

## INFORMATION AND COMMUNICATION SUPPORT OF MUNICIPAL SERVICES BY LOCAL SELF-GOVERNMENT ORGANS: MODERN STATE AND PROSPECTS OF DEVELOPMENT

### Abstract

Administrative reforms in Russia in recent decades have set as their goal, including the introduction of new modern technologies of state and municipal management. Particular attention was paid to the development of "e-government", the technology of which would make it possible to ensure access for citizens to participate in the affairs of the state, to receive public services. At the same time, the introduction of these technologies into the activities of the public administration authorities is accompanied by a number of difficulties, especially at the level of municipalities. Practically every year new automated information systems are put into operation, with which local governments must work, some of them are related to the provision of municipal services. It is also necessary to note the constant changes in the rules for working with these systems, which lead to an intensification of interaction with them of local government bodies and an increase in the volume of information placed. Local self-government bodies do not always have sufficient material and human resources to implement and ensure the effective operation of AIS data, lag far behind in this matter from public authorities.

**Keywords:** municipal services, information and communication support, local governments, automated information systems, e-government.

УДК 352:338.465.4

С. Н. Костина, О. В. Кукарцева, А. А. Мяконьких

### СИСТЕМА ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

#### Аннотация

В статье раскрываются основные направления социальной защиты населения РФ (социальное обслуживание и социальное обеспечение), дается характеристика понятия публичных услуг. Система публичных услуг в сфере социальной защиты на территории муниципального образования включает государственные, муниципальные и социальные услуги, предоставляемые различными субъектами — федеральными и региональными органами государственной власти, внебюджетными фондами, органами местного самоуправления, государственными и муниципальными организациями, а также коммерческими и некоммерческими организациями. Авторы анализируют систему публичных услуг в сфере социальной защиты населения, сложившуюся в городе Екатеринбурге, а также современные технологии повышения ее доступности для получателей данных услуг.

**Ключевые слова:** публичные услуги, государственные и муниципальные услуги, социальные услуги, социальная защита населения, муниципальное образование.

Масштабные административные реформы последних десятилетий в значительной мере изменили конфигурацию сферы социальной защиты населения в Российской Федерации. Это коснулось как сущности социальной защиты, так и технологий ее реализации.

Во-первых, по мере изменения законодательства понятие «социальной защиты» наполняется новым содержанием. Социальная защита в настоящее время как один из механизмов реализации социальной политики РФ включает в себя социальное обслуживание и социальное обеспечение, которое в свою очередь состоит из социальной помощи и социального страхования.

Социальное обеспечение имеет более узкие рамки действия, поскольку сформировалось как система защиты населения при наступлении жизненных обстоятельств, которые влекут за собой снижение или утрату дохода.

Исходя из этого, Е. А. Истомина определяет социальное обеспечение как систему общественных отношений, возникающих между гражданами и государственными и муниципальными органами управления, учреждениями, по поводу предоставления гражданам различного рода пособий, пенсий, медицинской помощи, а также других, установленных законодательством видов обеспечения, при наступлении страховых и нестраховых случаев [4, с. 97].

С понятием «социальное обеспечение» тесно связан термин «социальная помощь», что подразумевает предоставление малоимущим гражданам, а также иным категориям граждан, указанным в Федеральном законе № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи», социальных доплат к пенсии, пособий, субсидий, жизненно необходимых товаров, а также набора социальных услуг [7].

Социальное обслуживание, в свою очередь, представляет собой деятельность государственных и негосударственных структур и учреждений по предоставлению социальных услуг, то есть действий по оказанию помощи гражданину (постоянной, периодической, разовой, срочной), направленной на улучшение условий его жизнедеятельности и расширение возможностей гражданина самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности [9]. Отличительной чертой социального обслуживания является предоставление услуг в натуральной форме, например, уход, питание, уборка жилого помещения и др.

Таким образом, реализацией социальной защиты граждан занимается широкий круг субъектов, в том числе органы государственной власти и местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, коммерческие и некоммерческие организации.

Во-вторых, существенно изменилось технологии деятельности самих субъектов социальной защиты в связи с переходом на оказание различных видов услуг населению, которые можно объединить понятием «публичные услуги».

В настоящее время в РФ отсутствует единое определение данного понятия. Так, И. Н. Барциц под публичной услугой понимает «деятельность органа власти, выражающуюся в совершении действий или принятии решений, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение документированной информации в связи с обращением гражданина или организации» [2, с. 46]. З. К. Бабаева определяет публичную услугу как деятельность, направленную на удовлетворение общественно значимых интересов, осуществляемую государственными органами, а также негосударственными структурами, которым делегированы и поручены соответствующие полномочия [1, с. 117]. В результате можно сделать вывод, что публичные услуги направлены на удовлетворение общественных интересов, т.е. социально значимы, а субъектами их предоставления могут быть как государственные, так и негосударственные структуры.

