

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫМИ ЦЕНТРАМИ В СИСТЕМЕ МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Н.В. Климовских, канд. экон. наук, доцент

А.Ю. Савва, магистрант

С.М. Наджар, бакалавр

**Кубанский государственный аграрный университет имени И.Т. Трубилина
(Россия, г. Краснодар)**

DOI: 10.24411/2500-1000-2019-11264

***Аннотация.** В статье обосновывается функционирование многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг, а также применение ими технологии электронного межведомственного взаимодействия. Рассматриваются основные шаги и условия включения многофункциональных центров в систему электронного взаимодействия.*

***Ключевые слова:** государственные и муниципальные услуги, многофункциональные центры, межведомственное электронное взаимодействие, органы власти.*

Повышение качества предоставления услуг населению является одним из приоритетных направлений для развития современного государственного управления. При формировании отношений между населением и органами власти очень важен уровень оперативного и эффективного принятия решений, что значительно сказывается на качестве жизни граждан.

В немалом количестве случаев обращения заявителя и подача документов в орган, который предоставляет услугу является недостаточным, это было выявлено с помощью содержательного анализа порядков и практик предоставления государственных и муниципальных услуг. Чтобы получить необходимую услугу, заявитель должен обратиться и в другие организации и ведомства разных уровней для получения недостающих документов. В большинстве случаев граждане несут временные и финансовые издержки, ведь выдача некоторых справок или выписок осуществляется как с потерей времени, так и за определенную плату. При наличии таких нерешенных проблем и развитых информационно-телекоммуникационных технологиях органы власти должны использовать инновационные подходы и методы организации собственной работы.

В настоящее время разработана схема внедрения механизма электронного правительства как для взаимоотношений с насе-

лением, так и с бизнесом. Первым шагом было создание многофункциональных центров (далее МФЦ) и организация предоставления в них услуг по принципу «одного окна», что зарекомендовало себя как успешную модель по взаимодействию государства и населения при осуществлении предоставления государственных и муниципальных видов услуг [5]. Такая модель реализуется не только в России, но и за рубежом, в таких странах как Канада, Бразилия, Германия, Португалия, Голландия, Греция и др.

При получении услуг, граждане зачастую сталкиваются с государственными служащими и о деятельности власти судят по их работе, не задумываясь какое официальное лицо несет за предоставление какой-либо услуги ответственность. Для того чтобы сократить сроки предоставления общественных услуг и упростить их получение были созданы МФЦ, целью которых выступает реализация принципа «одного окна». Данный принцип предполагает максимальное сокращение участия заявителя в процессе сбора или предоставлении справок и документов в другие инстанции, для подтверждения права получения заявителем необходимой услуги.

При такой трансформации работы властных организаций и структур, которые предоставляют услугу или как-либо связаны с ее предоставлением, особая роль от-

водится механизму межведомственного информационного взаимодействия. Межведомственное взаимодействие установлено на законодательном уровне и является одним из требований при организации предоставления государственных и муниципальных услуг, что является необходимым и осознанным действием в масштабах государства. Понятие о межведомственном информационном взаимодействии закреплено Федеральным законом от 27.07.2010 года №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

С 1 июля 2012 года в силу вступили требования ст. 7 ФЗ №210, где говорится о том, что органы предоставляющие государственные услуги, не вправе требовать информацию и документы от заявителя, которые находятся в распоряжении других организациях, которые подведомственны органам власти организаций, участвующих в предоставлении услуг [2].

С момента перехода на новый формат предоставления услуг гражданам больше не приходится посещать разные инстанции, выстаивая длинные очереди и собирать большое количество документов, не редко являющихся платными, чтобы потом прийти с собранными документами в орган власти за получением определенной услуги. Теперь получение недостающих документов является обязанностью органа, который предоставляет услугу.

Внедрение получения услуги по принципу «одного окна» в РФ началось задолго до установления межведомственного взаимодействия органов власти. И при данном подходе государственные органы продолжают направлять граждан за сбором дополнительных справок и документов из других ведомств, которые необходимы для принятия решения по предоставлению какой-либо услуги. При организации получения услуг на базе МФЦ такое положение дел изменяется. Многофункциональные центры принимают от граждан минимальный пакет документов и самостоятельно запрашивает недостающие, предоставляя в орган власти для предоставления услуги уже полный пакет документа. Таким образом, деятельность МФЦ существенно облегчает процесс получения

заявителем государственных и муниципальных услуг [3].

