

Иванова Оксана Евгеньевна

канд. экон. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет»

ФГБОУ ВО «Ростовский государственный

экономический университет (РИНХ)»

г. Ростов-на-Дону, Ростовская область

Джинчарадзе Лали Зурабовна

магистрант

ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет»

г. Ростов-на-Дону, Ростовская область

DOI 10.31483/r-126766

РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА БАЗЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ

***Аннотация:** в статье обоснована цель создания и ключевые задачи, стоящие перед многофункциональными центрами (МФЦ), рассмотрены факторы, оказывающие влияние на развитие системы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, наиболее востребованные услуги МФЦ, а также негативные явления и системные проблемы. Делается вывод о необходимости решения выявленных проблем и формировании новых управленческих подходов, учитывающих интересы, как получателей услуг, так и их поставщиков.*

***Ключевые слова:** востребованность услуг, государственные и муниципальные услуги, многофункциональные центры, предоставление услуг.*

Ключевой целью социально-экономического развития страны является достижение высокого качества жизни населения, составным элементом которого является обеспечение получения государственных и муниципальных услуг (ГиМУ) с учетом разнообразных потребностей всех категорий населения вне

зависимости от региона проживания с минимизацией бюрократических процессов.

Особенностями формирования и развития системы предоставления ГиМУ в современных условиях является создание многофункциональных центров, действующих по принципу «одного окна», развитие цифровых технологий, облегчающих доступ потребителей к услугам высокого качества, совершенствование регламентов предоставления услуг.

Процесс предоставления ГиМУ на базе МФЦ произошел более 15 лет назад. Первые МФЦ появились в начале 2000-х годов в рамках реализации федеральной программы «Электронная Россия», однако их активное развитие началось в 2010 году.

Целью создания МФЦ является упрощение взаимодействия граждан с бизнесом и государственными органами за счет предоставления широкого спектра услуг в одном месте, что позволяет сократить время ожидания (снижение очередей), сроки предоставления услуг, упростить доступ граждан к получению ГиМУ, и в целом способствует повышению уровня удовлетворенности граждан работой органов государственной власти.

Ключевые задачи, стоявшие перед МФЦ представлены на рисунке 1.

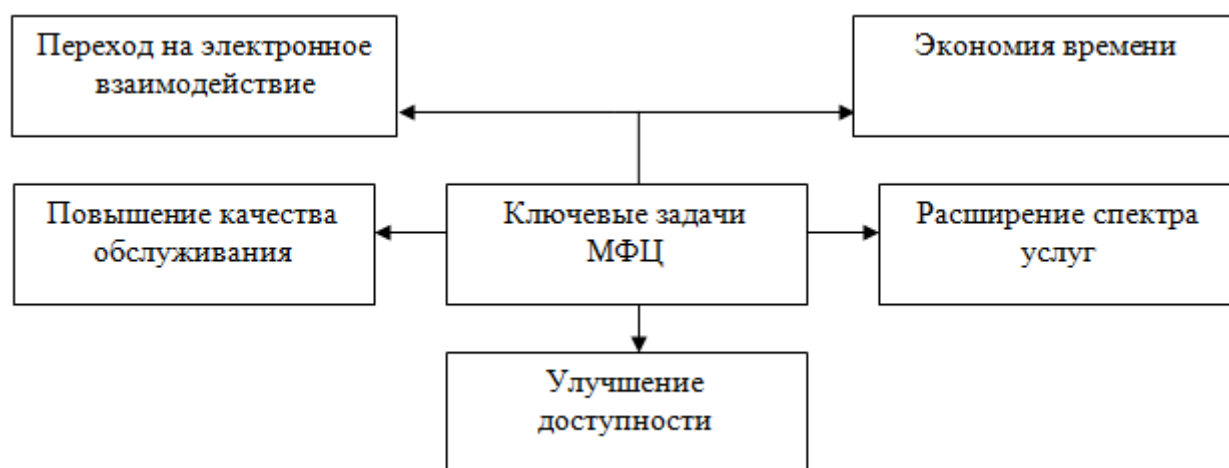


Рис. 1. Ключевые задачи МФЦ

Следует отметить, что МФЦ – это не просто место получения услуг, а важный элемент системы государственного управления, направленный на повышение качества жизни граждан.

В современных условиях МФЦ представляют собой масштабную, доступную и клиентоориентированную сеть, обеспечивающую для более 98% населения шаговую доступность, что заметно упрощает получение ГиМУ. По состоянию на март 2024 года в России насчитывалось 2866 офисов и 9834 подразделений по всей стране [1].

Рассмотрим основные факторы, оказывающее непосредственное влияние на развитие системы предоставления ГиМУ на базе МФЦ (рис. 2).

