

*Нестеренко А.В., магистрант,  
Поволжский институт управления имени П.А.Столыпина-  
филиал РАНХиГС при Президенте РФ, Саратов, Россия  
Научный руководитель - Брянцев И.И., к.с.н., доцент,  
Поволжский институт управления имени П.А.Столыпина-  
филиал РАНХиГС при Президенте РФ, Саратов, Россия*

**СИСТЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В  
РЕГИОНАХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ: ОСНОВНЫЕ  
НАПРАВЛЕНИЯ И ФОРМЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА**

**Аннотация:** в статье рассматриваются актуальные вопросы системы предоставления государственных услуг в Российской Федерации, указываются существующие проблемы и предлагаются направления и формы повышения качества оказания государственных и муниципальных услуг.

**Ключевые слова:** административная реформа России, государственные и муниципальные услуги, деятельность и основные функции МФЦ, межведомственное и межуровневое взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг, электронный документооборот, «электронное правительство».

**Nesterenko A.V., magistant,  
Povolzhskiy institut upravleniya imeni P.A.Stolypina-  
filial RANKhiGS pri Prezidente RF, Saratov, Rossiya  
Nauchnyy rukovoditel' - Bryantsev I.I., k.s.n., otsent,  
Povolzhskiy institut upravleniya imeni P.A.Stolypina-  
filial RANKhiGS pri Prezidente RF, Saratov, Rossiya**

# SYSTEM OF GOVERNMENT SERVICES IN THE REGIONS OF THE RUSSIAN FEDERATION:

## MAJOR DIRECTIONS AND FORMS OF INCREASING QUALITY

**Abstract:** The article discusses topical issues of the system of public services provision in the Russian Federation, identifies existing problems and suggests directions and forms of improving the quality of public and municipal services.

**Key words:** administrative reform of Russia, state and municipal services, activities and main functions of the MFC, interagency and inter-level interaction in the provision of state and municipal services, electronic document management, e-government.

Административная реформа, проводимая в настоящее время на всей территории Российской Федерации, направлена, в том числе, и на оптимизацию исполнения функций, оказываемых органами исполнительной власти. Основным направлением оказания государственных и муниципальных услуг является обеспечение прозрачности в работе органов государственной и исполнительной власти, их открытость для общества и граждан. Введение в практическую работу государственных учреждений стандартов оказания государственных и муниципальных услуг в настоящее время рассматривается как составная часть направлений административной реформы, проводимой в стране и направленной на совершенствование деятельности всего государственного аппарата управления. Работа над подготовкой проекта Федерального закона российской Федерации «О стандартах оказания государственных услуг» началась в начале 2004 года и трактовался Стандарт следующим образом: «...установленные нормативными правовыми актами и единые на всей территории Российской Федерации требования к объему, качеству и условиям предоставления государственной услуги» [1]. Но изначально в Стандарт не были включены показатели, характеризующие использова-

ние IT-технологий в регионах и эффективность мероприятий по формированию «электронного правительства». Если указываемые в Стандарте объем и качество оказываемых услуг никаких возражений не вызывало и не вызывает до настоящего времени, то требований единства условий предоставления услуг не рассматривалось с учетом наличия различных имеющихся ограничений разнообразных ресурсов в субъектах Российской Федерации. Имеется в виду, в первую очередь, необходимость выделений бюджетных средств в достаточном количестве для обеспечения единства материально-имущественных условий предоставления государственных услуг: достижения единства в предоставлении и наличии помещений, их необходимом оборудовании и т.п. Законопроект призвал максимально стандартизировать властные государственные услуги, но в то же время услуги по оказанию общественных, коллективных или социально-значимых благ остались и до сих пор остаются за пределами этого регламента: например, услуги общего образования, здравоохранения, социального обеспечения, оказания жилищно-коммунальных услуг, которые могут быть впоследствии полностью приватизированы, но пока остаются государственными. Стандарт изначально должен был установить единые требования для субъектов на всей территории Российской Федерации к результативности и эффективности оказания государственных услуг. И это не должно зависеть от того, получает ли гражданин тот или иной требуемый документ в сельской местности или в городе. Требуемый документ должен быть единого образца и действовать на всей территории страны, независимо от места ее получения. Лицензия, выдаваемая юридическому лицу, также должна быть единого образца. При этом принципы учета мнений пользователей и справедливого характера процедуры разработки такого стандарта должны быть продуктивными при определении перечня оказываемых государственных услуг, но они вряд ли станут таковыми при определении формы документа и его защиты от подделки.

