

УДК 332.1

***СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ
БАШКОРТОСТАН***

Валиахметова А.Р.

Магистрант

*ГБОУ ВО «БАШКИРСКАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И
УПРАВЛЕНИЯ ПРИ ГЛАВЕ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН»*

Уфа, Россия

Аннотация. Автором рассматривается процесс оказания государственных и муниципальных услуг в Республике Башкортостан на современном этапе. В связи с проведением работы по повышению комфортности и качества услуг, оказываемых многофункциональными центрами, делается вывод о достаточно высоком уровне эффективности деятельности руководства республики и многофункциональных центров, что позволяет ввести подобного рода сотрудничество в повсеместную практику других регионов России для повышения качества и уровня жизни населения.

Ключевые слова: государственные и муниципальные услуги, население, государство, качество, оптимизация.

***THE MODERN STATE OF PROVIDING THE STATE AND MUNICIPAL
SERVICES IN THE REPUBLIC OF BASHKORTOSTAN***

Valiakmetova A.R.

Undergraduate

*BASHKIR ACADEMY OF PUBLIC SERVICE AND MANAGEMENT UNDER THE
HEAD OF THE REPUBLIC OF BASHKORTOSTAN*

Ufa, Russia

Abstract. The author considers the process of providing state and municipal services in the Republic of Bashkortostan at the present stage. In connection with the work to improve the comfort and quality of services provided by multifunctional centers, it is concluded that a sufficiently high level of efficiency of the leadership of the Republic and multifunctional centers, which allows to introduce this kind of cooperation in the widespread practice of other regions of Russia to improve the quality and standard of living.

Key words: state and municipal services, population, state, quality, optimization.

Для создания современного успешного государства, способного быстро реагировать на внешние экономико-политические процессы, важно не только правильно оптимизировать экономическую политику, но и выстраивать соответствующую специфике и масштабам страны систему государственного и муниципального управления, быть восприимчивым к прогрессивным технологическим и коммуникационным решениям. Но самое главное – отвечать потребностям общества и повышать уровень жизни населения, используя все имеющиеся механизмы.

Одним из таких механизмов выступают государственные и муниципальные услуги. Доступность и качество государственных и муниципальных услуг в Республике Башкортостан (РБ), а также современное состояние их оказания являются актуальной на сегодняшний день темой.

На сегодняшний момент охват населения республики государственными и муниципальными услугами составляет 98,97%, при уровне удовлетворенности заявителей качеством услуг 98,41%. Наряду с этим, на сегодняшний день в РБ находится 75 многофункциональных центров (МФЦ) и 459 территориально-обособленных структурных подразделений (ТОСП) с 1289 окнами. Только за первое полугодие 2019 г. было оказано 2 940 260 услуг в

МФЦ. Всего МФЦ республики оказывается около 1970 видов государственных и муниципальных услуг [2].

Однако, несмотря на высокие показатели работы, имеется и ряд нерешенных проблем, среди которых: нехватка окон обслуживания в отдаленных ТОСП; высокие показатели времени ожидания в очередях, следовательно, недовольства среди граждан; отсутствие межведомственного взаимодействия с Администрациями муниципалитетов; низкий уровень заработной платы работников МФЦ. Принимая во внимание вышесказанное, руководством республики было дано поручение проработать данные проблемы и решить их [1].

Благодаря совместной организационно–подготовительной работе учредителя в лице Аппарата Правительства и Республиканского государственного автономного учреждения многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (РГАУ МФЦ) в кратчайшие сроки реализован комплекс мероприятий по решению указанных задач:

1. Были проанализированы и изменены режимы функционирования офисов РГАУ МФЦ, оптимизирован процесс обучения путем перехода на формат видеоконференцсвязи.

2. Внедрение новой системы оплаты труда позволило качественно изменить кадровую политику в части подбора персонала и закрепления сотрудников на рабочих местах. Так, по состоянию на 31 декабря 2018 г. текучесть кадров составляла 34%. На сегодняшний день показатель снизился до 13%. Процент новичков также уменьшился – с 26% до 10%, что позволило повысить оперативность и качество услуг, оказываемых заявителю.

3. За период февраль-июнь 2019 г. завершена многоэтапная работа по организации межведомственного электронного взаимодействия с Администрациями муниципальных образований республики. Если по

состоянию на 4 февраля 2019 г. эта работа была организована с 8 муниципалитетами, то на начало июня все 63 муниципалитета перешли на межведомственное электронное взаимодействие с МФЦ.

Это позволило отказаться от избыточности бумажного документооборота, снизить расходы по доставке документов и уменьшить в разы сроки услуг, оказываемых заявителям.

