

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН В СИСТЕМЕ АДМИНИСТРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

В последние несколько лет в Российской Федерации повышение качества и доступности государственных услуг, как одной из функций административного управления, стало одним из приоритетных направлений деятельности федеральных органов власти. В статье анализируется организация деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с обращениями граждан, перспективы изменения организации работы с обращениями граждан в условиях цифровой трансформации государственного управления. Такой подход соответствует господствующей в настоящий момент в большинстве развитых стран концепции «сервисного государства», когда государственные служащие рассматриваются как производители общественно значимых услуг, потребителями которых являются как отдельные граждане, так и общество в целом. Проводимые в России административные реформы, кардинально изменили приоритеты в пользу клиентов государственных и муниципальных органов. Их интересы стали рассматриваться в качестве определяющих при оптимизации процессов административного взаимодействия.

Ключевые слова: административное управление, обращения граждан, многофункциональный центр, государственные услуги, муниципальные услуги, документ, документирование, органы государственной власти.

Административное управление – часть системы государственного управления, основное значение которой – реализация функций исполнительной власти. Среди данных функций важнейшее место занимает защита прав и свобод граждан, обеспечение законности и правопорядка. Президент Российской Федерации В. В. Путин, выступая с посланием Федеральному собранию в 2019 г. подчеркнул, что все работающие в социальной сфере приходят на муниципальную или государственную службу, чтобы решать насущные проблемы граждан [Послание Владимира Путина, 2019].

Это, наряду с конституционными и законодательными основами, еще раз подчеркивает важность организации работы с обращениями граждан. Государственные служащие рассматриваются как производители общественно значимых услуг, потребителями которых являются как отдельные граждане, так и общество в целом. Проводимые в России, административные реформы, кардинально изменили приоритеты в пользу клиентов государственных и муниципальных органов. Их интересы стали рассматриваться в качестве определяющих при оптимизации процессов административного взаимодействия.

В целях более эффективной реализации функций федеральных органов исполнительной власти широко используются современные информационные технологии.

Практика деятельности государственных органов обеспечивает реализацию подачи обращений граждан в электронной форме, как через свои сайты, так и через порталы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

В нормативном документе «Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» [Правила организации деятельности, 2012] установлено, что многофункциональные центры предоставляют государственные и муниципальные услуги населению в режиме «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления.

Многофункциональный центр действует в соответствии с законодательством Российской Федерации и своим уставом. Наименование многофункционального центра должно содержать слова «многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг». Он осуществляет свою деятельность в соответствии с требованиями комфортности и доступности для получателей (заявителей) В многофункциональном центре обеспечиваются:

- функционирование автоматизированной информационной системы многофункционального центра;
- бесплатный доступ заявителей к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций);
- возможность оплаты государственных и муниципальных услуг.

При реализации своих функций многофункциональный центр направляет межведомственные запросы о предоставлении документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, либо подведомственных им организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг. Автоматизированная информационная система многофункционального центра подключается к единой системе межведомственного электронного взаимодействия в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» на безвозмездной основе.

В секторе приема заявителей предусматривается не менее одного окна на каждые пять тысяч жителей, проживающих в муниципальном образовании, в котором располагается многофункциональный центр. Он оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника многофункционального центра, осуществляющего прием и выдачу документов.

Рабочее место работника многофункционального центра оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

Помещения многофункционального центра в соответствии с законодательством Российской Федерации должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

В многофункциональных центрах обеспечиваются следующие условия обслуживания заявителей:

- обращение заявителей в многофункциональный центр осуществляется в том числе по предварительной записи;
- время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут;
- прием заявителей в многофункциональном центре осуществляется не менее 5 дней в неделю. График (режим) работы многофункционального центра предусматривает возможность обращения за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время, до 20.00, и не менее чем в один из выходных дней (суббота, воскресенье).

В многофункциональном центре организуется не менее одного канала связи, защищенного в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации. Каналы связи обеспечивают функционирование электронной системы управления очередью, отдельной телефонной линии либо центра телефонного обслуживания, а также автоматизированной информационной системы многофункционального центра.

Многофункциональный центр использует автоматизированную информационную систему, обеспечивающую:

- взаимодействие с единой системой межведомственного электронного взаимодействия, региональной системой межведомственного электронного взаимодействия, федеральной государственной информационной системой «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах и инфраструктурой универсальной электронной карты;
- доступ в соответствии с соглашениями о взаимодействии к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе через единую систему межведомственного электронного взаимодействия;

