование клиентов о порядке и способах получения услуг осуществляется с помощью размещенных в МФЦ информационных стендов, демонстрационных систем, информационного киоска, памяток, буклетов, расположенных в зале ожидания

Сектор приема заявителей (операционный зал МФЦ) оснащен современным оборудованием, обеспечивающим специалистам доступ к информационно-программной системе (АИС МФЦ). Прием ведут 4 универсальных специалиста.

Оборудование оснащено программным обеспечением, позволяющим специалистам оперативно обслуживать посетителей и предоставлять консультацию по услугам центра.

Рабочее место специалиста оснащено персональным компьютером, телефоном, многофункциональным устройством (сканер, копир, ксерокс).

Задача облегчить гражданам доступ к государственным и муниципальным услугам побуждает законодателя идти на меры оптимизации предоставления

таких услуг. Среди таких мер особое место занимает введение института многофункциональных центров (МФЦ), которые призваны, с одной стороны, облегчить доступ граждан к государственным и муниципальным услугам, а с другой - ускорить предоставление таких услуг за счет оптимизации взаимодействия между соответствующими государственными и муниципальными органами, иными лицами и получателями услуг.

Понятие многофункционального центра содержится в [п. 5 ст. 2](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Закон о предоставлении госуслуг), согласно которому МФЦ признается организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным данным [Законом](#), и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна». Федеральными законами может быть предусмотрена иная организационно-правовая форма МФЦ.

Мировой опыт показывает, что создание единой службы существенно повышает эффективность процесса получения гражданами услуг государственных органов. Результаты проведенных социологических исследований говорят о том, что наиболее частыми проблемами, с которыми сталкиваются люди при обращении в «официальные инстанции», являются:

- очереди;
- необходимость обращаться повторно;
- необходимость представлять объемный пакет документов, который надо собрать, посетив другие инстанции;
- плохо организованный процесс информирования посетителей об услугах органа.

Решить все эти проблемы и призвано внедрение службы «одного окна». Теперь человеку не нужно обивать пороги нескольких учреждений, поскольку

все вопросы решаются в одном месте - в МФЦ. Адреса, телефоны и режим работы центров можно найти на их официальных сайтах и на порталах государственных услуг каждого региона. Как организована работа МФЦ Служба «одного окна» подразумевает, что услуги государственных органов всех уровней - федерального, регионального и муниципального - оказываются в одном месте. При этом многофункциональные центры и ведомства взаимодействуют между собой на основе заключенных соглашений. Они охватывают порядок обмена документами и информацией.

Организации работы МФЦ посвящена [гл. 4](#) Закона о предоставлении госуслуг, в [ч. 1 ст. 15](#) которого указано, что МФЦ работает по принципу «одного окна».

Суть данного принципа заключается в следующем, рисунок 17¹.

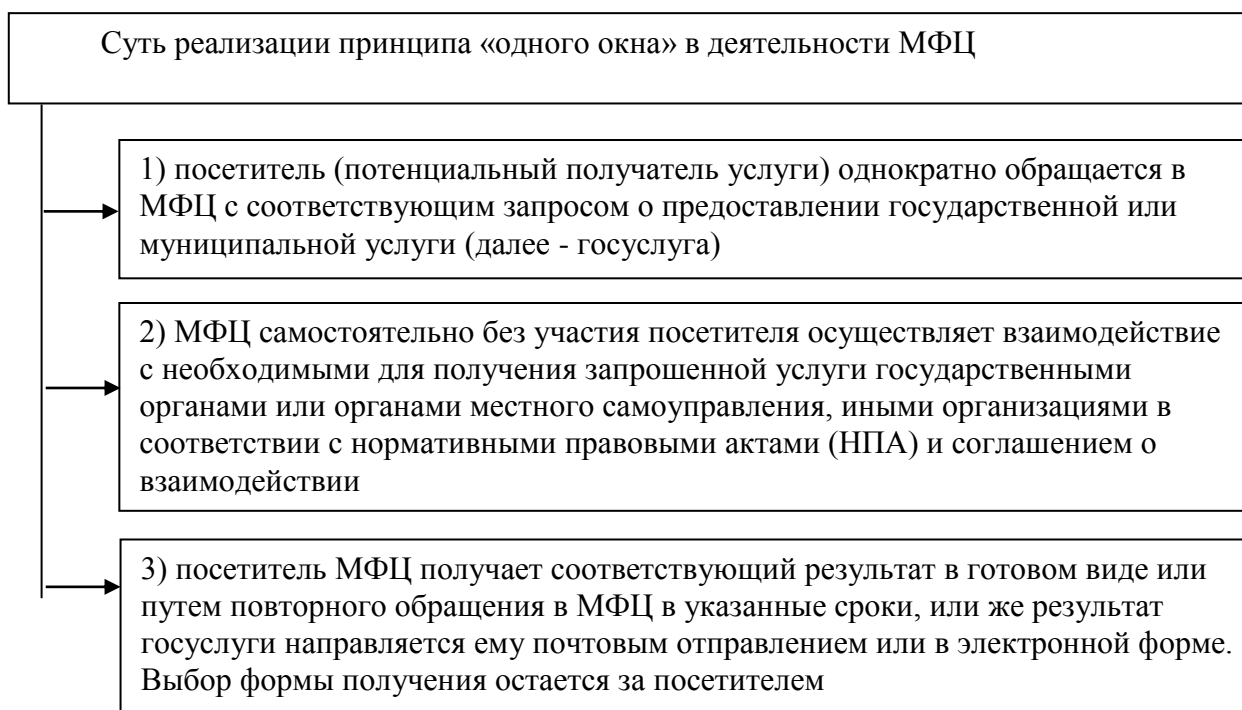


Рисунок 17 - Суть реализации принципа «одного окна» в деятельности МФЦ
Таким образом, получение нужной госуслуги для получателя (просителя) значительно упрощается, поскольку ему не требуется обходить разные ведомства (органы) и в каждом органе подавать соответствующий запрос с предоставлением практически одинаковых (однотипных) документов. Эту

¹ Составлено автором

работу за него выполняет МФЦ через систему взаимодействия с соответствующими органами.

Основные функции МФЦ установлены [ч. 1 ст. 16](#) Закона о предоставлении госуслуг, а именно МФЦ осуществляет:

- 1) прием запросов заявителей о предоставлении госуслуг;
- 2) представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими госуслуги, организациями, участвующими в предоставлении таких услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;
- 3) представление интересов органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги при взаимодействии с заявителями;
- 4) информирование заявителей о порядке предоставления госуслуг в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении госуслуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением госуслуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления госуслуг в МФЦ;
- 5) взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления госуслуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении госуслуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;
- 6) выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, по результатам предоставления таких услуг, если иное не предусмотрено законодательством РФ;
- 7) составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления госуслуг органами, предоставляющими такие услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством РФ;
- 8) прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной

инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем, в соответствии с требованиями, установленными Правительством РФ. Если иное не предусмотрено правилами организации деятельности МФЦ, составленные на бумажном носителе и заверенные МФЦ выписки из информационных систем органов, предоставляющих госуслуги, приравниваются к выпискам из информационных систем на бумажном носителе, составленным самим органом, предоставляющим государственные услуги, или органом, предоставляющим муниципальные услуги;

9) выполняет иные функции, установленные нормативно-правовыми актами и соглашениями о взаимодействии.

В частности, согласно [ч. 1.3 ст. 16](#) Закона о предоставлении госуслуг на МФЦ может быть возложена соответствующим нормативно-правовым актом функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении такой услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления госуслуги.

Постановлением правительства России № 797 от 27 сентября 2011 года установлен перечень услуг, которые могут быть организованы в многофункциональных центрах.

В функции МФЦ входит организация получения услуг, осуществляемых следующими органами и службами, представлены на рисунке 18.



Рисунок 18 – Перечень органов и служб, осуществляющих предоставление услуг через функции МФЦ

На 01.12.2017 г. в МФЦ организовано предоставление 179-ти услуг, из них 166 – государственные и региональные услуги, 9 - муниципальные услуги, 3 – услуги Корпорации МСП, 1 – регистрация в ЕСИА.

Далее необходимо отметить, что предоставление госуслуг через МФЦ осуществляется на основе соглашения о взаимодействии между МФЦ и соответствующими государственными органами, органами местного самоуправления, иными органами, участвующими в оказании госуслуг. В частности. Согласно Требованиям к соглашению установлены [ст. 18](#) Закона о предоставлении госуслуг, а также в [Постановлении](#) Правительства РФ от 27.09.2011 № 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».

Перечень обязательных условий соглашения установлен [ч. 2 ст. 18](#) Закона о предоставлении госуслуг и представлен на рисунке 19¹.

¹ Составлено автором

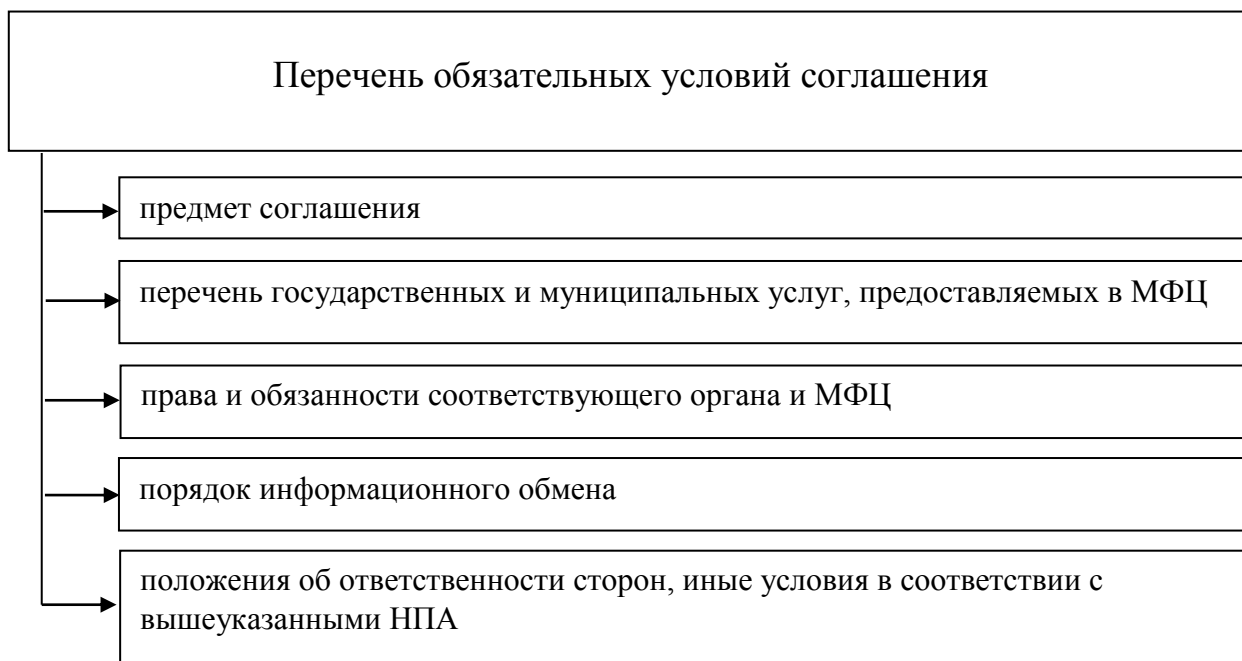


Рисунок 19 - Перечень обязательных условий соглашения

Соглашение заключается на срок до 3 лет - при этом оно не может содержать положения, ограничивающие права и законные интересы заявителей или третьих лиц, а также возлагать на них дополнительные обязанности, не предусмотренные законодательством РФ.

