



УДК 323.2

Роль многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в системе регионального «электронного правительства»

А. М. Казанок

*Северо-Кавказская государственная гуманитарно-технологическая академия,
г. Черкесск*

Аннотация. Эффективность региональных многофункциональных центров (МФЦ) в предоставлении населению и бизнесу государственных и муниципальных услуг определяется степенью востребованности оказываемых ими услуг в электронном виде. МФЦ – основной элемент системы регионального «электронного правительства», позволяющий использовать интернет как средство электронного взаимодействия населения, бизнеса, государственной и муниципальной власти в регионе. Добиваться успеха в предоставлении услуг в интерактивном режиме, привлекать как можно большее число заявителей МФЦ помогают нормативно-правовое обеспечение деятельности центров, дополнительное открытие многофункциональных центров в муниципальных районах республики, доступное имиджевое оформление сайтов, корректная и ответственная работа специалистов. Повышению результативности работы многофункциональных центров способствует возможность заявителей оставлять свой отзыв о качестве оказания электронных государственных услуг по принципу «одного окна» как в региональных центрах, так и на портале государственных услуг.

Ключевые слова: региональные многофункциональные центры, государственные и муниципальные услуги, органы государственной власти, органы местного самоуправления, региональное «электронное правительство».

Информация играет важную роль в жизни человека, общества. На ее основе функционируют институты государственной власти, принимаются решения. Она является основой деятельности всей системы государственного управления. В. И. Радченко и К. А. Кузина считают, что «основой российского пути интеграции в глобальное информационное общество должно стать расширение и углубление информатизации всех сфер жизни, ориентация общественного сознания на особенности жизни в информационном обществе, формирование рынка информационных продуктов и универсальных информационных услуг, обучение разных категорий населения умению получать и эффективно использовать информацию» [7, с. 256].

В условиях проведения административной реформы, направленной на создание оптимальной системы государственного управления и повышение результативности, расширение взаимодействия гражданского общества и бизнеса с органами государственной и муниципальной власти, развитие инфор-

мационного общества, повышение качества и оперативности предоставления государственных услуг по принципу «одного окна». Информационным технологиям принадлежит особая роль. Информационные технологии представляют собой процесс, использующий совокупность средств и методов сбора, обработки и передачи первичной информации для получения ее в новом качестве о состоянии объекта, процесса или информационного продукта, с целью анализа информации человеком и принятия решения по выполнению определенного действия. Информационные технологии являются наиболее важной составляющей процесса использования информационных ресурсов общества и отражают современное представление о процессах преобразования информации в информационном обществе. Умелое сочетание управленческой и компьютерной информационных технологий закладывает основу успешной работы информационной системы.

В. С. Комаровский пишет: «Поскольку Россия, уже хотя бы отчасти, вписалась в мировые экономические и политические процессы, реформируя свою административную систему, она не может не учитывать общемировых тенденций, характерных для развитых стран Европы и Америки, отнеся к первоочередным проблемам: отсутствие системы надежных контактов с гражданами и их организациями; недоверие граждан к государственной службе и институту государства; организационную, коллективную безответственность; бюрократический централизм, ритуальное следование букве инструкций» [3, с. 25].

Реформирование управления – это не только и не столько изменение структуры и штатов, сколько пересмотр полномочий органов исполнительной власти, совершенствование механизмов реализации этих полномочий и функций. Внедрение информационных технологий в государственное управление является важным условием инновационного, конкурентоспособного развития государства, отвечающего вызовам современного мира, которое определено в Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 г. Значимость стоящей перед государством задачи повышения собственной эффективности на основе информационных технологий определяется четким регламентом порядка предоставления услуг и проведением мероприятий, упрощающих административные процедуры, снижающих транзакционные и временные издержки, затрачиваемые потребителями на получение государственных услуг, внедрением возможности оценки качества предоставления услуг, обеспечением доступа потребителей к государственным услугам в режиме онлайн в интернете. Б. П. Марков считает, что «Интернет обеспечивает неслыханный прежде доступ к информации и расширяет возможности коммуникации..., возникает идея виртуального общества, способного преодолеть иерархизм реальной власти. Электронная коммуникация осуществляет полное равенство ее участников и участниц» [6, с. 43]. Как отмечает О. И. Лосенков, «развитие компьютерных сетей изменило характер политических коммуникаций, позволив связывать между собой субъектов политической деятельности вне времени и пространства и с невиданными скоростями» [4, с. 17].

