

ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Гвоздева Ирина Владимировна

магистрант Байкальского государственного Университета, РФ, г. Иркутск

Не секрет, что бюрократия и коррупция в органах исполнительной власти нашей страны в конце прошлого столетия достигли высоких, можно сказать, критических пределов. И в связи с этим нарастало напряжение и недовольство среди населения государственным управлением в целом. Государственной власти необходимо было что-то предпринимать и возвращать доверие своих граждан, выходить, так сказать, на новый уровень развития. Изучая и анализируя опыт зарубежных стран, наша страна начала делать не безуспешные шаги к качественным изменениям во взаимоотношениях населения с государственной властью и повышению эффективности исполнения ею своих функций. Так, в начале нынешнего столетия появилась концепция федеральной целевой программы «Административная реформа». Основной целью данной реформы является в первую очередь создание оптимальной системы государственного управления, повышение его эффективности, необходимой для решения неотложных социально-экономических проблем, повышение уровня и качества жизни населения. Это должно выражаться, по задумке программы, в повышении качества и доступности государственных услуг. Было принято решение сформировать многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг [13].

Проект открытия многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг, создавался с целью упростить гражданам доступ к наиболее общественно важным услугам, которые могут понадобиться в той или иной жизненной ситуации. К тому же, центры открывались таким образом, чтобы гражданам можно было получить услугу неподалеку от места проживания и без очередей. Кроме того, исключен вынужденный контакт непосредственно с чиновником. Таким образом, начинает происходить значительная оптимизация механизмов осуществления прямых функций органов исполнительной власти и органов местного самоуправления [2, с.29].

Основанием оптимизации предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций является Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее Федеральный закон № 210-ФЗ) [8], закрепляющий совершенно новые для Российской Федерации принципы и механизмы взаимодействия органов государственной власти и общества при предоставлении государственных и муниципальных услуг. В частности, указанным Федеральным законом закреплены права граждан на получение государственных и муниципальных услуг своевременно и в соответствии со стандартом; получение полной и достоверной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, а также иных формах по выбору заявителей; досудебное рассмотрение жалоб в процессе получения услуг, а также получение услуг по принципу «одного окна» [1, с.131].

Стандарт предоставления государственных и муниципальных услуг, отраженный в Федеральном законе № 210-ФЗ это основные требования к оказанию услуг. Основной перечень требований к стандарту можно найти в статье 14 Федерального закона № 210-ФЗ. И для каждой государственной или муниципальной услуги стандарт отражается в рамках специального раздела административного регламента. Административный регламент, в настоящее время является единственным документом, содержащим необходимую информацию, предусмотренную различными законодательными актами, актами Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, федеральных органов

исполнительной власти, необходимую и для граждан, и для должностных лиц (например, сроки оказания услуг, перечень документов, основания для отказа, ответственность и порядок обжалования, контактная информация, стандарт комфортности и т.д.). Общие требования к структуре и содержанию административных регламентов установлены Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года № 373 [12].

Как уже упоминалось, одной из задач многофункциональных центров является реализация принципа «одного окна», который предполагает создание единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Это дает возможность получения одновременно нескольких взаимосвязанных государственных услуг. Правовую основу организации предоставления услуг по принципу «одного окна» и в том числе работы многофункциональных центров устанавливается Федеральным законом от 28 июля 2012 года № 133-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» [9]. Данным законом установлены функции, права и обязанности многофункциональных центров и ведомств, принципы их взаимодействия при предоставлении государственных услуг, а также сняты ограничения по предоставлению государственных услуг по принципу «одного окна», за предоставление которых отвечают федеральные органы исполнительной власти. Но, несмотря на правовое регулирование данного принципа, МФЦ в ряде случаев может обеспечить лишь комфортные условия ожидания услуги по сравнению с офисами ведомств, так как в них собраны федеральные, региональные и муниципальные органы власти, предоставляемые наиболее востребованные услуги населению. Тем самым реализуется скорее принцип «одной двери», так как не все органы власти готовы к внедрению технологии «одного окна», ссылаясь на невозможность интеграции своих баз данных, предоставлению доступа к информации, необходимой для предоставления услуг без участия заявителя [3, с. 110].

