

## Многофункциональные центры предоставления государственных услуг в Иркутской области и Республике Бурятия

Т.В. Губарева<sup>a</sup>, Д.К. Кадиржанова<sup>b</sup>, А.Л. Мещеряков<sup>c</sup>

Братский государственный университет, ул. Макаренко 40, Братск, Россия

[tvgbratsk@mail.ru](mailto:tvgbratsk@mail.ru), [skydarina2012@yandex.ru](mailto:skydarina2012@yandex.ru), [gmu@brstu.ru](mailto:gmu@brstu.ru)

Статья получена 16.03.2014, принята 18.05.2014

*Рассмотрены основные направления административной реформы в Российской Федерации в сфере информатизации органов государственного и муниципального управления в связи с развитием многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг. Изучен комплекс мер государственного уровня, которые активно реализуются исполнительными органами власти с целью повышения качества и доступности, устранения проблем при оказании государственных услуг. Проанализирована практика предоставления государственных услуг на территории Восточной Сибири. Рассмотрено развитие сети многофункциональных центров на территории Иркутской области и Республики Бурятия.*

**Ключевые слова:** административная реформа, информатизация, многофункциональный центр, государственные и муниципальные услуги, территория, Иркутская область, Республика Бурятия.

## Multipurpose centers for providing state services in Irkutsk Region and the Republic of Buryatia

T.V. Gubareva<sup>a</sup>, D.K. Kadirzhanova<sup>b</sup>, A.L. Meshcheryakov<sup>c</sup>

Bratsk State University, 40 Makarenko St., Bratsk, Russia

[tvgbratsk@mail.ru](mailto:tvgbratsk@mail.ru), [skydarina2012@yandex.ru](mailto:skydarina2012@yandex.ru), [gmu@brstu.ru](mailto:gmu@brstu.ru)

Received....., accepted

*The article considers the main directions of administrative reform in the Russian Federation in the sphere of informational support among state and municipal administrative bodies in connection with the development of multipurpose centers for providing the state and municipal services. Series of the state-level measures, implemented strongly by executive authority to improve the quality of rendering, availability and elimination of problems when providing state services, have also been studied. The condition of providing state services on the territory of Eastern Siberia has been analyzed. Development of a network of multipurpose centers on the territory of Irkutsk Region and the Republic of Buryatia has been considered.*

**Keywords:** administrative reform, informational support, multipurpose center, state and municipal services, territory, Irkutsk Region, Republic of Buryatia.

**Введение.** В настоящее время в Российской Федерации реализуются преобразования, направленные на совершенствование системы государственного управления и повышение качества жизни граждан страны. Идет поиск инновационных подходов и решений для улучшения координации деятельности органов власти по модернизации своей деятельности, в том числе в области оказания государственных и муници-

пальных услуг гражданам и организациям.

Основными причинами, по которым граждане сегодня негативно отзываются о деятельности государственных и муниципальных органов власти, являются территориальная разобщенность, необходимость многократного посещения органов власти, длительные сроки исполнения процедур и коррупционный характер действий некоторых служащих.

Многофункциональный центр (МФЦ) участвует в налаживании схем межведомственного взаимодействия, а также содействует исполнению сквозных административных регламентов, закрепляющих единую последовательность действий различных органов власти, участвующих в оказании комплексной услуги. При этом обеспечивается единство и неразрывность процесса предоставления услуг для того, чтобы между ведомствами ходили не заявитель или посредник, а соответствующая информация. Создание многофункциональных центров позволяет сократить численность государственных служащих в результате передачи административных процедур в МФЦ, снизить трудозатраты работников органов власти за счет передачи отдельных процедур на исполнение «универсальным» специалистам МФЦ. Оптимизация работы в многофункциональных центрах приводит к сокращению общей численности сотрудников. Создание и развитие сети МФЦ в Российской Федерации обеспечивает переход на новый уровень предоставления государственных услуг при снижении затрат на государственное управление.

К существенному повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг приведет реализация новой модели, которая предполагает организацию трех единых каналов взаимодействия заявителя со всеми органами власти и включает в себя:

- центры телефонного обслуживания граждан,
- федеральные и региональные порталы государственных услуг в сети Интернет;
- сеть единых офисов – многофункциональных центров (МФЦ), в которых различные ведомства оказывают услуги в соответствии с требованиями комфортности обслуживания граждан.