Началом становления «электронного правительства» в России можно считать принятие Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», регулирующего «отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг соответственно федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также местными администрациями и иными органами местного самоуправления, осуществляющими исполнительно-распорядительные полномочия» [11]. Развитие «электронного правительства» представляет сложный процесс, в который вовлечены все уровни государственного и муниципального управления. Л. В. Сморгунув замечает, что «электронное правительство отражает современное состояние информационного общества, позволяющего делать административно-государственную деятельность и структуры более открытыми, прозрачными и эффективными» [10, с. 74]. Предоставление государственных и муниципальных электронных услуг требует серьезных изменений во внутренней работе государства и совершенствования его информационной инфраструктуры.

Исследователи определяют электронное правительство «как возможность использования государственных услуг с помощью нетрадиционных средств, а также наличие доступа к правительственной информации и совершению правительственных сделок в любом месте, в любое время и с условием равноправного доступа... построение принципиально новых отношений между гражданами и правительством» [5, с. 32]. П. Ш. Гейдаров считает, что ««электронное правительство» не является каким-то особым органом власти, дополнением или аналогом традиционного правительства; оно лишь определяет новый способ взаимодействия чиновников с гражданами в целях повышения эффективности предоставляемых службами государственных услуг. Создание электронного правительства предполагает построение системы общественного управления, реализующей задачи, связанные с подготовкой документов и процессами их обработки с применением интернета, факса, электронной почты, мобильной связи» [2, с. 71]. Введенная в 2010 г. единая система межведомственного электронного взаимодействия позволяет федеральным, региональным и муниципальным органам власти, контроля и надзора передавать и обмениваться электронными данными, необходимыми для оказания услуг, по принципу «одного окна». Федеральные органы исполнительной власти обеспечили подключение информационных систем, используемых при предоставлении государственных услуг и исполнении государственных функций, к единой системе межведомственного электронного взаимодействия. Органы государственной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления обеспечили создание и функционирование региональных систем межведомственного электронного взаимодействия, определили региональных операторов и заключили с ними соглашения.

С 2012 г. в РФ организована деятельность многофункциональных центров предоставления госуслуг по принципу «одного окна», что позволяет освобождать потребителей услуг от получения информационно-справочных до-

кументов и платы посредникам за содействие в оказании услуги, сокращать время вынужденного общения граждан, предпринимателей с чиновниками, получать услуги, начиная с подачи заявления до выдачи результатов решения исполнительного органа, в одном месте. Важной составляющей этой технологии является минимизация количества документов, которые заявитель должен предоставлять в орган власти для принятия решения. В субъектах Российской Федерации принцип «одного окна» реализуется в системе межведомственного электронного взаимодействия, в многофункциональных центрах и на портале государственных услуг.

Е. Е. Рябцева пишет, что «повышение доступности государственных услуг позволит рассчитывать на достижение определенного социального эффекта... С учетом сокращения реальных доходов населения спрос на государственные услуги смещается в сторону социально-ориентированных услуг... Повышение качества оказания этой категории услуг позволит ослабить социальную напряженность в обществе и, с другой стороны, сокращение издержек бизнеса на преодоление административных барьеров позволяет рассчитывать на увеличение рабочих мест, что также особенно важно в нынешней непростой социально-экономической ситуации» [9, с. 58].