Несмотря на то, что в рамках административной реформы уже достаточно продолжительное время ведется работа в сфере оказания государственных и муниципальных услуг, все же еще есть что совершенствовать. В этом плане государственная политика Российской Федерации разрабатывает целый комплекс мероприятий, направленных на совершенствование нормативно-правового регулирования данной сферы и повышение качества предоставляемых услуг. И успешность реализации таких мероприятий возможна при условии постоянной обратной связи с населением для получения информации о том, как граждане воспринимают проведенные мероприятия и насколько повысилась их удовлетворенность деятельностью органов власти [4, с. 25].

В век скоростного развития информационно-коммуникационных технологий широко используются различные мобильные приложения, включая сервисы для комфортного взаимодействия с государством. И уже к 2010 году был утвержден ряд нормативно-правовых актов по развитию проекта «Электронное правительство»:

- Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации, утвержденная поручением Президента Российской Федерации от 7 февраля 2008 года № Пр – 212 (утратил силу) [17];
- Указ Президента РФ от 9 мая 2017 года № 203 «О стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 – 2030 годы [11];
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 6 мая 2008 года № 632-р «О концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года» [15];
- Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 года № 1662 – р [14];

· План перехода на предоставление государственных услуг и исполнения государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 октября 2009 года № 1555-р [16].

Все эти правовые документы позволили начать широко использовать информационно-коммуникационные технологии при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Тем самым повысить качество и ускорить время предоставления государственных и муниципальных услуг с помощью информационных и телекоммуникационных систем; качество взаимоотношений государства и общества путем доступности граждан к информации о деятельности органов государственной власти; внедрение единых стандартов обслуживания населения; эффективность межведомственного взаимодействия и, следовательно, повысить эффективность государственного управления путем обеспечения оперативности и полноты контроля над деятельностью органов государственной власти [5, с. 31].

Как уже упоминалось выше, одним из главных направлений совершенствования системы государственного управления является повышение качества и доступности государственных услуг. Поэтому Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» [10] был введен показатель удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг. Согласно изданному указу к 2018 году уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен составлять не менее 90%. Согласно социологическому исследованию, которое с 2012 года ежегодно проводится по заказу Минэкономразвития России, также замеряется среднее ожидание в очереди при обращении за предоставлением упомянутых услуг. Так в 2017 году данный показатель составил 18,67 минут, что в 3 раза меньше чем в 2012 году. Тогда этот показатель составлял 55 минут. Также в рамках совершенствования предоставления государственных услуг, Минэкономразвития России помимо уже внедренных систем по межведомственному взаимодействию, по переводу государственных услуг в электронный формат, создание центров «Мои документы», разработаны принципы экстерриториальности и многоканальности.

Ежегодный мониторинг позволяет выявить проблемные сферы при предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также отслеживает динамику основных показателей оказания наиболее востребованных услуг. Основными задачами данного исследования является определение уровня общей удовлетворенности населения качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, уровня доверия граждан к преобразованиям, которые проводятся на государственном уровне по улучшению обслуживания населения [6, с. 53].

Таким образом, реализация принципа «обратной связи» позволяет осуществлять действенный и оперативный контроль над деятельностью должностных лиц и принимать своевременные меры по совершенствованию качества и порядка предоставления услуг. И, надо сказать, работа в этом направлении ведется, судя по тому, что даются указания, вносятся поправки в административные регламенты и т.д., и делается это все с учетом выявленных проблем и пожеланий граждан. То есть, ответственный и объективный подход к оцениванию гражданами получаемых услуг, позволит органам государственной власти качественно выполнять свои функции.