МФЦ является центральным координирующим звеном при построении единой трехканальной системы предоставления государственных и муниципальных услуг:

- сервисов электронного правительства,
- оказания услуг в режиме «одного окна».

Так реализуется вневедомственный подход, когда гражданин взаимодействует не с отдельным государственным или муниципальным органом, а с государственной системой в целом. Данная трехканальная модель призвана заменить существующие способы взаимодействия органов власти с населением. Грамотное управление процессом создания многофункциональных центров позволяет оптимизировать бюджетные расходы за счет:

- выявления и исключения избыточных полномочий и процедур;
- сокращения сроков получения и обработки

информации;

- регламентации большей части процедур предоставления услуг;
- применения других подходов к оптимизации (например, за счет более эффективного управления государственным имуществом и т. п.).

**Правовые основы развития сети центров предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» и перевода услуг в электронный вид.** С целью повышения качества и доступности, устранения проблем при оказании услуг внедряется комплекс мер государственного уровня, который был утвержден правительством РФ и активно реализуется исполнительными органами власти. Основой развития МФЦ являются Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [1], а также правовые и методические документы и материалы, предусмотренные мероприятиями [2, 3], необходимыми для реализации данного федерального закона.

Функции МФЦ определены федеральным законом [1], это:

- прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;
- представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении этих услуг;
- представление интересов органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;
- информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением данных услуг;
- взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении данных услуг;
- выдача заявителям документов органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, по результатам предоставления данных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;
- прием, обработка информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом.

Основным инструментом регламентации предоставления государственных и муниципальных услуг является принятие административных регламентов – нормативных правовых актов государственных органов исполнительной власти или органов местного самоуправления, устанавливающих сроки и последовательность административных процедур и административных действий органов власти, а также порядок их взаимодействия с физическими или юридическими лицами.

До принятия административных регламентов не существовало единых требований к структуре и содержанию нормативных правовых актов, устанавливающих порядок реализации органами государственной власти тех или иных полномочий. Порядок предоставления большинства государственных и муниципальных услуг (исполнения государственных и муниципальных функций) регулировался документами различного уровня, при этом нередко не существовало единого документа, описывающего такой порядок.

Разработка административных регламентов позволила систематизировать полномочия органов государственной власти, восполнить нормативные правовые пробелы в законодательстве Российской Федерации, упорядочить административные процедуры, а в отдельных случаях исключить избыточные действия. В рамках административных регламентов устанавливаются также требования к обслуживанию и комфортности граждан, персональная ответственность должностных лиц и возможность досудебного обжалования их действий (бездействия).

Административный регламент является единственным документом, содержащим всю информацию:

- предусмотренную законодательными актами, актами президента и правительства Российской Федерации, федеральных органов исполнительной власти;
- необходимую для граждан и должностных лиц (сроки, перечень документов, основания для отказа, ответственность и порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, контактная информация, стандарт комфортности и пр.).

**Административные регламенты государственных и муниципальных услуг**, включающие в себя стандарты предоставления государственных и муниципальных услуг, разрабатываются в соответствии с гл. 3 федерального закона [1]. Административные регламенты разрабатываются федеральными органами исполнительной власти на основе федеральных законов, нормативных правовых актов президента и правительства

РФ. За период с 2006 по 2012 год федеральными органами исполнительной власти было утверждено в установленном порядке:

- около 500 административных регламентов,
- свыше 9500 административных регламентов на региональном уровне,
- более 19500 на местном уровне.

В соответствии с п. 1 ст. 11 федерального закона [1] государственные и муниципальные услуги подлежат включению соответственно в реестры госуслуг и реестры муниципальных услуг. Формирование и ведение реестров услуг осуществляется в электронной форме в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг» (федеральный реестр). Реестры государственных и муниципальных услуг содержат сведения, отображаемые на Едином портале государственных и муниципальных услуг [7]. Портал государственных услуг Российской Федерации обеспечивает доступ физических и юридических лиц к сведениям:

- о государственных и муниципальных услугах в Российской Федерации,
- о государственных функциях по контролю и надзору,
- об услугах государственных и муниципальных учреждений,
- об услугах организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг,
- предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг.

