

6. Румянцев Н. В. Оперативный эксперимент как оперативно-розыскное мероприятие //Человек: преступление и наказание. 2018. Т. 26. №. 1. С. 39–42.
7. Ровнейко В. В. Провокация взятки как коррупционное преступление, совершенное с использованием служебного положения //Вестник Удмуртского университета. Серия «Экономика и право». 2015. №. 2. С. 144–147.
8. До Ю. П. Коррупция в органах государственной власти / Ю. П. До. Текст: непосредственный // Молодой ученый. 2020. № 17 (307). С. 191–193.

V. Arysheva

OPERATIONAL-INVESTIGATIVE ASPECT OF THE FIGHT AGAINST CORRUPTION IN THE ENVIRONMENT OF THE STATE AUTHORITIES OF THE RUSSIAN FEDERATION

Abstract.

In the article, the author considers the concept of corruption as a major social phenomenon, problems in its definition and its specificity when manifested in public authorities. The main problems of the implementation of operational-search activities in the fight against corruption in government bodies are also considered.

Keywords: Corruption, public authorities, operational-search activities, operational-search activities, operational experiment, provocation of a bribe.

УДК 351/354

Н. И. Буторина

СОЗДАНИЕ СЕКТОРОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ КАК АСПЕКТ РАЗВИТИЯ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОГО ПОДХОДА К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Аннотация

В статье описано развитие сервисной модели государственного управления на современном этапе, описание клиентоцентричного подхода к предоставлению государственных и муниципальных услуг, в том числе внедрение пилотного проекта по созданию секторов пользовательского сопровождения. Представлены описание и функции сектора пользовательского сопровождения, его создание на территории Свердловской области, перспективы развития проекта.

Ключевые слова: клиентоцентричный подход, государственные и муниципальные услуги, многофункциональные центры, сектор пользовательского сопровождения.

Формирование сервисной модели государственного управления – это многоаспектная работа, начавшаяся в начале 2000-х годов и продолжающаяся в настоящее время. Разработанная в 2018 году концепция «Сервисное государство 2.0» нацелена на оптимизацию и типизацию административных процедур по предоставлению массовых социально значимых услуг, упрощение и повышение качества оказания государственных и муниципальных услуг, их комплексное предоставление в автоматическом режиме в рамках одной жизненной ситуации и перевод в электронную форму [1].

В октябре 2020 года Президентом Российской Федерации было поручено правительству обеспечить к 1 января 2023 года перевод в электронный формат массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг, а в мае 2021 года поручено обеспечить поэтапный переход до конца 2023 года к предоставлению 24 часа в сутки семь дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) [2; 3].

В целях повышения комфортности и доступности получения государственных и муниципальных услуг 11 апреля 2022 года распоряжением Правительства Российской Федерации № 837-р утверждена Концепция перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан [4]. В Концепции применяется термин «клиентоцентричность», который подразумевает нацеленность на постоянное изучение и удовлетворение потребностей заявителя. Кроме того, проектирование хода предоставления государственной или муниципальной услуги осуществляется исходя из потребностей заявителя.

Таким образом, на современном этапе в государственном управлении внедряется маркетинговый подход к организации и предоставлению государственных и муниципальных услуг, характеризующийся упрощением построения маркетинговых отношений за счет развития системы обратной связи с использованием современных информационных технологий; увеличением потребности и усиления ожиданий потребителей в построении маркетинговых отношений и получении актуальной, полной, точной и достоверной информации от поставщиков государственных услуг; дифференциацией форм маркетинговых отношений на рынке государственных услуг и увеличении общей стоимости их построения; разработкой стандартов формирования маркетинговых отношений в процессе оказания государственных услуг; контролем за процессами предоставления услуг и соблюдением качества [5, с. 386–388].

Клиентоцентричность можно рассматривать с позиции направления маркетингового подхода к предоставлению услуг, которое институализируется в последние несколько лет, и выделить следующее определение – это модель построения деятельности, устройство организации, обеспечивающее предоставление услуг, максимально адаптированных для каждого клиента [6, с. 38–60].

