

Шабалина Н.А.

Алтайский государственный университет.
Научный руководитель – В. Г. Лякишева, доц.

**РОЛЬ КРАЕВОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
«МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ» (МФЦ) В
СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ЖИТЕЛЯМ Г. БАРНАУЛА**

Административная реформа должна привести к оптимизации административно-управленческих процессов, снижению издержек взаимодействия населения с органами государственной власти и местного самоуправления. Повышение эффективности и результативности государственного и муниципального управления, реализуемое через инструменты административной реформы, создает условия для успешного функционирования всех ветвей власти страны. Одним из приоритетных направлений административной реформы выдвинута задача повышения качества государственных услуг. Преобразования, проводимые в системе исполнительной власти, должны привести к тому, что каждый гражданин будет не только знать, но и иметь возможность реально требовать тот уровень и то качество услуг, которые ему обязаны предоставить конкретные уровни власти.

В Алтайском крае принят ряд организационно-распорядительных документов, обеспечивающих реализацию административной реформы в регионе. Губернатором Алтайского края 09 апреля 2008г. было утверждено Положение «О Программе проведения административной реформы в Алтайском крае в 2008-2010 годах»[1]. 30 декабря 2008г. утверждено постановление Администрации края №588 «Об утверждении Административного регламента работы с обращениями граждан в Администрации Алтайского края». Данный регламент разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности органов исполнительной власти, улучшения работы с населением при реализации федерального и регионального законодательства о работе с обращениями граждан [3]. Постановлением Администрации края от 30 ноября 2009г. №502 была утверждена Программа "Развитие муниципальной службы в Алтайском крае" на 2009–2013 годы. В рамках данного направления большое значение приобретает взаимодействие органов государственной власти Алтайского края с органами местного самоуправления. В первую очередь, речь идёт об оказании методической помощи органам местного самоуправления в процессе подготовки ими местных правовых актов по вопросам муниципальной службы [2]. В связи с принятием Федерального закона от 27 июля 2010г. «Об организации и предоставлении государственных и муниципальных услуг» №210-ФЗ Губернатором Алтайского края была поставлена задача обеспечить его выполнение. 21 декабря 2010 г. было подписано постановление «О создании краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края»

(МФЦ). 19 августа 2011 центр уже начал свою работу. Здесь государственные и муниципальные услуги предоставляются в режиме «одного окна», что позволяет заявителям однократно обратиться в центр и представить только те документы, которые необходимы для дальнейшей работы. Информация, имеющаяся в государственных органах и организациях, будет направлена по запросу МФЦ. Тем самым для заявителя создаются наиболее комфортные условия: упрощается процедура, сокращаются сроки получения госуслуги. МФЦ оказывает услуги на бесплатной основе. При этом только государственная пошлина и иные платежи, необходимые для получения услуги, взимаются в соответствии с законодательством РФ [6]. Создание первого в крае многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг стало значимым событием прошедшего года. За время работы в центр поступило около 100 тысяч обращений. Стремительно развивается сеть МФЦ. С января начал работу филиал центра в Благовещенском районе, в июне МФЦ заработал в Бийске, а сейчас решается вопрос об открытии филиалов в Рубцовске, Камне-на-Оби и Славгороде. В ближайшие годы планируется накрыть сетью филиалов и удаленных рабочих мест МФЦ всю территорию Алтайского края. Сейчас МФЦ Алтайского края сотрудничает с 32 органами государственной и муниципальной власти и предоставляет 135 различных федеральных, краевых и муниципальных услуг. Наиболее востребованы из них услуги Главалтайсоцзащиты, Росреестра, налоговой службы, главного управления имущественных отношений и управления охотхозяйства. Важной частью работы центра является бесплатная юридическая помощь. Она включает в себя консультирование клиентов, оформление различных документов и участие в судебных заседаниях. В настоящее время продолжается процесс оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде. На специальном портале представлены более 30 видов услуг по направлениям: гражданство, семья, социальное обеспечение, земельно-имущественные отношения, налоги и сборы и другие [5]. Предоставление услуг в электронном виде намного облегчает и упрощает населению процесс доступа к данным услугам. Осуществляется разработка электронной универсальной карты (УЭК). Карта должна стать единым ключом, идентифицирующим гражданина для доступа к элементам инфраструктуры электронного правительства. Карту можно будет использовать как документ, удостоверяющий личность, как медицинский полис, свидетельство пенсионного страхования, а также как обычную банковскую карту – для зачисления на нее зарплаты, пенсии, пособий и других выплат, для расчета за товары и услуги. Кроме того, УЭК даст доступ к получению широкого спектра услуг в электронном виде. Пользоваться картой можно будет в любой точке России – при наличии специальных терминалов и обслуживающих устройств. Выдача УЭК будет производиться с 1 января 2013г. Организацией, уполномоченной осуществлять функции по выпуску, выдаче и обслуживанию УЭК, будет являться МФЦ Алтайского края.

