

**ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ КАК НОВОЙ ФОРМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСУДАРСТВА И
ГРАЖДАНИНА**

Ващук Г.В. Email: Vashchuk17102@scientifictext.ru

*Ващук Галина Владимировна – магистрант,
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования Национальный
исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского — Институт открытого
образования, г. Нижний Новгород*

Аннотация: в настоящее время в Российской Федерации формируется и развивается новая система предоставления государственных и муниципальных услуг, вводятся новые способы оказания данных услуг, в том числе применяя новые технологии. Особенностью этого процесса является установление новых отношений между государственными органами власти и гражданами. Были введены понятия качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг при предоставлении их гражданам. Оказание государственных и муниципальных услуг не только удовлетворяет потребности граждан, но может быть оценено ими по уровню качества и доступности для улучшения и совершенствования данной системы.

Ключевые слова: государственные и муниципальные услуги, многофункциональный центр, мониторинг качества и доступности.

**FORMATION OF THE SYSTEM OF PROVIDING STATE AND MUNICIPAL
SERVICES AS A NEW FORM OF INTERACTION BETWEEN THE STATE AND
THE CITIZEN
Vashchuk G.V.**

*Vashchuk Galina Vladimirovna – Undergraduate,
FEDERAL STATE AUTONOMOUS EDUCATIONAL INSTITUTION OF HIGHER EDUCATION NATIONAL RESEARCH
NIZHNY NOVGOROD STATE UNIVERSITY OF N.I. LOBACHEVSKY
INSTITUTE OF OPEN EDUCATION, NIZHNY NOVGOROD*

Abstract: currently, in Russian Federation a new system of providing state and municipal services is formed and develops, introduced some new ways of providing these services, including applying of new technologies. A special feature of this process is the establishment of new relations between state authorities and citizens. The notions of quality and accessibility of the provision of state and municipal services were introduced when providing them to citizens. Provision of state and municipal services not only meets the needs of citizens, but can be assessed by them in terms of quality and accessibility for development and improving this system.

Keywords: state and municipal services, multifunctional center, monitoring of quality and accessibility.

УДК: 351

В последнее десятилетие в Российской Федерации уделяется особое внимание повышению эффективности деятельности органов власти. В приоритете стоит вопрос необходимости повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг. Указом Президента РФ [1] было предписано к 2018 году достичь уровня удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг не менее 90 %.

Ранее, Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 года была принята концепция административной реформы, реализуемой в 2006-2010 годах, одной из основных целей которой стало повышение качества и доступности государственных услуг, в связи с чем в 2007 году создавались первые, специально оборудованные, пункты приема и выдачи документов - многофункциональные центры предоставления услуг (далее - МФЦ). МФЦ - уполномоченная высшей исполнительной властью организация, которая обеспечивает предоставление государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления в режиме «единого окна» как физическим, так и юридическим лицам.

На сегодняшний день МФЦ - один из наиболее эффективных способов предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам Российской Федерации. По данным от 01.01.2016 г. на территории РФ функционируют 2684 центра, а показатель охвата населения составил 94% [2].

Основные функции МФЦ связаны с приемом запросов заявителей, представлением интересов как заявителей, так и государственных органов и органов местного самоуправления при оказании

государственных и муниципальных услуг, информированием и консультированием заявителей, выдачей документов [3].

Ценностями, определенными для МФЦ стали: внимание к потребностям граждан, дружелюбный сервис, территориальное расположение в центре населенных пунктов, доступность. Постепенно происходит увеличение количества государственных и муниципальных услуг, которые возможно получить, обратившись в «единое окно». Организация услуг в рамках основных жизненных ситуаций является одним из направлений повышения качества предоставляемых услуг.

Таким образом, во взаимоотношениях между государством и гражданином в центре внимания становится гражданин и его потребности. Кроме того, государство пытается проявить гибкость, используя новые способы предоставления государственных и муниципальных услуг. В результате появления многофункциональных центров процесс получения услуг стал проще и доступнее.

Получая услуги, граждане непосредственно взаимодействуют с органами власти. При этом большое внимание уделяется обратной связи с гражданами, их оценка работоспособности государственного аппарата по качеству и доступности получаемых услуг. В соответствии с постановлением Правительства РФ [4] граждане могут оценить качество предоставления государственных услуг. Согласно указанному документу оценка качества предоставления государственных услуг осуществляется по следующим критериям:

- время предоставления государственных услуг;
- время ожидания в очереди;
- вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с гражданином;
- комфортность условий в помещении, в котором предоставлены государственные услуги;
- доступность информации о порядке предоставления государственных услуг.

