

ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕЖИМЕ «ЕДИНОГО ОКНА»

Кочеткова Светлана Андреевна,

канд. эконом. наук, доцент кафедры государственного и муниципального управления

Асташкина Ирина Витальевна,

студентка V курса экономического факультета,

Мордовский государственный университет имени Н.П. Огарева, г. Саранск

В статье раскрыто содержание понятия «муниципальные услуги», рассмотрен процесс формирования многофункционального центра (МФЦ) и определены основы его создания и функционирования, проведён мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

Ключевые слова: многофункциональный центр, муниципальная услуга, мониторинг, «единое окно»

Предоставление муниципальных услуг является важнейшей составной частью муниципального управления, поэтому вопрос о муниципальных услугах является ключевым для понимания всех социально-экономических процессов, происходящих на местном уровне.

Муниципальная деятельность реализуется через систему муниципальных услуг, предоставление которых обеспечивает те или иные составляющие качества жизни.

К основным целям муниципальной деятельности относятся улучшение условий жизни граждан, создание благоприятной среды жизнедеятельности населения муниципального образования. Важную роль в их достижении играет деятельность органов местного самоуправления по удовлетворению основных жизненных потребностей граждан, что предполагает развитие местной инфраструктуры, организацию обслуживания населения.

Термин «муниципальная услуга» законодательно определён в Федеральном законе № 210-ФЗ. Федеральный закон даёт следующее определение муниципальной услуги: это деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по вопросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований [2].

Органы местного самоуправления обязаны обеспечить удовлетворение основных жизненных потребностей населения в сферах, отнесённых к ведению муниципального образования. Они организуют, содержат, развивают соответ-

ствующие муниципальные организации и службы для удовлетворения потребностей населения в жизненно-важных услугах. В общем смысле, услуга – это совершённое одним лицом (физическим или юридическим) в интересах другого лица действие или деятельность. Под муниципальными услугами понимаются услуги, которые должны предоставляться в месте проживания человека или вблизи от него и за обеспечение которых органы местного самоуправления несут определенную ответственность.

Использование термина «муниципальные услуги» не означает, что их должны оказывать сами органы местного самоуправления. Но они отвечают за то, чтобы люди имели возможность получать их на территории муниципального образования. Перечень основных муниципальных услуг, оказание которых обязана обеспечить местная власть, перечислен в законодательстве о местном самоуправлении в качестве его предметов ведения или вопросов местного значения. Их потребителями являются как жители, так и предприятия и организации, обслуживающие нужды населения.

Специфические свойства муниципальных услуг:

- необходимость бесперебойного (для многих – круглосуточного) оказания услуг;

- необходимость рассредоточения оказания услуг по территории поселения с целью максимального приближения к месту проживания человека (для крупных городов это весьма сложная задача);

- увеличение числа потребителей услуг не влечет за собой уменьшения их полезности для каждого, а удовлетворение потребности в одной услуге не снижает потребности в другой (свойство «отсутствия соперничества»);

- практическая невозможность ограничения доступа неограниченного круга потребителей к некоторым муниципальным услугам;

- местный монополизм исполнителей некоторых муниципальных услуг (водоснабжение, электроснабжение и т.п.). Такие услуги должны быть предметом особой заботы органов местного самоуправления.

Перечень, объемы и качество муниципальных услуг, предоставляемых населению на территории конкретного муниципального образования, могут изменяться в широких пределах, в зависимости от природно-климатических условий, социально-демографического состава населения, финансовых возможностей и др. С учетом этих факторов органы местного самоуправления, в соответствии с требованиями Федерального закона «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» 2003 года (ст. 53), должны самостоятельно устанавливать муниципальные минимальные социальные стандарты, определяющие объемы, качество и периодичность предоставления отдельных муниципальных услуг, а также нормативы расходов местных бюджетов на эти цели. Муниципальные социальные стандарты не следует путать с технологическими, экологическими, санитарными и другими стандартами и нормативами, которые устанавливаются федеральными правовыми актами и должны учитываться органами местного самоуправления при определении нормативов бюджетных расходов.