Помимо того МФЦ упрощают работу и самих органов государственной власти, в какой-то мере реализуя требования организации межведомственного взаимодействия. Заключив соглашение с МФЦ, органы государственной власти могут передать часть своих полномочий многофункциональным центрам как по приему заявлений от граждан, так и по организации межведомственных взаимодействий с другими ведомствами. В результате такой организации работы органов власти и МФЦ, гражданам не придется обходить множество инстанций для сбора полного комплекта документов.

Полноценное межведомственное взаимодействие не будет достигнуто, даже если на базу МФЦ будут переданы все государственные и муниципальные услуги, так как органы власти будут выполнять роль «поставщика» самостоятельно и предоставлять необходимые сведения и документы по межведомственным запросам, передав МФЦ роль «потребителя». Поэтому необходима интеграция сети МФЦ в Систему межведомственного электронного взаимодействия (далее СМЭВ), для качественной модернизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг [4]. Многофункциональные центры должны иметь собственную информационную систему, подключающуюся к СМЭВ для того, чтобы полноценно реализовать межведомственное взаимодействие.

В настоящее время обеспечен полноценный доступ определенной части электронных сервисов и некоторые государственные и муниципальные услуги можно получить в электронном виде [5], например:

- выписка из Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей;
- получить информацию о пенсионном обеспечении и установленных социальных выплатах и др.

Однако, помимо значительных продвижений в сети интеграции МФЦ в СМЭВ остаются и проблемы касающиеся технического и организационного характера.

Например, затягивается рассмотрение документов на предоставление доступов к электронным сервисам, часть таких сервисов либо находится в корректировке, либо некорректно и нестабильно работает, либо не разработана вовсе. Выше перечисленные проблемы актуальны для всей Российской Федерации и ее субъектов, которые активно реализуют организацию мероприятий межведомственного электронного взаимодействия. Создание специального Интернет-портала для межведомственного взаимодействия является тому доказательством. Такой сайт в настоящее время содержит более 400 обращений субъектов РФ по поводу возникших проблем с под-

робным их описанием для органов власти федерального уровня.

Подобные форумы обратной связи должны положительно сказываться на оперативности принятия решений по возникшим проблемным вопросам. Для того, чтобы в конечном итоге процесс получения государственных и муниципальных услуг был удобнее, проще и быстрее, тем самым снизив нагрузку на заявителей, а также реализовать полноценное электронное взаимодействие необходима слаженная работа всех органов власти, организаций и МФЦ связанных с развитием межведомственного взаимодействия.

Библиографический список

1. *Постановление Правительства Российской Федерации от 8.09.2010г. №697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»* [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://правительство.рф/gov/results/12192/>.
2. *Федеральный закон от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»* (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://base.garant.ru/12177515/>.
3. *Евтишенков М.В., Климовских Н.В. Совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг в Краснодарском крае // В сборнике: Экономика и управление: актуальные вопросы теории и практики Материалы XI международной научно-практической конференции. 2018. С. 189-194.*
4. *Козлов А.С. Создание региональных систем межведомственного электронного взаимодействия // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Компьютерные технологии, управление, радиоэлектроника. 2012. №23. С. 6–15.*
5. *Кривицына М. А., Климовских Н. В. Повышение эффективности оказания государственных и муниципальных услуг населению // В сборнике: Экономика и управление: актуальные вопросы теории и практики Материалы XI международной научно-практической конференции. 2018. С. 309-312.*

PROVISION OF GOVERNMENTAL AND MUNICIPAL SERVICES BY MULTIFUNCTIONAL CENTERS IN THE INTERDEPARTMENTAL INTERACTION SYSTEM

N.V. Klimovsky, candidate economic sciences, associate professor

A.Yu. Sawa, graduate student

S.M. Najjar, bachelor

Trubilina Kuban state agrarian university

(Russia, Krasnodar)

Abstract. *The article substantiates the functioning of multifunctional centers for the provision of state and municipal services, as well as their use of electronic inter-agency cooperation technology. The main steps and conditions for the inclusion of multifunctional centers in the electronic interaction system are considered.*

Keywords: *state and municipal services, multipurpose centers, interdepartmental electronic interaction, authorities.*