Еще в начале 2001 года была начата подготовка федеральной целевой программы «Электронная Россия» [2]. В январе 2002 года текст федеральной целевой программы был утвержден постановлением Правительства РФ [3]. Первоначальная редакция указанного законодательного акта предусматривала достаточно широкий ряд целей и задач: от создания условий для развития равноправного вхождения граждан России в глобальное информационное сообщество до формирования необходимых условий для широкого использования в России электронной торговли. В качестве первоочередной задачи ставилось повышение эффективности и результативности взаимодействия органов государственной власти и органов местного самоуправления не только между собой, но и – с хозяйствующими субъектами, а также – с гражданами субъектов РФ. Но отсутствие нормативной базы для реинжиниринга процессов управления во всех органах власти не давало возможности эффективно внедрять электронные государственные услуги. При этом регулярно выполнялись и выполняются в настоящее время инициативные и пилотные проекты, продвигаемые некоторыми органами власти или структурами государственного управления. Тем не менее, уже само по себе внедрение ФЦП «Электронная Россия» явилось на тот момент стимулированием внедрения проектов развития информационного общества и «электронного правительства» на всех уровнях власти: федеральном и региональных. Существовало лишь одно серьезное препятствие: по уровню распространения компьютеризации среди граждан РФ и их доступности к сети Интернет на тот период Россия занимала лишь 59 место в мире [4]. Тем не менее, в России среди населения, включая и людей пенсионного возраста, с каждым годом достаточно быстро повышается уровень компьютерной грамотности. Быстрыми темпами также развивается или электронный бизнес. Информационные технологии все чаще стали использоваться в повседневной жизни населения России: в здравоохранении, образовании и науке.

Многие организации, предприятия и учреждения в настоящее время внедряют комплексные информационные системы управления и все чаще переводят ведомственный документооборот в электронный вид. При этом, к сожалению, результаты внедрения информационных технологий в органах государственной и муниципальной власти в настоящее время носят преимущественно внутриведомственный характер, это не позволяет улучшить межведомственное взаимодействие и повысить качество внедрения и оказания государственных и муниципальных услуг, предоставляемых гражданам и юридическим лицам.

На сегодняшний день полностью отсутствуют государственные услуги, получаемые гражданами или юридическими лицами, без непосредственного посещения государственного или муниципального органа. Также пока еще не сформирована единая инфраструктура межведомственного обмена необходимыми данными в электронном виде. Это связано с тем, что существующие в настоящее время государственные информационные системы формировались органами государственной и муниципальной власти при отсутствии единой нормативно-правовой и нормативно-технической базы, поэтому имеющиеся в них сведения недоступны другим органам государственной и муниципальной власти для использования. В практической деятельности это приводит к значительным временным затратам при межведомственном обмене информацией, многократному сбору и дублированию информации в разных системах. Также это влияет негативно и на то, что частично необходимая информация не обновляется своевременно, это приводит к несоответствию имеющихся данных в государственных и муниципальных информационных системах. Все эти имеющиеся в настоящее время недостатки использования электронного документооборота ограничивают возможность поиска и аналитической обработки информации и затрудняют качественный доступ граждан и юридических лиц к государственным информационным системам. И, конечно же, имеющиеся недостатки значительно

снижают эффективность и результативность подготовки управленческих решений и отрицательно сказываются на качестве предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемым гражданам и юридическим лицам.

Сложившаяся в настоящее время в России такая ситуация не позволяет обеспечить требуемый уровень качества государственного управления и оказания услуг гражданам и юридическим лицам на основе использования ИТ-технологий и значительно снижает эффективность и экономичность расходования бюджетных средств на создание и развитие государственных информационных систем. Вышеуказанные проблемы, препятствующие повышению эффективности использования ИТ-технологий в деятельности органов государственной и муниципальной власти, носят комплексный характер и не могут быть решены только на уровне отдельных органов государственной и муниципальной власти.