Все услуги, размещенные на портале, отнесены с конкретным регионом Российской Федерации: место получения услуги определяет как наличие самой услуги, так и условия ее предоставления.

Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (ФРГУ) предназначен для сбора и хранения информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг органами власти и подведомственными организациями. Сбор и хранение информации осуществляются на уровне федеральных органов исполнительной власти (ФО-ИВ), органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления (ОМСУ) в части предоставления (исполнения) государственных (муниципальных) услуг (функций).

В соответствии с п. 1 ст. 29 федерального закона [1] административные регламенты должны быть разработаны и приняты, а информация о них должна быть включена в соответствующие реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг в течение двух лет со дня вступления в силу данного федерального закона (1 июля 2012 года). Для содействия субъектам Российской Федерации в заполнении региональных и муниципальных реестров услуг и разработке административных регламентов правительственной комиссией по проведению административной реформы утверждаются соответствующие методические рекомендации.

На федеральном уровне насчитывается 845 государственных услуг и функций, связанных с непосредственным взаимодействием органов власти и граждан. По каждой из государственных функций и услуг федеральными органами исполнительной власти размещена информация в Федеральном реестре государственных услуг (функций) и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ). Всего в региональном разделе федерального реестра размещена информация более чем о 14500 услугах (функциях) органов исполнительной власти субъектов РФ (в среднем 175 услуг на субъект), для 65 % из которых утверждены административные регламенты. На муниципальном уровне в Сводный реестр внесены сведения более чем по 32500 муниципальным услугам (функциям), из них регламентировано более 60 % [7].

В целях обеспечения единообразия и корректного сопоставления информации, вносимой органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления в федеральный реестр, на основе анализа законодательства Российской Федерации были подготовлены типовые перечни региональных и муниципальных услуг (функций):

- в перечне региональных услуг (функций) отражено 116 наименований,
- в перечне муниципальных услуг (функций) – 65 наименований.

Данные перечни интегрированы в информационную систему федерального реестра в качестве классификаторов.

**Организация предоставления государственных услуг по принципу «одного окна».** Основной идеей МФЦ является реализация принципа «одного окна», когда гражданин освобождается от необходимости получать справки в других госучреждениях, ходить по инстанциям или платить посредникам. От получателя требуется только подать заявление и получить результат в установленный срок, а всю остальную рабо-

ту, в том числе межведомственное согласование, должны проводить сотрудники МФЦ и соответствующие государственные и муниципальные органы власти.

Установлены требования к созданию и функционированию МФЦ в целях обеспечения единообразного применения таких требований в каждом из МФЦ на территории страны, в том числе требования:

- к материально-техническому обеспечению МФЦ,
- к информационно-коммуникационным технологиям, применяемым в деятельности МФЦ,
- к взаимодействию МФЦ с органами государственной власти, местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, в том числе в электронном виде,
- к количеству окон приема и выдачи документов,
- к площади,
- к расположению МФЦ,
- к количеству и основным направлениям предоставляемых услуг.

Федеральным законом [1] закреплены:

- особенности организации предоставления государственных услуг в МФЦ,
- функции, права и обязанности МФЦ,
- требования к соглашениям о взаимодействии,
- обязанности органов, предоставляющих государственные услуги и муниципальные услуги, в том числе их обязанность предоставлять МФЦ необходимые для осуществления госуслуг сведения и доступ к информационным системам, содержащим такие сведения.

Основными функциями МФЦ являются:

- прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;
- представление интересов заявителей при взаимодействии с государственными органами, органами местного самоуправления, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- представление интересов государственных органов, органов местного самоуправления при взаимодействии с заявителями;
- информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении госуслуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг;
- взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по

вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении госуслуг;

- выдача заявителям документов по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством РФ;

- прием, обработка информации из информационных систем государственных органов, органов местного самоуправления, а также выдача заявителям на основании такой информации документов, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Межведомственное взаимодействие организуется на основе соглашений, фиксирующих порядок документационного и информационного обмена, предельные сроки выполнения необходимых административных процедур и ответственность органов и МФЦ при предоставлении государственных услуг.

