

Keywords: vaccination, infodemic, social networks, younger generation, COVID-19 pandemic.

УДК 316.4

Н. И. Буторина, Т. Е. Радченко

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ

Аннотация

В статье рассмотрены особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры. Был изучен опыт ГБУ СО «МФЦ» по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг. Исследование показало, что переход на импорт документов из ПК ПВД в АИС МФЦ позволил существенно сократить время предоставления государственных услуг Росреестра и уменьшить тайминг оказания услуг.

Ключевые слова: государственные услуги, повышение качества, многофункциональные центры.

Повышение качества и доступности государственных услуг населению является одним из основных направлений развития государства, а также способствует сближению государства и общества. Так, разрабатываются новые стандарты предоставления услуг, новые способы взаимодействия государства и граждан: в электронном виде и через многофункциональные центры (МФЦ).

Под «услугой» в широком понимании понимается продукт труда, выраженный в форме деятельности, которая направлена на человека или на вещь [7, с. 24].

Под повышением качества и доступности государственных услуг понимается одно из социально-экономических направлений развития страны; оно влияет на изменение подхода к оказанию государственных услуг, делает деятельность государства более прозрачной для граждан и упрощает взаимодействие граждан и общества [8, с. 29].

Достижение высокого качества предоставления услуг и, как следствие, развитие страны возможно при формировании новой концепции предоставления государственных услуг в России и проведении административной реформы – преобразований, направленных на повышение эффективности системы государственного управления [6, с. 28].

В соответствии со статистической информацией, сформированной автоматизированной информационной системой ГБУ СО «МФЦ» (АИС МФЦ), доля услуг Росреестра и Кадастровой палаты в месяц составляет более 50 % от всех оказываемых услуг в ГБУ СО «МФЦ». Таким образом, данные государственные услуги являются самыми востребованными в ГБУ СО «МФЦ».

В то же время тайминг данных услуг считается достаточно длинным, и это ограничивает возможность гражданам записаться в ГБУ СО «МФЦ» на прием документов по услугам Росреестра и Кадастровой палаты. Вследствие ограниченного количества талонов на запись к специалисту по данным услугам ГБУ СО «МФЦ» не могло должным образом обеспечить качество и доступность предоставления государственных услуг.

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» определен порядок предоставления государственных услуг населению, в том числе в многофункциональных центрах. Так, Федеральным законом предусмотрено, что взаимодействие МФЦ и органов власти осуществляется на основании заключенных соглашений о взаимодействии.

Аспекты повышения качества и доступности государственных услуг проработаны в постановлении Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров

предоставления государственных и муниципальных услуг». Правила устанавливают, как МФЦ оказывает услуги гражданам и какие меры во взаимодействии с региональной комиссией по вопросам повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг принимаются для оптимизации процесса предоставления услуг.

Соглашением от 30.04.2020 № 07-30/1 о взаимодействии между ГБУ СО «МФЦ», Росреестром и Кадастровой палатой утвержден перечень услуг, оказываемых в ГБУ СО «МФЦ»: «Государственная услуга по государственному кадастровому учету и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество», «Государственная услуга по предоставлению сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости»; также в пользование ГБУ СО «МФЦ» предоставлен программный комплекс приема-выдачи документов (ПК ПВД) для приема документов по услугам Росреестра и Кадастровой палаты.

В соответствии с Регламентом по работе с заявителями при использовании электронной системы управления очередью «ВнеОчереди» в ГБУ СО «МФЦ» тайминг государственной услуги по государственному кадастровому учету и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество составляло 45 минут для физических лиц (на один объект) и 60 минут для юридических лиц (на один объект); тайминг по государственной услуге по предоставлению сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости – 30 минут.

С учетом востребованности услуг, в целях сокращения времени и повышения качества предоставления услуг Росреестра и Кадастровой палаты с января 2021 года в ГБУ СО «МФЦ» реализован импорт документов ПК ПВД в автоматизированную информационную систему ГБУ СО «МФЦ» (АИС МФЦ).

Принятые в ПК ПВД обращения по услугам «Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество», «Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости» импортируются в АИС МФЦ специалистами ГБУ СО «МФЦ», осуществляющими прием документов.

