

УДК 32.019.52

Митрофанова Светлана Викторовна, Малько Виктория Анатольевна

СОСТОЯНИЕ И АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОРОДЕ СТАВРОПОЛЕ

В статье рассматривается состояние деятельности многофункциональных центров в Ставропольском крае с позиции государственных стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг; анализируется на основе пилотажного исследования, насколько деятельность МФЦ соответствует административному регламенту работы, а также удовлетворенность заявителей доступностью и качеством предоставляемых стандартизированных услуг.

Ключевые слова: многофункциональный центр, государственные и муниципальные услуги, стандарт государственной услуги, удовлетворенность стандартизированными услугами.

Svetlana Mitrofanova, Viktoria Malko

STATUS AND PERFORMANCE ANALYSIS OF MULTIFUNCTIONAL CENTERS OFFERING PUBLIC AND MUNICIPAL SERVICES IN STAVROPOL

The article discusses the activities at the multifunctional centers in the Stavropol region from the perspective of the standards for offering public and municipal services; the analysis is based a pilot study, done in order to see how much the activities of MFCs complies with the relevant administrative regulations, as well as to measure the level of satisfaction among the applicants regarding the accessibility and the quality of standardized services.

Key words: multifunctional center, public and municipal services, standard for public services, satisfaction with standardized services.

Активно изменяющаяся социально-экономическая ситуация в мире, динамичное развитие российского общества и государства требуют сегодня качественных изменений в их взаимоотношениях, и в первую очередь в социальной сфере. Приоритетным направлением деятельности в русле данных изменений является повышение доступности, качества и эффективности оказываемых государственных и муниципальных услуг, предоставляемых бюджетными учреждениями.

Преобладающей тенденцией в современной России является продвижение инновационного социально ориентированного развития. При этом очевидным становится необходимость повышения качества управления социальной сферой со стороны исполнительной власти на основе внедрения современных технологий в управленческую деятельность на всех уровнях. Управление социальной сферой является одним из самых сложных и проблемных участков в деятельности по удовлетворению значимых потребностей населения.

Предоставление установленных государством стандартизированных услуг является значимой частью социальной политики государства, приоритетными задачами которой является преодоление административных барьеров в процессе получения данных услуг.

На сегодняшний день в России предоставление услуг населению обеспечивают:

- органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации, подведомственные им учреждения;
- территориальные подразделения федеральных органов исполнительной власти и исполнительные органы государственной власти, юрисдикция которых распространяется на территорию субъекта Российской Федерации;
- органы местного самоуправления и подведомственные им учреждения [2].

Существующая в Российской Федерации система бюджетных организаций была сформирована в иных социально-экономических условиях и до сих пор функционирует в отрыве от современных подходов к развитию государственного управления, принципов оптимальности и достаточности предоставления государственных и муниципальных услуг. По сути, органы исполнительной власти просто содержат существующую систему бюджетных учреждений вне зависимости от объема и качества оказываемых ими услуг [1].

Важнейшим шагом по оптимизации предоставления стандартизированных услуг явилась разработка и внедрение административных регламентов и стандартов государственной услуги. Это позволило упорядочить процесс предоставления услуг и удовлетворять запросы граждан в получении и доступности гарантированных государством различных услуг.

С целью исполнения регламентов, стандартов государственных услуг, обеспечения их качества, доступности и адресности были созданы многофункциональные центры (МФЦ) в Российской Федерации.

Первый законодательный акт в отечественной нормативно-правовой базе, направленный, прежде всего, на обеспечение прав граждан при обращении в государственные и муниципальные органы, это Федеральный закон № 210-ФЗ от 27.07.2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в котором заложены все основные направления оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.

Деятельность многофункциональных центров, регулируется, как федеральными, так и региональными нормативно-правовыми актами.

Многофункциональный центр, по сути, стал первым реально действующим механизмом сокращения сроков предоставления стандартизированных услуг. Сроки предоставления услуг в МФЦ сокращаются благодаря организации взаимодействия ведомств на основании соглашений и административных регламентов. МФЦ действует в соответствии с законодательством Российской Федерации, регламентом работы центра и своим уставом, услуги предоставляются только в соответствии с административными регламентами и стандартами. Законодательно установлено, что многофункциональный центр является полноправным участником межведомственного взаимодействия, что предоставляет возможность центру запрашивать по межведомственным каналам имеющиеся в распоряжении ведомств сведения, избавив население от необходимости обращаться за справками в различные инстанции (рис. 1).

Одним из основных показателей успешной деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления регионов является степень удовлетворенности населения порядком предоставления стандартизированных услуг, в частности, услуг в сфере социальной защиты населения.

