

**Иванова Оксана Евгеньевна**

канд. экон. наук, доцент

**Маркова Виктория Жановна**

магистрант

ФГБОУ ВО «Донской государственной  
технической университет»

г. Ростов-на-Дону, Ростовская область

DOI 10.31483/r-97505

## **РАЗВИТИЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

***Аннотация:** многофункциональные центры, работающие по принципу «одного окна» и значительно повышающие удобство получения населением и организациями государственных и муниципальных услуг, в последнее десятилетие стали неотъемлемой частью современных городов. В статье обоснована важность роли многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг в субъектах РФ, рассмотрена динамика предоставления услуг МФЦ.*

***Ключевые слова:** государственное управление, государственные и муниципальные услуги, информационные технологии, многофункциональные центры, принцип «одного окна», услуги в электронном виде.*

В условиях макроэкономической нестабильности актуальной тенденцией является повышение внимания к необходимости совершенствования системы управления предоставлением государственных и муниципальных услуг. Эта тенденция обусловлена влиянием нескольких факторов:

- стремлением к оптимизации бюджетных расходов на всех уровнях;
- повышением требований к качеству процесса и результата предоставления услуг;
- появлением новых технологий обслуживания.

Используемые при этом принципы и методы управления могут быть как общими, так и обладать определенной спецификой применительно к рассматриваемой сфере.

Ряд исследователей отмечает, что организация предоставления государственных и муниципальных услуг оказывает существенное влияние на уровень удовлетворенности граждан деятельностью органов власти в стране [1]. В настоящее время усилия ученых и практиков направлены на обеспечение применения передовых технологий в различных сферах экономики, на разработку и внедрение управленческих решений, позволяющих повысить качество обслуживания потребителей.

Сфера государственных и муниципальных услуг, в силу высокой социальной значимости, требует особых подходов к управлению. В данном случае речь идет о сочетании интересов поставщиков и получателей услуг. Принимаемые на государственном уровне решения о проведении преобразований в системе предоставления государственных и муниципальных услуг имеют стратегические цели повышения качества жизни населения.

Управление сферой государственных и муниципальных услуг на современном этапе нацелено на повышение качества путем внедрения новых организационных форм и информационных технологий. Например, оказание этих услуг в электронном виде позволяет сократить государственные расходы и предоставить определенную степень удобства подачи заявления и получения результатов услуги. Однако далеко не все категории населения готовы к использованию технологий удаленного доступа, кроме этого работа электронных сервисов пока еще дает сбои. Соответственно, потребность в развитии многофункциональных центров (МФЦ) приобретает особую актуальность, поскольку они ориентированы на реализацию принципа «одного окна» и позволяют всем категориям физических и юридических лиц, а также индивидуальным предпринимателям получить необходимые государственные и муниципальные услуги в едином офисе.

Процесс формирования многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг начался более 10 лет назад. Однако управление их функционированием и развитием до сих пор не имеет соответствующего научно-методического обеспечения, а эффективность их бизнес-процессов и процедур обслуживания является недостаточно исследованной.

Целью проводимой административной реформы в РФ стало повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг. Одним из направлений реформирования явилось создание МФЦ в субъектах РФ. Официально многофункциональные центры появились в России после принятия ФЗ №210 от 27.07.2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [2].

С каждым годом увеличивается количество предоставляемых услуг на базе МФЦ, кроме этого, расширяется их перечень, но вместе с этим увеличивается и количество проблем, таких как перегруженность одних центров и недогруженность других, превышение времени ожидания в очередях над установленными нормативами и так далее. В настоящее время насчитывается 13000 офисов, предоставляющих более 250 различных государственных и муниципальных услуг.

Постановлением РФ от 24.11.2020 года №1905 «О внесении изменений в Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» субъектам РФ разрешено увеличивать количество услуг, оказываемых в МФЦ, что связано в первую очередь с повышением доступности получения различных услуг, а также качественного и комфортного обслуживания [3].

На рисунке 1 представлены регионы – лидеры по количеству МФЦ.