Изначально, административная реформа была рассчитана на 2005-2010 гг., но эти сроки неоднократно сдвигались уже несколько раз по причине того, что на реализацию некоторых этапов программы понадобилось намного больше времени, нежели рассчитывалось. И, несмотря на то, что уже накоплен достаточно большой опыт взаимодействия государства и общества при оказании государственных и муниципальных услуг, это говорит о том, что данная сфера еще нуждается в совершенствовании нормативно-правовой базы. Еще много, конечно, над чем стоит поработать, но я уверена, что наша страна в очень скором времени достигнет высокого уровня сервиса в сфере оказания государственных и муниципальных услуг. И осознание гражданами того, что Россия выходит из состояния стагнации и уверенно поднимается по «лестнице» развития, повысит качество взаимодействия населения страны и государственной власти. Иными словами, власть вернет доверие своих граждан, а граждане

уверенность в защищенности государством.

Список литературы:

1. Алькина Г.И. Сущность государственных услуг / Г.И. Алькина, В.А. Герба // Вестник ТОГУ. – 2009. - №3. – с. 129-134.
2. Губанова Н.В., Димитров И.Л. Перспективы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг населению на базе МФЦ // Гуманитарные. Социально-экономические и общественные науки. 2015. №8. с. 28-32.
3. Душакова Л.А. Некоторые аспекты правового регулирования государственных услуг // Вестник Пермского университета. 2011. №2. с. 108-111.
4. Исаков А.Р. Обеспечение качества государственных услуг: административно – правовой аспект: автореф. дисс. канд. юрид. наук. Саратов, 2014. – 29 с.
5. Кулдыбаева И.У. Правовое регулирование предоставления электронных государственных услуг: автореф. дисс. канд. юр. наук. Челябинск, 2014. – 25 с.
6. Погодина Е.А., Мингачев Р.М. Организация и оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. 2012 № 42. с. 30-33.
7. Тюшняков В.Н. Повышение качества государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров // Известия южного федерального университета. Технические науки. 2013. №11. с. 52-54.
8. Ваш контроль [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL www.vashkontrol.ru/ [свободный доступ].
9. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: федер. закон от 27 июля 2010 года. № 210-ФЗ (в ред. От 29.12.2017 г.) //Собрание законодательства РФ. – 2010. - № 31 (ч. 1). – Ст. 4179.
10. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу одного окна»: федер. закон от 28 июля 2012 года № 133-ФЗ (в ред. от 03.07.2016 г.) // Собрание законодательства РФ. – 2012. - № 18 (ч. 1). Ст. 2509.
11. «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»: Указ Президента РФ от 7 мая 2012 года. № 601 // Собрание законодательства РФ. – 2012. - № 19. Ст. 2338.
12. «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017-2030 годы»: Указ Президента РФ от 9 мая 2017 года № 203 // Собрание законодательства РФ. – 2017. - № 20. Ст. 2901.
13. «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»: Постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года № 373 (в ред. от 25.01.2018 г.) // Собрание законодательства РФ. – 2011. - № 22 Ст. 3169.
14. «О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах»: распоряжение Правительства РФ от 25 октября 2005 г. №1789-р.// Собрание законодательства РФ. – 2005.- № 46. Ст. 3169.
15. «О Концепции долгосрочного социально - экономического развития Российской

Федерации на период 2020 года»: распоряжение Правительства РФ от 17 ноября 2008 года № 1662-р (в ред. от 10.02.2017 г.) // Собрание законодательства РФ. – 2008. - № 47. Ст. 5489.

16. «О Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года»: распоряжение Правительства РФ от 6 мая 2008 года № 632-р (в ред. от 10.03.2009 г.) // Собрание законодательства РФ. – 2008. - № 20. Ст. 2372.

17. «О плане перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти»: распоряжение Правительства РФ от 17 октября 2009 года № 1555-р (в ред. от 20.05.2014 г.) // Собрание законодательства РФ. – 2009. № 43. Ст. 5155.

18. «Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации» (утв. Президентом РФ 7 февраля 2008 года № Пр - 212)// Российская газета № 34, 16.02.2008 г.

19. «The 2010 United Nations e-Government Survey», http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm.