

КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ МФЦ Г. БОР Буркова К. В.

*Буркова Ксения Витальевна – магистрант,
кафедра государственного и муниципального управления,
Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им Н.И. Лобачевского,
г. Нижний Новгород*

Аннотация: *главной целью предоставления электронных услуг является повышение качества предоставления услуг гражданам, организациям и представителям бизнеса. В статье рассказывается механизм реализации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде на примере МФЦ г. Бор Нижегородской области.*

Ключевые слова: *государственные и муниципальные услуги, реестр муниципальных услуг, многофункциональный центр предоставления муниципальных и государственных услуг.*

В настоящее время уровень развития общества в мире растет с каждым днем. Высокий уровень требует изменений во взаимоотношения государства и общества, в том числе и исполнение государством своих функций и оказания услуг населению. Такой интерес предоставления услуг объясняется тем, что Россия перешла на новый этап развития общества. Население получает необходимую информацию и услуги от разных уровней органов власти. Именно на этом этапе информация, является главным ресурсом.

Таким образом, государству необходимо создать все условия для выполнения своих функций, а так же для своевременного и качественного предоставления своих услуг. Такой способ, предоставления электронных услуг позволяет населению получить высококачественные услуги государственных органов.

На сегодняшний день разработана не одна программа развития информационного общества в России. Исследования в области электронного правительства, методы оценки качества государственных услуг, показаны в работах российских авторов: Данилина, Алексеева, Осташкова, и др. Проблема исследования и разработка методов позволяющих провести оценку эффективности и качество предоставления государственных услуг в электронном виде, разработана недостаточно. Анализ исследования показал что, в большинстве случаев используются социологические опросы, анкетный мониторинг организаций, оказывающих услуги. Для оценки качества предоставления услуг, были определены следующие параметры:

- параметры закрепленные регламентом (время получения услуги, время исполнения, условия);
- анкетирование (доступность, качество оказание услуги, удобство и др.).

Рассмотрим предоставления электронных услуг на примере многофункционального центра городского округа г. Бор Нижегородской области.

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг городского округа город Бор существует уже более 10 лет.

Учреждение создано для организации предоставления государственных и муниципальных услуг, по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Нижнего Новгорода, органами местного самоуправления городского округа города Бор

Основными правовыми документами, регулируемыми актами предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, являются Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Главной целью оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде является повышение качества взаимодействия государства и общества, качественное предоставление государственных и муниципальных услуг.

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг реализуется принцип «единого окна». Таким образом, принцип «одного окна» предусматривает уменьшение количества различных документов и справок, участия заявителей в процессах сбора и предоставления их в разные инстанции.

Согласно закону предоставление муниципальных услуг электронной форме, с использованием информационных технологий, сайт государственных и муниципальных услуг, многофункциональным центром, осуществляется предоставление электронных услуг между государственными, местными органами самоуправления и получателя услуги.

Предоставление муниципальных услуг в электронном виде проходит несколько этапов. На первом этапе составляется реестр услуг. Реестр муниципальных услуг разрабатывается и утверждается местной

администрацией. В себя он включает сведения, обо всех муниципальных услугах, которые предоставляются органами местного самоуправления в муниципальные образования, а так же услуги которые включены в перечень ФЗ в части 3 статьи¹.

Для каждой услуги разрабатывается административный регламент², предоставления муниципальной услуги. Также местной администрацией разрабатывается и утверждается регламент предоставления муниципальных услуг³.

Уполномоченным органом местного самоуправления проводится независимая экспертиза административных регламентов. (Предметом независимой экспертизы проекта административного регламента является оценка возможного положительного эффекта, а также возможных негативных последствий реализации положений проекта административного регламента для граждан и организаций.)

На последнем этапе информация заносится в реестр и на сайт портал государственных услуг⁴.

В нижегородской области предоставление муниципальных услуг осуществляется в соответствии с Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.12.2013 № 2516-р.