Таким образом, МАУ «МФЦ» является учреждением, обеспечивающим взаимодействие получателей государственных и муниципальных услуг с соответствующими органами, предоставляющими такие услуги; при этом принцип работы «одно окно» позволяет минимизировать затраты времени на получение соответствующей услуги гражданином или иным лицом.

В этой связи следует отметить, что МАУ «МФЦ» заключаются договоры с региональными органами власти по предоставлению различного рода государственных услуг. Соглашения заключаются между ГАУ «МФЦ» и органами государственной власти Оренбургской области в лице разных министерств и служб, например, Управления Федеральной службы судебных приставов по Оренбургской области, Отделения Пенсионного фонда РФ по Оренбургской области, Министерства социального развития Оренбургской области и другие.

В частности, МАУ «МФЦ» заключены договоры на предоставление государственных услуг органов (с учетом дополнительных соглашений), перечень которых представлен на рисунке 20. Преимущественно это социальные структуры - Министерство социального развития Оренбургской области, отделения Пенсионного фонда РФ по Оренбургской области, ГУ Оренбургское региональное отделение ФСС РФ, а также Министерство труда и занятости населения Оренбургской области.

Есть и «муниципальные» услуги (переданные по дополнительному соглашению). Заключено соглашение с Администрацией города Медногорска на оказание 9-ти муниципальных услуг и на 3 федеральные услуги Отдела ЗАГС администрации города Медногорск. Динамика поступивших заявлений представлена на рисунке 21.

Соответственно, в 2016 году в МФЦ за предоставлением услуг обратилось 18 434 заявителей, что составило 78,5 % , что на 67 % больше, чем в 2015 году и на 68, 5 % – 2014 года, для регистрации на Едином портале государственных услуг обратилось 2396 человек и составило 47,4 %, что на 12,1 % больше, чем в 2015 года и на 30,1 % больше – 2014 году.

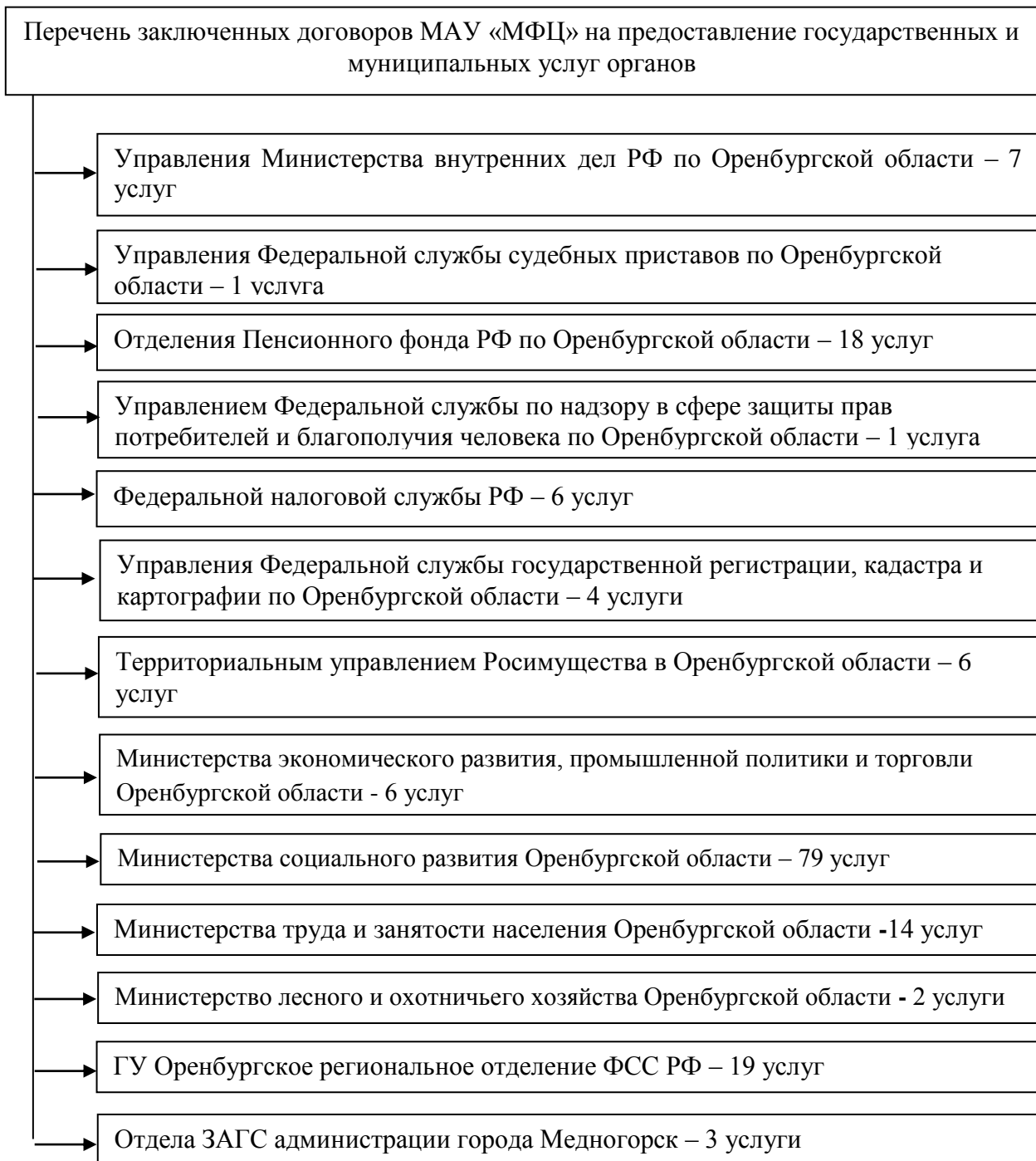


Рисунок 20 – Перечень заключенных договоров МАУ «МФЦ» на предоставление государственных и муниципальных услуг органов

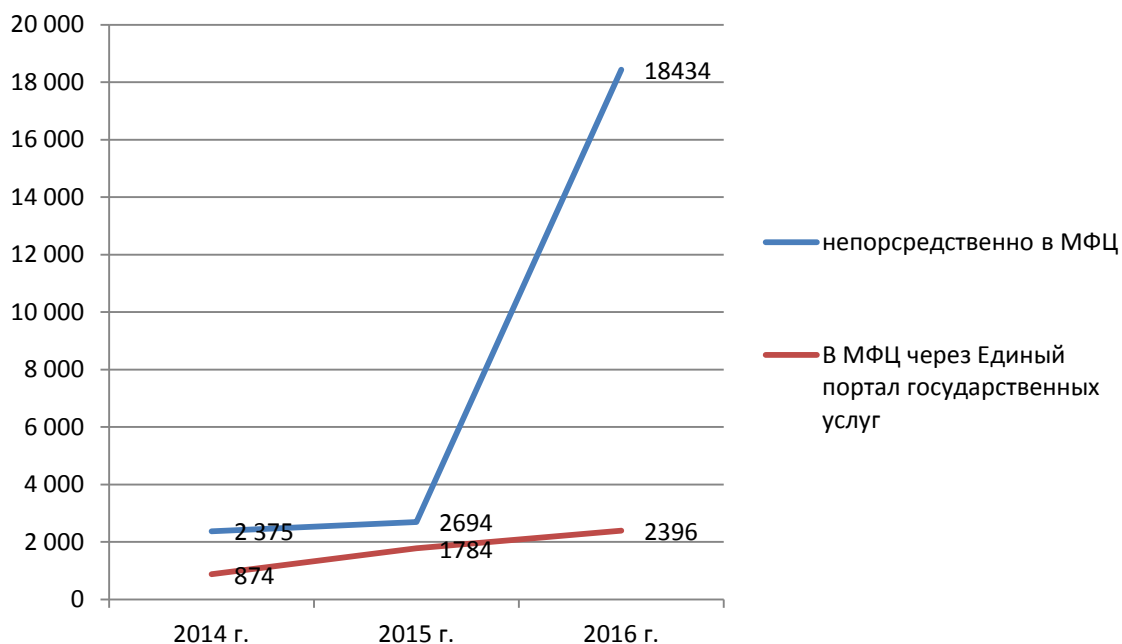


Рисунок 21 - Динамика поступивших заявлений в МФЦ и через портал государственных услуг, в ед.

Особо следует отметить, что количество заявлений за 2016 год возросло за счет того, что сотрудниками МФЦ с июля 2015 года была массово организована работа по проведению общественных мероприятий по привлечению населения к их услугам. В частности, сотрудники Центра регулярно выезжали на предприятия и в учреждения города – выступали перед рабочими коллективами (учреждения образования, здравоохранения, ЖКХ, ООО «ММСК» и др.) о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ, а также для проведения выездной регистрации сотрудников учреждений города на портале госуслуг.

В администрации города для учреждений архивным отделом администрации города регулярно проводятся семинары, одним из вопросов которых являлось информирование об услугах МФЦ.

В рамках акции «Я - гражданин России» проводились тематические беседы со школьниками о получении государственных услуг, в том числе через

Портал государственных услуг, о возможности получения паспорта гражданина РФ в МФЦ.

МФЦ принимало участие в заседаниях общественно-политического Совета при главе города, на которых информировало об услугах и работе Центра. В сентябре 2016 года в рамках «Дня информации» в МФЦ состоялась встреча со сотрудниками с вице-губернатором-заместителем председателя Правительства Оренбургской области по социальной политике - Павлом Самсоновым. В июне в рамках «Информационного дня», зам.министра экономического развития, промышленной политики и торговли Оренбургской области Здорова Е.С. посетила МФЦ г. Медногорска.

В 2017 году работа по информированию населения об услугах центра продолжается. Запланирован ряд мероприятий по информированию граждан о работе Центра.

В августе 2017 года был запущен личный сайт учреждения в сети интернет: <http://mfc.gorodmednogorsk.ru>. В 1-м квартале созданы странички МФЦ г. Медногорска в соцсетях «Одноклассники», «В контакте».

Информация о работе и услугах МФЦ размещается на официальном сайте МО г.Медногорск, в новостной ленте регулярно публикуются сведения о новых услугах, о мероприятиях, проводимых Центром.

На городских досках объявлений (у подъездов, на остановках) регулярно расклеиваются объявления об услугах МФЦ.

Объявления размещаются в местах массового скопления людей: в магазинах, в Сбербанке, в нотариальных конторах, в органах, предоставляющих государственные услуги, в общественном транспорте. В 1-м квартале информация об услугах МФЦ была напечатана на квитанциях за кабельное телевидение (4000 абонентов).