В субъектах Российской Федерации в разное время также были приняты нормативные правовые акты, направленные на развитие информационного общества и регулирование вопросов информационной открытости органов государственной власти разного уровня. В целях обеспечения межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении электронных государственных и муниципальных услуг и исполнения электронных государственных и муниципальных функций в Карачаево-Черкесской Республике в 2011 г. была создана система межведомственного электронного взаимодействия (региональная система взаимодействия), в последующем – региональная государственная информационная система, участниками которой являются органы государственной власти Карачаево-Черкесской Республики, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Предоставление государственных услуг в электронном виде и приоритеты в повышении качества их получения мы и рассмотрим на примере Карачаево-Черкесской Республики. В 2012 г. в КЧР было создано Республиканское государственное бюджетное учреждение «Центр информационных технологий Карачаево-Черкесской Республики», в дальнейшем он был переименован в «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» – УМФЦ-ЦИТ КЧР. К основным функциям Центра относятся: «прием запросов заявителей о предоставлении госуслуг; представление интересов граждан и предпринимателей при взаимодействии с государственными и муниципальными органами, а также с организациями, оказывающими услуги; представление интересов государственных органов, органов местного самоуправления при взаимодействии с гражданами и предпринимателями; информирование заявителей о порядке предоставления госуслуг в МФЦ и о ходе выполнения запросов об их предоставлении; взаимо-

действие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления госуслуг; выдача заявителям документов по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг; прием, обработка информации из информационных систем, а также выдача заявителям документов» [8].

Для достижения своих целей учреждение осуществляет основную деятельность, направленную на участие в реализации государственной политики в области развития информационно-коммуникационной сферы и доступа к информационным ресурсам на территории Карачаево-Черкесии, организует создание многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальных районах Республики, заключает соглашения о взаимодействии с федеральными, региональными и муниципальными органами исполнительной власти.

В настоящее время в Республике функционирует 13 МФЦ. В 2013 г. в УМФЦ-ЦИТ КЧР реализованы 50 электронных государственных услуг; в 2014 г. количество услуг возросло до 30 тыс.; в 2015 г. электронные услуги оказаны 115 тыс. заявителям. Полученные результаты показывают, что переход к оказанию электронных госуслуг в условиях реализации программы «электронного правительства» по принципу «одного окна» способствует повышенному интересу общества к работе многофункциональных центров в Республике. Увеличению релевантности интернет-сайтов многофункциональных центров в поисковых системах будет способствовать их более частое обновление, создание полноценной карты сайта, обеспечение быстрой и простой возможности попасть в индексацию сайта, наличие комментариев в тематических блогах. Все это позволяет, во-первых, извещать население посредством информационных ресурсов о номенклатуре и порядке оказания государственных услуг; во-вторых, предоставляет доступ в электронной форме к различным формулярам документов, которые требуются гражданам и бизнес-структурам для взаимодействия с органами государственной власти; в-третьих, осуществляет двустороннее взаимодействие (заполнение и предоставление в режиме реального времени официальной формы, необходимой для начала процедуры получения услуги); в-четвертых, реализует все этапы процедуры получения услуги с использованием интернета, включая взаимодействие в процессе получения услуги, оплату услуги и т. д.

Эффективность деятельности МФЦ достигается благодаря снижению сроков получения госуслуг и межведомственных проволочек, получению значительного антикоррупционного результата за счет отсутствия непосредственных взаимоотношений со служащими, предоставляющими услуги, отсутствию спроса на деятельность посредников, включенных в коррупционные схемы, повышению комфортности и удовлетворенности граждан и предпринимателей при взаимодействии с федеральными, региональными и муниципальными органами власти. В целях реализации этой работы Министерство экономического развития КЧР разработало и ввело в действие 102 административных регламента предоставления госуслуг, постоянно проводит мониторинг их оказания исполнительными органами региональной власти Республи-

ки, организует работу по открытию многофункциональных центров в муниципальных районах КЧР.

В 2014 г. в Карачаево-Черкесии утвержден Перечень государственных услуг, предусматривающих межведомственное взаимодействие и предоставление государственных услуг органами местного самоуправления. И. Л. Бачило считает, что «реальным предметом внимания закона и практики управления стала связь функций государственных и муниципальных органов в области услуг со всеми другими группами функций органов исполнительной власти в области формирования социального государства и их реализации на новой информационно-коммуникационной основе» [1, с. 5].

Таким образом, задача формирования «электронного правительства» в Российской Федерации и перехода к оказанию государственных услуг в электронном виде многофункциональными центрами по принципу «одного окна» является одной из приоритетных и позволит обеспечить новый уровень качества государственного управления и оказания услуг гражданам и бизнесу на основе информационно-коммуникационных технологий. Внедрение технологий «электронного правительства» в государственное управление позволит ускорить развитие экономики, снизить затраты на бюрократические процедуры, повысить эффективность работы и производительность труда государственных ведомств, расширить возможности населения в формировании гражданского общества за счет улучшения доступа к различного рода информации, создания более прозрачной работы государственных служб и ослабления административных бюрократических барьеров.