Законом Ставропольского края от 12 апреля 2012 г. № 34-кз «О государственной поддержке создания и деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае» определены единые подходы и требования к созданию многофункциональных центров на всей территории Ставропольского края. В Законе предусмотрены меры государственной поддержки создания и деятельности МФЦ в Ставропольском крае: информационная поддержка; консультационная поддержка; организационная поддержка, а также предоставление из краевого бюджета субсидий бюджетам городских округов и муниципальных районов Ставропольского края на софинансирование расходов, связанных с созданием МФЦ [4].

Особое внимание при построении сети МФЦ уделяется созданию единого информационного пространства, которое позволило обеспечить принципиально новую возможность получения физическими и юридическими лицами комплекса услуг в любом МФЦ на территории края независимо от места регистрации заявителя.

В рамках информационной поддержки создания и деятельности МФЦ осуществляется внедрение унифицированного программного продукта «Региональная автоматизированная информационная система поддержки деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае» (АИС МФЦ), предназначенного для создаваемой сети МФЦ на территории края. Координатором данной информационной системы является министерство экономического развития края, оператором – комитет Ставропольского края по информационным технологиям и связи.



Рис. 1. Общая схема предоставления услуг через МФЦ

По данным официального сайта МФЦ.РФ на 20 января 2015 года в Ставропольском крае осуществляют свою деятельность 16 офисов МФЦ. На портале Южного региона (<http://www.yuga.ru>) сообщается, что Ставропольский край был признан одним из лидеров в России по развитию многофункциональных центров.

Основными направлениями деятельности МФЦ в процессе оказания услуг являются: предоставление сведений из государственного кадастра недвижимости; услуги в сфере земельно-имущественных отношений и градостроительства; получение сведений из единого государственного реестра прав на недвижимое имущество и сделок с ним; кадастровый учет недвижимого имущества; государственные и муниципальные услуги в сфере социальной поддержки населения; услуги миграционной службы; получение сведений из архива; услуги в сфере жилищных отношений.

Одним из востребованных направлений деятельности МФЦ является удовлетворение граждан в получении качественных стандартизированных услуг в социальной сфере.

В перечень муниципальных услуг в сфере социальной поддержки населения входит 12 услуг. Укажем некоторые из них.

- Социальная поддержка ветеранов боевых действий из числа лиц, принимавших участие в боевых действиях на территориях других государств, в виде предоставления дополнительных мер социальной поддержки, в части назначения ежемесячной денежной выплаты.
- Назначение и выплата пособия на оплату проезда на общественном транспорте детям-инвалидам.
- Социальная поддержка семей, имеющих детей (в том числе многодетных семей, одиноких родителей), в виде предоставления дополнительных мер социальной поддержки, в части назначения и выплаты ежемесячного пособия семьям, воспитывающим детей в возрасте до 18 лет, больных целиакией или сахарным диабетом.

- Социальная поддержка семей, имеющих детей (в том числе многодетных семей, одиноких родителей), в виде предоставления дополнительных мер социальной поддержки, в части назначения и выплаты ежемесячного пособия студенческим семьям, имеющим детей.

Наиболее востребованными услугами среди населения являются услуги в сфере социальной защиты, среди которых наиболее значимы – социальная помощь малоимущим семьям, ежемесячные пособия на ребенка, признание семей малоимущими

По заявке Муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе» весной 2014 г. было проведено пилотажное исследование при участии авторов статьи. Его целью было установление соответствия деятельности МФЦ административному регламенту работы Центра и регламентам предоставления стандартизированных услуг, степени удовлетворенности заявителей Центра оказываемыми услугами. Результатом исследования также явилась разработка предложений по оптимизации деятельности МФЦ. В качестве респондентов выступили заявители МФЦ, жители города Ставрополя, в количестве 250 человек. Исследование проводилось в виде анкетного опроса с последующим анализом результатов.

В результате анализа данных исследования нами были получены следующие результаты.

66 % респондентов – женщины; половину заявителей Центра, респондентов, участвовавших в опросе составили люди в возрасте от 40 до 60 лет; более половины опрошенных (57 %) имеют высшее образование. 215 человек (86 %) относятся к категории физических лиц – заявителей МФЦ.