При импорте документов из ПК ПВД в АИС МФЦ автоматически переносятся сведения о заявителе (его представителе), объекте недвижимости (при государственной регистрации прав), номере обращения из ПК ПВД, количестве обращений (заявлений) в ПК ПВД.

Перечень предоставленных заявителем документов не импортируется в АИС МФЦ, так как при получении услуги заявителю выдается один экземпляр описи документов, принятых для оказания государственной услуги, сформированный в ПК ПВД.

Проведенная настройка интеграции систем Росреестра и ГБУ СО «МФЦ» сократила тайминг по услугам Росреестра и Кадастровой палаты в три раза. В соответствии с новой редакцией Регламента по работе с заявителями при использовании электронной системы управления очередью «ВнеОчереди» в ГБУ СО «МФЦ» тайминг по государственной услуге по государственному кадастровому учету и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество составляет 15 минут (на один объект) и 30 минут при разделении одного объекта на несколько при наличии диска (от 1 до 48 объектов); тайминг по государственной услуге по предоставлению сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости – 15 минут.

Переход на импорт документов из ПК ПВД в АИС МФЦ позволил существенно сократить время предоставления государственных услуг Росреестра, уменьшить тайминг оказания услуг, тем самым повысив уровень удовлетворенности граждан качеством услуг Росреестра, предоставляемых через ГБУ СО «МФЦ».

Библиографический список

1. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ.
2. Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг: Постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.
3. О взаимодействии между ГБУ СО «МФЦ», Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Свердловской области и филиалом федерального государственного бюджетного учреждения «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Свердловской области: соглашение от 30.04.2020 № 07-30/1.
4. Об утверждении регламента по работе с заявителями при использовании электронной системы управления очередью «ВнеОчереди»: приказ ГБУ СО «МФЦ» от 23.04.2021 № 101-02/113.
5. О внесении изменений в Регламент по работе с заявителями при использовании электронной системы управления очередью «ВнеОчереди»: приказ ГБУ СО «МФЦ» от 25.11.2021 № 101-02/243.
6. Борщевский Г. А. Повышение качества государственных услуг как приоритет реформирования государственной службы // Государственная служба. 2018. № 6. С. 27-35.
7. Долматов А. И. Повышение качества предоставления государственных услуг посредством внедрения информационно-коммуникационных технологий // Коммуникология: электронный научный журнал. 2017. № 3. Том 2. С. 24-29.
8. Рубан В. А., Кузнецова А. С. Предоставление государственных услуг как фактор социально-экономического развития страны // Вестник Бурятского государственного университета. Экономика и менеджмент. 2020. № 2. С. 29-33.

N. Butorina, T. Radchenko

INCREASING THE QUALITY AND AVAILABILITY OF STATE AND MUNICIPAL SERVICES PROVIDED IN MULTIFUNCTIONAL CENTERS

Abstract

The article discusses the features of the organization of the provision of state and municipal services through multifunctional centers. The experience of the GBU SO "MFC" in improving the quality and accessibility of the provision of state and municipal services was studied. The study showed that the transition to the import of documents from the PC PVD to the AIS MFC made it possible to significantly reduce the time for the provision of state services by Rosreestr and reduce the timing of the provision of services.

Keywords: public services, quality improvement, multifunctional centers.

УДК: 364.26

Л. И. Воронина, Е. В. Зайцева, Т. И. Касьянова

ПРОФИЛАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА С ПОЖИЛЫМИ ГРАЖДАНАМИ КАК ИННОВАЦИЯ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НЕКОММЕРЧЕСКИХ И ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Аннотация

Авторы обосновывают необходимость осуществления профилактической работы с пожилыми российскими гражданами, которую рассматривают как инновационный вид работы, осуществляемый комплексными центрами социального обслуживания населения и некоммерческими организациями. Доказывают, что цель профилактической работы – это предупреждение возможного неблагополучия пожилых граждан, снижающего качество и продолжительность жизни. Авторы статьи анализируют опыт профилактической работы инновационного характера в Москве Белгородской, Иркутской, Свердловской областях.