Сотрудники МФЦ проводили информационные акции – на улицах города в местах массового скопления граждан: раздача горожанам подготовленных памяток и листовок об услугах МФЦ, визиток, основной задачей сотрудников являлось информирование граждан о деятельности МФЦ.

Таким образом, особо следует подчеркнуть, что за счет проведения вышеуказанных мероприятий число заявления, обращений возросло на 67 % по сравнению с 2015 годом.

В этой связи, следует отметить, что МФЦ за 2016 год принято 8552 пакетов документов, выдано заявителям 5981 пакетов готовых документов, оказано 1505 консультаций по различным услугам,

Из государственных услуг наиболее востребованными за отчетный период стали услуги: Отделения Пенсионного фонда РФ по Оренбургской области, Управления Министерства внутренних дел РФ по Оренбургской области, Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Оренбургской области и иные.

Таким образом, взаимодействие региональных и муниципальных органов управления с населением и между собой осуществляется в форме межведомственного запроса или посредством многофункциональных центров. В центре взаимодействия вышеуказанных органов управления находится население. Для совершенствования организации взаимодействия органов управления и повышения качества предоставляемых услуг населению была разработана система межведомственного электронного взаимодействия, которая представляет собой информационную систему, включающую информационные базы данных, содержащие сведения об используемых органами и организациями программных и технических средствах, обеспечивающих возможность доступа через СМЭВ к электронным сервисам, сведения об истории движения в СМЭВ электронных сообщений при предоставлении государственных и муниципальных услуг, исполнении государственных и муниципальных функций в электронной форме, а также программные и технические средства, обеспечивающие взаимодействие информационных систем органов и организаций, используемых при предоставлении в электронной форме государственных и муниципальных услуг и исполнении государственных и муниципальных функций. Целью создания СМЭВ является технологическое

обеспечение информационного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

В таблице 7 представлен примерный перечень муниципальных услуг (функций) с элементами межведомственного взаимодействия, предоставляемых (исполняемых) отраслевыми (функциональными) и территориальными органами администрации МО города Медногорска и муниципальными учреждениями.

Таблица 7 - Наименование муниципальных услуг (функций) с элементами межведомственного взаимодействия

Наименование муниципальных услуг (функций) с элементами межведомственного взаимодействия, предоставляемых (исполняемых) отраслевыми (функциональными) и территориальными органами администрации МО города Медногорска и муниципальными учреждениями
Муниципальные услуги
1. Муниципальное казенное учреждение «Управление по градостроительству, капитальным ремонтам и ЖКХ»
Выдача разрешений на строительство при осуществлении строительства, реконструкции, капитального ремонта объектов капитального
Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию при осуществлении строительства, реконструкции, капитального ремонта объектов капитального строительства
Выдача градостроительных планов земельных участков
Присвоение (уточнение) адресов объектам недвижимого имущества
Принятие документов, выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение
Прием заявление и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения
Признание граждан малоимущими в целях принятия их на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях

Продолжение таблицы 7

Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма
Снятие с учета в качестве нуждающихся в жилых помещениях (по заявлениям граждан)
Внесение в списки отдельных категорий состоящих на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях граждан, определенных федеральными законами или законами Краснодарского края
Внесение изменений в учетные данные граждан, состоящих на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях
Заключение договоров социального найма муниципальных жилых помещений
Признание в установленном порядке жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания
Признание граждан нуждающимися в жилом помещении
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Управление хозяйственно-технического обеспечения»
Предоставление в собственность, аренду, постоянное (бессрочное) пользование земельных участков, находящихся в собственности муниципального образования
Предоставление в аренду, в безвозмездное пользование нежилых помещений муниципальной собственности муниципального образования
Выдача справок и выписок из реестра муниципальной собственности

В рамках нашего исследования нами был проведен анализ показателей оказания муниципальных услуг в из количественном соотношении. Так за период 2014 – 2016 год администрация города Медногорска предоставила 8295 услуг, в том числе 8020 муниципальных услуг, оказанных путем применения системы межведомственного электронного взаимодействия. Динамика общего количества предоставленных услуг, в том числе с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия (далее - СМЭВ) представлена на рисунке 22.

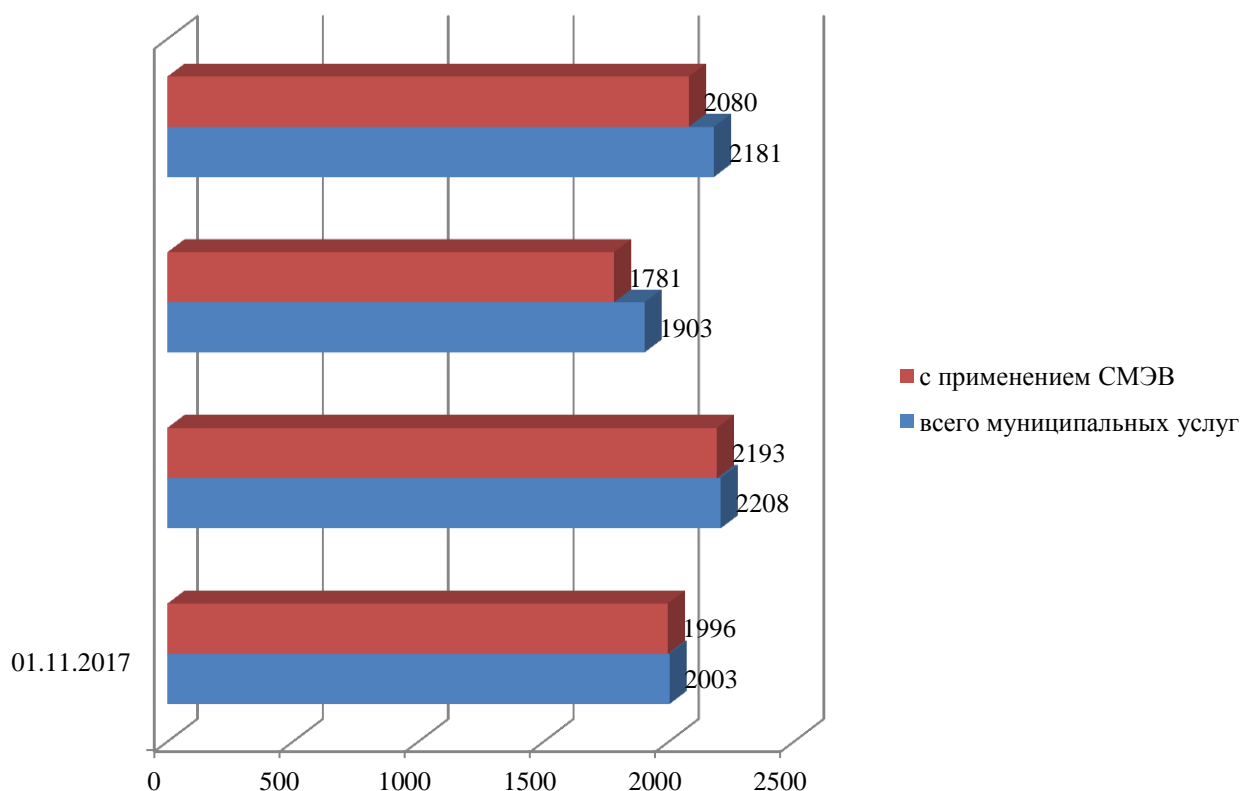


Рисунок 22 – Динамика оказанных муниципальных услуг, в том числе с применением СМЭВ, за период 2014 по 2017гг., в ед.

Таким образом, порядок предоставления муниципальных услуг с применением системы межведомственного взаимодействия набирает с каждым годом обороты, в среднем 97-98 % оказанных муниципальных услуг предоставляются путем СМЭВ. Безусловно, следует отметить, что электронное взаимодействие положительно сказывается на предоставлении услуг в целом, сокращается время, «бумажная волокита». Далее необходимо рассмотреть виды самых распространенных муниципальных услуг через СМЭВ, таблица 8 и рисунок.

Таблица 8 – Перечень распространенных муниципальных услуг, оказанных через СМЭВ

Наименование муниципальных услуг	Количество услуг, оказанных через СМЭВ
Предоставление земельных участков в собственность, аренду	345
Выдача разрешений на строительство	302
Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях	287
Выдача разрешений на ввод объектов	265
Выдача справок и выписок из реестра муниципальной собственности	201
Заключение договоров социального найма муниципальных жилых помещений	187
Иные	409

Вместе с тем, необходимо отметить, что администрация муниципального образования разрабатывает план по информированию населения и ознакомление сотрудников структурных подразделений о применении системы межведомственного электронного взаимодействия, говоря от преимуществе данной системы не только в рамках осуществления своих полномочий, но и при оказании услуг населению.

Итак, создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг в Оренбургской области осуществляется активно с целью «покрытия» всей территории региона, тем более небольших сельских поселений.

Задания по разделу 4

4.1 Заполните таблицу 9.

Таблица 9 – ГАУ МФЦ «МФЦ региона»

функции ГАУ МФЦ «МФЦ региона»	функции ГАУ МФЦ как ответственного за развитие сети МФЦ в регионе

4.2 Поясните, как организовано взаимодействие между органами власти и населением на территории города Медногорска Оренбургской области посредством МФЦ, согласно рисунку 15.



Рисунок 15 – Взаимодействие между органами власти и населением на территории города Медногорска Оренбургской области посредством МФЦ

4.3 Продолжите мысль. ГАУ МФЦ Оренбургской области - некоммерческая организация, созданная для выполнения работ, оказания услуг в

целях обеспечения реализации предусмотренных законодательством РФ полномочий в сфере ...

4.4 Напишите эссе, порассуждав на тему: соглашения, влияющие на функционирование МФЦ Оренбургской области.

4.5 Заполните таблицу 10

Таблица 10 – Перечень обязательных пространственных помещений (секторов) в ГАУ МФЦ Оренбургской области, при оказании (выполнении) государственных услуг Оренбургской области

помещение	назначение помещения
сектор информирования	
сектор ожидания	
сектор приема заявителей.	

4.6 Охарактеризуйте службу одного окна при предоставлении государственных и муниципальных услуг Оренбургской области, используя текст 4 раздела.