На вопрос «Как часто Вы обращаетесь в МФЦ?» были получены следующие ответы (рис. 2):

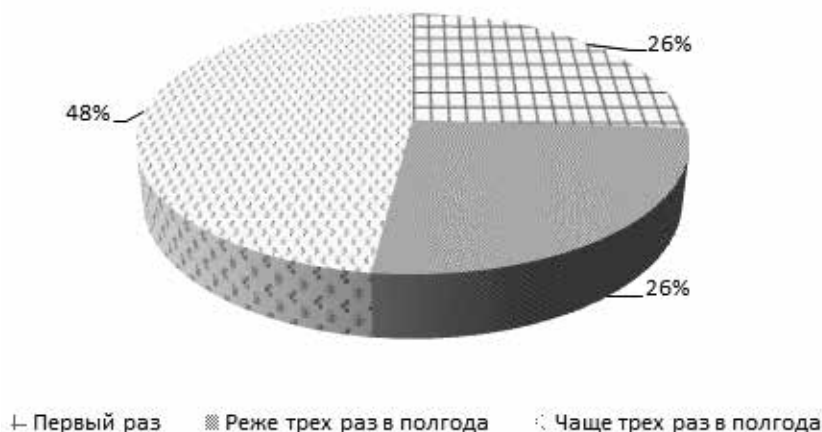


Рис. 2. Количество обращений граждан в МФЦ в г. Ставрополе

Из числа опрошенных 48 % заявителей обращаются в Многофункциональный центр чаще трех раз в полгода, это, в свою очередь, подтверждает востребованность Центра.

В процессе проведения исследования было выявлено, за получением каких услуг чаще всего обращаются граждане в МФЦ. Результаты представлены на рис. 3.

Анализ результатов показал, что лидирующее место по востребованности занимают услуги в сфере социальной поддержки (52 %).

Интересными представляются результаты анализа качества и доступности предоставляемых услуг с учетом создания и введения широкой сети МФЦ по сравнению с другими учреждениями, предоставляющими подобные услуги. 87 % респондентов из числа заявителей отметили повышение качества, доступность и скорость получения услуг, предоставляемых МФЦ по сравнению с другими учреждениями.



Рис. 3. Ранжирование услуг, предоставляемых МФЦ, степени по востребованности

Также потребовалось уточнение, как именно улучшилось качество предоставляемых услуг (в расчет брались те 87 % респондентов, которые в предыдущем вопросе ответили положительно). Результаты ответов респондентов распределились следующим образом (рис. 4).

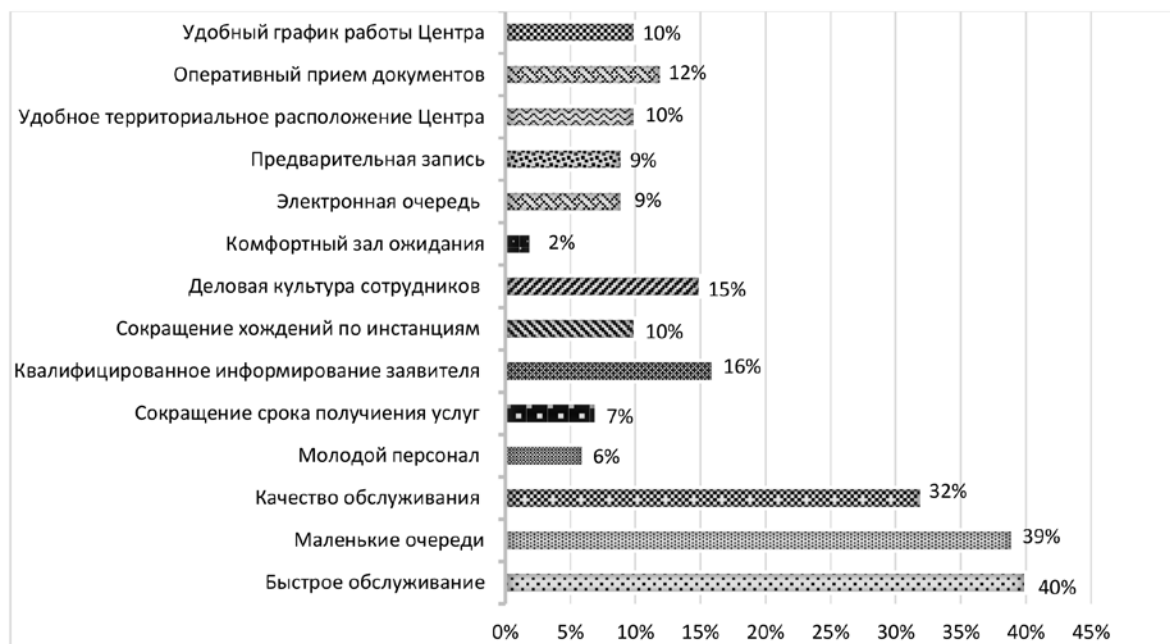


Рис. 4. Показатели улучшения качества предоставляемых услуг МФЦ.