С 2013 года начал свою работу многофункциональный центр в городском округе город Бор. На сегодняшний день через МФЦ было оказано 142 825 услуг. За 2013г.-10754 услуг, за 2014- 50980 услуг, за 2015 -81091 услуг.

Всего оказывается 103 вида услуг. Из них муниципальных -36, государственных 49, и региональных - 18⁵.

Наибольшим спросом у населения пользуются услуги федеральной кадастровой палаты, миграционной службы и росреестра. Оказание государственных услуг гораздо выше чем, к примеру, муниципальных.

В МФЦ оказываются услуги:

- замена и выдача паспортов гражданам РФ;
- регистрация по месту жительства или по месту пребывания;
- снятие с регистрационного учета;
- услуги пенсионного фонда и др.

На сайте Борского многофункционального центра вывешен весь список предоставляемых услуг.⁶

Услуги МФЦ предоставляются не только в центре, но и в удаленных территориальных отделах. На сегодняшний день 6 рабочих мест. С. Линда, с. Кантаурово, с. Останкино, п. Память Парижской Коммуны, с. Ямново, п. Октябрьский.

Сегодня услуги МФЦ очень востребованы населением.

На базе МФЦ оказывается 36 муниципальных услуги. Предоставление муниципальных услуг для населения оказываются бесплатно. МФЦ взимают оплату только за те платежи, которые регламентированы законом (пошлины, сборы и т.д.)

Предоставление муниципальных услуг на базе многофункциональных центров, существенно упростило задачу получение услуг, так же это позволило сократить срок предоставления услуг. Качество предоставления услуг тоже дало скачок вверх, теперь среднее время обслуживания составляет около 10 минут. Нет путаницы в очередях, теперь работает электронная очередь.

Сейчас идет строительство отдельного большого здания для учреждения. Строительство нового здания МФЦ на Бору позволит ввести дополнительные рабочие места, а их порядка 90 мест. Будут работать 24 окна.

Многофункциональный центры быстро растущий и активно развивающийся новый формат предоставления услуг. Каждый день по России за услугами обращаются около 400 тысяч человек, за прошлый год было оказано более 60 млн. услуг. И сегодня есть задача по расширению количества услуг. По прогнозам МФЦ станут понятными и удобными для людей пунктами приема документов практически на все социальные государственные услуги.

¹ Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ

"Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"

² Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги.

³ Постановление Правительства РФ от 11.11.2005 N 679 (ред. от 02.10.2009) "О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг).

⁴ Портал государственных и муниципальных услуг - государственная информационная система, обеспечивающая 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.

⁵ [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.mfcbor.ru/ (дата обращения: 03.0.72017).

⁶ [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.mfcbor.ru/ (дата обращения: 03.0.72017).

В конечном итоге, более эффективной эту процедуру приема документов сделала бы единая информационная система. Так что у МФЦ есть широкие перспективы для развития.

Многофункциональные центры, во многом решают задачу по развитию электронных услуг, поскольку именно здесь пользователи могут оформить полный доступ к portalу государственных услуг.

Список литературы

1. Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации, 2017 г.
2. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: Федеральный закон от 06 октября 2003г. № 131-ФЗ.
3. *Генкин Б.М.* Экономика и социология труда: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям. М.: Норма, 2008. 373 с.
4. Газета «Нижегородская правда» от 20.03.2017.
5. Постановление от 30 апреля 2014г. Об утверждении государственной программы "Социальная поддержка граждан Нижегородской области».
6. Региональное информационное агентство Правительства Нижегородской области «Время Н», 2003 - 2016.
7. Официальный сайт Правительства Нижегородской области. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://government-nnov.ru/> (дата обращения: 03.0.72017).
8. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://government-nnov.ru/?id=60384/> (дата обращения: 03.0.72017).
9. Сайт г.Бор Нижегородской области. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.tvoynov.ru/news.html/> (дата обращения: 03.0.72017).