

**РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ И ПРОБЛЕМЫ,
ВОЗНИКАЮЩИЕ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ**

Тютюник доцент кафедры «Коммерческое и предпринимательское
Ольга право», Донской государственной технической университет
Дмитриевна (344010, Россия, г. Ростов-на-Дону, пл. Гагарина, 1).
E-mail: tyutyunik_olga@mail.ru.

Аннотация

В настоящей статье рассматриваются вопросы организации и работы сети многофункциональных центров (МФЦ), предоставляющих населению государственные и муниципальные услуги в режиме «одного окна», проблемы и трудности, которые возникают при переходе к цифровой экономике, в т. ч. организации и функционирования МФЦ и единого портала государственных и муниципальных услуг.

Ключевые слова: многофункциональный центр, государственные услуги, муниципальные услуги, госуслуги, электронные услуги, электронная форма, Интернет, обращение граждан, заявитель, единый портал государственных и муниципальных услуг.

С развитием телекоммуникационной связи высокие технологии все больше проникают в сферу государственного управления, в частности, в сферу предоставления государственных и муниципальных услуг. Такие технологии позволяют улучшить качество, оптимизировать и сократить сроки предоставления госуслуг.

Важной задачей, поставленной Правительством РФ, является скорейшее развитие так называемой «информационной экономики», одной из важнейших составляющих которой является оптимизация предоставления государственных услуг населению. Внедрять и развивать передовые информационные технологии во взаимодействии государства с населением, обеспечивать высокое качество электронных государственных (муниципальных) услуг, создавать инфраструктуру для предоставления таких услуг призвана принятая Правительством РФ Государственная программа РФ «Информационное общество (2011-2020)», утвержденная Постановлением № 313 от 15 апреля 2014 года. Согласно Указу Президента РФ № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» от 07 мая 2012 года количество граждан, которые пользуются электронными государственными и муниципальными услугами, в 2018 году должна быть не менее 70 процентов, при этом уровень удовлетворенности запросов граждан при получении электронных услуг должен быть не менее 90%, а время ожидания предоставления услуги в МФЦ – не более 15 минут – необходимо было достигнуть уже в 2014 году.

На территории всей страны в крупных и небольших населенных пунктах развивается сеть многофункциональных центров (МФЦ), которые работают по принципу «одного окна», т. е. гражданин имеет возможность, прийдя в такое учреждение, решить большой круг проблем и получить необходимые услуги.

Правовую основу деятельности по предоставлению государственных и муниципальных услуг многофункциональными центрами составляет ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ.

Согласно этому закону многофункциональный центр (МФЦ) – это организация, отвечающая определенным требованиям, которая имеет право предоставлять государственные и муниципальные услуги, действующая в режиме «одного окна». На практике это означает сведение к минимуму (в идеале однократно) количества обращений граж-

дан и юридических лиц при оказании услуг МФЦ, т. е. если ранее гражданин для сбора необходимых документов и справок должен был обратиться в несколько учреждений для получения какой-либо услуги, то в настоящее время предусматривается система самостоятельного получения всех документов органом, предоставляющим госуслуги. Законом предусмотрена возможность так называемого межведомственного взаимодействия, т. е. получение необходимой для оказания услуги информации непосредственно у источника (государственного органа, органа местного самоуправления или иных организаций). При этом взаимодействие с этими органами и организациями происходит без участия заявителя.

Согласно настоящему закону государственная услуга (муниципальная услуга) – это осуществляемая по запросу заявителя (населения) деятельность по реализации функций органов государственной власти РФ и субъекта РФ, органов местного самоуправления, внебюджетных фондов в рамках предоставленных им полномочий, в соответствии с федеральными законами, законами субъектов РФ и нормативными актами муниципальных образований.