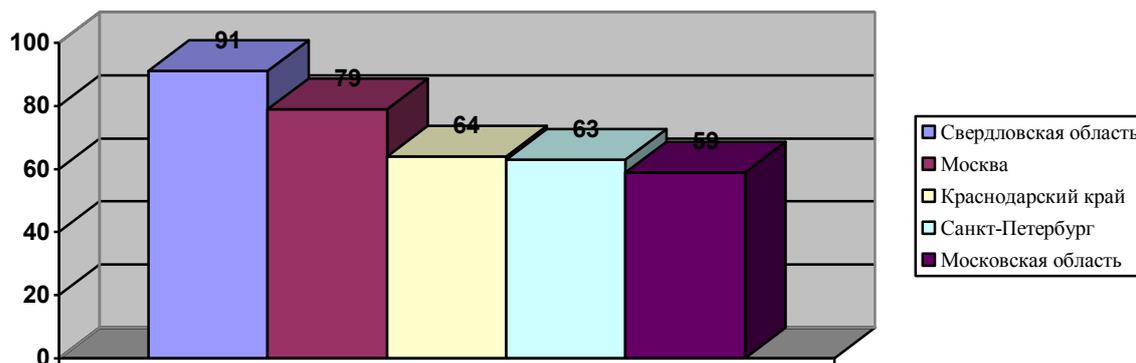


Рис. 1. Регионы – лидеры по количеству МФЦ [4]

Лидерами по количеству открытых многофункциональных центров является Свердловская область, Москва, Краснодарский край, Санкт-Петербург и Московская область. Ростовская область также занимает лидирующие позиции, на 2020 год в регионе открылось 77 офисов МФЦ, оказывающих более 225 государственных и муниципальных услуг. Наиболее востребованные услуги МФЦ Ростовской области на 1 полугодие 2020 года представим на рисунке 2.