Система публичных услуг в сфере социальной защиты населения в РФ включает в себя государственные услуги, муниципальные услуги и социальные услуги. Рассмотрим их более подробно.

Основным видом публичных услуг в сфере социальной защиты выступают государственные услуги, субъектом оказания которых являются федеральные и региональные органы государственной власти, а также внебюджетные фонды [8], т.к. именно РФ и субъектам РФ принадлежит большинство полномочий в данной сфере. Значительно меньшим объемом полномочий по оказанию услуг в сфере социальной защиты обладают органы местного самоуправления согласно вопросам местного значения, предусмотренным федеральным законом № 131-ФЗ «Об организации местного самоуправления в РФ». В то же время органы местного самоуправления могут оказывать государственные услуги в рамках переданных им государственных полномочий.

Количество государственных и муниципальных услуг на территории различных муниципальных образований может отличаться — это определяется как региональной, так и собственно муниципальной спецификой. Так, на территории муниципального образования г. Екатеринбург оказываются федеральные государственные услуги, в том числе 23 услуги Пенсионного фонда РФ [15], 18 услуг Фонда социального страхования [14], 86 региональных

государственных услуг, предоставляемых Министерством социальной политики Свердловской области [3] и 9 муниципальных услуг в сфере социального обеспечения населения [11].

Также от особенностей муниципального образования будет зависеть количество поставщиков услуг. Публичные услуги в сфере социальной защиты на территории г. Екатеринбурга оказывают 8 государственных учреждений Пенсионного фонда, Свердловское региональное отделение Фонда социального страхования и 9 его филиалов в г. Екатеринбурге, региональные органы - Министерство социальной политики Свердловской области и 7 его территориальных управлений в районах города, а также Администрация г. Екатеринбурга.

В качестве отдельного вида публичных услуг можно выделить услуги, оказываемые государственными и муниципальными учреждениями социальной защиты в рамках выполнения государственного (муниципального) задания [6]. Предоставление данного вида услуг производится согласно нормам Бюджетного Кодекса РФ и федерального закона от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений».

Перечень данных государственных и муниципальных услуг устанавливается самостоятельно органами государственной власти и местного самоуправления для своих подведомственных учреждений по отдельным сферам на основе базового перечня государственных (муниципальных) услуг (работ), формируемого на федеральном уровне. Так, в проекте базового (отраслевого) перечня услуг (работ) в сфере «Социальная защита населения» Министерства труда и социальной защиты РФ представлено 715 услуг [13]; ведомственный перечень государственных услуг (работ), оказываемых организациями социального обслуживания Свердловской области — 24 услуги [10]. Государственные услуги в сфере социальной защиты населения на территории города Екатеринбурга оказывают 23 государственных учреждения, муниципальные - 1 муниципальное учреждение.

Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» введено понятие «социальной услуги», которая представляет собой действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности [9]. К социальным услугам относятся социально-бытовые; социально-медицинские; социально-психологические; социально-педагогические; социально-трудовые; услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов; и срочные социальные услуги.

Социальные услуги могут предоставляться индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами независимо от их организационно-правовой формы, осуществляющими социальное обслуживание. К ним могут относиться государственные и муниципальные учреждения, коммерческие и некоммерческие (в том числе социально ориентированные) организации. Законодательство предусматривает, что данные субъекты включаются в Реестр поставщиков социальных услуг. В итоге, на территории г. Екатеринбурга находятся 33 поставщика социальных услуг, из них — 23 государственные организации, 9 негосударственных организаций (все они являются НКО) и 1 индивидуальный предприниматель [16].

Безусловно, такое разнообразие публичных услуг и их поставщиков создает определенные трудности для потребителей данных услуг. Однако большинство предоставляемых усилий по обеспечению доступности публичных услуг сосредоточено на услугах, предоставляемых органами власти и местного самоуправления, а также внебюджетными фондами. Это прежде всего возможность получения услуг в электронной форме и через многофункциональные центры по принципу «одного окна». В настоящее время для граждан, проживающих в Екатеринбурге, есть возможность получения в электронной форме большей части федеральных услуг, 22 государственных услуг Министерства социальной политики Свердловской области, а также всех муниципальных услуг в сфере социального обеспечения [3]. Че-

рез МФЦ Свердловской области возможно получить 32 услуги категории «социальная помощь», 13 услуг категории «пенсионные накопления» [12].

Еще одной мерой по упрощению для граждан получения публичных услуг стал переход от регламентации отдельных государственных и муниципальных услуг к оптимизации и регламентации комплексных сервисов «по жизненным ситуациям». Однако в связи с тем, что публично-правовые образования самостоятельно определили перечни жизненных ситуаций и набор услуг, в них входящих, единообразия в этом вопросе достичь не удалось [5, с. 81]. Например, на портале госуслуг представлены 2 услуги пенсионного обеспечения, 5 услуг социального обеспечения, 13 услуг в сфере страховых выплат и пособий; реализовано 9 жизненных ситуаций, среди которых помощь пенсионерам и выход на социальную пенсию [3]; на портале МФЦ Свердловской области представлено 15 жизненных ситуаций, в том числе выход на пенсию, социальная поддержка инвалидов, ветеран ВОВ и ветераны труда и т.д. [12]; Пенсионный фонд РФ предлагает 8 жизненных ситуаций, включающих пенсии, социальные выплаты, пенсионные накопления, пенсии проживающим за границей и др.