Результаты работы МФЦ демонстрируют:

- значительное сокращение сроков получения государственных услуг,

- снижение межведомственной волокиты,

- достижение существенного антикоррупционного эффекта за счет отсутствия непосредственного взаимодействия с многочисленными государственными и муниципальными служащими, предоставляющими услуги,

- исчезновение спроса на деятельность включенных в коррупционные схемы посредников,

- повышение комфортности и удовлетворенности граждан взаимодействием с государственными органами.

Создаваемые на территории России МФЦ позволяют гражданам получать самые разные услуги (получение паспорта, регистрация актов гражданского состояния, постановка на налоговый учет и пр.) в одном помещении и не взаимодействовать при этом с чиновниками непосредственно. Такой подход минимизирует моральные, материальные и временные издержки потребителей услуг, в связи с чем популярность МФЦ постоянно растет.

Как показали результаты исследований качества и доступности государственных и муниципальных услуг гражданам Российской Федерации, а также степени удовлетворенности граждан качеством работы государственных органов, проведенных в конце 2011 года, МФЦ признаны населением самым удобным каналом получения комплекса услуг от различных ведомств. В настоящее время МФЦ может быть учреждением любой организационной правовой формы, соответствующее требованиям к функциям МФЦ, помещениям МФЦ, к взаимодействию МФЦ с заявителем и органами, предоставляющими го-

сударственные и муниципальные услуги, и прочим условиям, установленным законодательством РФ.

Результаты мониторинга действующих МФЦ в субъектах Российской Федерации, организованного Минэкономразвития России в 2011 году, показали, что среднее количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, около 110, из них государственных и муниципальных – 93 (20 федеральных, 43 региональных и 30 муниципальных), услуг организаций – 17. Благодаря созданию МФЦ ожидание в очереди сократилось до 15 минут. До конца 2012 года число МФЦ по стране планировалось довести до 1000, при этом в перспективе возможность получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» до 2015 года должна быть обеспечена гражданам в каждом муниципальном районе и городском округе Российской Федерации.

Для исполнения [1, 5 – 8, 11] Минэкономразвития России проводит:

- мониторинг и анализ сведений об опубликованных услугах (функциях) в Федеральном реестре;

- ведение информационного ресурса Федерального реестра

- проверку административных регламентов на предмет полноты и достоверности, необходимости внесения в них изменений.

Мониторинг выполнения распоряжения Правительства РФ «О внесении изменений в распоряжения Правительства Российской Федерации» от 28 декабря 2011 г. № 2415-р, проведенный Минэкономразвития России, показал, что сроки перевода услуг на I-IV этап истекли в январе 2013 года для ФОИВ и в июле – для субъектов РФ.

В Указе Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» отмечено, что доля граждан, использующих механизм получения услуг в электронном виде: не менее 70 % к 2018 году (16 % по состоянию на 2012 год). По постановлению Правительства РФ от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений)» установлены критерии для оценки удовлетворенности заявителей и качества электронных услуг:

- доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ (рис. 1);

- развертывание сети МФЦ и привлекаемых организаций на всей территории Российской Федерации – МФЦ в каждом муниципальном

районе и городском округе (одно окно на 5000 жителей), офисы привлекаемых организаций в небольших населенных пунктах (одно окно на 2000 жителей).

Разработаны и новые направления проведения мониторинга:

- число попыток дозвониться на каждый из номеров (не менее 10 попыток по каждому из телефонов в разные рабочие дни и рабочее время);
- число удачных попыток (число попыток, когда по телефону удалось дозвониться);
- число неудачных попыток (число попыток, когда по телефону не удалось дозвониться);
- среднее время ожидания на линии до ответа оператора или автоинформатора;
- перечень опубликованных отделений без указания телефонных номеров.