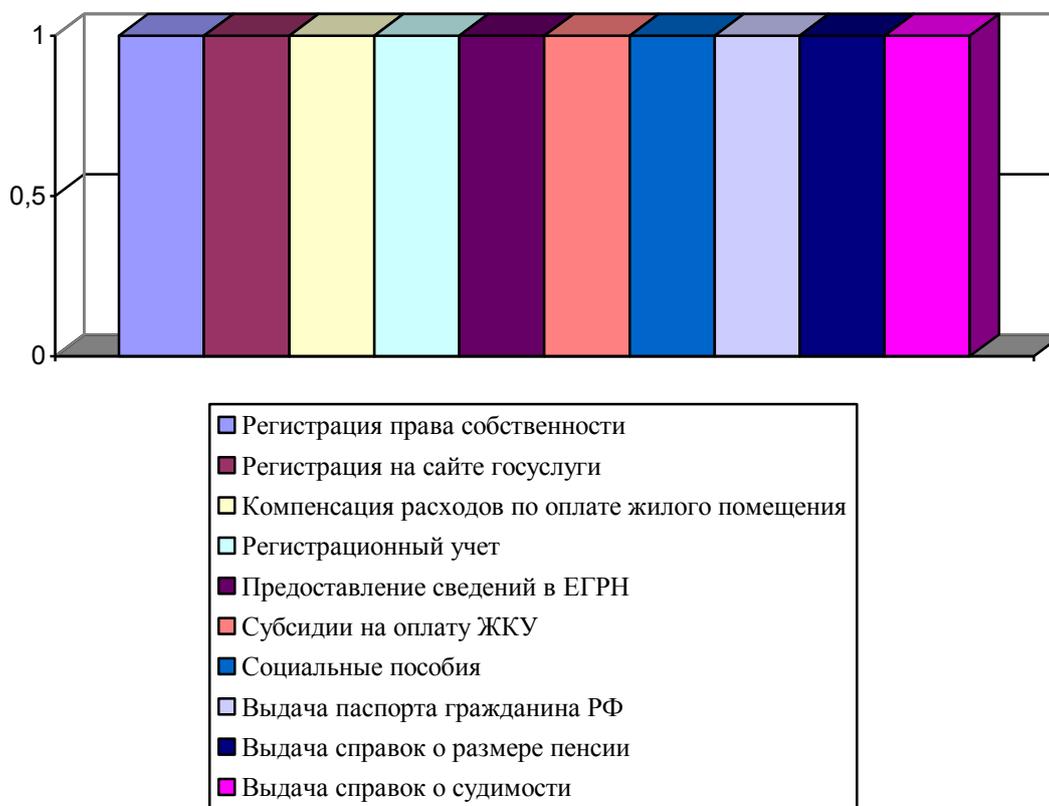


Рис. 2. Востребованные услуги МФЦ Ростовской области [4]

В Ростовской области по данным за 1 полугодие 2020 года оказано 1,6 млн услуг, в том числе: принято дел – 1 млн (из них более 600 тыс. по услугам федеральных органов исполнительной власти), консультаций – 620 тыс. Динамика предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ Ростовской области представлена на рисунке 3.

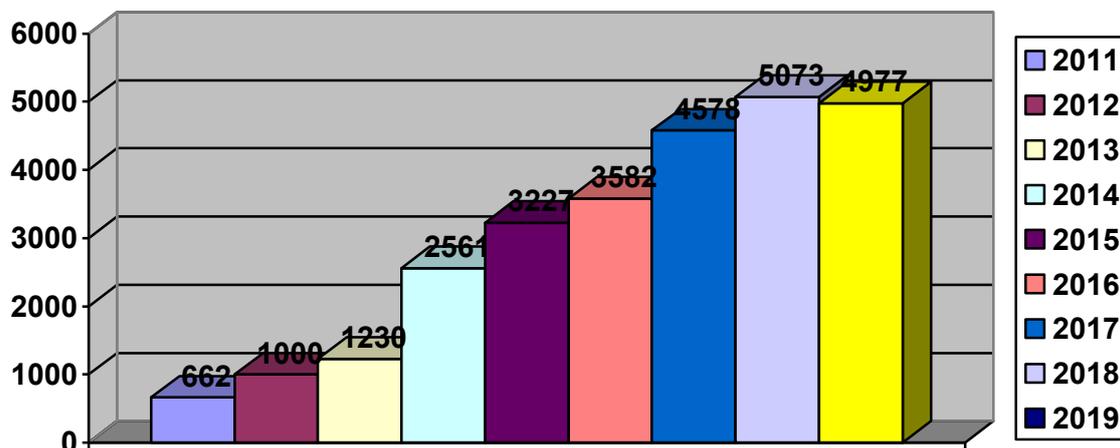


Рис. 3. Динамика предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ в Ростовской области [4]

Из рисунка 3 видно, что в Ростовской области отмечается устойчивый рост обращений заявителей за получением государственных и муниципальных услуг МФЦ.

Таким образом, сфера государственных и муниципальных услуг представляет собой особый сектор экономики, который в настоящее время активно развивается, однако требуются специальные подходы к управлению, учитывающие интересы как получателей услуг – населения и организаций, так и поставщиков – многофункциональных центров. Многофункциональные центры позволят повысить результативность предпринимаемых действий по переходу на новые технологии и оказывать государственные и муниципальные услуги на высоком профессиональном уровне.

### ***Список литературы***

1. Данилова С.Н. Развитие многофункциональных центров на основе баланса интересов поставщиков и получателей государственных и муниципаль-

ных услуг / С.Н. Данилова, М.А. Любарская // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Экономика и управление. – 2018. – №4. – С. 99–102.

2. Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изм. и доп.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103023/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/) (дата обращения: 10.12.2020).

3. Постановление Правительства РФ от 24.11.2020 №1905 «О внесении изменений в Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74877951/> (дата обращения: 10.12.2020).

4. Официальный сайт «Мои документы предоставления государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.xn--61-71cбак.xn--p1ai/> (дата обращения: 11.12.2020).