Основными критериями муниципальной услуги являются:

- нормативное правовое основание, отражающее законность расходования средств соответствующего бюджета на предоставление услуги;
- финансирование (в том числе частичное) за счет средств соответствующего бюджета;
- наличие целевой группы получателей услуги;
- нематериальность продукта, полученного в результате оказания услуги (услуга потребляется в процессе ее производства);
- влияние услуги на изменение состояния целевой группы (социально-экономический результат или эффект).

Таким образом, можно сказать, что муниципальные услуги – это необходимая составляющая нашей жизни. От их наличия и качества зависит не только качество жизни в муниципальном образовании, но также и стиль жизни, уровень жизни, можно даже говорить о том, что и продолжительность жизни, а также немаловажный аспект, такой как отношение населения к органам власти.

В нашей стране проводится административная реформа, направленная на оптимизацию исполнения функций органами исполнительной власти. В целях повышения удобства при очном взаимодействии заявителей с государственными органами ведется работа по созданию многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, которые обеспечивают предоставление комплекса взаимосвязанных между собой государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления по принципу «единого окна».

Многофункциональный центр (МФЦ) – это организация учрежденная органом власти субъекта либо органом местного самоуправления для оказания населению и юридическим лицам комплекса государственных (в том числе и федеральных органов власти) и муниципальных услуг в режиме «одного окна», в максимально комфортных условиях. По вопросу функционирования многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг принято постановление Правительства Российской Федерации от 3 октября 2009 г. № 796. До принятия проекта федерального закона «Об общих принципах организации предоставления государственных и муниципальных услуг» организационно-правовая форма, а также функции МФЦ установлены статьей 30 федерального закона от 15 декабря 2008 г. № 281-ФЗ. Основной идеей МФЦ является реализация принципа «одного окна», когда гражданин освобождается от необходимости получать справки, ходить по инстанциям или платить посредникам. От получателя требуется только подать заявление и получить результат в установленный срок, а всю остальную работу должны проводить сотрудники МФЦ и соответствующие государственные и муниципальные органы власти [1].

В настоящее время федеральная инициатива по созданию МФЦ уже реализована в 37 субъектах Российской Федерации.

Многофункциональный центр в городском округе Саранск создан постановлением Главы Администрации городского округа Саранск от 18.02.2009г. № 309, в форме муниципального учреждения. Постановлением Главы Админист-

рации городского округа Саранск от 11 января 2011г. №1 муниципальное учреждение «Многофункциональный центр» переименовано в казенное учреждение городского округа Саранск «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (КУ «МФЦ»).

Основной целью деятельности Учреждения является организация доступа физических и юридических лиц (организаций) к получению государственных и муниципальных услуг путем территориального, информационного и (или) иного способа объединения территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти Республики Мордовия, Администрации городского округа Саранск, а также развития межведомственного взаимодействия, в том числе за счет обеспечения информационного обмена.

На базе МФЦ предоставляются государственные и муниципальные услуги следующих органов федеральной государственной власти, Администрации городского округа Саранск и муниципальных учреждений и предприятий:

1) Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Республике Мордовия;

2) ФБУ «Кадастровая палата по Республике Мордовия»;

3) Территориального управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по РМ; также предоставляются услуги:

– в сфере градостроительства и архитектуры;

– в сфере имущественных отношений;

– в сфере земельных отношений;

– в сфере жилищных отношений;

– по архивным вопросам;

– по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц;

4) КУ «Городское агентство по приватизации жилищного фонда и обмену жилой площади;

Со всеми территориальными структурами федеральных органов исполнительной власти Администрацией городского округа Саранск заключены соглашения о взаимодействии.

На базе МФЦ предоставляются также дополнительные услуги:

– услуги филиала ФГУП «Ростехинвентаризация - Федеральное БТИ» по Республике Мордовия;

– услуги МП «Кадастр»;

– услуги нотариата;

– оплата пошлин и сборов;

– прием оплаты коммунальных, телефонных и иных услуг.