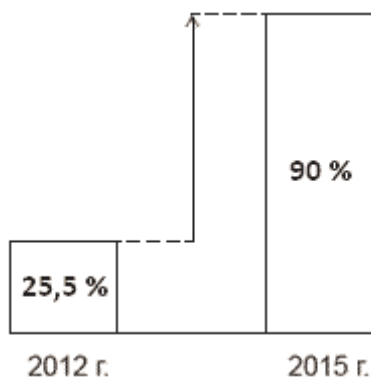


Рис. 1. Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ

Для определения доступности электронных услуг на Едином портале проводится постоянный мониторинг в автоматическом режиме следующих показателей:

- наличие кнопки «Получить услугу» по каждой услуге;
- работоспособность кнопки «Получить услугу».

К настоящему времени выделены приоритетные задачи развития услуг в электронном виде:

- электронные административные регламенты – оптимизация порядка формирования и согласования административных регламентов в электронной форме;
- модульный подход к переводу в электронный вид не услуги в целом, а отдельных административных процедур;

- перевод в электронный вид первоочередных услуг – 15 федеральных услуг и 20 типовых региональных услуг;

- развитие ФРГУ – статистическая и динамическая части АР, права доступа к МВ документам, сведения о ведомствах, справочная информация.

С целью консолидации всей имеющейся информации обо всех многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и их филиалах, которые уже открылись либо планируются к открытию в ближайшее время, созданы информационные ресурсы, такие, как:

- портал [mfc.rf](http://mfc.rf) [9];
- портал административной реформы «Совершенствование государственного управления» [10].

**Портал [mfc.rf](http://mfc.rf)** поддерживается и развивается силами специалистов, непосредственно вовлеченных в процесс автоматизации предоставления государственных и муниципальных услуг. Указанный портал информативен в вопросах, связанных с предоставлением, получением государственных и муниципальных услуг при обращении в МФЦ в любом уголке Российской Федерации. Согласно размещенной на данном портале информации сегодня в России действуют 1195 МФЦ. Они расположены в различных уголках Российской Федерации. Все они предоставляют:

- соблюдение стандарта комфортности предоставления государственных услуг при организации и оборудовании мест приема и консультирования заявителей;

- модернизацию системы предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на основе использования информационно-коммуникационных технологий;

- стандартизацию и регламентацию деятельности МФЦ;

- реализацию принципа «единого окна» при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

К концу 2014 года планируется создать 1938 многофункциональных центров в субъектах Российской Федерации.

В настоящее время работает информационная система мониторинга МФЦ, результаты работы которой выведены на портал [10]. Данная информационная система позволяет:

- получить информацию о созданных и планируемых к открытию МФЦ в режиме реального времени,
- отображать точки предоставления услуг на карте субъекта Российской Федерации,
- автоматически рассчитывать охват населения услугами по принципу «одного окна» на 2012-2015 гг.

Данные указанной системы мониторинга позволяют получать актуальную информацию о развитии сети МФЦ на всей территории РФ и на территориях всех регионов в режиме реального времени.

**Развитие сети центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Иркутской области.** В Иркутской области по данным [2] действуют четыре многофункциональных центра, как показано в табл. 1.

Таблица 1

Многофункциональные центры, действующие в Иркутской области [2]

Название	Полное название	Адрес
МАУ АМО «МФЦ»	Муниципальное автономное учреждение Ангарского муниципального образования «Многофункциональный центр»	Ангарск, 84-й кв-л, 16, 97
МКУ «МЦО»	Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр обслуживания» муниципального образования города Братска	Братск, Центральный округ, пр. Ленина, 37
ОГКУ «Многофункциональный центр»	Областное государственное казенное учреждение «Многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг», г. Шелехов	Шелехов, 1-й кв-л, 10
МКУ «МФЦ»	МКУ «МФЦ», г. Усть-Илимск	Усть-Илимск,

		пр. Мира, 9
--	--	-------------

На территории Иркутской области по данным [10] показаны действующие и планируемые к открытию многофункциональные центры (рис. 2).