Мнения граждан могут быть получены путем использования устройств подвижной радиотелефонной связи (смс-сообщения или телефонные звонки), терминалов, расположенных в МФЦ, а так же через сеть «Интернет». Отзывы граждан обобщаются и анализируются системой мониторинга государственных услуг. К примеру, интернет-проект «Ваш контроль» позволяет гражданам оставлять отзывы о работе органов власти и качестве предоставляемых ими услуг, указывая на достоинства и недостатки. Обобщение данных отзывов отражает действительную работу органов власти в конкретном месте и по конкретной услуге. По оценкам граждан могут быть приняты соответствующие меры по устранению недостатков – вплоть до принятия решения о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей (в соответствии с постановлением Правительства РФ от 12 декабря 2012 г. № 1284).

В настоящее время, к системе мониторинга качества госуслуг подключены Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр), Федеральная Налоговая Служба, Министерство Внутренних Дел Российской Федерации, Фонд Социального Страхования Российской Федерации, Пенсионный Фонд Российской Федерации, Федеральная служба судебных приставов России, Федеральное агентство по управлению государственным имуществом, Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, а также все объекты сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

Кроме того, Минэкономразвития России ежегодно проводит мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг, который позволяет выявить степень удовлетворенности граждан, проблемы в некоторых сферах, а так же наиболее массовые и востребованные услуги у населения.

Проводя мониторинг, для отражения реальной ситуации в сфере оказания государственных и муниципальных услуг в качестве респондентов выступают совершеннолетние граждане Российской Федерации, обратившиеся в органы государственной власти или местного самоуправления за получением услуг за последние 2 календарных года и получившие услугу на момент опроса.

Таким образом, мониторинг отражает не только объективную информацию о степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, но и позволяет определить уровень доверия граждан к нововведениям и преобразованиям, проводимым по обслуживанию населения органами власти.

Вместе с тем, в настоящее время на территории Нижегородской области действует коллегиальный совещательный орган при Губернаторе Нижегородской области, Председателе Правительства для повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг - Комиссия по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Нижегородской области (далее - Комиссия), утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 10 июня 2011 № 1021-р [5]. Комиссия осуществляет контроль за ходом мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых государственными и муниципальными организациями, а так же по принципу «одного окна». Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг, а также услуг, предоставляемых государственными и

муниципальными организациями и оценка открытости и доступности информации о предоставляемых органами исполнительной власти Нижегородской области, органами местного самоуправления и подведомственными им организациями услуга являются одними из главных задач Комиссии.

Рассмотрение вопроса повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг является приоритетным в настоящее время. Введение обратной связи для изучения потребностей и уровня удовлетворенности деятельностью органов власти свидетельствует о стремлении системы предоставления государственных и муниципальных услуг стать более гибкой и комфортной для граждан. Создание МФЦ по всей стране привело к упрощению процесса получения государственных и муниципальных услуг за счет уменьшения времени ожидания в очереди, созданию электронных очередей, удобному расположению центров и даже гибкому графику работы. Работа МФЦ гарантирует защиту прав и интересов физических и юридических лиц. Кроме того, каждый имеет возможность оценить качество и доступность оказанных ему услуг, оставив свой отзыв любым удобным для него способом и внося свой вклад в формирование новой формы взаимодействия государства и гражданина.

Список литературы / References

1. Указ Президента Российской Федерации 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.garant.ru/hotlaw/federal/396363/#review/> (дата обращения: 3.05.2017).
2. Официальный сайт Министерства экономического развития РФ. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://economy.gov.ru/minrec/activity/sections/admReform/mfc/> (дата обращения: 3.05.2017).
3. ФЗ от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/ (дата обращения: 3.05.2017).
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102161532/> (дата обращения: 3.05.2017).
5. Распоряжение Правительства РФ от 10.06.2011 N 1021-р (ред. от 28.08.2012) [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_115467/ (дата обращения: 3.05.2017).
6. *Ермина О.Ю.* Качество и доступность государственных услуг в социальной сфере как показатель эффективности деятельности органов исполнительной власти // Журнал российского права № 1 (205), 2014. Ст. 67-77.
7. *Лиджи-Горяева С.Э., Сангаева Л.Н.* О факторах повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг населению// Вестник Института комплексных исследований аридных территорий № 1 (30), Т. 1, 2015 г. Ст. 58-65.
8. *Малько В.А.* Многофункциональные центры как технология повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг // Научное сообщество студентов XXI столетия. ОБЩЕСТВЕННЫЕ НАУКИ: сб. ст. по мат. XIX междунар. студ. науч.-практ. конф. № 4 (19). [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://sibac.info/archive/social/4\(19\).pdf/](http://sibac.info/archive/social/4(19).pdf/) (дата обращения: 3.05.2017).