4.7 Заполните пробелы на рисунке 18

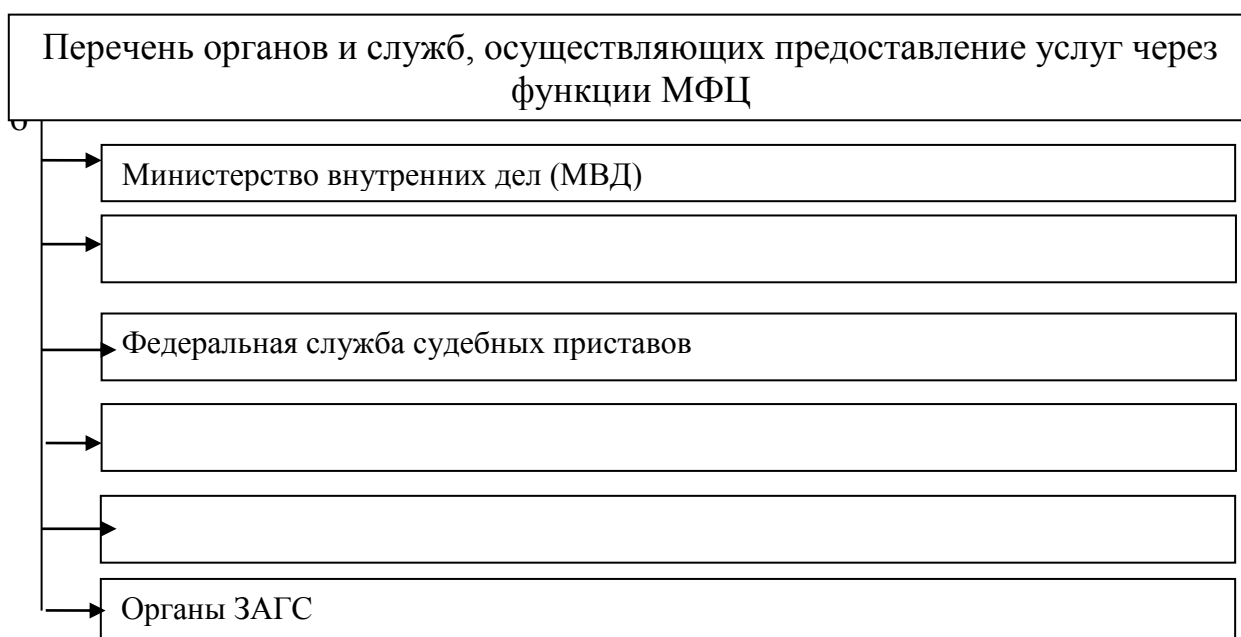


Рисунок 18 – Перечень органов и служб, осуществляющих предоставление услуг через функции МФЦ

4.9 Поясните «перечень обязательных условий соглашения» при предоставлении госуслуг (рисунок 19).

4.10 Приведите примеры необходимости организации качественной системы межведомственного взаимодействия в Оренбургской области.

4.11 Докажите утверждение. Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг в Оренбургской области в Оренбургской области осуществляется быстрыми темпами.

5 Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих

Актуальность формирования клиентоориентированного поведения опосредована переходом к новой парадигме государственного управления, которая основана на общепризнанном подходе к осуществлению взаимодействия с потребителями услуг различных хозяйствующих субъектов. Речь идет о том, что потребности и интересы населения в условиях демократического режима государственного управления становятся точкой отсчета для деятельности публичных органов власти. Это опосредовано сущностью этих органов власти и клиентоориентированностью современной системы государственного и муниципального управления, которая становится парадигмой в контексте современного развития большинства стран [7].

В СМИ отмечают, что «Мои документы» вообще стараются сделать так, чтобы у народа пропало нежелание ходить к чиновникам, формировавшееся долгие годы. И для этого проводят и тренинги по коммуникациям, и мастер-классы, и тимбилдинги.

Тем не менее, для российского социума весьма сложно перестроить восприятие должностных лиц, а также их «клиентов» - жителей территориальных образований, с учетом данных тенденций. Ситуация обостряется сохранением преимущественно прежних коренных стереотипов поведения чиновников и населения, обращающегося к ним за услугами.

Потребности и интересы населения фигурируют во многих сферах деятельности российского государства, так как призваны устанавливать потребительскую корзину, минимальные социальные гарантии, другие социально ориентированные нормативы функционирования социального государства, статус которого закреплен в Конституции Российской Федерации.

К сожалению, основа для установления данных социальных нормативов, а также многих других показателей эффективности деятельности органов власти и

государственных учреждений зачастую искажена, в силу ряда причин, например, сложившейся чрезмерной централизации власти.

Потребности являются ключевой категорией не административного управления, но менеджмента, который формирует клиентоориентированную модель поведения. Обратим внимание на то, что первооснова изучения потребностей все же интересует социологическую науку как ориентированную на социальную природу человека [3].

В социологии понятие «интерес» связано с понятиями «потребность», и мотивы формируются на их основе. Интерес – это осознанная потребность, а также реальная причина социальных действий. Для защиты интересов люди объединяются в группы, что в настоящее время наблюдается в отношении появления многочисленных профессиональных ассоциаций, призванных отстаивать интересы социально-профессиональных групп. Например, профессиональная ассоциация специалистов нетрадиционной, народной медицины (целителей) Оренбургской области, ассоциация коммерческих банков Оренбуржья, совет (ассоциация) муниципальных образований Оренбургской области.

Полагаем, что в условиях рыночно ориентированной экономики и демократического режима хозяйствования именно эти организации призваны обращать внимание на профессиональные интересы отдельных социальных групп. Причем в условиях зарубежной практики подобные организации в ряде секторов экономики используются как рычаги для регулирования некоторых сфер и отраслей, например, строительной. Это нашло отражение и в российских условиях в отношении формирования СРО – саморегулируемых организаций, которым поручено осуществлять многие функции по управлению профессиональными сообществами.

Несмотря на конституционные гарантии, должностным лицам государства с организационной точки зрения, проще и эффективнее устанавливать взаимосвязи с социальными, а вернее с социально-профессиональными, группами.

Клиенториентированное поведение – это новая стратегия практической деятельности представителей исполнительных органов власти и подведомственных им организаций, учреждений [3].

Борьба за клиентскую базу является естественной средой для рыночной экономики и способствует решению многих экономических задач, связанных с качеством продукции, ее ассортиментом и формированием новых потребностей населения. Вследствие этого развиваются маркетинговые стратегии, технологии, спектр их применения не только в отношении традиционных товаров, но и в отношении более сложных категорий, таких как инфраструктура территории.

Посредством формирования и реализации государственных целевых программ органы публичной власти стремятся показать свою ориентацию на «клиентов» - жителей территориальных образований. Так, например программы блока «новое качество жизни» непосредственно ориентированы на физиологические и социально-культурные потребности, потребности в безопасности (услуги здравоохранения, доступное и комфортное жилье, защита от чрезвычайных ситуаций, пенсионное обеспечение), которые являются базовыми и определяют лояльность «клиентов» органов государственного и муниципального управления.

Это правило с позиции социологического подхода предусматривает улучшение каналов изучения потребностей и интересов населения, то есть развитие коммуникативных инструментов взаимосвязи с ними.

Показательно, что эти инструменты действительно развиваются, что продиктовано требованиями высших должностных лиц, и опосредуется расширением степени присутствия публичных органов и организаций в интернет-пространстве. Так, для организаций государственного и муниципального сектора создан специализированный сайт <http://www.bus.gov.ru>, наполнение и актуализация которого является обязанностью этих учреждений.

Обратим внимание на то, что в настоящее время запущено несколько федеральных проектов, направленных на активное участие населения в решении

проблем своих территорий. Так, например, проект «Карта убитых дорог» соберет информацию о ямах, рытвинах и разбитом покрытии на трассах страны.

Заявителю (активному гражданину) необходимо отметить на интерактивной карте проблемный участок дороги, описать суть повреждений и, желательно, приложить фотографию. После модерации, заявка на ремонт будет отправлена местным властям. Подобные проекты непосредственно демонстрируют внимание властей к проблемам жителей конкретных территорий. В Оренбургской области, например, активные жители – участники данного проекта, обозначили, что более 60% проблемных дорог находятся в сельской местности, 20% - городские дороги и 20% - региональные дороги между городами [22].

Кроме того, публикационная активность публичных органов власти и подведомственных им организаций становится нормой для их текущего функционирования.

Во время экономического кризиса, когда происходит снижение количества клиентов, наилучшие шансы на выживание и дальнейшее процветание имеет тот, кто сумеет удержать наибольшее их количество. Это справедливо в первую очередь для коммерческих хозяйствующих субъектов, позиции которых отличается от государственных и муниципальных органов и учреждений, которые, как правило, оказывают некоторые исключительные услуги. Тем не менее в отношении имеющих аналогов услуг коммерческих организаций, проблема самого процесса обслуживания становится актуальной.

Итак, с экономической точки зрения, клиентоориентированное поведение организаций общественного сектора экономики становится условием их выживания в конкурентной борьбе, активное участие в которой инициируется самим государством, которое внедряет автономные принципы функционирования, оказание платных услуг.

С юридической точки зрения, клиентоориентированное поведение продиктовано стремлением сохранить кредит доверия населения страны, для которого ценности сервисного подхода к социальному взаимодействию

становятся доминантными. Последнее связано с развитием глобализационных процессов и укреплением международных взаимодействий в экономической, туристической и культурной индустриях.

Полагаем, что государство стремится участвовать в удовлетворении потребностей населения путем корректировки собственных функций. Обратим внимание на некоторые из них. Так, например, физиологические потребности в основном должны удовлетворяться за счет утвержденной государством и регионами потребительской корзины. Государственная программа «Развитие здравоохранения Оренбургской области на 2014–2020 годы» также ориентирована на этот уровень потребностей населения.

Потребности в безопасности и ее качестве удовлетворяются в рамках реализации государственной программы «Обеспечение общественного порядка и противодействие преступности в Оренбургской области на 2014 - 2020 год».

В муниципалитетах программы также ориентированы на удовлетворение потребностей населения, например, программа «Комплексное развитие социальной инфраструктуры Сорочинского городского округа Оренбургской области на 2017 - 2035 годы».

Во всех программах обязательно прописывается их обеспечение - кадровое, правовое, финансовое и другие.

Удовлетворение потребностей того или иного субъекта рыночных отношений определяется исключительно наличием у него необходимых для этого средств и ресурсов. Логическим следствием чего является постоянный поиск ресурсов, мотивирующий на более качественное удовлетворение потребностей, что приводит нас к мысли о социальных институтах, вступление в которые дает возможность получить доступ к этим ресурсам и средствам.

Ограниченность ресурсов – основная проблема экономической теории, которая в практической деятельности государства является более масштабной и детерминирует причины невозможности одновременного и полного удовлетворения всех потребностей всех людей.

В противном случае не было бы необходимости заботиться о наилучшем, оптимальном их распределении между различными нуждами, не надо было бы экономить их, повышать эффективность их использования, устанавливать какие-либо принципы распределения потребительских товаров и услуг. Эти задачи становятся основными при реализации государственного управления и государственной политики, которая в большей степени связана с ресурсосбережением.

Основным следствием недостаточности ресурсов является конкуренция за право их собственного использования, то есть конкуренция между людьми за ресурсы удовлетворения их личных или групповых потребностей, а также между альтернативными целями, возможными направлениями использования ресурсов. Причем в современных условиях эта конкуренция не ограничена размерами локальной территории, приобретает разные масштабы, в том числе и международные.

Конечно, далеко не все потребности может удовлетворить государство, но у него и нет такой цели. На определенных этапах подключаются и другие социальные институты. Например, общественные организации и корпорации. Полагаем, тем не менее, что сам факт существования государства должен основываться на учете потребностей и интересов государства.