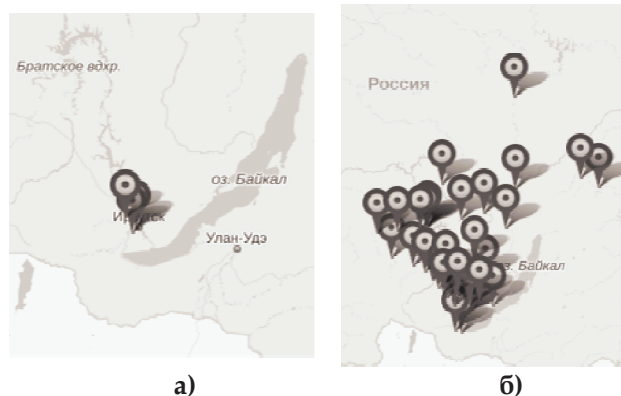


Рис. 2. МФЦ Иркутской области с различным статусом: а) действующие, б) планируемые к открытию

На территории Иркутской области со статусом «действующий» работают всего два МФЦ (г. Ангарск, г. Шелехов), а к открытию планируются 43 центра. Всего на территории Иркутской области будут работать 46 МФЦ.

**Развитие сети центров предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на территории Республики Бурятия.** В Железнодорожном районе города Улан-Удэ работает филиал ГБУ «МФЦ РБ». Здесь жители города могут получить государственные и муниципальные услуги по принципу «одного окна», что предполагает единую точку приема, регистрации и выдачи документов.

Данный филиал открылся в рамках исполнения Указа Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» усилиями администрации города Улан-Удэ совместно с ГБУ «МФЦ РБ».

Многофункциональный центр Республики Бурятия по предоставлению государственных и муниципальных услуг открылся в столице республики в 2008 году. Всего ведомство оказывает 213 видов услуг, среди которых наибольшей популярностью пользуется оформление субсидий и пособий. Также жители Бурятии часто обращаются в

центр для оформления российского паспорта, загранпаспорта, выписки и регистрации по месту жительства. Активно используется и услуга по оформлению земельных участков под строительство, а также по регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним.

Таблица 2

МФЦ на территории Республики Бурятия

Название
<a href="#">МБУ «Можайский МЦК»</a>
<a href="#">МБУК «Тулдунский МЦК»</a>
<a href="#">МБУК «Усть-Эгитуйский МЦК»</a>
<a href="#">МБУ МФЦДИ «Родники»</a>
<a href="#">МБУК «Тужинкинский МЦК»</a>
<a href="#">МБУК «МИКДЦ»</a>
<a href="#">МКУ «Многофункциональный городской центр по предоставлению муниципальных услуг»</a>
<a href="#">ГБУ «МФЦ РБ»</a>

**Многофункциональный центр открылся в Селенгинском районе Бурятии.** В городе Гусиноозерск в новом многофункциональном центре работают 11 окон операторов по приему граждан.

Открытие нового филиала ГБУ «Многофункциональный центр» по предоставлению государственных и муниципальных услуг по Селенгинскому району состоялось 10 декабря.

По данным [9], на территории Республики Бурятия функционируют восемь объектов МФЦ, как показано в табл. 2.

МФЦ, действующие и планируемые к открытию на территории Республики Бурятия по данным [10], показаны на рис. 3.

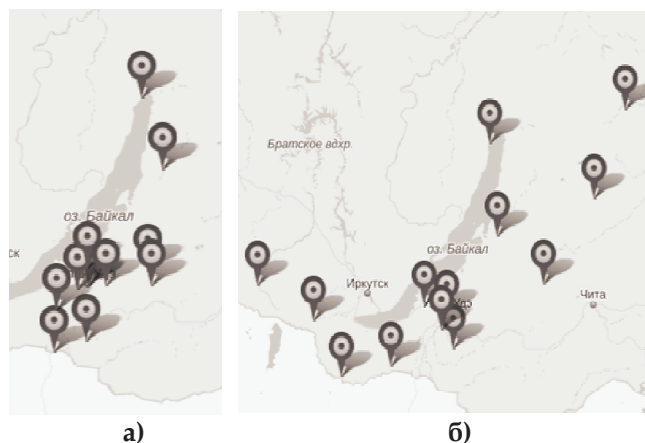


Рис. 3. МФЦ с различным статусом на территории Республики Бурятия: а) действующие; б) планируемые к открытию

На территории Республики Бурятия действуют 12, планируются к открытию 13 МФЦ, которые будут работать по принципу «одного окна».