Самым значимым достижением внедрения государственных и муниципальных услуг является создание во всех регионах РФ многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ). К функциям МФЦ относятся:

- взаимодействие с органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- информирование граждан и юридических лиц о предоставляемых государственных и муниципальных услугах;
- прием и выдача документов;
- обработка персональных данных, связанных с предоставлением указанных услуг.

Деятельность МФЦ осуществляется по принципу «одного окна» и направлена на предоставление комплекса взаимосвязанных между собой государственных услуг федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов российской Федерации и органами местного самоуправления. Особенностью оказания таких услуг является то, что межведомственное взаимодействие при оказании государственной и муниципальной услуги производится практически без участия заявителя, которому достаточно написать только заявление для получения такого вида услуги. В.В. Путин, выступая перед доверенными лицами, обращал внимание присутствующих: «Преобразования, проводимые в системе исполнительной власти, должны привести к тому, что каждый гражданин будет не только знать, но и иметь возможность реально требовать тот уровень и то качество услуг, которые ему обязаны предоставить конкретные уровни власти» [5].

С точки зрения совершенствования эффективности и результативности деятельности органов государственной и муниципальной власти в плане оказания государственных и муниципальных услуг можно рекомендовать следующие направления:

- активизировать деятельность федеральных и региональных органов исполнительной власти;
- субъектам РФ максимально урегулировать вопросы межведомственного и межуровневого взаимодействия при оказании государственных и муниципальных услуг;
- по возможности минимизировать необходимость взаимодействия гражданина или юридического лица непосредственного с представителем федерального органа исполнительной власти с точки зрения уменьшения сроков оказания государственных и муниципальных услуг.

Все эти имеющиеся проблемы необходимо решать уже сегодня. Понятно, что возможности некоторых регионов Российской Федерации ограничены, в связи с недостаточным материальным и финансовым обеспечением, а для некоторых субъектов Российской Федерации – в связи с удаленностью. Это требует от органов местного самоуправления сосредоточения сил и необходимых средств на решении наиболее значимых социальных проблем, выработке новых подходов в управлении, принятии качественных практических решений, обеспечивающих наиболее рациональное использование всех имеющихся ресурсов, организации необходимого контроля.

Программа развития «электронного правительства» в Российской Федерации должна обеспечить поэтапное решение важнейших задач развития всех регионов в плане социальной помощи, сохранения социальных гарантий, улучшения демографической ситуации, укрепления здоровья жителей регионов России, удовлетворения разнообразных образовательных запросов населения, решения вопросов с трудоустройством граждан, укрепления семейных ценностей и воспитания детей, сохранения и развития духовно-нравственного потенциала населенных пунктов Российской Федерации, удовлетворения культурных потребностей населения страны.



## СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Указ Президента РФ от 28 июня 2007 № 825 Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации.-Режим доступа: <http://legalacts.ru/doc/ukaz-presidenta-rf-ot-28062007-n-825>(дата обращения-30.04.2018 г.)
2. Распоряжение Правительства РФ от 12 февраля 2001 года № 207-р «О разработке проекта федеральной целевой программы «Электронная Россия на 2002-2010 годы».-Режим доступа: <http://base.garant.ru/1584924/#friends>.- (дата обращения – 30.04.2018 г.)
3. Постановление Правительства РФ от 28 января 2002 года № 65 «О федеральной целевой программе «Электронная Россия (на 2002-2010 годы)».- Режим доступа: [http// base.garant.ru/184120](http://base.garant.ru/184120).- (дата обращения – 30.04.2018 г.)
4. The 2010 United Nations e-Government Survey.-Режим доступа: [http://www2/unpan.org/egovkb/global\\_reports/10report.htm](http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm).- (дата обращения-30.04.2018 г.)
5. Выступление Президента России В.В.Путина перед доверенными лицами, Москва, МГУ им.М.В.Ломоносова, 12 февраля 2004 года.-Режим доступа: [http://www/mid.ru/materialy-po-voprosam-ekonomiceskogo-razvitiya-rossii/-/asset\\_publisher/oSUNZRJVOK4D/content/id/485424](http://www/mid.ru/materialy-po-voprosam-ekonomiceskogo-razvitiya-rossii/-/asset_publisher/oSUNZRJVOK4D/content/id/485424).- (дата обращения-30.04.2018 г.)