Кроме того, в качестве следующего этапа оптимизации с мая текущего года была инициирована работа по организации межведомственного электронного взаимодействия с республиканскими органами исполнительной власти.

4. Результатом эффективной совместной работы Госкомитета по информатизации и РГАУ МФЦ стала интеграция системы МФЦ и регионального портала Госуслуг в части реализации пилотного проекта по выдаче архивных справок и копий. На сегодняшний день в данном формате заявителям доступны уже 3 услуги, а именно: предоставление архивных справок и копий, выдача градостроительных планов земельных участков и утверждение схемы расположения земельного участка на кадастровом плане.

Положительный эффект пилотного проекта выражается в том, что при подаче заявления через региональный портал Госуслуг, заявитель обращается в МФЦ только 1 раз.

5. В мае был инициирован пилотный проект совместно с Министерством образования республики и Администрацией города Уфы по организации силами МФЦ выездного обслуживания учащихся, достигших возраста 14 лет, в учебных заведениях для получения паспорта гражданина РФ и ИНН. Дата начала реализации пилота – 1 сентября 2019 года.

6. Еще одним полезным новшеством станет введение в широкую эксплуатацию мобильного приложения «Мои Документы Онлайн», тестирование которого закончилось в июле. С помощью мобильного

приложения можно будет: проверить статус оказания необходимой услуги, найти контактную информацию обо всех офисах РГАУ МФЦ, данные обо всех предоставляемых ими услугах, выбрать удобное время для посещения или воспользоваться функцией предварительной записи. Используя данное приложение, каждый сможет оплатить госпошлины, штрафы и налоги. В ближайшее время приложение будет доступно жителям республики для загрузки с популярных платформ.

7. После поступления необходимого финансирования в апреле 2019 г. за период с 1 мая по 14 июля было выполнено 14 текущих ремонтов офисов из 29 запланированных. В ходе проведения ремонтных работ организовано 11 окон обслуживания из 59 плановых. Ремонтные работы проводятся с перемещением фронт-офиса в бэк-офис для того, чтобы заявители имели возможность получать услуги в штатном режиме. На 2019 г. также запланировано проведение капитального ремонта в 16 офисах.

8. Одновременно с этим проводятся работы по созданию комфортной среды для представителей малого и среднего предпринимательства. Так, совместно с Росреестром в прошлом месяце в городе Уфе был реализован проект по созданию Бизнес-офиса МФЦ на 5 окон, где предприниматели могут получить более 150 видов услуг. В двух офисах МФЦ функционируют Бизнес-зоны – в Центральном офисе на Новомостовой 8 организовано 3 специализированных окна и 2 окна в филиале города Белорецк. В июле также к этой работе подключатся 3 бизнес-окна в Деловом центре «Мой Бизнес» (Черниковка, Уфа). Остальные 10 окон будут открыты по мере завершения ремонтов.

9. Параллельно проводится комплексная работа по переоснащению офисов оргтехникой и оборудованием. На сегодняшний день все офисы укомплектованы высокоскоростными многофункциональными устройствами. Приобретены компьютеры, фото-сканеры, планшеты для оценки качества

услуг, оказанных заявителям, серверы, средства защиты информации и другое (лицензии и телефоны) [2].

Проведение комплекса вышеуказанных мер привело к снижению показателя среднего времени ожидания в очереди с начала года в 5 раз и кратной минимизации жалоб заявителей. На сегодняшний день среднее значение времени ожидания по всем офисам составляет 5 минут 34 секунды, по Уфе – 5 минут 51 секунда. При этом, за первое полугодие 2019 г. на базе РГАУ МФЦ оказано более 2,9 млн. услуг, что выше показателя аналогичного периода прошлого года на 28% .

Следствием подобного рода модернизаций является, в том числе и то, что Республика Башкортостан находится в группе с высоким уровнем организации деятельности МФЦ по результатам ежеквартальной оценки выполнения субъектами РФ мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

Таким образом, можно сделать вывод, что совместная системная работа МФЦ, органов власти и муниципалитетов позволяет оперативно решать вопросы повышения качества и доступности услуг жителям нашей республики. Поэтому, на наш взгляд, опыт РБ следует перенимать и другим регионам по организации предоставления качественных государственных и муниципальных услуг населению.

Библиографический список

1. Прокофьева А.И. Оценка эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в регионах России // Вестник Поволжского института управления. – 2018. – Т. 18. - № 2. – С. 140-149.

2. МФЦ Башкортостан [Электронный ресурс].- URL: <https://mfcrb.ru/> (дата обращения 15.08.2019).

Оригинальность 85%