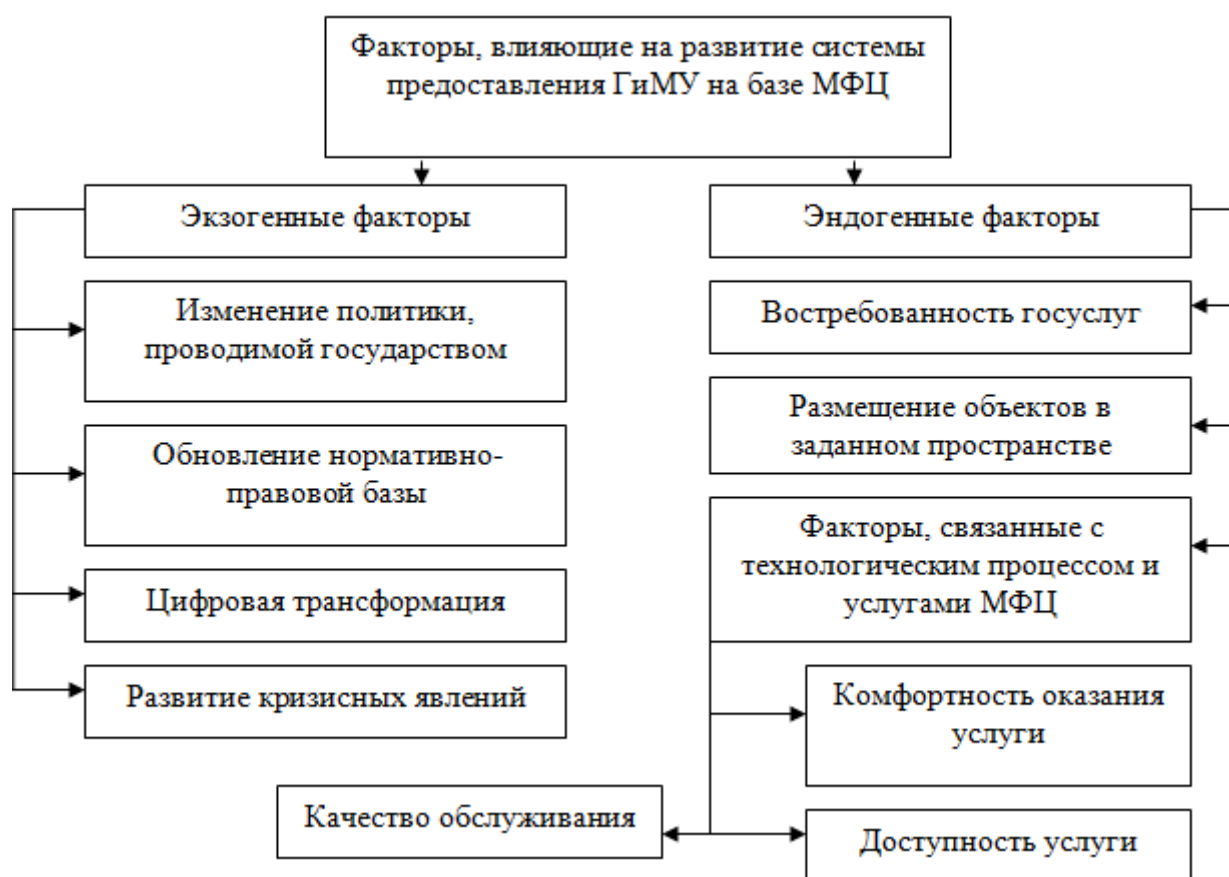


Рис. 2. Основные факторы, влияющие на развитие системы предоставления ГиМУ на базе МФЦ [2]

Из рисунка 2 видно, что на развитие системы предоставления ГиМУ на базе МФЦ оказывают влияние экзогенные и эндогенные факторы. Экзогенные

факторы, носят динамический характер, их нельзя предвидеть, эндогенные, напротив, ориентированы на текущий момент и являются статичным отражением актуальных тенденций развития системы предоставления ГиМУ на базе МФЦ.

Наиболее востребованные государственные услуги МФЦ в 2024 году представим на рисунке 3.



Рис. 3. Наиболее востребованные государственные услуги МФЦ, млн обращений (2024 год) [1]

В соответствии с рисунком 3, наиболее востребованными услугами МФЦ в 2024 года стали: регистрация права собственности и государственный кадастровый учет недвижимого имущества (8,6 млн обращений), регистрация по месту пребывания (3 млн обращений), получение сведений о недвижимости из ЕГРН (2,2 млн), выдача и замена паспорта (1,7 млн), а также миграционный учет (1,7 млн).

Вместе с тем, несмотря на активное развитие системы предоставления ГиМУ на базе МФЦ, российские многофункциональные центры испытывают влияние ряда негативных явлений и системных проблем:

- несовершенство нормативно-правовой базы;

- низкая внутриведомственная согласованность органов власти и подведомственных им организаций при предоставлении ГиМУ заявителям;
- недостаток цифровой грамотности у старшего поколения;
- недостаточный уровень профессионализма сотрудников МФЦ и др.

Данные проблемы, ограничивают потенциал роста в данном сегменте сферы услуг, которые невозможно решить с помощью применения традиционных инструментов управления. Проблема повышения качества и доступности услуг должна носить комплексный характер и затрагивать различные аспекты государственного и муниципального управления в сфере оказания ГиМУ.

Таким образом, система предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров требует новых управленческих подходов, учитывающих интересы, как получателей услуг, так и их поставщиков, т.е. многофункциональных центров.

Список литературы

1. Информационное агентство ТАСС [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://tass.ru/ekonomika/21659491> (дата обращения: 19.02.2025).
2. Стратегические направления развития системы предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах Санкт-Петербурга / Ю.Л. Смирнова, Л.С. Токарева, М.М. Александров [и др.] // Вопросы инновационной экономики. – 2024. – Т. 14. №1. – С. 157–174. DOI 10.18334/vinec.14.1.120541. EDN KNGWEV