Перечень государственных (муниципальных) услуг, оказываемых МФЦ, перечислен в Постановлении Правительства РФ от 25 апреля 2011 г. N 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме». В данном нормативном акте указаны государственные и муниципальные услуги, предоставляемые МФЦ в различных областях, и через единый портал электронных госуслуг, в частности, в области образования (предоставление информации об образовательных услугах, программах обучения, успеваемости учеников, о порядке проведения итоговой аттестации, запись в дошкольные учреждения и т. д.), здравоохранения (такие как запись на прием к врачу, на обследование, прохождение профилактических медицинских осмотров, направление на госпитализацию, вызова врача и т. д.), интеллектуальной собственности (заявки на патенты), культуры (например, информация о библиотечных фондах, запись на экскурсии, в театры), социального обслуживания, ЖКХ (согласование перепланировок, выдача справок, финансово-лицевого счета), труда и занятости (профориентация, помощь в трудоустройстве), строительства (проведение государственной экспертизы), физкультуры и спорта (информация о спортивных мероприятиях) и многие другие. Предоставление услуг осуществляется в соответствии с административным регламентом, в соответствии с 210-ФЗ являющийся нормативным документом, содержащим стандарты и порядок предоставления госуслуг.

Для осуществления деятельности по предоставлению услуг формируется единый портал государственных и муниципальных услуг [1], а также региональные порталы, в которых фиксируются все поступающие запросы от заявителей, т. е. физических или юридических лиц, которые обращаются за предоставлением государственных и муниципальных услуг. Предоставление услуги возможно в письменном и в электронном виде, в виде обычного документа, скрепленного мокрыми печатями, а также в виде электронного документа, который согласно законодательству имеет силу подлинного документа.

В целях осуществления данного положения реализован Федеральный закон "Об электронной подписи" от 06.04.2011 N 63-ФЗ. Согласно статье 4 настоящего закона одним из принципов использования электронной подписи является недопустимость признания не имеющим юридической силы документа, подписанного электронной подписью или самой электронной подписи, и статье 6 – электронные документы являются равнозначными бумажным, подписанным собственноручной подписью, и могут применяться в любых правоотношениях в качестве юридически значимых документов.

В настоящее время система единый портал госуслуг предоставляет также возможность получения таких услуг для населения и для бизнеса, как: получение ИНН, информация о задолженности по налогам и сборам, подача налоговой декларации, получе-

ние информации из ПФР РФ, установление пенсий, регистрация юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, уведомления Роспотребнадзора, получения сертификатов и лицензий, регистрация транспортного средства, получение водительского удостоверения, разрешение на оружие, паспорта гражданина РФ и загранпаспорта. Это далеко не полный перечень услуг, которые уже можно получить с помощью информационных ресурсов. МФЦ также включает в себя возможность получения таких популярных услуг, как услуги Росреестра, МВД, Минсельхоза, ПФР РФ, ФНС, соцзащиты и т. д. Распоряжением Правительства РФ от 19 января 2018 г. № 43-р утвержден «Перечень государственных услуг...», состоящий из 44 услуг, предоставление которых возможно экстерриториально, т. е. независимо от места жительства или места пребывания (для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей), либо места нахождения (для юридических лиц) в любом МФЦ или подразделении государственного органа по выбору заявителя, в частности, выдача водительских удостоверений, паспортов гражданина Российской Федерации и загранпаспортов, установление пенсий, выдача сертификата на материнский капитал.

29 декабря 2017 года Президентом РФ подписан ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», который вступил в силу в марте 2018 года, о возможности предоставления нескольких госуслуг путем подачи одного заявления [2].

Порядок получения государственных и муниципальных услуг предполагает, что заявитель обращается через электронный сайт или через МФЦ за необходимой ему услугой и после подготовки результата может получить либо оригинал документа в выбранном МФЦ, в государственном органе или в органе местного самоуправления, либо в виде электронного документа на сайте, или письма на электронную почту. Подать заявление можно как лично в МФЦ, так и в электронном виде, причем для этого не требуется применение электронной цифровой подписи. Получить результат услуги также можно как в электронном виде (и если законом предусмотрена такая возможность), так и в виде бумажного документа – по желанию заявителя. При этом в случаях, предусмотренных законом, документ, полученный в электронном виде (например, справки, выписки) имеет силу документа с мокрой печатью.