Основными задачами деятельности КУ «МФЦ» являются:

– реализация принципа «единого окна» – создание единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов физическим и юридическим лицам при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, предоставление физическим и юридическим лицам возможности получения одновременно нескольких взаимосвязанных государственных и муници-

пальных услуг;

- организация консультационной деятельности и полное, всестороннее информирование физических и юридических лиц по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;

- оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, упорядочение административных процедур, административных действий и принятия решений;

- сокращение количества документов, представляемых заявителями для получения государственных и муниципальных услуг;

- оптимизация государственных и муниципальных услуг, в реализации которых участвуют несколько органов власти, подведомственных им организаций на основе соглашений между этими органами и организациями;

- организация информационного обмена данными между территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Республики Мордовия, Администрацией городского округа Саранск, подведомственными им организациями, участвующими в предоставлении массовых общественно значимых государственных и муниципальных услуг, организация информационного обмена с федеральным порталом государственных услуг, региональным сегментом портала государственных услуг.

На базе МФЦ в настоящее время предоставляется 46 муниципальных услуг и 14 государственных услуг. Административные регламенты предоставления муниципальных услуг на базе МФЦ утверждены по 24 муниципальным услугам.

По всем видам услуг в 2010 году на базе МФЦ гражданам и юридическим лицам городского округа Саранск было предоставлено всего 46 416 услуг (таблица 1).

Данные таблицы 1 показывают, что количество государственных и муниципальных услуг с каждым годом возрастает.

В 2010 году в КУ «МФЦ» организована работа терминала «Электронная очередь», позволяющая эффективно управлять потоками очереди, вести учет посетителей КУ «МФЦ», обратившихся за получением услуг, контролировать время, затраченное на обслуживание заявителей, определять время нахождения заявителей в очереди, определять нагрузку в работе каждого специалиста и более рационально управлять этими процессами. [3]

В КУ «МФЦ» в секторе информирования также установлен программно-аппаратный комплекс (инфомат) информирования граждан о предоставляемых на базе МФЦ услугах. В настоящее время инфомат подключен к официальному сайту Администрации городского округа Саранск и позволяет посетителям ознакомиться с порядком предоставления муниципальных услуг, оказываемых на базе МФЦ; необходимым перечнем документов для получения услуги; сроками предоставления услуг; образцами заявлений. Кроме этого каждый посетитель может ознакомиться с новостями и основными событиями в работе Администрации городского округа Саранск, с принятыми нормативно-правовыми актами городского Совета депутатов и Администрации городского округа Са-

ранск. В дальнейшем инфомат будет подключен к республиканскому portalу государственных и муниципальных услуг (с начала работы портала в режиме он-лайн).

Т а б л и ц а 1

Количество государственных и муниципальных услуг, предоставленных на базе МФЦ в 2009-2010 гг.

| Услуги, предоставляемые на базе МФЦ | 2009г. | 2010г. |
|--|---------------|---------------|
| Муниципальные услуги | | |
| Услуги, предоставляемые Администрацией г.о. Саранск по вопросам градостроительной деятельности, имущественных, земельных отношений | 10 745 | |
| Услуги, предоставляемые Администрацией г.о. Саранск по жилищным вопросам и вопросам выдачи архивных документов | 7 249 | 9 844 |
| Услуги, предоставляемые МУ «Городское агентство по приватизации жилищного фонда и обмену жилой площади» | 197 | 271 |
| Услуги, предоставляемые МП «Кадастр» | 337 | 270 |
| Услуги по выдаче результатов предоставления муниципальных услуг | 1 854 | 2 519 |
| Государственные услуги | | |
| Услуги, предоставляемые Управлением Роспотребнадзора по Республике Мордовия | 87 | 140 |
| Услуги, предоставляемые Управлением Росреестра по Республике Мордовия | 18 000 | 14 723 |
| Услуги, предоставляемые ФГУП «Ростехинвентаризация» - Федеральное БТИ» по Республике Мордовия | 425 | 277 |
| Услуги, предоставляемые ФГУ «Земельная кадастровая палата» по Республике Мордовия | 6 591 | 7 141 |
| ИТОГО | 45 485 | 46 416 |

