

С. Г. Давыдова

кандидат географических наук, доцент
ФГОУ ВО «Российская академия народного хозяйства
и государственной службы при Президенте Российской Федерации»

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ МФЦ

Первый опыт создания «одного окна» в России был проведён в Чудовском районе Новгородской области. В 1998 году, путём заключения соглашений между комитетом по управлению муниципальным имуществом, бюро технической инвентаризации, земельным комитетом и комитетом архитектуры, был создан департамент имущественных отношений, который осуществлял регистрацию сделок с имуществом и работал по принципу «одного окна». Так как в то время не существовало оценщиков, организация создавала хост группы, которые производили замеры и съемки имущества за отдельную плату, которая распределялась между участниками соглашения. Также хост группы проводили оценку движимого имущества, в основном автомобилей при оформлении договоров купли-продажи.

Необходимо отметить, что данная практика в ряде аспектов противоречила существующему законодательству и была впоследствии упразднена. Вместе с тем, сам подход и накопленный опыт организации оказания услуг с сфере имущественных отношений сыграл позитивную роль и стал прообразом существующей в настоящее время системы МФЦ. Опыт Чудовского района, Великого Новгорода, органов государственной власти и местного самоуправления в других регионах страны подготовил формирование новой системы работы в целом в стране.

Полномасштабная работа по созданию сети многофункциональных центров стартовала в 2012 году с изданием Указа Президента РФ от 07.05.2012 № 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления"[1, с.22]. В нем был зафиксирован показатель – не менее 90% россиян должны были получить доступ к таким центрам к концу 2015 года.

Многофункциональные центры постепенно создавались в каждом муниципальном районе Новгородской области в шаговой доступности, а к 2016 году была завершена масштабная работа, касающаяся создания территориально обособленные подразделения (далее в тексте ТОСП) МФЦ в населенных пунктах численностью более тысячи человек, что позволило существенно увеличить охват населения области возможностью получения услуг по принципу «одного окна» и достичь планового показателя, установленного Указом Президента РФ №601[2].

Сеть МФЦ в Новгородской области сегодня представлена 23 центрами со 143 «окнами» приема-выдачи документов, и 63 ТОСП с 81 «окном» приема-выдачи документов. Территориальное размещение МФЦ и ТОСП утверждено соответствующей схемой.

К настоящему времени сформирована полноценная нормативная база, обеспечивающая организацию работы по предоставлению государственных и муниципальных услуг на современной основе.

В результате обобщения опыта работы нескольких муниципальных центров в Новгородской области в 2012 году путем объединения нескольких муниципальных автономных и муниципальных бюджетных учреждений было образовано государственное областной автономное учреждение «Многофункциональный центр оказания государственных и муниципальных услуг». Это позволило создать единую централизованную систему управления в данной области.

От имени Новгородской области права собственника имущества ГОАУ «МФЦ» осуществляет министерство инвестиционной политики Новгородской области, учредитель. От имени Новгородской области права собственника имущества ГОАУ «МФЦ» в части несения субсидиарной ответственности осуществляет учредитель.

За период существования учреждения перечень структурных подразделений и штат сотрудников расширялся и изменялся в целях оптимизации и рационального распределения функций.

На сегодняшний день структура ГОАУ «МФЦ» выглядит следующим образом:

1. Аппарат учреждения;
2. Управление мониторинга и повышения качества государственных и муниципальных услуг:
 - Отдел поддержки малого и среднего предпринимательства;
 - Центр телефонного обслуживания;
3. Отдел по работе с мигрантами;
4. Управление комплексных услуг;
5. Управления и отделы МФЦ, расположенные на территории областного центра и муниципальных районов:
 - 4 управления МФЦ;
 - 18 отделов МФЦ.

Автоматизация приема-выдачи документов по государственным и муниципальным услугам во всех структурных подразделениях ГОАУ «МФЦ» реализована посредством Автоматизированной информационной системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (АИС МФЦ), за исключением государственных услуг Росреестра.

Переход на АИС МФЦ был обусловлен необходимостью автоматизации процессов при предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе, более широким спектром возможностей. Главные преимущества АИС МФЦ – электронное взаимодействие с органами власти по обмену информацией, отправка межведомственных запросов и возможность получать на них ответы. АИС МФЦ интегрирована с государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах (ГИС ГМП), реализована возможность печати документов, связанных с оплатой государственных и муниципальных услуг и получения информации о фактах оплаты.