Изучая статистику сайта МФЦ, в частности, на примере Ростовской области, можно отметить следующее. Согласно данным официального сайта МФЦ – rnd.mfc61.ru – к середине 2017 года в Ростовской области было открыто 80 офисов и 354 структурных подразделений МФЦ, что составляет 1483 окна приема [3].

Согласно данным МФЦ Ростовской области, самые востребованные среди федеральных услуг – услуги Росреестра (51 % от всех федеральных услуг – 530 тыс. услуг в 2017 году). Количество всех предоставляемых МФЦ услуг составляет более 250, больше половины из них – федеральные. В 2017 году было открыто несколько МФЦ, которые специализируются на предоставлении услуг только предпринимателям: в общей сложности предусмотрено 118 видов услуг для предпринимателей [4].

Результаты деятельности МФЦ и внедрения сайта госуслуг за последние 5 лет показывают, что:

1. согласно данным сайта «Ваш контроль», удовлетворенность граждан работой новых структур растет [5, с. 200 – 205];
2. по стандартным операциям время ожидания получения услуги снижается;
3. снижается уровень коррупции при предоставлении государственных (муниципальных) услуг в результате отсутствия прямого взаимодействия должностных лиц, принимающих решение, с населением;
4. достигается оптимизация процессов при получении государственной (муниципальной) услуги за счет межведомственного взаимодействия;
5. единообразие получения госуслуг на всей территории РФ;

6. возможность экстерриториального получения услуг, т. е. в настоящее время заявителю не нужно ехать к месту территориальной принадлежности государственного (муниципального) органа: он может получить услугу, находясь в другом городе или регионе, для чего достаточно обратиться в ближайший МФЦ, или через сайт.

Однако работа МФЦ не лишена некоторых недостатков:

1. Существует проблема укомплектованности МФЦ квалифицированными кадрами. Сотрудники отделений не всегда могут дать квалифицированную консультацию по сложным вопросам в силу унифицированности информации, которой они владеют.
2. В связи с ростом объема предоставляемых государственных и муниципальных услуг специалисту необходимо знать требования различных государственных органов и органов местного самоуправления, перечни документов, требования к ним, вследствие чего возникает большое количество ошибок и увеличивается время приема документов у заявителей.
3. Принцип экстерриториальности введен пока не полностью, т. е. если к одним государственным услугам он уже применяется, то другие ведомства пока не перешли полностью на новые условия работы.

Развитие системы предоставления госуслуг (в МФЦ и через Интернет) в целом можно отметить, как явление положительное. Несмотря на довольно быстрые темпы развития системы МФЦ и предоставления электронных услуг, существует ряд проблем, возникающих в процессе становления новой системы взаимодействия государства с населением.

Одной из проблем при использовании информационных технологий, в том числе в сфере предоставления электронных услуг заявителям, является обеспеченность интернет-технологиями небольших муниципальных образований, поселков отдаленных населенных пунктов, в связи с чем не все заявители имеют возможность обращаться электронно за предоставлением услуг. Также в небольших населенных пунктах большая часть информации находится у местных администраций, которые должны передавать эту информацию в порядке межведомственного взаимодействия в многофункциональные центры своего региона. Для этого необходимо иметь такую техническую возможность, т. е. наличие доступа к информационным технологиям.