Используя опыт работы МФЦ других регионов РФ (г. Пензы, г. Чебоксары), а также учитывая пожелания граждан, высказанные при проведении социологических опросов в КУ «МФЦ», в Учреждении была перестроена работа специалистов по принципу «одного окна». Это позволило равномерно распределить заявителей при приеме документов на получение муниципальной услуги, а значит и сократить время нахождения заявителей в очереди. Кроме этого введение данного режима работы освобождает заявителей от ожидания в связи с техническими перерывами специалистов.

Дальнейшее развитие в работе КУ «МФЦ» получила практика проведения социологических опросов посетителей МФЦ. В 2010 году было проведено 3 социологических опроса. Проведение опросов позволяет выявить недостатки в организации работы Учреждения и принять своевременно меры по их устра-

нению. По результатам проведенных опросов оценивается и работа специалистов КУ «МФЦ».

Анализ результатов проведенных опросов выявил:

1) удовлетворительное отношение заявителей к удобному транспортному расположению здания КУ «МФЦ» и режиму его работы (95% опрошенных);

2) 97% опрошенных граждан полностью удовлетворены уровнем обслуживания и профессиональными качествами работников МФЦ, а также уровнем комфортности помещения;

3) 91 % опрошенных граждан остались довольны информационным материалом, размещенным в здании Учреждения и на информационной странице МФЦ на сайте Администрации городского округа Саранск;

4) столько же заявителей, из числа опрошенных, высказали положительное мнение о внешнем виде сотрудников КУ «МФЦ» (белый верх, темный низ, галстук, бейдж);

5) 84 % опрошенных отнеслись положительно к вопросу приема граждан с использованием «электронной очереди».

Для повышения качества государственных (муниципальных) услуг проводился мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

Результаты мониторинга показали, что МФЦ обладает достаточно высокой территориальной доступностью (93,8% опрошенных в 2009 г., 92,9% – в 2010 г.).

Заявителей в основном устраивает режим работы МФЦ (92,3% опрошенных в 2009г., 95,3% – в 2010г.).

Уровень комфорта в помещении МФЦ полностью удовлетворяет основную часть посетителей (95,6% опрошенных в 2009г., 99,2% – в 2010 г.).

Согласно статистическим данным и результатам социологического опроса заявителей, среднее количество документов, которые необходимо собрать для получения одной государственной или муниципальной услуги, составляет 5-6 штук (83,9% опрошенных в 2009г., 83,1% – в 2010 г.).

Согласно опросу, в среднем для получения одной услуги необходимо посетить 3-4 окна (86,4% опрошенных в 2009 г., 81,8% – в 2010г.).

По данным опроса, в ходе сбора документов и получения услуги заявителям, как правило, приходится тратить денежные средства (65,2% опрошенных в 2009г., 62,3% – в 2010г.). Основные расходы связаны с оплатой обязательных пошлин, сборов за документы и справки.

По данным статистики, заявителю для получения одной услуги в среднем необходимо посетить МФЦ около 2 раз, по мнению самих заявителей, - в большинстве случаев до 3 раз (73,8% опрошенных в 2009г., 71,1% – в 2010г.).

Большинство заявителей полностью удовлетворены профессиональными качествами специалистов МФЦ, их компетентностью (85,4% опрошенных в 2009 г., 93,1% – в 2010 г.).

Большую работу КУ «МФЦ» проводит по подготовке нормативно- правовых актов Администрации городского округа Саранск не только по вопросам,

касающимся непосредственно деятельности Учреждения, но и определяющие основные направления развития административной реформы.