Проанализировав результаты, мы выявили, что, по мнению респондентов, качество и доступность предоставления услуг в Центре по сравнению с другими учреждениями, предоставляющими услуги, улучшилось по многим показателям. Лидирующим показателем стало быстрое обслуживание (40 %); далее респонденты отметили такие показатели, как наличие небольших очередей, либо их отсутствие (39 %), а также качество обслуживания (32 %).

Из анализа результатов ответа на вопрос «Насколько Вы удовлетворены качеством предоставленной Вам услуги в МФЦ?» стало ясно, что подавляющее количество респондентов (91 %) довольно работой Многофункционального центра и в следующий раз отдадут предпочтение МФЦ при необходи-

мости получения услуг. 9 % (22 человека) из числа респондентов не удовлетворены качеством предоставляемой услуги и выделили следующие причины низкого качества: большие очереди (55 %); низкий профессиональный уровень персонала (19 %); несоответствие работы Центра регламентам (11 %); долгое ожидание готовых документов (20 %). Пояснениями таких ответов заявителей были следующие: нехватка штата сотрудников, низкая скорость обработки документов, что создает большие очереди.

Для оценки достаточности услуг МФЦ был задан вопрос «Какие еще услуги Вы хотели бы видеть в МФЦ?». Анализ ответов на вопрос показал, что подавляющее большинство (97 %) респондентов из числа заявителей считают, что в МФЦ на данный момент услуг достаточно. 3 % респондентов хотели бы получать следующие дополнительные услуги: консультации по ЖКХ (1 %), сдача межевых планов без КУМИ (1 %), расширение услуг УФМС (1 %).

Показатели удовлетворенности деятельностью МФЦ оценивались по пятибалльной шкале и представлены на рис. 5. Из предложенных показателей самый высокий балл получил показатель «удобный график работы» (4,98), следом, по величине балла, следует показатель возможности получения сразу нескольких услуг в Центре (4,91) и показатель удобного расположения Центра, его территориальная доступность (4,9).



Рис. 5. Показатели удовлетворенности деятельностью МФЦ.

Для эффективной деятельности МФЦ необходимо было выявить основные проблемы в организации их работы. Анализ ответов респондентов дал следующие результаты (рис. 6).

Анализ результатов ответов показал, что 79 % респондентов в лице заявителей нравится работа МФЦ, и предложения по улучшению или изменению у них отсутствуют. 21 % респондентов сформулировали предложения, лидирующим из числа которых является повышение профессионального уровня сотрудников МФЦ (28,5 %); далее идут предложения ускорить подготовку документов (14,8 %) и улучшить информированность о других МФЦ, находящихся на территории Ставропольского края.

Результаты проведенного пилотажного исследования в целом показали, что подавляющее большинство респондентов в лице заявителей удовлетворены работой МФЦ по многим направлениям и показателям, что, в свою очередь, говорит о том, что работа в Центрах ведется должным образом и полностью соответствует регламентам работы и регламентам предоставления государственных и муниципальных услуг. Также можно отметить, что исправления и изменения по всем выявленным в ходе исследования недочетам ведется в МФЦ оперативно.