### Заключение

Несмотря на распространенную практику создания и развития МФЦ на территории Российской Федерации, на сегодняшний день одной из ключевых проблем остается низкое качество предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ. Трудности возникают как в организации работы самих МФЦ, так и у граждан при обращении за услугами.

К числу главных проблем в предоставлении государственных услуг в Иркутской области и Республике Бурятия относятся:

- отсутствие интеграции информационной системы поддержки деятельности многофункциональных центров с информационными системами органов государственной власти и местного самоуправления, а также системой порталов государственных и муниципальных услуг;

- низкий уровень качества, доступности и эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме;

- низкий уровень информационной прозрачности государственных и муниципальных услуг



для заявителя, в том числе за счет недостаточного внедрения информационно-коммуникационных технологий;

– несовершенное взаимодействие между многофункциональными требованиями и органами власти в электронном виде, в том числе за счет недостаточного внедрения информационно-коммуникационных технологий;

– отсутствие принципа «одного окна» на базе многофункциональных центров;

– устаревшие технологии предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров;

– отсутствие полноценных механизмов контроля деятельности многофункциональных центров;

– слабая информированность населения о деятельности многофункциональных центров.

Основной проблемой развития многофункциональных центров в Иркутской области является то, что на территории городов Братска и Усть-Илимска созданные МФЦ не работают в полном объеме. Во-первых, на их территории нет никакой информации о том, чем занимается многофункциональный центр, во-вторых, не созданы официальные сайты.

Основной задачей, требующей скорейшего решения, является интеграция информационной системы поддержки деятельности многофункциональных центров с информационными системами органов государственной власти и местного самоуправления. В настоящее время, несмотря на принятие ряда нормативных правовых документов, касающихся межведомственного электронного взаимодействия, процесс пока еще находится в начальной стадии. Причиной являются как технологическая неготовность, так и нежелание органов власти делиться информацией в силу различных обстоятельств.

### *Литература*

1. **Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг** [Электронный ресурс]: Федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ. Доступ из Справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

2. **План мероприятий по совершенствованию государственного управления в 2009-2010 годах**, утв. распоряжением Правительства Рос. Федерации от 3 дек. 2009 г. № 1862-р. [Электронный ресурс]. Там же.

3. **О некоторых мерах по повышению каче-**

**ства государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг** [Электронный ресурс]: постановление Правительства Рос. Федерации от 3 окт. 2009 г. № 796. Там же.

4. **План мероприятий**, утв. распоряжением Правительства Рос. Федерации от 2 сент. 2010 г. №1433-р. [Электронный ресурс]. Там же.

5. **О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)** [Электронный ресурс]: постановление Правительства Рос. Федерации от 24 окт. 2011 г. № 861. Там же.

6. **О единой системе межведомственного электронного документооборота** [Электронный ресурс]: постановление Правительства Рос. Федерации от 8 сент. 2010 г. № 697. Там же.

7. **Портал государственных услуг Российской Федерации** [Электронный ресурс]. URL. <https://www.gosuslugi.ru/> (дата обращения: 10.05.2014).

8. **Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) ...** [Электронный ресурс]: постановление Правительства Рос. Федерации от 12 дек. 2012 г. № 1284. Доступ из Справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

9. **Портал МФЦ РФ** [Электронный ресурс]. URL. //http://mfc/index/regions

10. **Портал Административной реформы** [Электронный ресурс]. URL. (<http://ar.gov.ru/>) (дата поступления: 00.00.0000).

11. **Белоусов А.Р.** Об организации поэтапного предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в субъектах Российской Федерации 18 января 2013 года.: докл. Доклад на совещании по вопросам развития сети многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг. Официальный Интернет-ресурс Министерства экономического развития Российской Федерации: [http://www.economy.gov.ru/wps/wcm/connect/423f8c804e431498a8edbc43c51c732a/doklad\\_180113.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=423f8c804e431498a8edbc43c51c732a](http://www.economy.gov.ru/wps/wcm/connect/423f8c804e431498a8edbc43c51c732a/doklad_180113.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=423f8c804e431498a8edbc43c51c732a). Дата обращения: 18.06.2014.