

**Секция «Юриспруденция»**

**Опыт работы многофункциональных центров предоставления  
государственных услуг.**

***Шулакова Анастасия Александровна***

*Аспирант*

*Оренбургский государственный университет, Юридический факультет, Оренбург,  
Россия*

*E-mail: shylakovich@rambler.ru*

Государственные и муниципальные служащие обременены обязанностями по выдаче гражданам разнообразных справок, документов, совершением регистрационных, разрешительных и иных действий. Как правило, такая работа не связана с необходимостью принятия управленческих решений и носит технический характер. Кроме того, оказание услуг властными органами вызывает отвлечение значительного количества времени государственных служащих и ресурсов государства, способствует росту административных ограничений предпринимательству. В результате эффективность государственного и муниципального управления снижается.

С другой стороны, граждане и организации сталкиваются с массой проблем при получении различных разрешений, лицензий и т.п. Так, часто предварительно требуется обойти, собирая много подписей и представляя различные дополнительные документы, не одну организацию. Кроме того, зачастую дело осложняется тем, что некоторые документы имеют ограниченный срок действия, и граждан не всегда удаётся решить вопрос в эти сроки. [1]

Для решения указанных проблем, в рамках Концепции административной реформы в РФ в 2006-2010 годах, в целях повышения качества предоставления государственных услуг были созданы многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, работающие по принципу «одного окна».

Работа по модели «одного окна» имеет следующие преимущества: расширяет доступ граждан к требуемой им информации и государственной помощи; сокращает сроков, требуемые для предоставления услуги; создаёт предпосылки для сокращения административных издержек, связанных с работой органов социальной защиты населения; значительно упрощает работу и нагрузку государственных служащих; повышает комфортность получения гражданами и юридическими лицами общественно значимых государственных и муниципальных услуг; противодействие коррупции, ликвидацию рынка посреднических услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг; повышение информированности граждан и юридических лиц о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг.

Мировой практикой выработана организационная форма специализированных организаций предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Это центры обслуживания населения (ЦОН) в Германии, интегрированные центры обслуживания граждан (ICSC) в Бразилии, австрийские государственные учреждения системы «Centrelink» и др. Мировой опыт и опыт РФ показывают, что организация специализированных структур типа МФЦ является наиболее удобной формой обслуживания населения при предоставлении услуг государственными и муниципальными органами власти и учреждениями.

По результатам 2010 года наблюдается позитивная практика в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг. В рамках направления, касающегося организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг к концу 2010 года начали функционировать 166 многофункциональных центров в 48 субъектах Российской Федерации (в каждом многофункциональном центре предоставляется от 100 до 200 наиболее востребованных государственных и муниципальных услуг).

Исходя из результатов мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг, проведенного в 2010 году, для получения одной государственной (муниципальной) услуги гражданину Российской Федерации необходимо обратиться в орган государственной (муниципальной) власти Российской Федерации 2 раза. Целевым показателем реализации мероприятий настоящей Концепции является снижение среднего числа таких обращений к 2014 году до 1. [2]

По данным Фонда общественного мнения осведомлённость населения о возможности получать государственные услуги в Интернете в 2011 году высока, неопределённость в отношении их использования снижается, но число реальных пользователей не увеличивается. [3] (В основу материала легли данные опроса «ФОМнибус» от 4–5 июня 2011 г. 100 населенных пунктов, 43 субъекта РФ, 1500 респондентов).

Больше всего осведомлённых об услугах электронного правительства – среди молодёжи 18-20 лет (52%) и жителей крупных городов (55%). Каждый десятый заявил, что пользуется Интернет-услугами государственных учреждений и служб. Перевод в абсолютные значения даёт внушительную цифру в 11-12 миллионов пользователей государственных услуг в Сети.

Заключительным штрихом к не очень позитивной картине развития электронного правительства в России является тот факт, что среди заявивших о пользовании электронными услугами не все понимают, что в точности это значит. Результаты исследования показывают, что часть россиян путают пользование государственными сервисами через Интернет с другими сервисами, близкими к электронной торговле, - например оплату товаров и услуг в Интернете. Так, отвечая на открытый вопрос о том, какими именно государственными услугами в Интернете им приходилось пользоваться, по 20% упомянули онлайн-оплату ЖКХ и телефонной связи, покупку билетов.

Таким образом, реально к государственным услугам в Интернете прибегают лишь около 6% населения. Наиболее популярными услугами является вызов врача или запись на приём в поликлинику.

### **Литература**

1. Кузнецов В.И. Административные регламенты. Юридические вопросы: научно-практическое пособие. – М.: Юриспруденция, 2010, С. 41
2. [www.fom.ru](http://www.fom.ru) – Официальный сайт Фонда общественного мнения.
3. <http://www.ar.gov.ru/> - Административная реформа в России