В этой связи обратимся к общегосударственным вопросам (интересам общества, за которые отвечает государство) и местным интересам, находящимся в ведении органов местного самоуправления. Классически, несмотря на проводимое между ними различие, принято считать, что они не существуют отдельно друг от друга.

Отметим, что текущие потребности людей, такие как свет, дороги, тепло и прочее, требуют государственного участия, независимо от факта существования местного самоуправления, перераспределения полномочий между ними. Государство предпринимает различные действия по решению обозначенных проблем жизнедеятельности граждан, или ищет возможности по созданию условий для их удовлетворения, что обусловлено ограниченностью бюджетных

средств и необходимости удовлетворения широкого спектра потребностей людей.

Итак, интересы территории становятся новым интегральным фактором регионального развития и целеориентирующим направлением территориального управления, разработки и реализации региональной политики. Эффективность политики во многом определяется степенью ее соответствия интересам территории, действенностью принимаемых решений в конфликтных ситуациях, возникающих при столкновении интересов территории и властей, территории и отдельных корпораций, смежных или соподчиненных территорий. Согласование интересов территорий, проводимое разными методами (координации, компенсации, разграничения полномочий и др.), становится необходимым атрибутом региональной политики и действенным механизмом принятия управленческих решений на всех иерархических уровнях.

Полагаем, что в данном случае актуальны две стратегии коммерческого маркетинга:

- стратегия управленческого образа компании: финансовые цели, стратегические цели (ориентированные на клиентов), цели развития услуг, цели развития инфраструктуры;

- стратегия управления бизнесом: управленческая структура, система внутренних политик и принятия решений, система бюджетирования.

Причем образ (парадигма) госуправления в настоящее время меняется, в том числе, посредством изменения инфраструктуры обслуживания. Кроме того меняется и управленческая структура госуправления, формируется образ «сервисного государства». Тем не менее, не достаточно четко прослеживается изменение внутренней политики в данном контексте, что вызвано внешними обстоятельствами.

На рисунке 23 представлено авторское понимание механизма реализации клиентоориентированного подхода в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Таким образом, клиентоориентированный подход в государственном и муниципальном управлении становится все более востребованным, о чем говорят появляющиеся исследования. Например, исследование И.А. Бушмина, А.С. Кальнеуса «Основные подходы к повышению клиентоориентированности в деятельности государственной службы занятости на локальных рынках труда» [1], Ф.Ф. Ханафеева «Клиентоориентированность как основной принцип организации работы налоговых органов с налогоплательщиками» [24]. Изменения в работе многофункциональных центров также показывают стремление публичных органов власти к продвижению клиентоориентированного подхода к организации своей деятельности.

Поэтому основной проблемой, считаем, недостаточно проработанные технологии обратной связи с населением, в том числе технического характера (функционирование и эргономика сайтов), а также формирование самих ценностей клиентоориентированного поведения в среде государственных и муниципальных служащих.

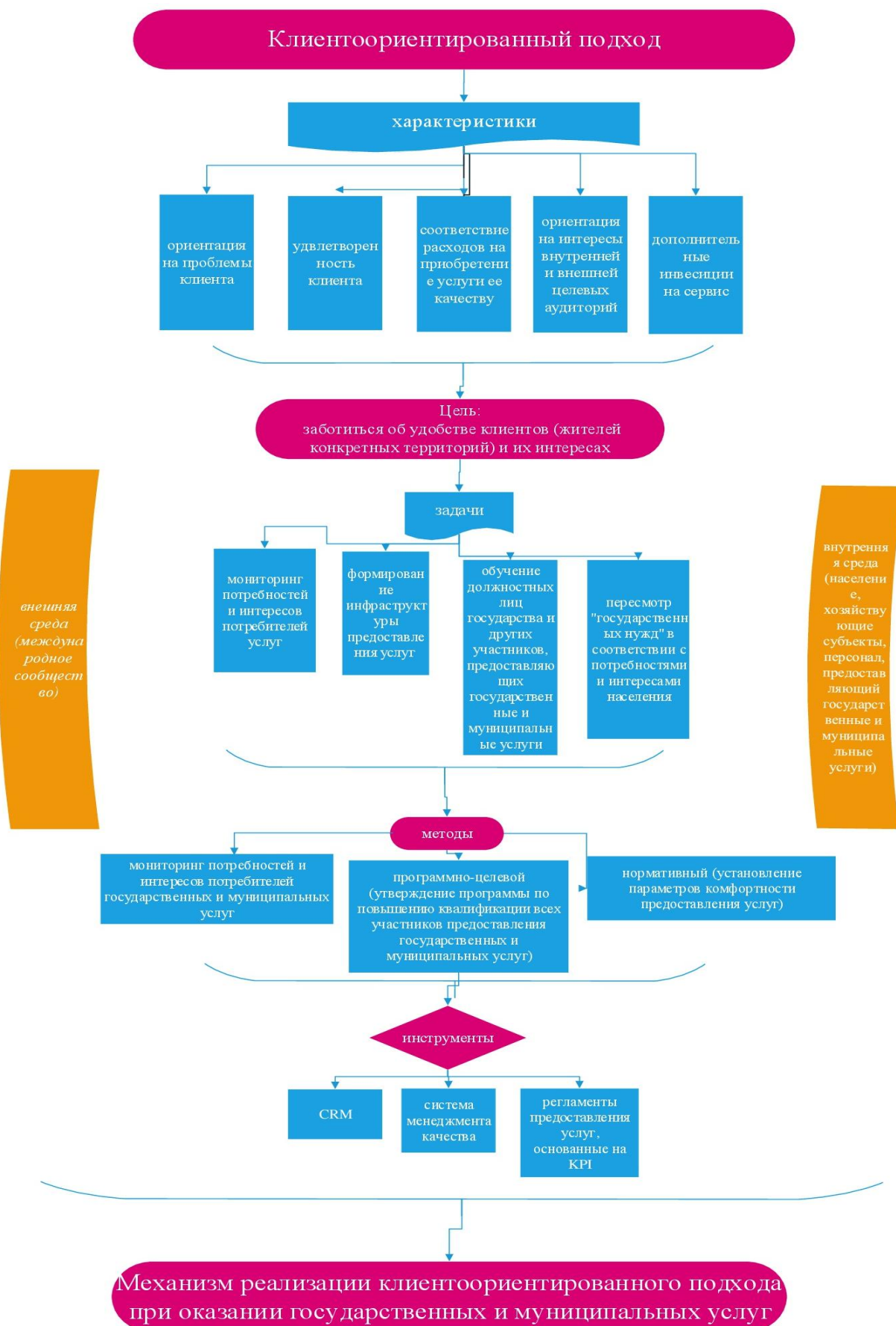


Рисунок 23 - Механизм реализации клиентоориентированного подхода в предоставлении государственных и муниципальных услуг

Задания по разделу 5

5.1 Заполните таблицу 11.

Таблица 11 – Парадигмы государственного управления

парадигма государственного управления	ее характеристика
Классическая школа	
Школа человеческих отношений	
Клиентоориентированность	

5.2 Поясните значение бренда «Мои документы» в современной России.

5.3 Охарактеризуйте клиентоориентированные параметры, согласно таблице 12.

Таблица 12 - Критерии и индикаторы оценки клиентоориентированности в государственном и муниципальном управлении

Критерий	Индикатор
1	2
Качество предоставления услуги (в целом)	Соответствие предоставляемой услуги стандартам качества, установленным административными регламентами предоставления услуг
	Доля заявителей, удовлетворенных фактическим качеством результата услуги
	Доля заявителей, которые оценили качество услуги в целом как соответствующее их ожиданиям или превышающее его
Качество и доступность информации	Доля заявителей, удовлетворенных доступностью и качеством информации о порядке предоставления услуги
	Наличие доступного официального сайта, содержащего полную и достоверную информацию
Временные издержки	Среднее время ожидания в очереди заявителей при обращении за услугой
	Доля получателей, получивших результат услуги в нормативно установленные сроки
Финансовые затраты	Доля получателей услуги, считающих приемлемыми нормативно установленные размеры платы, взимаемой при предоставлении услуги

Продолжение таблицы 12

1	2
	Наличие сопутствующих финансовых затрат заявителя при получении услуги
Доступность	Возможность подать заявление о предоставлении услуги и получить результат посредством МФЦ и на Едином портале государственных услуг Доля заявителей, оценивших территориальную доступность и график работы органа исполнительной власти, органа местного самоуправления как удовлетворительные
Оценка сотрудников	Доля заявителей, удовлетворенных профессионализмом и доброжелательным отношением сотрудников при оказании услуги
Адаптированные для населения стандарты	Доля заявителей, удовлетворенных простотой структуры и содержания административных регламентов Доля заявителей, удовлетворенных простотой заполнения бланков, процедурой сбора документов
Внешние условия оказания услуг	Доля заявителей, удовлетворенных комфортностью помещений, мест для ожидания и приема
Обеспечение обратной связи	Доля удовлетворенных обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных получателей услуг Использование официального сайта для взаимодействия с пользователями при помощи различных интерактивных модулей Проведение опросов населения
Доступность для маломобильных групп населения	Наличие мест для парковки специальных транспортных средств инвалидов, наличие пандусов Преимущественное расположение кабинетов на 1 этаже административного здания
Впечатление от услуги	Доля получателей услуг, у которых осталось в целом хорошее впечатление от услуги

5.4 Напишите эссе, порассуждав на тему: клиенториентированное поведение – это новая стратегия практической деятельности представителей исполнительных органов власти и подведомственных им организаций, учреждений.

5.5 Заполните таблицу 13

Таблица 13 – Клиентоориентированное поведение государства и его структур с позиции разных подходов

Подход	Сущность клиентоориентированного поведения
экономический	
юридический	
социологический	

5.6 Поясните каким образом в муниципалитетах России программы ориентированы на удовлетворение потребностей населения.

5.7 Поясните факторы внешней и внутренней среды, влияющие на клиентоориентированность, согласно информации на рисунке 23.

