

**УДК 351.91**

**Предоставление государственных услуг на базе многофункциональных центров**

Шпаргало С.Л.

АУ Многофункциональный центр Югры

**Providing public services on the basis of multifunctional centers**

Shpargalo S.L.

Multifunctional center of Ugra

Одним из основных индикаторов деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления является степень удовлетворенности населения порядком предоставления государственных и муниципальных услуг. В рамках получения государственных и муниципальных услуг граждане и юридические лица наиболее часто сталкиваются с чиновником и по его работе судят о деятельности власти в целом. Отсутствие доступной и понятной для простого гражданина информации об условиях предоставления услуг, длительности сроков принятия решения, а также несоблюдение требований комфортности оказания услуг, проявление коррупции – это лишь часть тех проблем, с которыми приходится сталкиваться населению при взаимодействии с органами власти. Особые трудности возникают при получении так называемых сложных услуг, в предоставлении которых участвуют несколько органов государственной власти разных уровней. Бремя сбора необходимой информации, различных справок и выписок ложится на гражданина, так как, к сожалению, до настоящего времени говорить о налаженном информационном обмене органов государственной власти не приходится. Межведомственное взаимодействие носит, как правило, ограниченный, локальный характер.

Высокий уровень развития общества требует качественных изменений во взаимоотношениях внутри него, повышения эффективности исполнения государством своих функций и оказания услуг населению. Административная реформа, проводимая в России в течение достаточно длительного периода времени, направлена, главным образом, на повышение эффективности и качества исполнения государством своих функций и предоставления услуг обществу.

Несмотря на достигнутый за последние годы прогресс в качестве предоставления государственных и муниципальных услуг, значительная часть проблем сохраняется. По некоторым услугам заявители вынуждены взаимодействовать с предоставляющими услуги органами несколько раз и проводить время в очередях. По-прежнему преобладает бумажный формат взаимодействия при получении услуг, сохраняется ориентация на обработку

документов на бумажных носителях внутри ведомств даже при внедрении электронных интерфейсов взаимодействия с заявителями. При этом в условиях массового внедрения информационных технологий, повышения скорости процессов, протекающих в экономике, качество и удобство предоставления услуг является одним из ключевых факторов экономического роста.

В рамках нашего исследования было проведено интервьюирование посетителей многофункциональных центров города Сургута. У респондентов интересовались, с какими проблемами они встречаются, когда обращаются в органы власти. Граждане отмечали такие проблемы:

- волокита и необходимость многократно обращаться по одному и тому же вопросу – 21%;
- невнимательность, безразличие сотрудников, нежелание помочь – 18%;
- долгое ожидание результата услуги – 17%;
- отсутствие сотрудников на месте в рабочее время, их некомпетентность, грубость и бестактность (отдельные вопросы) – 13%;
- неудобное, непригодное для ожидания помещение – 11%;
- неудобный режим работы отделения – 9%;
- необходимость лично представлять документы – 8%;
- отсутствие типовых форм документов – 3%

Таким образом, в ходе исследования было выяснено, что при реализации проектов по созданию и развитию МФЦ высшие исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации столкнулись с рядом проблем. Принятие решений по устранению выявленных недостатков будут способствовать устранению данных проблем, повышению качества предоставления услуг через многофункциональные центры, в том числе сокращению сроков оказания услуг, уменьшению финансовых издержек граждан и организаций, снижению коррупционных рисков.

#### **Список литературы:**

Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ [Электронный ресурс]. Дата обновления: 19.09.2021. Доступ из Справочной правовой системы «Гарант» – 2021.

Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления: указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 601 [Электронный ресурс]. Дата обновления: 07.05.2012. Доступ из Справочной правовой системы «Гарант» – 2021.

Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг: постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 г. № 1376 [Электронный

ресурс]. Дата обновления: 05.07.2021. Доступ из Справочной правовой системы «Гарант» – 2021.