Менее доступна для граждан информация о государственных и муниципальных услугах подведомственных учреждений, а также социальных услугах. Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях хотя и содержит перечень данных учреждений, размещенные сведения о них, в том числе об услугах, носят минимальный, зачастую неактуальный характер [13]. Более интересна в этом отношении созданная в Свердловской области Региональная автоматизированная система управления предоставлением государственных услуг в сфере социального обслуживания населения «Социальное обслуживание населения» [16], содержащая сведения о поставщиках государственных и социальных услуг в сфере социальной защиты.

Подводя итоги, можно отметить сложность сложившейся системы публичных услуг в сфере социальной защиты населения, проживающих на территории муниципальных образований, которая проявляется в значительном разнообразии как самих услуг, так и их поставщиков. В то же время это снижает доступность публичных услуг для их получателей, что требует совершенствования технологий их оказания, в том числе информационных.

### Библиографический список

1. Бабаева З. К. Понятие и функции государственной и муниципальной услуги // Известия Саратовского университета. 2016. № 1. С. 117. Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=25912653> (дата обращения: 03.03.2017).
2. Барциц И. Н. Понятие «публичная услуга» в контексте Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и вне его // Государство и право. 2013. № 10. С. 46. Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=20360896> (дата обращения: 04.03.2017).
3. Госуслуги [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.gosuslugi.ru/structure/6600000010000000220> (дата обращения: 10.03.2017)
4. Истомина Е. А. К вопросу о реализации принципов права социального обеспечения // Вестник Пермского университета. Юридические науки. 2013. № 3 (21). С. 97. Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=20353932> (дата обращения: 05.03.2017).
5. Кукарцева М. В., Костина С. Н. Внедрение «жизненных ситуаций» как направление совершенствования оказания муниципальных услуг // Стратегии развития социальных общностей, институтов и территорий: материалы II Международн. науч.-практ. конф. Екатеринбург. 2016. Т. 1. С. 81.
6. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений: Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=191974#0> (дата обращения: 05.03.2017).

7. О государственной социальной помощи: Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_23735/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_23735/) (дата обращения: 04.03.2017).
8. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103023/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/) (дата обращения: 05.03.2017).
9. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_156558/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/) (дата обращения: 10.03.2017).
10. Об утверждении ведомственного перечня государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) подведомственными министерству социальной политики свердловской области государственными бюджетными и автономными учреждениями в качестве основных видов деятельности: Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 18 декабря 2015 года № 730 [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/429065488> (дата обращения: 10.03.2017).
11. Официальный портал «Муниципальные услуги Администрации города Екатеринбурга» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://xn--c1akhjc.xn--80acgfbsl1azdqr.xn--p1ai/municipal?part=&sub1=21> (дата обращения: 10.03.2017).
12. Официальный сайт государственного бюджетного учреждения Свердловской области Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.mfc66.ru/services/?filial=&person=&view=3> (дата обращения: 10.03.2017).
13. Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://bus.gov.ru/pub/services?activity=22> (дата обращения: 10.03.2017).
14. Перечень государственных услуг, предоставляемых Фондом // Фонд социального страхования Российской Федерации [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://xn--q1aah.xn--p1ai/ru/fund/34773/57354/index.shtml?1> (дата обращения: 10.03.2017).
15. Перечень государственных услуг ПФР // Пенсионный фонд РФ [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://www.pfrf.ru/info/smev/perech\\_gosulug/](http://www.pfrf.ru/info/smev/perech_gosulug/) (дата обращения: 10.03.2017).
16. Социальное обслуживание населения. Региональная автоматизированная система управления предоставлением государственных услуг в сфере социального обслуживания населения [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://37.79.247.28:7778/sonsvd/title.jsp> (дата обращения: 10.03.2017).

S. Kostina, O. Kukarceva, A. Myakonkikh

## THE PUBLIC SERVICES SYSTEM IN THE FIELD OF SOCIAL SECURITY IN THE MUNICIPALITY

### Abstract

The article reveals the main directions of social protection of the population of the Russian Federation (social services and social security), describes the concept of public services. The system of public services in the field of social protection on the territory of the municipality includes state, municipal and social services provided by various entities - federal and regional government bodies, extrabudgetary backgrounds, local governments, state and municipal organizations, and commercial and non-profit organizations. The authors analyze the system of public services in the field of social protection of the population that has developed in the city of Yekaterinburg, as well as modern technologies to increase its accessibility for the recipients of these services.

**Keywords:** public services, state and municipal services, social services, social protection of the population, municipal formation.