Прием и выдача документов по государственным услугам Росреестра, в соответствии с соглашением о взаимодействии, во всех офисах МФЦ на территории области осуществляется посредством программного комплекса ПК ПВД.

В будущем ожидается, что регистрация обращений по государственным услугам Росреестра будет осуществляться в АИС МФЦ после перехода на каналы связи СМЭВ 3.0. Помимо основных программных комплексов, специалистами, осуществляющими прием и выдачу документов, используется и дополнительное программное обеспечение:

Spu_orb – программа подготовки документов персонифицированного учета (по первичной выдаче, обмену и выдаче дубликатов СНИЛС);

Pens-Invest - программа для приема заявлений застрахованных лиц о формировании и инвестировании средств пенсионных накоплений;

SMART-ROUTE - система межведомственного взаимодействия;

В учреждении предпринимаются активные меры по популяризации электронных услуг. Ежегодно утверждается соответствующий План мероприятий, которым предусмотрено регулярное опубликование материалов в СМИ, информирование заявителей,

обращающихся в МФЦ о возможности и преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также проведение публичных мероприятий с участием представителей органов власти. С 2015 года МФЦ выполняют роль центров обслуживания по регистрации, подтверждению и восстановлению учетных записей в единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА). В офисах заявителям предоставляются точки доступа к Единому portalу государственных услуг и Региональному portalу электронных услуг Новгородской области.

Разработана и успешно внедрена комплексная услуга по сопровождению и консультированию гражданина при непосредственной подаче заявления в электронном виде с разъяснением дальнейших действий по получению информации о стадии его рассмотрения. Этот период можно считать первым этапом проекта по созданию «Цифрового МФЦ», решение о внедрении которого было принято в целях формирования сервисного подхода к популяризации электронных услуг на базе офисов МФЦ.

Вторым этапом внедрения проекта «Цифровой МФЦ» в учреждении можно считать создание «пилотной» территории электронных услуг на базе одного из офисов Управления МФЦ по Великому Новгороду (по адресу ул. Большая Московская, д.24), представляющей собой специально выделенные рабочие места с соответствующей навигацией, позволяющие гражданину при комплексном сопровождении специалиста МФЦ подать заявление на получение государственной или муниципальной услуги в электронном виде через Портал госуслуг.

В целях создания систематического информационного сопровождения деятельности в учреждении ежегодно разрабатывается план информационного освещения деятельности, в рамках которого регулярно публикуются материалы в социальных сетях и на официальном сайте. Данная новостная стратегия также направляется в структурные подразделения для примера по ведению информационной политики на местном уровне. У ГОАУ «МФЦ» создан официальный сайт mfc53.novreg.ru.

О повышении уровня востребованности МФЦ среди населения Новгородской области свидетельствует положительная динамика количества обращений,

В период с 1 по 26 апреля 2021 года в МФЦ проведено консультаций – 1637, количество документов принятых – 5283; количество документов к выдаче – 2612. А за период до 26 апреля 2021 года принято документов 37816, а выдано 29101 документов [3].

Тремя наиболее востребованными услугами являются:

- Государственная услуга по кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним - 9346;
- Консультация оказания услуги в электронной форме – 2096;
- Восстановление доступа к учётной записи в ЕСИА – 1582.

Для оценки эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг используется система на базе Многофункциональных центров, которая включает следующие пункты: анкетирование населения (см. Приложение 1), выполнение контрольной закупки, популярность МФЦ, мнение граждан об эффективной деятельности МФЦ, выездные проверки Уполномоченным МФЦ по вопросам эффективности работы центров.

Одним из наиболее результативных механизмов эффективной работы МФЦ является балльнорейтинговая оценка, которая включает качественные и количественные показатели. Они охватывают все преобладающие аспекты деятельности МФЦ и группируются по четырем основным признакам:

- инфраструктура МФЦ;

- качество организации предоставления государственных и муниципальных услуг и удобство работы МФЦ;

- инновационность подходов в организации работы МФЦ;

- информационное освещение деятельности МФЦ.

В настоящее время население РФ имеет возможность свободно по 5-балльной шкале оценить качество предоставленных услуг МФЦ по следующим критериям:

- время предоставления услуг,

- срок ожидания в очереди при получении услуг,

- корректность и информированность работника МФЦ,

- благоустроенность условий в помещении МФЦ,

- открытость информации о порядке предоставления услуг.