Применение клиентоцентричного подхода нацелено на достижение общественного блага, уставных целей деятельности организации, повышение лояльности получателей услуг (т.е. снижение числа жалоб). Развитие клиентоцентричности – это непрерывный процесс, затрагивающий разные направления деятельности органов и организаций, участвующих в государственном управлении. В частности, МФЦ, в соответствии с действующими нормативными правовыми актами, являются важным звеном между гражданами и органами государственного и муниципального управления. Соответственно, упрощенное и доступное в любой форме получение услуг в МФЦ влияют на то, насколько качественно государственные органы и органы местного самоуправления способны анализировать, прогнозировать и удовлетворять потребности граждан в любой жизненной ситуации. Одним из последних нововведений, влияющих на развитие клиентоцентричности в МФЦ, являются секторы пользовательского сопровождения (СПС).

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 5 июля 2021 года № 1114 «О внесении изменений в Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» Правила дополнены пунктом 7, который предусматривает, что по решению субъекта Российской Федерации в помещениях МФЦ может быть создан СПС для оказания всесторонней помощи заявителю при получении услуг в электронной форме [7].

СПС могут выполнять функции по сопровождению действий заявителей, в том числе необходимых для подачи заявления и (или) документов на предоставление услуг в электронной форме, созданию и заверению усиленной квалифицированной подписью электронных дубликатов документов и информации, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, использованию информационно-технологической инфраструктуры МФЦ для взаимодействия заявителей через Единый портал государственных услуг (функций), региональные порталы государственных и муниципальных услуг, электронные сервисы органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, а также осуществлять иные действия, предусмотренные федеральными законами,

нормативными правовыми актами Российской Федерации [8]. Следует обратить внимание, что создание СПС направлено не только на качественный переход на предоставление услуг в электронной форме, но и на помощь гражданам, имеющим сложности с использованием цифровых сервисов.

Также СПС при наделении их соответствующими полномочиями могут оказывать методическую и консультационную поддержку, мониторинг качества оказания государственных и муниципальных услуг. Необходимо отметить, что на текущий период создания СПС не является обязательным условием функционирования МФЦ, однако успешное внедрение и функционирование СПС позволит увеличить их количество и обеспечить повсеместный переход к цифровым МФЦ. Так, в 2021 году в более чем 1 700 подразделениях МФЦ были созданы СПС, а за первое полугодие 2022 года количество МФЦ, где созданы СПС, возросло на 314 [9].

Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 августа 2022 г. № 1457 «О внесении изменения в Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» правила дополнены положением, предусматривающим, что уполномоченный МФЦ для подачи в суд документов в электронном виде и получения документов из суда может обеспечить в СПС бесплатный доступ заявителей к Государственной автоматизированной системе «Правосудие» и информирование о порядке доступа к этой системе [10].

При формировании схемы размещения многофункциональных центров учитывается обеспечение доступности услуг в небольших (малочисленных), труднодоступных, удаленных населенных пунктах, поэтому создание СПС в таких населенных пунктах обеспечит доступность получения государственных и муниципальных услуг. Руководитель направления «Институт развития МФЦ» Центра стратегических разработок отметила, что введение более гибкого подхода к формированию и изменению схемы размещения многофункциональных центров и их подразделений в регионах позволит провести инвентаризацию существующей инфраструктуры многофункциональных центров и привести ее в соответствие с реальными потребностями населения [11].

В октябре 2021 года созданы СПС в отделах государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (ГБУ СО «МФЦ») в г. Екатеринбурге и на территории Свердловской области. В настоящее время функционируют 17 СПС.

В СПС ГБУ СО «МФЦ» работают 17 консультантов, которые оказывают информационную поддержку заявителей по вопросам получения государственных и муниципальных услуг с предложением вариантов их решения. Так, с октября 2022 по март 2023 года оказано 132 консультации в СПС.