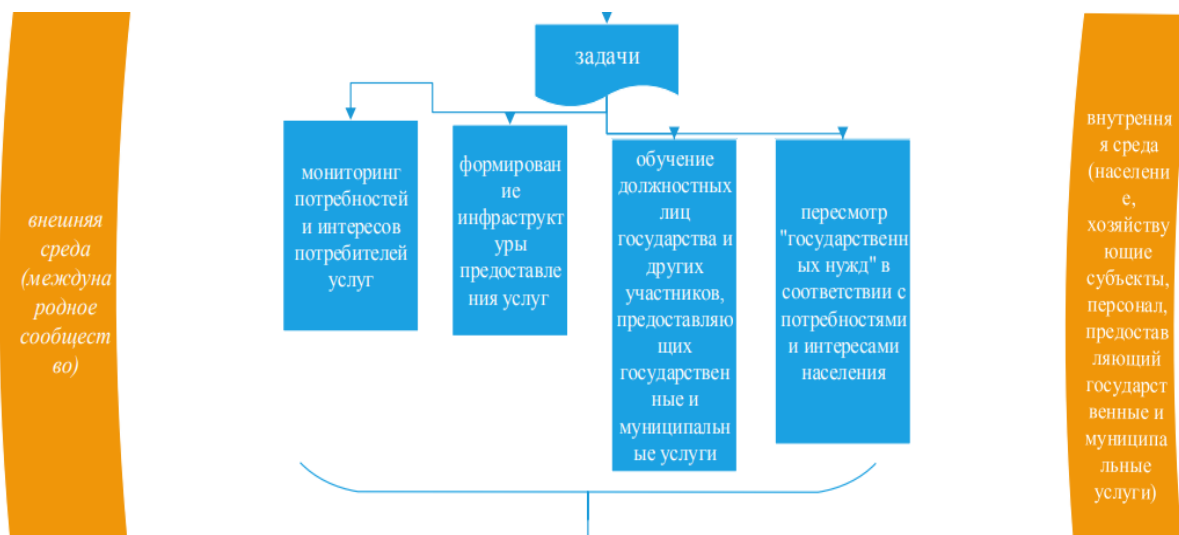


Рисунок 23 - Механизм реализации клиентоориентированного подхода в предоставлении государственных и муниципальных услуг

5.8 Приведите примеры целеориентирующего направления территориального управления в Оренбургской области.

5.9 Докажите утверждение. Основной проблемой формирования и закрепления на практике клиентоориентированного поведения, считаем, недостаточно проработанные технологии обратной связи с населением.

6 Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу

Мониторинг качества государственных услуг представляет собой информационную систему, работа которой производится автоматизировано, с помощью специальной системы, и содействует улучшению их качества. Как функция управления и в силу безальтернативности ряда госуслуг, необходимость осуществления данного мониторинга очевидна, так как учитываются права граждан и повышается их удовлетворенность деятельностью госорганов. IT-технологиям его реализации способствовали необходимость объективизации проводимой оценки и всеобщность процесса сбора данных. Последнее приводит к агрегированию результатов данной процедуры и искажению фактических результатов его осуществления.

Исполнительными органами государственной власти регионов разработаны и утверждены программы/ планы мероприятий проведения мониторинга. Он проводится исполнительными органами государственной власти региона, являющимися главными распорядителями средств областного бюджета, в целях:

- улучшения организации контроля за качеством и доступностью предоставления госуслуг;
- выявления степени удовлетворенности населения/организаций региона отмеченным качеством;
- повышения эффективности деятельности бюджетных учреждений/иных юридических лиц, оказывающих физическим и (или) юридическим лицам государственные услуги за счет средств областного бюджета.

Отправной точкой стало Постановление Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 года №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». Кроме того Минэкономразвития России разработало методические рекомендации по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.

В рамках эволюционного развития системы мониторинга, в соответствии с обозначенными документами, пользователь, обратившийся за госуслугой, при заполнении заявления оставлял номер мобильного телефона, автоматически:

- звонок фиксировался в системе мониторинга качества государственных услуг;
- формировался список телефонных номеров, который попадал в государственную информационно систему «Федеральный телефонный центр» (ФТЦ) для последующего осуществления опроса клиентов, который производится посредством отправки SMS-сообщения с короткого номера, которое содержит просьбу оценить качество оказания услуги по шкале от одного до пяти, которое является абсолютно бесплатной для абонентов;
- тем, кто оценил качество услуг на «три» или ниже, перезванивал оператор ФТЦ для дополнительного анкетирования и уточнения деталей оказания услуги.

Таким образом, с помощью данной ответной реакции формируется база данных с анализом клиентского опыта тех, кто получил услуги. Отмеченная база способствует совершенствованию всей системы оказания госуслуг в целом и улучшению работы сотрудников федеральных ведомств, их оказывающих.

Отмеченная SMS -система появилась несколько лет назад, причем на первом этапе внедрения граждане могли оценить качество услуг, предоставляемых Росреестром, по пятибалльной шкале.

Итак, мониторинг качества государственных и муниципальных услуг - комплекс процедур, включающих оценку уровня качества предоставления государственных и муниципальных услуг по установленной системе

показателей, сравнительный анализ и предложения по внедрению управленческих новаций в сферу предоставления государственных и муниципальных услуг с целью повышения качества их предоставления, в том числе с целью повышения удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг.

Целью его проведения становится создание механизма, который позволяет решать ряд задач, показанных на рисунке 24.

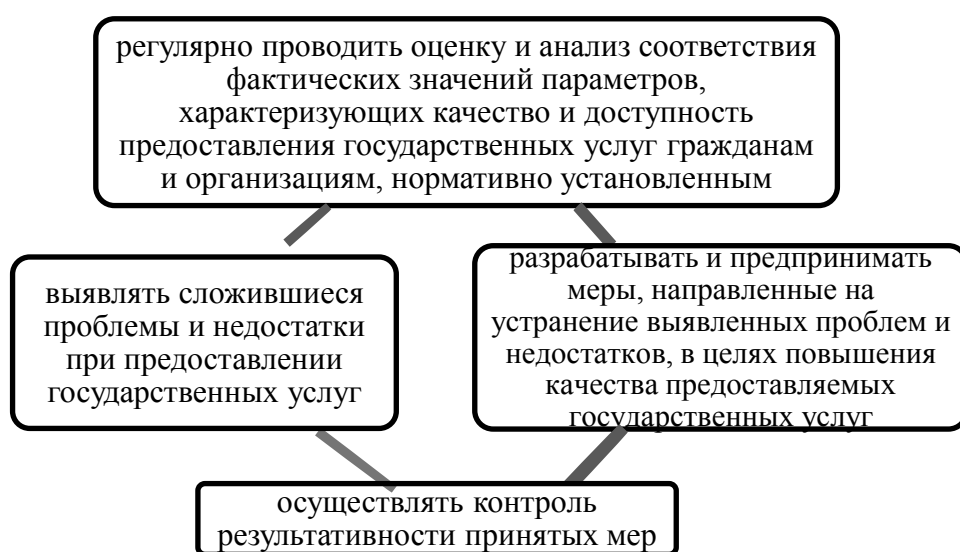


Рисунок 24 – Механизм мониторинга качества государственных услуг

С 2013 года все чаще стали говорить о негативных чертах действующего мониторинга, совершенствование которого остается важным элементом административной реформы. Появились попытки его интерпретации на местах и во временных периодах. Некоторая очевидность происходящих изменений связана с общей трансформацией системы предоставления госуслуг в России. Современные исследователи полагают, что просматривается динамика измерения региональных показателей при осуществлении мониторинга в сторону более субъективной оценки – удовлетворенности населения, что также

иллюстрирует динамику изменения системы предоставления государственных услуг. Кроме того, не совсем прозрачен учет результатов данной оценки, в силу обобщенности его результатов в масштабах территории страны. Информация в СМИ относительно проведенного мониторинга отсутствует на всех уровнях управления, вызывая вопросы о его интерпретации.

Задачи мониторинга качества государственных услуг представлены на рисунке 25, которые определяют процесс его проведения, а также объекты и предмет проводимой оценки.

Таким образом, данные задачи установлены нормативно и соответствуют заявленной цели, определяют сущность и процедуры мониторинга, а также его исполнителей и ресурсы. Стоит отметить и применение ряда управленческих функций в данном процессе:

- оценка;
- моделирование;
- мотивация и ряд других.

Объекты мониторинга иллюстрирует рисунок 26.

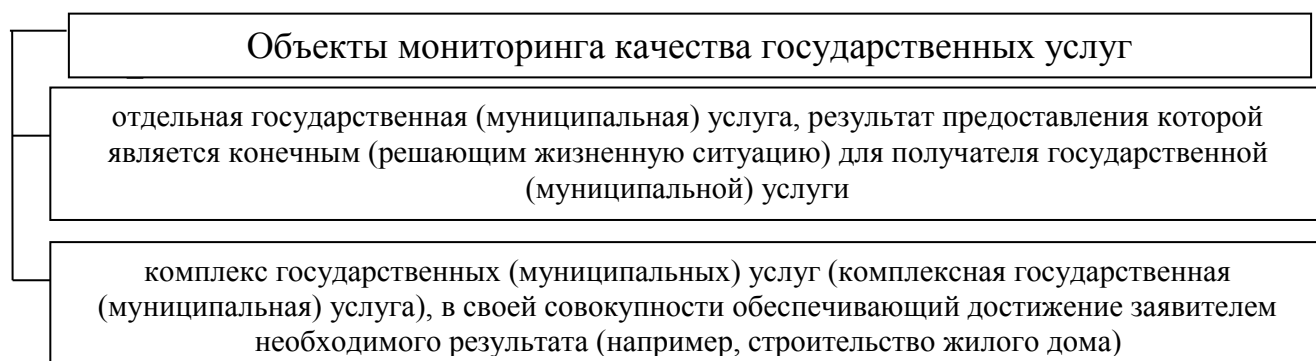
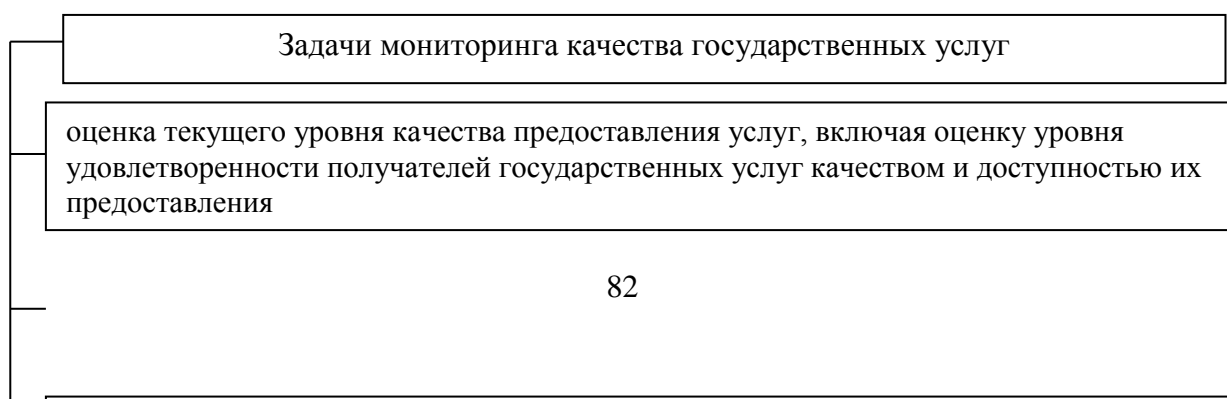


Рисунок 26 – Объекты мониторинга качества государственных услуг



определение соответствия условий, процедуры и результатов предоставления государственных услуг ожиданиям их получателей

—
—
—
—

→

Рисунок 25 – Задачи мониторинга качества государственных услуг

Причем, в обоих случаях в ходе мониторинга исследуются следующие объекты. Во-первых, нормативные правовые и иные правовые акты, регулирующие предоставление государственных (муниципальных) услуг, устанавливающие требования к исследуемым параметрам их качества и доступности. Причем эти акты могут иметь различное происхождение и уровень принятия.