Так, в 2010 году КУ «МФЦ» были подготовлены следующие нормативно-правовые акты:

1) перечень муниципальных (государственных) услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) Администрацией городского округа Саранск и муниципальными учреждениями (утвержден распоряжением от 16.08.2010г. №106-р);

2) план разработки и внедрения административных регламентов исполнения муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг (утвержден распоряжением от 16.08.2010г. №106-р);

3) реестр муниципальных услуг (функций) (утвержден распоряжением от 08.09.2010г. №119-р);

4) сводный перечень первоочередных муниципальных (государственных) услуг, предоставляемых Администрацией городского округа Саранск и муниципальными учреждениями в электронном виде (утвержден распоряжением от 11.03.2010г. №27-р);

5) порядок разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг Администрацией городского округа Саранск (утвержден постановлением от 23.07.2010 г. №1859);

6) план мероприятий по реализации Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (утвержден распоряжением от 06.12.2010г. №164-р);

7) о внесении изменений в Сводный перечень первоочередных муниципальных (государственных) услуг, предоставляемых в электронном виде (утвержден распоряжением от 24.11.2010г. №155-р).

Подготовлен и направлен на согласование проект постановления:

– Об утверждении Положения «Об организации информационного взаимодействия граждан и организаций с Администрацией городского округа Саранск, а также муниципальными учреждениями с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет».

КУ «МФЦ» также принимало участие в подготовке заключений на проекты административных регламентов предоставления муниципальных услуг на базе МФЦ, а также в разработке административного регламента по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц и внесении в него последующих изменений.

В настоящее время КУ «МФЦ» осуществляет контроль и проверку сведений о муниципальных услугах, предоставляемых на базе МФЦ, размещаемых в республиканском реестре государственных и муниципальных услуг, а также приступило к освоению первого этапа реализации Автоматизированной информационной системы многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

Для поднятия качества муниципальных услуг необходимо, прежде всего, учитывать не только финансовую сторону, но и также мнение населения, кото-

рое порой отодвигается на второй план. Для изучения мнения нужно проводить мониторинги не только на уровне статистических исследований соответствующих органов, но и на уровне самих учреждений.

По итогам работы следует сказать и том, что наметилось улучшение в оказании качества услуг. Это можно заметить не только по многочисленным исследованиям. На мой взгляд, в городе Саранск и в Республике Мордовия в целом идёт медленное, но, тем не менее, повышение качества услуг. Ведь с муниципальными услугами нам приходится сталкиваться каждый день.

Необходимую составляющую качества муниципальных услуг составляет финансовая сфера. Без должного финансирования, а в городе Саранске это одна из болезненных тем, невозможно полноценное оказание муниципальных услуг.

По предложениям заявителей в МФЦ планируется:

– в помещении предусмотреть наличие гардероба, буфета, расширения количества окон для приема и выдачи документов;

– в направлении реализации приема и выдачи документов для предоставления муниципальных услуг в электронном виде в настоящее время реализованы 2 этапа перевода в электронную форму 18 муниципальных услуг, оказываемых на базе МФЦ. В 1 квартале 2011 года реализован перевод в электронную форму 28 муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. О многофункциональных центрах, 2010 г. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.opora-credit.ru. – Загл. с экрана
2. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федер. закон № 210-ФЗ от 27.07.2010 г.: принят Гос. Думой Федер. Собр. Рос. Федер. 7 июля 2010 г. / Собр. законодательства РФ. - 2010. - №31, ст. 4179
3. Официальный сайт Администрации городского округа Саранск [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.adm-saransk.ru. – Загл. с экрана

DEVELOPMENT OF MUNICIPAL SERVICES SYSTEM IN «COMMON WINDOW» CONDITIONS

Astashkina Irina Vitalievna,

5-th year student of economic faculty

Ogarev Mordovia State University, Saransk

Kochetkova Svetlana Andreevna,

PhD, Associate Professor, e-mail: kochetkovaca@mail.ru

Ogarev Mordovia State University, Saransk

The paper discloses the concept of "municipal services", process of formation of the multifunctional center is considered and bases of its creation and functioning are defined, monitoring of quality of granting of the state and municipal services on the basis of MFC is carried out.

Keywords: multifunctional centre, municipal service, monitoring, common window