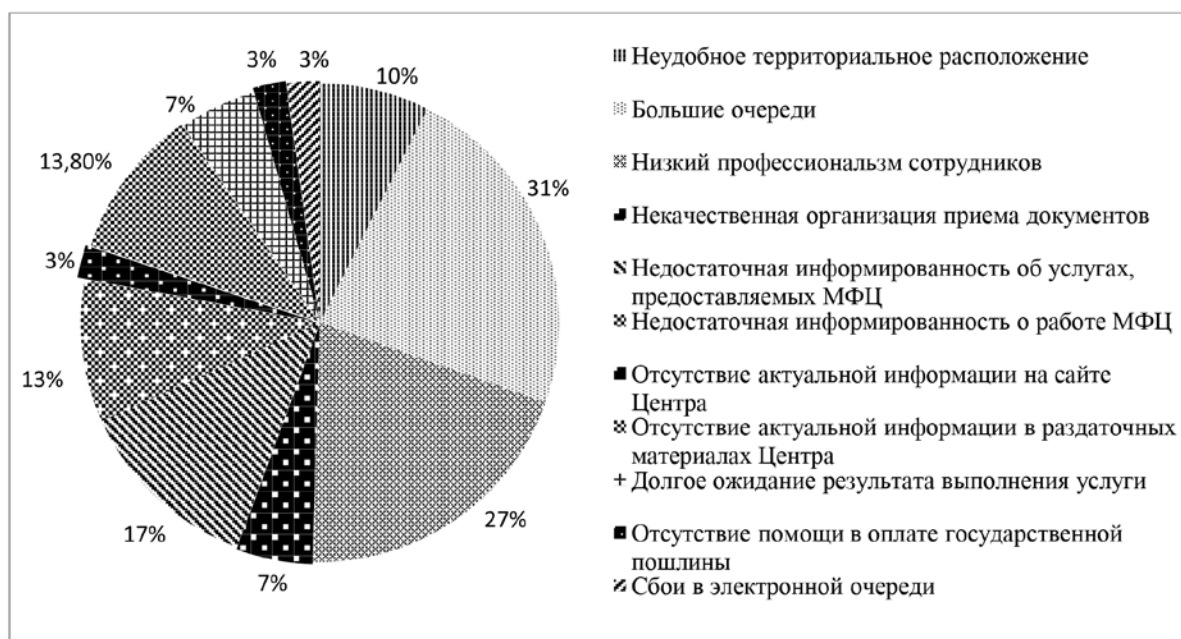


Рис. 6. Основные проблемы организации работы МФЦ в г. Ставрополе

Респондентам – заявителям МФЦ был предложен вопрос «Что бы Вы хотели улучшить / изменить в работе МФЦ?», анализ которого дал следующие результаты (рис. 7):



Рис. 7. Показатели повышения качества работы МФЦ.

Заявители-респонденты отметили, что многофункциональные центры стали зримым результатом модернизации системы государственного и муниципального управления. Результатами работы МФЦ стало снижение межведомственной волокиты, коррупции за счет отсутствия непосредственного взаимодействия с предоставляющими услуги государственными и муниципальными служащими, что привело, по мнению заявителей-респондентов, к получению качественных стандартизированных услуг.

Анализ результатов исследования показал, что среди услуг, востребованных заявителями МФЦ, ведущими являются услуги в сфере социальной поддержки и защиты населения. Это подтверждает, что социальная сфера должна оставаться приоритетной в политике государства, так как ее конечной целью является человек и сферы его жизнедеятельности.

Литература

1. Митрофанова С. В., Савченко В. В. Проблемы внедрения новых механизмов финансирования учреждений бюджетной сферы // Региональная экономика: теория и практика. Научно-практический и аналитический журнал. 2012. № 26 (257). июль. С. 47–52.
2. Портал административной реформы. Административная реформа в России (государственное управление) [Электронный ресурс]. URL: http://ar.gov.ru/o_reforme/index.html
3. Информационно-правовой портал [Электронный ресурс]. URL: <http://ivo.garant.ru/SESSION/PILOT/main.htm>.
4. Министерство экономического развития Ставропольского края [Электронный ресурс]. URL: <http://www.stavinvest.ru/>.

УДК 316.3

Попов Максим Евгеньевич

КОНФЛИКТЫ ИДЕНТИЧНОСТЕЙ И СОЦИОКУЛЬТУРНАЯ ИНТЕГРАЦИЯ В СОВРЕМЕННОЙ РОССИИ¹

Статья посвящена исследованию социокультурной интеграции как способа урегулирования конфликтов идентичностей в современной России. Автор рассматривает основные факторы конфликтов идентичностей и подчеркивает дестабилизирующую роль политизации этничности.

Ключевые слова: конфликты идентичностей, социокультурная интеграция, российское общество, модернизационные риски, традиционализация, кризис гражданской идентичности, политизация этничности.

Maxim Popov

IDENTITY CONFLICTS AND SOCIOCULTURAL INTEGRATION IN CONTEMPORARY RUSSIA

The article investigates the social and cultural integration as a means of identities conflict resolution in contemporary Russia. The author examines the main factors of identity conflicts and stresses the destabilizing role of the politicization of ethnicity.

Key words: identity conflicts, social and cultural integration of Russian society, modernization risks traditionalization crisis of civil identity, politicization of ethnicity.

В мозаичном, культурно гетерогенном «обществе риска», явившемся порождением атрибутивных, свойственных «текущей современности» противоборствующих тенденций модернизации и традиционализации, социальная дезинтеграция становится системным фактором эскалации этноконфликтной напряженности. В посткоммунистической России угрозы социокультурной интеграции связаны с политизацией этничности как следствием затяжных и трудноразрешимых конфликтов идентичностей, обусловленных противостоянием модернизационного и традиционалистского проектов социального развития.

¹ Статья подготовлена в рамках проекта «Социокультурная интеграция как способ снижения этнической напряженности на Северном Кавказе», Грант Президента МД-7429.2015.6.