- интеграцию с региональным порталом государственных и муниципальных услуг;
- интеграцию с электронной очередью;
- экспертную поддержку заявителей, работников многофункционального центра и работников центра телефонного обслуживания по вопросам порядка и условий предоставления государственных и муниципальных услуг;
- поддержку деятельности работников многофункционального центра по приему, выдаче, обработке документов, поэтапную фиксацию хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур;
- формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной или муниципальной услуги в форме электронного документа, электронные образы документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги;
- поддержку принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и организации;
- поддержку формирования комплекта документов для представления в орган, предоставляющий государственную услугу, или в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и соглашений о взаимодействии;
- хранение сведений об истории обращений заявителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных;
- использование электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, при обработке электронных документов, а также при обмене электронными документами с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления или привлекаемыми организациями;
- формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности многофункционального центра за отчетный период;
- интеграцию с государственными и муниципальными информационными системами, а также с центрами телефонного обслуживания органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги (при наличии), в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

Таким образом, автоматизированная информационная система многофункционального центра обеспечивает управление документами на всех

этапах их движения: прием запросов заявителей, передачу их в информационные системы органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, получение заявителем результата предоставления государственной или муниципальной услуги.

Основными преимуществами многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг являются: сокращение сроков получения услуг, снижение межведомственной волокиты, достижение существенного антикоррупционного эффекта, обеспечение условий качественного, доступного и комфортного получения услуг в соответствии с административными регламентами и заключенными соглашениями.

Дальнейшее развитие процесса управления предоставлением государственных и муниципальных услуг связывается экспертами с федеральным проектом «Цифровое государственное управление», направленным на цифровую трансформацию и оптимизацию государственных и муниципальных услуг по двум направлениям:

- комплексное решение жизненных ситуаций граждан и бизнеса (суперсервисы)
- цифровая трансформация приоритетных государственных и муниципальных услуг (моносервисы) [Тухватуллин].
- Основными характеристиками суперсервисов являются:
 - типизация и стандартизация услуг на основании распространённых жизненных ситуаций;
 - реестровая модель, когда юридическую силу имеет запись в реестре государственной информационной системе, а не документ на бумажном носителе;
 - многоканальность – использование различных средств информирования и получения результатов (мобильные устройства, социальные сети, сайты, банковские приложения, электронная почта).
 - исключение участия человека из процесса принятия решений, т. е. принятие решения по заданным алгоритмам на основе утвержденных правил, регламентов;
 - проактивность – портал государственных услуг сам будет напоминать на основании изменения статусов граждан в ведомственных реестрах пользователям об услугах – по электронной почте, в социальных сетях или через push-уведомления на экране телефона;
 - экстерриториальность – услуги будут предоставляться вне зависимости от места нахождения, без привязки к месту регистрации человека;
 - машиночитаемое описание процесса оказания услуг – все документы должны быть переведены в машиночитаемый вид.

В обеспечении работы суперсервисов перспективным является современное технологическое направление больших данных, связанное с обработкой крупных массивов, которые постоянно растут.

В отношении управления обращениями граждан, данная технология позволяет хранить в облачных хранилищах информацию о потребностях различных социальных групп, выделенным по различным критериям, обрабатывать операции между гигантским количеством контрагентов с помощью блокчейна. С помощью роботизации и искусственного интеллекта унифицировать документные процессы подготовки ответов при рассмотрении обращений граждан.

Однако использование этих современных технологий не должно способствовать дальнейшей бюрократизации управленческого процесса в органах государственной власти и местного самоуправления.

Список литературы

Послание Владимира Путина Федеральному собранию. 20.02.2019 [Электронный ресурс] URL: <https://tass.ru/politika/6137529> (дата обращения: 03.06.2020).

Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376) [Электронный ресурс] // Гарант. URL: <http://ivo.garant.ru/#/document/70290064/> (дата обращения: 03.06.2020).

Тухватуллин А. Федеральный проект «Цифровое государственное управление»: цифровая трансформация госуслуг и суперсервисы. [Электронный ресурс]. URL: <https://bftcom.com/expert-btf/> (дата обращения: 09.06.2020).

УДК 352/354

А. Г. Горак

ЗАКОНОМЕРНОСТИ И ПРЕДПОСЫЛКИ ФОРМИРОВАНИЯ СОВРЕМЕННОЙ СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

Бумажные документы и традиционная «бумажная» система делопроизводства постепенно, но неизбежно уходят в прошлое. Пока электронная система в значительной степени лишь копирует традиционную систему, но уже сейчас становится ясно, что современное программное обеспечение представляет возможность не только имитировать традиционную систему, но и формировать принципиально новую систему, в полной мере реализующую потенциал информационно-коммуникационных технологий. Статья посвящена рассмотрению предпосылок формирования новой системы делопроизводства на основе существующей традиционной и электронной систем. Главная проблема — как происходит формирование новой системы делопроизводства?

Ключевые слова: документ, электронный документ, делопроизводство, документационное обеспечение управления, система электронного управления документами.

Станислав Лем в работе *Summa technologiae* рассматривал эволюцию технологии и ее взаимосвязь с возможностями человека. В главе «Две эволюции» он проанализировал сходство между различными типами эволюции: биологической, технологической и социальной и высказал идею, что по-