Доступ к системе обеспечивается по трем основным сегментам информационного согласования, доступного приобретателям государственных и муниципальных услуг в МФЦ:

- система установлена на каждом из информационных киосков, эксплуатационных в Многофункциональных центрах;

- создано приложение для мобильных устройств под управлением операционной системы iOS и Android;

- доступ к системе предоставлен на информационно-аналитическом портале областной сети МФЦ.

Отзывы граждан об особенностях оказания государственных услуг обобщаются и анализируются при помощи интегрированной информационной системы единой сети МФЦ. По итогам результатов, полученных в ходе мониторинга, выявляются проблемные точки, разрабатывается комплекс мер, направленных на их устранение, на достижение и поддержание на необходимом уровне ключевых показателей.

ЛИТЕРАТУРА

1. Мошкин С.В., Васильев А.М. Участие органов местного самоуправления в создании многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг / С.В. Мошкин // Государственная власть и местное самоуправление. -2013. -N 5. -С. 22.
2. О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг: [постановление Правительства Рос. Федерации от 3 октября 2009 г. № 796] // КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. – Режим доступа к источнику: <http://www.consultant.ru>, свободный (дата обращения 19.05.2018).
3. Портал ГОАУ МФЦ Новгородской области // [Электронный ресурс] - Режим доступа: URL: <https://mfc53.novreg.ru> (дата обращения 26.04.2021 год).

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОЛОЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**ТРАНСФОРМАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ
И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ В УСЛОВИЯХ РАЗВИТИЯ
ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЩЕСТВА**

Электронный сборник статей
Международного круглого стола
(Новополоцк, 16 апреля 2021 г.)

Текстовое электронное издание

Новополоцк
Полоцкий государственный университет
2021

1 – дополнительный титульный экран – сведения об издании

УДК 342.5
ББК 67.400

Рекомендован к изданию методической комиссией юридического факультета
Полоцкого государственного университета (протокол № 6 от 02.06.2021 г.)

Редакционная коллегия:

И. В. Шахновская
П. В. Соловьев

**ТРАНСФОРМАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ
В УСЛОВИЯХ РАЗВИТИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЩЕСТВА** [Электронный ресурс] : элек-
трон. сб. ст. Междунар. круглого стола, Новополоцк, 16 апреля 2021 г. / Полоц. гос. ун-т ;
редкол.: И. В. Шахновская, П. В. Соловьев. – Новополоцк : Полоц. гос. ун-т, 2021. –
1 электрон. опт. диск (CD-R).
ISBN 978-985-531-782-2.

В сборник включены научные статьи профессорско-преподавательского состава юридических факультетов Республики Беларусь, Польши, Российской Федерации и Узбекистана по результатам проведенного международного круглого стола на базе юридического факультета Полоцкого государственного университета (16 апреля 2021 г., Новополоцк).

Издание адресуется научным сотрудникам, преподавателям средних специальных и высших учебных заведений, аспирантам, магистрантам, и иным специалистам в области конституционного права. Ответственность за содержание статей несут авторы.

*Сборник включен в Государственный регистр информационного ресурса.
Регистрационное свидетельство № 3102126804 от 03.11.2021.*

№ госрегистрации 3102126804
ISBN 978-985-531-782-2

© Полоцкий государственный университет, 2021

2 – дополнительный титульный экран – производственно-технические сведения

Для создания текстового электронного издания «Трансформация государственного управления и местного самоуправления в условиях развития информационного общества» под редакцией И. В. Шахновской, П. В. Соловьева использованы текстовый процессор Microsoft Word и программа Adobe Acrobat XI Pro для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF.

**ТРАНСФОРМАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ
И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ В УСЛОВИЯХ РАЗВИТИЯ
ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЩЕСТВА**

Электронный сборник статей
Международного круглого стола
(Новополоцк, 16 апреля 2021 г.)

Техническое редактирование и верстка: *А. А. Прадидова.*
Компьютерный дизайн *М. С. Мухоморовой.*

Подписано к использованию 25.11.2021.
Объем издания: 1,96 Мб. Тираж 3 диска. Заказ 791.

Издатель и полиграфическое исполнение:
учреждение образования «Полоцкий государственный университет».

Свидетельство о государственной регистрации
издателя, изготовителя, распространителя печатных изданий
№ 1/305 от 22.04.2014.

ЛП № 02330/278 от 08.05.2014.

211440, ул. Блохина, 29,
г. Новополоцк,
Тел. 8 (0214) 59-95-41, 59-95-44
<http://www.psu.by>