Во-вторых, оценивается практика предоставления исследуемых государственных (муниципальных) услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности. Отметим, что оценка гражданами и бизнесом качества и доступности государственных (муниципальных) услуг, в

том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания улучшения качества и доступности государственных (муниципальных) услуг.

Для мониторинга, как правило, выбирают наиболее массовые и проблемные государственные (муниципальные) услуги для граждан и организаций, а также государственные (муниципальные) услуги, по которым планируется или было осуществлено существенное изменение порядка предоставления (чтобы оценить издержки получателей до и после преобразований). Данное обстоятельство указывается современными исследователями, как недостаток мониторинга.

Мониторинг, как правило, проводится в пять этапов, согласно требованиям Минэкономразвития.

Организационный этап включает в себя 4 составляющие.

Во-первых, выбор подлежащих мониторингу государственных (муниципальных) услуг, если их состав не установлен ранее принятым решением. Именно этот момент вызывает наибольшие споры.

Во-вторых, дополнение при необходимости указанного выше перечня исследуемых параметров качества и доступности рассматриваемых государственных (муниципальных) услуг. Данный этап в текущий период необходим с целью повышения его эффективности.

В-третьих, выбор обязательных методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

В-четвертых, утверждение задания (технического задания) на проведение мониторинга. При этом два последних этапа крайне важны для обеспечения его достоверности.

Второй этап называется «Подготовительный», и включает в себя два момента.

Во-первых, предварительный анализ нормативно-правовой базы, мнения экспертов, представителей получателей государственных (муниципальных) услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения, гипотез для исследования.

Во-вторых, определение, выбор и описание характеристик наиболее

распространенного (массового) варианта (вариантов) получения государственной (муниципальной) услуги («типовой траектории получения государственной услуги»), наиболее характерного объекта (объектов) исследования («типового объекта наблюдения») в случае, если обстоятельства и способы предоставления государственной (муниципальной) услуги существенно неоднородны.

Характеристики «типового объекта наблюдения», «типовой траектории получения услуги» определяющим образом влияют на перечень и количество процедур, стоимость, затраты времени, представляемые документы и прочие особенности получения государственной услуги. В данном случае спецификация «типовых объектов», «типовых траекторий» необходимы для обеспечения сопоставимости результатов исследования в различных точках наблюдения. Реальные объекты наблюдения (траектории получения) должны в максимальной степени соответствовать типовому объекту (типовой траектории). Так, «типовой объект наблюдения» - здание склада из кирпича, площадью 100 кв. м на собственной земле промышленного назначения, подключенное к электричеству с установленной мощностью 50 кВт, с холодильным оборудованием; «траектория получения услуги» - получение паспорта в связи с достижением возраста смены паспорта.

В-третьих, разработка (адаптация к особенностям объекта мониторинга) методик и инструментария сбора первичной информации по каждой из исследуемых государственных (муниципальных) услуг, в том числе анкет, рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации.

В-четвертых, формирование выборки для проведения опросов, в том числе отбор регионов (территорий) для проведения исследования государственных (муниципальных) услуг - если предполагается их изучение в региональном (территориальном) разрезе.

В-пятых, определение способов обработки (анализа и оценки) первичной

информации по каждой из исследуемых государственных (муниципальных) услуг.

В-шестых, для наиболее сложных, комплексных государственных или муниципальных услуг, исходная информация о практике исполнения которых не является достаточно полной, целесообразно провести «пилотное исследование» - в соответствии с выбранными методами, разработанными методиками и инструментами на примере одного региона, либо одного из типичных способов предоставления государственной (муниципальной) услуги. По результатам пилотного исследования проводится уточнение методических материалов, корректировка гипотез исследования.

В-седьмых, подготовка интервьюеров к проведению опросов. В данном случае имеет значение вид интервью, который используется в ходе оценки.

Третий этап – это выявление нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых государственных (муниципальных) услуг. Данный процесс предусматривает в свою очередь, четыре составляющих, показанных на рисунке 27.

Обозначенные связи между этапами процесса показывают на взаимосвязи между этими этапами.

Также проводятся уточнения у респондентов ответов на некоторые вопросы, выявление и выяснение причин отклонений от наиболее распространенных значений.



Рисунок 27 – Выявление нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества и доступности государственных услуг

Этап IV «Анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых государственных (муниципальных) услуг»

Этап V «Подготовка предварительных предложений по мерам по улучшению выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества и доступности государственных (муниципальных) услуг гражданам и организациям» иллюстрирует рисунок 28.



Рисунок 28 – Подготовка предварительных предложений по мерам по улучшению качества государственных услуг

При проведении мониторинга с учетом особенностей исследуемой государственной (муниципальной) услуги используются следующие методы сбора первичной информации о качестве и доступности государственной (муниципальной) услуги:

- изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной или муниципальной услуги), с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемой

государственной (муниципальной) услуги;

– опрос (глубинное и формализованное, полуформализованное интервьюирование, интервью, проводимые в порядке самообследования органа власти, анкетирование, проведение фокус-групп):

1) граждан (организаций), являющихся получателями государственной (муниципальной) услуги;

2) должностных лиц, иных представителей органов исполнительной власти (местного самоуправления), предоставляющих государственную (муниципальную) услугу, организаций, уполномоченных ими на предоставление государственной (муниципальной) услуги, необходимых и обязательных для ее получения услуг;

3) представителей посреднических организаций, официально или неофициально участвующих в предоставлении (получении заявителем) государственной или муниципальной услуги;

4) представителей объединений граждан и организаций, являющихся получателями государственной (муниципальной) услуги; экспертов.

При необходимости могут быть использованы также такие методы как проведение контрольных закупок (прежде всего, при исследовании государственных или муниципальных услуг гражданам), включенное структурированное наблюдение в местах предоставления государственных услуг, метод экспертных оценок.

В качестве дополнительных объективных источников информации, подтверждающих и уточняющих получаемые данные, целесообразно использовать:

– статистическую информацию органов власти и организаций, оказывающих услуги;

– данные судов и прокуратуры;

– информацию от уполномоченных по правам человека;

– информацию от бизнес-объединений;

– информацию от объединений граждан (союзы потребителей);

информацию от экспертных организаций.

По результатам мониторинга должны быть получены и представлены в отчете о мониторинге:

- массив данных по исследованной государственной (муниципальной) услуге, включающий данные полученные по каждому из исследованных параметров;

- выводы по итогам анализа и оценки первичной информации о качестве предоставления исследованной государственной (муниципальной) услуги, а также результата сравнения с другими исследованными в рамках данного мониторинга (если применимо) государственными (муниципальными) услугами в соответствии с требованиями к анализу и оценке первичной информации о качестве и доступности государственной (муниципальной) услуги.

Отметим и негативные моменты проведения мониторинга:

- временные издержки на его осуществление;
- материальные издержки, которые несут и заявитель и лицо, предоставляющее услугу;
- проблемы с организацией СМЭВ (системы межведомственного взаимодействия);
- «отказ» в предоставлении услуг.

Таким образом, наблюдается необходимость использования результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу в отношении всех задействованных в данном процессе участников, обуславливаемая ростом информационной его составляющей, но направленному на повышение эффективности в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Задания по разделу 6

6.1 Заполните таблицу 14.

Таблица 14 – Мониторинг качества государственных услуг

Цели мониторинга	их содержание
улучшение организации контроля за качеством и доступностью предоставления госуслуг	
выявление степени удовлетворенности населения/организаций региона отмеченным качеством	
повышение эффективности деятельности бюджетных учреждений/иных юридических лиц, оказывающих физическим и (или) юридическим лицам государственные услуги за счет средств областного бюджета	

6.2 Поясните взаимосвязь объектов мониторинга, согласно рисунку 26.

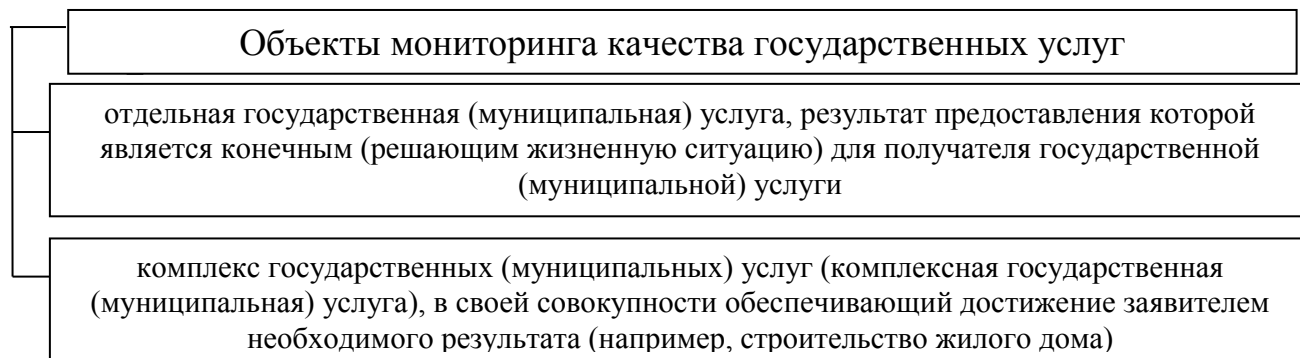


Рисунок 26 – Объекты мониторинга качества государственных услуг

6.3 Продолжите мысль. Для мониторинга качества государственных услуг, как правило, выбирают ...

6.4 Напишите эссе, порассуждав на тему: мониторинг качества государственных услуг, как правило, проводится в пять этапов, согласно требованиям Минэкономразвития.

6.5 Заполните пробелы, согласно рисунку 27



Рисунок 27 – Выявление нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества и доступности государственных услуг

6.6 Охарактеризуйте нормированный процесс мониторинга качества государственных услуг.

6.7 Поясните причину использования в процессе мониторинга качества государственных услуг метода проведения контрольных закупок.

6.8 Выберите из списка наиболее актуальные дополнительные объективные источники информации, подтверждающих и уточняющих получаемые данные, при проверке качества услуг Росреестра:

- статистическую информацию органов власти и организаций, оказывающих услуги;
- данные судов и прокуратуры;
- информацию от уполномоченных по правам человека;
- информацию от бизнес-объединений;

– информацию от объединений граждан (союзы потребителей);
информацию от экспертных организаций.

6.9 Приведите примеры того, что содержится в отчете о мониторинге качества государственных услуг.