Дальнейшее развитие системы СПС позволит перевести часть «окон» приема и выдачи документов в СПС, где заявители самостоятельно смогут получить государственные услуги при помощи цифровых сервисов. Это способствует адаптации граждан к новым способам получения услуг, а также повысить долю граждан, получающих государственные и муниципальные услуги в электронной форме.

Литература

5. Представлена концепция «Сервисного государства» версии 2.0 // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. [Электронный ресурс]. URL: https://digital.gov.ru/ru/events/38530/?utm_referrer=https%3a%2f%2fyandex.ru%2f&utm_referrer=https%3a%2f%2fdigital.gov.ru%2fru%2fevents%2f38530%2f%3futmr_referrer%3dhttps%253a%252f%252fyandex.ru%252f (дата обращения: 20.03.2023).
6. Перечень поручений по итогам совещания с членами Правительства 10 октября 2020 года // Официальный сайт Президента России. [Электронный ресурс]. URL: <http://kremlin.ru/acts/assignments/orders/64198> (дата обращения: 20.03.2023).

7. Перечень поручений по реализации Послания Президента Федеральному Собранию от 2 мая 2021 года // Официальный сайт Президента России. [Электронный ресурс]. URL: <http://kremlin.ru/acts/assignments/orders/65524> (дата обращения: 20.03.2023).
8. Об утверждении Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан и плана-графика ее реализации: Распоряжение Правительства РФ от 11 апреля 2022 г. № 837-п // Система «Гарант». [Электронный ресурс]. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/404398262/> (дата обращения: 20.03.2023).
9. Хиникадзе Т. А. Реализация маркетингового подхода при предоставлении государственных услуг // Мир науки, культуры, образования. № 3 (46), 2014. С. 386–388.
10. Южаков В. Н. Клиентоцентричность государственного контроля: оценка граждан // Вопросы государственного и муниципального управления. № 3, 2022. С. 38–60.
11. О внесении изменений в Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг: Постановление Правительства РФ от 5 июля 2021 г. № 1114 // Система «Гарант». [Электронный ресурс]. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/401344564/> (дата обращения: 20.03.2023).
12. МФЦ могут появиться центры пользовательского сопровождения – проект Минэкономразвития // D-Russia. [Электронный ресурс]. URL: <https://d-russia.ru/v-mfc-mogut-pojavitsja-centry-polzovateljskogo-soprovozhdenija-proekt-minjekonomrazvitiija.html> (дата обращения: 20.03.2023).
13. Подать документы в суд можно будет не выходя из дома // Министерство экономического развития Российской Федерации. [Электронный ресурс]. URL: https://www.economy.gov.ru/material/news/podat_dokumenty_v_sud_mozhno_budet_ne_vyhodya_iz_doma.html (дата обращения: 20.03.2023).
14. О внесении изменения в Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг: Постановление Правительства Российской Федерации от 19.08.2022 № 1457 // Официальный интернет-портал правовой информации. [Электронный ресурс]. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202208200006> (дата обращения: 20.03.2023).
15. МФЦ поменяют формат предоставления госуслуг // Российская газета. [Электронный ресурс]. URL: <https://rg.ru/2022/07/22/mfc-pomeniaiut-format-predostavleniia-gosuslug.html> (дата обращения: 20.03.2023).

N. Butorina

CREATION OF USER SUPPORT SECTORS AS AN ASPECT OF THE DEVELOPMENT OF A CLIENT-CENTRIC APPROACH TO THE PROVISION OF PUBLIC AND MUNICIPAL SERVICES

Abstract

The article describes the development of a service model of public administration at the present stage, a description of a client-centric approach to the provision of public and municipal services, including the introduction of a pilot project to create user support sectors. The description and functions of the user support sector, its creation on the territory of the Sverdlovsk region, and the prospects for the development of the project are presented.

Keywords: client-centric approach, state and municipal services, multifunctional centers, user support sector