Перспективным направлением в исследовательской деятельности является мониторинг спроса на государственные и муниципальные услуги. Так,

в феврале 2012г. в МФЦ Алтайского края был открыт дополнительный офис для налогоплательщиков Индустриального и Ленинского районов г. Барнаула. Здесь ведется просветительская работа с различными категориями граждан: для пенсионеров открыты курсы обучения компьютерной грамоте (за время работы прошли обучение 44 группы пенсионеров – 370 человек в возрасте от 55 до 82 лет), для молодежи проводятся ознакомительные экскурсии. Студенты специальности «Государственное и муниципальное управление» имеют возможность прохождения практики на рабочих местах, изучают работу с обращениями граждан, вопросы организационного, документационного и технического обеспечения данной деятельности.

Основным инструментом для исследования качества и доступности государственных услуг, признанным в мировой практике, является проведение социологических опросов. В октябре текущего года автором была составлена анкета и проведен опрос 56 жителей различных районов города Барнаула по деятельности МФЦ. В результате апробации данного метода выборки были получены следующие данные: большинство опрошенных(91%) знают о существовании МФЦ и, в большинстве своем, положительно отзываются о результатах деятельности центра; более половины довольны работой центра и ничего бы не хотели менять (67%). Однако, лично обращаться приходилось лишь 29% опрошенных граждан, это, прежде всего, связано с недостаточностью информации и рекламы о МФЦ, а также с отсутствием филиалов и удалённых рабочих мест.

В дальнейшем в сфере деятельности центра планируется увеличение новых информационных технологий и расширение сети МФЦ в Алтайском крае. Так, 1 октября 2012 года в МФЦ состоялась презентация инфомата – нового информационного терминала, установленного компанией «Ростелеком». С помощью него можно выходить на Единый портал государственных услуг и получать различные услуги в электронном виде. Например, жители Алтайского края уже сейчас могут через инфомат проверить информацию о пенсионных накоплениях, подать заявление на заграничный паспорт, оформить субсидии на оплату жилищно-коммунальных услуг и даже просмотреть вакансии, если ищут работу. А если что-то не получается, можно вызвать по видеосвязи консультанта, и он подскажет, как найти нужную информацию. В настоящее время в Алтайском крае работают три инфомата: два в офисах компании «Ростелеком» и один в МФЦ. Сеть инфоматов будет расширяться – уже сегодня в электронном виде предоставляется 132 федеральных и 18 региональных и местных услуг, а с введением в 2013 году универсальной электронной карты информационный терминал станет еще более востребованным.

Административная реформа продолжает свою реализацию. Так, в феврале т.г. был подписан Указ Президента РФ "О рабочей группе по подготовке предложений по формированию в Российской Федерации системы "Открытое правительство». По замыслу, Открытое правительство должно стать площадкой для оперативного взаимодействия министров с представителями партий, государственных и муниципальных органов власти и всевозможных

институтов гражданского общества. Как отметил Президент РФ В.В. Путин: «Во всех развитых странах всё шире применяется концепция «Открытое правительство», которая основана на вовлечении граждан в текущую работу институтов власти. И нам тоже нужно идти по этому пути – поощрять активную гражданскую работу, учитывая предложения, советы, рекомендации так называемых независимых народных экспертов»[4]. Это, по нашему мнению, способствует совершенствованию взаимодействия власти и населения, а также повышению эффективности предоставляемых государственных и муниципальных услуг.

Библиографический список

1. Постановление Администрации Алтайского края от 09 апреля 2008г. №142 «О Программе проведения административной реформы в Алтайском крае в 2008-2010гг.»// «Алтайская правда», №112-113, 19 апреля 2009г.

2. Постановление Администрации Алтайского края от 30 ноября 2009г. №502 «Об утверждении программы развитие муниципальной службы в Алтайском крае на 2009-2013 годы»// «Алтайская правда», №395, 15 декабря 2009г.

3. Постановление Администрации Алтайского края от 30 декабря 2008г. №588 «Об утверждении Административного регламента работы с обращениями граждан в Администрации Алтайского края»// «Алтайская правда», №5-6, 15 января 2009г.

4. Официальный сайт партии Единая Россия// <http://er.ru/core/news/theme/38.html?page=2>

5. Организация электронных государственных и муниципальных услуг// портал государственных и муниципальных услуг; - <http://www.gosuslugi.ru/>

6. Постановление Администрации Алтайского края от 21 декабря 2010 № 566 "О создании краевого автономного учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края"//СПС Консультант плюс;- <http://www.regionz.ru/>