Другим проблемным вопросом является объединение всех федеральных и региональных электронных ресурсов в единую информационную сеть. Эта проблема формирует комплекс задач, которые необходимо решить при переходе к цифровой экономике, а именно: недостаток кадров и квалификации для выполнения этой задачи, угроза безопасности конфиденциальной информации, отсутствие технической возможности различных государственных структур и ведомств выполнять межведомственные запросы с учетом разницы часовых поясов и режима работы. Органы государственной власти и местного самоуправления обладают огромными объемами информации, которые необходимо свести в одну информационную сеть, являющуюся открытой для других ведомств, и, самое главное, актуализировать эти данные.

Следующей проблемной задачей является уровень осведомленности населения о возможности получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде и в режиме «одного окна» в МФЦ. Пока не все население знает о возможности получения госуслуг через МФЦ или электронно, многие по-старинке обращаются непосредственно в государственные (муниципальные) органы, тем самым создавая очереди. При этом получить такую же госуслугу возможно в МФЦ или на едином информационном портале предоставления госуслуг, существенно сократив затраты времени. Такая ситуация, например, наблюдается в ФМС (получение общегражданских паспортов, загранпаспортов). Многие слои населения, особенно сельского, не знают о развитии системы предоставления электронных услуг. Это является также следствием невысокой технической грамотности населения, особенно старшего поколения – пенсионеров; молодежь, в ос-

новном, имеет возможность и умение использовать информационные технологии. Данную категорию населения нужно только информировать о возможностях, предоставляемых информационным порталом.

В 2012 году начал действовать сайт «Ваш контроль», где формируются данные по качеству предоставления и востребованности отдельных услуг единого портала госуслуг и МФЦ. Данные сайта указывают на положительный эффект от нововведения – предоставления госуслуг по принципу «одного окна», но для достижения плановых показателей еще предстоит проделать большую работу по внедрению и оптимизации деятельности МФЦ и портала госуслуг.

Литература

1. Единый портал государственных и муниципальных услуг – [Электронный ресурс] – Режим доступа: URL:<http://www.gosuslugi.ru/> [свободный доступ], дата обращения 23.01.2018
2. Распоряжением Правительства РФ от 19 января 2018 г. № 43-р – [Электронный ресурс]. – Режим доступа:– URL:<http://static.government.ru/media/files/q83XLFTSV54mBAyxBcF2tfz5Ab8LHSTa.pdf> [свободный доступ], дата обращения 31.01.2018
3. В донской сети МФЦ самыми востребованными федеральными услугами являются услуги Росреестра – [Электронный ресурс] – Режим доступа: URL:<http://www.donland.ru/news/V-donskojj-seti-MFC-samymi-vostrebovannymi-federalnymi-uslugami-yavlyayutsya-uslugi-Rosreestra?pageid=92218&mid=83793&ItemID=79758> [свободный доступ], дата обращения 23.01.2018
4. Статистика работы МФЦ Ростовской области – [Электронный ресурс] – Режим доступа: – URL:<http://rnd.mfc61.ru/StaticPage/statistics> [свободный доступ], дата обращения 23.01.2018
5. Авакян К. С. Государственная регистрация недвижимости: новое в правовом регулировании// Сборник научных трудов III Международной научной конференции. Ростов-на-Дону: Издательство Фонд науки и образования, 2017.

Tyutyunik Olga Dmitrievna, associate professor of the chair of "Commercial and business law", Don state technical university (1, Gagarin sq., Rostov-on-Don, 1344000, Russian Federation).

E-mail: tyutyunik_olga@mail.ru.

THE DEVELOPMENT OF MULTIFUNCTIONAL CENTERS AND THE PROBLEMS THAT ARISE WHEN PROVIDING PUBLIC SERVICES TO THE POPULATION

Abstract

This article examines the organization and operation of the network of multifunctional centers (MFC) providing state and municipal services in a mode "one window", the problems and difficulties that arise in the transition to a digital economy, including the organization and operation of IFC and unified portal of public and municipal services.

Keywords: MFC, multi-center, public services, municipal services, public services, electronic services, electronic forms, Internet, the citizens, the applicant, a single portal of public and municipal services.