6.10 Докажите утверждение. Наблюдается необходимость использования результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу в отношении всех задействованных в данном процессе участников, обуславливаемая ростом информационной его составляющей, но направленному на повышение эффективности в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Рекомендуемая тематика ИТЗ

1. Система предоставления государственных услуг в Российской Федерации
2. Понятие и сущность электронно-цифровой подписи и условия ее использования в электронных документах органами государственной власти, государственными организациями, юридическими и физическими лицами
3. Мировой опыт административных реформ и его применение в России
4. Электронное правительство - способ предоставления информации и оказания сформировавшегося набора государственных услуг
5. История возникновения, этапы развития и современное состояние электронного правительства
6. Показатели эффективности государственных услуг
7. Анализ эффективности деятельности ГАУ «МФЦ Оренбургской области»
8. Использование инфографики в деятельности МФЦ Оренбургской области
9. Значение офисов «МОИ ДОКУМЕНТЫ» для бизнеса
10. Роль региональных и всероссийского конкурсов «Лучший многофункциональный центр»
11. Категории государственных услуг, оказываемых МФЦ Оренбургской области
12. Комфортность МФЦ Оренбургской области
13. Отличия государственных и муниципальных услуг
14. Роль государственных услуг в формировании доверия к органам государственной власти
15. Развитие системы оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме
16. Функционирование единого Портала государственных и муниципальных услуг

17. Развитие системы оказания электронных услуг на муниципальном уровне.

18. Сервисное государство: реальность и перспективы развития

19. Зарубежная практика предоставления государственных услуг

20. ТОСП как новая форма МФЦ в условиях отдаленных муниципальных образований

21. Разнообразие государственных услуг, реализуемых МФЦ

22. Развитие МБУ МФЦ Переволоцкого района (иного района Оренбургской области)

23. Многофункциональные центры как форма взаимодействия государства и граждан

24. Рост значимости МБУ МФЦ Переволоцкого района (иного района Оренбургской области) в системе муниципального управления

25. Актуализация перечня предоставляемых государственных и муниципальных услуг посредством МФЦ

26. Сводный реестр государственных и муниципальных услуг Оренбургской области

27. Структура услуг, предоставляемых МБУ МФЦ

28. Основные пользователи услуг МФЦ Оренбургской области

Примерный список вопросов к экзамену

1 Развитие понятия «электронное правительство» в нормативных правовых актах, концепциях и стратегиях органов государственной власти.

2 «Электронное правительство: электронные государственные услуги в XXI веке», концепция развития электронных государственных услуг.

3 Основные положения Государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)».

4 Нормативная правовая база использования электронных документов в России и в Москве.

5 Юридическая значимость электронных документов, различные подходы и технологические решения.

6 Основные государственные реестры и регистры, их назначение. Создание и ведение государственных реестров и регистров.

7 Современные информационные технологии и их роль в повышении эффективности работы органов исполнительной власти.

8 Реализация основных государственных функций с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

9 Общая характеристика функций федеральных органов исполнительной власти по оказанию государственных услуг.

10 Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ: основные положения.

11 Информационные ресурсы для обеспечения доступа граждан и организаций к информации о деятельности органа власти.

12 Основные положения Концепции формирования в Российской Федерации «Открытого правительства» до 2025 года.

13 МФЦ: предпосылки создания, текущее состояние, перспективы развития в Оренбургской области.

14 Основные пути повышения качества и доступности государственных услуг.

15 Мониторинг качества предоставления государственных услуг в Оренбургской области: критерии качества, рекомендации, перспективы.

16 Оценка доступности и комфортности предоставления услуг.

17 Цели, задачи и принципы проведения мониторинг качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу.

18 МФЦ как учреждение по оказанию клиентоориентированных государственных услуг.

19 Клиентоориентированность как основа управления на государственной службе.

20 Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных услуг в Оренбургской области.

21 Специфика развития МФЦ в Оренбургской области. ТОСП.

22 МФЦ для обслуживания юридических лиц.

23 Современное состояние развития сети МФЦ в регионе

24 Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих

25 Совершенствование законодательства в сфере предоставления государственных услуг.

26 Создание центров обслуживания населения и организаций по принципу «одного окна» на территории региона.

27 Предпосылки создания МФЦ. Зарубежные аналоги МФЦ.

28 Особенности организации межведомственного информационного взаимодействия: региональный и федеральный уровни.

29 Порядок разработки административных регламентов предоставления государственных услуг в Оренбургской области.

30 Постановление Правительства Оренбургской области от 30.11.2011 № [1309-п](#) (с изм. от 14.06.2012 № [465-п](#), от 20.08.2012 № [687-п](#), от 28.08.2012 № [715-п](#)) «Об утверждении перечня государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) находящимися в ведении органов исполнительной

власти Оренбургской области государственными учреждениями Оренбургской области в качестве основных видов деятельности».

31 Постановление Правительства Оренбургской области от 25 января 2016 года N 37-п «Об информационной системе оказания государственных и муниципальных услуг Оренбургской области».

32 Принципы использования электронной подписи.

33 Специфика электронных государственных услуг и их применение.

34 Законодательное и нормативно-правовое обеспечение системы предоставления электронных государственных и муниципальных услуг.

35 Понятие «государственная услуга» и ее становление в России.

36 Возникновение и развитие концепции «электронного правительства», опыт ее реализации.

37 Программы модернизации государственного управления, причины их возникновения, основные задачи.

38 Теория и международный опыт построения «электронного правительства».

Список использованных источников

1. Бушмин, И.А., Кальнеус, А.С. Основные подходы к повышению клиентоориентированности в деятельности государственной службы занятости на локальных рынках труда / И.А. Бушмин, А.С. Кальнеус // Вестник Томского государственного университета. – 2012. - № 2. – С. 35-43.

2 Владимир Путин предложил тиражировать подмосковный опыт работы Центра управления регионом по всей стране [Электронный ресурс] // Официальный сайт Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области. – Режим доступа: <https://mits.mosreg.ru/sobytiya/novosti-ministerstva/31-01-2020-18-34-39-vladimir-putin-predlozhit-tirazhirovat-podmoskovny>

3 Гайнанов, Д.А., Зиннурова Г.Р. Система предоставления муниципальных услуг на основе клиентоориентированного подхода Д.А. Гайнанов, Г.Р. Зиннурова // Управление экономикой: методы, модели, технологии. Материалы XVI Международной научной конференции. Ответственный редактор Л. А. Исмаилова. – 2016. – С. 29-32.

4 Город Медногорск. Устав муниципального автономного учреждения города Медногорска Оренбургской области «Многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс] // Официальный портал для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях. – Режим доступа: <http://bus.gov.ru>

5 Исаков, А.Р. Обеспечение качества государственных услуг: административно-правовой аспект: автореферат ...дис.канд.юр.наук ... 12.00.14 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://test.ssla.ru/dissertation/referats/11-07-2014-3r.pdf>.

6 Караева, А.К. Информационная грамотность пожилых людей [Электронный ресурс] / А.К Караева // Материалы XI Международной студенческой научной конференции «Студенческий научный форум». – Режим доступа: <https://scienceforum.ru/2019/article/2018014436>.

7 Клиентоориентированные госуслуги – как такое возможно? [Электронный ресурс] // Официальный сайт яндекс.дзен. – Режим доступа: <https://zen.yandex.ru/media/kobelev/klientoorientirovannye-gosuslugi--kak-takoe-vozmojno--5a313ba07ddde8920850d93f>.

8 Кузьмин, М.С. Рынок услуг и его развитие как составляющая социально-экономической подсистемы экономики страны / М.С. Кузьмин // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии. – 2011. – № 2. – С. 87-95.

9 Машенцева, Н. Г. Интересы региона в различных отраслях социальной сферы / Н.Г. Машенцева // Социально-экономические явления и процессы. – 2013. – №3. – С. 106-109.

10 Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] // Официальный сайт Министерства экономического развития Российской Федерации. – Режим доступа: <http://economy.gov.ru>

11 О разработке и утверждении органами исполнительной власти Оренбургской области административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг: Постановление Правительства Оренбургской области от 30 декабря 2011 года N 1308-п. <http://docs.cntd.ru/document/952015669>.

12 Об информационной системе оказания государственных и муниципальных услуг Оренбургской области: Постановление Правительства Оренбургской области от 25 января 2016 года N 37-п [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/432870238>.

13 Об утверждении государственной программы «Реализация региональной политики в Оренбургской области»: Постановление Правительства Оренбургской области от 25 декабря 2018 года N 889-пп. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/550349350>.

14 Об утверждении положения о системе оказания государственных и муниципальных услуг: Приказ Департамента информационных технологий Оренбургской области от 11 мая 2016 года N 19-пр [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/450245562>.

15 Плахотина, Е. В. Нормативно-правовая база предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре / Е. В. Плахотина // Молодой ученый. – 2018. – № 38 (224). – С. 139-141. – Режим доступа: <https://moluch.ru/archive/224/52759/>

16 Плесовских И. Н. Обеспечение удовлетворенности населения качеством предоставления государственных услуг в социальной сфере как средство эффективного публичного управления / И. Н. Плесовских // Стратегии развития социальных общностей, институтов и территорий : материалы V Международной научно-практической конференции, Екатеринбург, 22-23 апреля 2019 г. : в 2-х т. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2019. – Т. 2. – С. 42-46.

17 Полицейские Первомайского района в рамках акции «Госуслуги – это выгодно» провели рабочую встречу с коллективом ООО ЧОП «РН – Самара» [Электронный ресурс] // Официальный сайт Министерства внутренних дел Российской Федерации. – Режим доступа: <https://56.xn--b1aew.xn--p1ai/news/item/9104511/>.

18 Рейтинг регионов по качеству предоставления электронных госуслуг режим доступа // Официальный сайт Экспертного центра электронного государств. – Режим доступа: <https://d-russia.ru/rejting-regionov-po-kachestvu-predostavlenija-jelektronnyh-gosuslug.html>.

19 Сеть МФЦ Оренбургской области переходит к централизованной системе управления [Электронный ресурс] // Официальный сайт 56orb.ru. – Режим доступа: <https://56orb.ru/news/society/14-01-2021/v-orenburzhie-peredelayut-set-mfts>

20 Соколов, Л.А. Клиентоориентированность как основа управления на государственной службе и в бизнесе / Л.А. Соколов // Вестник МГУУ. – 2013. - № 1. – С. 12-16.

21 Судакова, А.Г. Развитие системы оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме [Электронный ресурс] / А.Г. Судакова // Бюджет. – Режим доступа <http://bujet.ru/article/110235.php>

22 «Убитые» дороги Оренбуржья вернет к жизни интерактивная карта // Официальный сайт РИА «Оренбуржье». – Режим доступа: <http://www.ria56.ru/posts/548735483458345834584534.htm>.

23 Федеральная государственная информационная система (ГИС) «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.gosuslugi.ru/>

24 Ханафеев, Ф.Ф. Клиентоориентированность как основной принцип организации работы налоговых органов с налогоплательщиками / Ф.Ф. Ханафеев // Вопросы экономики и права. - 2013. - № 3. – С. 116-119.

25 Электронная подпись (ЭЦП) режим доступа [Электронный ресурс] // Официальный сайт TADVISER. – Режим доступа: [https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D1%8F:%D0%AD%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%BF%D0%B8%D1%81%D1%8C_\(%D0%AD%D0%A6%D0%9F\)](https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D1%8F:%D0%AD%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%BF%D0%B8%D1%81%D1%8C_(%D0%AD%D0%A6%D0%9F))

26 Wildberries зафиксировал рост спроса в августе на товары для работы удаленно // Официальный сайт АО «Коммерсантъ». – Режим доступа: <https://www.kommersant.ru/doc/4474197>