Список литературы

1. *Бачило И. Л.* Государство социальное или сервисное / И. Л. Бачило // Право. – 2010. – № 1. – С. 3–11.
2. *Гейдаров П. Ш.* Автоматизация процедуры обращений граждан в госучреждения и электронное правительство / П. Ш. Гейдаров // Социол. исслед. – 2012. – № 11. – С. 71–75.
3. *Комаровский В.* Что мешает продвижению административной реформы в России / В. Комаровский, Е. Морозова // Власть. – 2006. – № 4. – С. 24–27.
4. *Лосенков О. И.* Политические интернет-технологии в деятельности политических партий современной России : дис. ... канд. полит. наук : 23.00.02 / О. И. Лосенков ; КЧГТА. – Черкесск, 2006. – 190 с.
5. *Логуа Р. А.* Проблематика электронного правительства / Р. А. Логуа, А. С. Балюков // Вестн. СамГУ. – 2014. – №6 (117). – С. 30–38.
6. *Марков Б. П.* Демократия и Интернет / Б. П. Марков // Информ. общество. – 2000. – № 6. – С.43–47.
7. Информационное сопровождение геополитической безопасности территорий Юга России и Прикаспийского региона : материалы Междунар. науч.-практ. конф. Астрахань, 28 мая 2010 г. / Астрах. госуниверситет; [гл. ред. Е. Е. Рябцева]. – Астрахань : Астрах. ун-т, 2010. – 333 с.
8. Республиканское государственное бюджетное учреждение «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] / Центр информ. технологий Карачаево-Черкесской Рес-

публики : офиц. сайт. – URL: <http://umfc-cit.kchgov.ru/документы/4/> (дата обращения: 11.09.2015).

9. *Рябцева Е. Е.* Информационно-коммуникативные технологии в политико-правовом поле Российской Федерации / Е. Е. Рябцева // Каспийский регион: политика, экономика, культура. – 2012. – №1(30). – С. 57–62.

10. *Сморгунов Л. В.* Электронное правительство 2.0: от порталов к платформе / Л. В. Сморгун // Каспийский регион: политика, экономика, культура. – 2014. – № 2(39). – С. 66–74.

11. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс] – Доступ из справ.-правовой системы «Гарант» в лок. сети ЭБС СевКавГГТА.

Role of Multiservice Centers Providing State and Municipal Services within the System of Regional «Electronic Government»

A. M. Kazanokov

North Caucasian State Humanitarian and Technological Academy, Cherkessk

Abstract. Efficiency of the regional multiservice centers (MSCs) in providing the population and business with state and municipal services is determined by degree of demand of their services in electronic form. MSCs are basic elements of the system of regional electronic government allowing using the Internet as a means of electronic interaction among the population, business, the state and municipal authority in the region. To succeed in providing services on-line, to attract as the large number of applicants as possible, MSC provides regulatory support of centers' activity, opening additional multiservice centers in municipal areas of the republic, comprehensible and recognizable interface of the sites, efficient and responsible work of experts working in the centers. Increase of productivity of the multiservice centers which are basic elements of the system of regional «electronic government», is also added to by opportunity to leave comments regarding quality of rendering on-line state services according to the principle of «one window» both in regional centers and on the web portal of state services.

Keywords: regional multipurpose centers, state and municipal services, public authorities, local governments, regional «the electronic government».

Казанокон Асхад Мухамедович
аспирант, кафедра философии
и гуманитарных дисциплин
Северо-Кавказская государственная
гуманитарно-технологическая академия
369000, г. Черкесск ул. Ставропольская, 36
тел.: 8(8782)293575
e-mail: a.kazanokov@mail.ru

Kazanokov Askhad Mukhamedovich
Postgraduate, Department of Philosophy
and Humanitarian Disciplines
North Caucasian State Humanitarian
and Technological Academy
36, Stavropolskaya st., Cherkessk, 369000
tel.: 8(8782)293575
e-mail: a.kazanokov@mail.ru