Повышение эффективности государственных и муниципальных учреждений

Буря Елена Алексеевна

Повышение эффективности услуг в государственных и муниципальных учреждениях является одной из актуальнейших проблем, успешное решение ее дает огромные возможности для дальнейшего развития экономики страны и повышения уровня жизни населения.

Одним из важнейших направлений политических исследований традиционно выступают проблемы взаимодействия власти и общества. Этой проблеме уделяют пристальное внимание как отечественные, так и зарубежные специалисты. При этом вопросы создания эффективной управленческой системы, направленной на удовлетворение постоянно возрастающих человеческих потребностей, нередко отходят на второй план. Люди оценивают работу властных структур по элементарным показателям — есть ли вода и тепло в доме, как работает транспорт, сколько времени оформляются документы, поданные в официальные учреждения и т.д. Решение подобных житейских вопросов в местах локального проживания граждан формирует имидж власти в целом, определяет отношение к ней населения, степень поддержки (или неподдержки) политических лидеров, проводимых в стране реформ. Эффективное решение подобных вопросов и служит, в конечном счете, залогом политической стабильности в стране [1].

На разрешение этих проблем направлен комплекс правительственных мер, определяемых понятием «административная реформа». На сегодня одной из ключевых задач реформы является упрощение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам и организациям. В этих целях разрабатываются административные регламенты, описывающие как механизм взаимоотношений между различными органами управления в процессе осуществления властных функций или оказания государственных и муниципальных услуг, так и порядок взаимодействия органов власти и населения в процессе предоставления предлагаемых услуг. Причем речь идет не о простой систематизации уже имеющихся нормативных актов. Задачей административных регламентов в рамках имеющихся правовых норм является упрощение схемы работы органов исполнительной власти, то есть сделать их более эффективными как для самих органов власти, так и для населения. Они нацелены на то, чтобы сократить очереди в государственных и муниципальных учреждениях, снизить количество ненужных контактов чиновника и заявителя, повысить комфортность тех мест, где оказываются государственные и муниципальные услуги [2].

Вместе с тем необходимо помнить, что административные регламенты — это только правовые документы. И чтобы они заработали, нужна соответствующая инфраструктура, а именно — многофункциональные центры обслуживания населения (далее - МФЦ).

Многофункциональный центр - это организация учрежденная органом власти субъекта для оказания населению и юридическим лицам комплекса государственных и муниципальных услуг в режиме «одного окна», в максимально комфортных условиях [3]. МФЦ обеспечивает эффективное взаимодействие между гражданами и органами исполнительной власти в одном месте, быстро и в удобное время.

Определенный продолжительный эффект в этом механизме имеется: заявитель направляется за получением услуги в одно конкретное место, а ожидание его встречи с чиновником протекает в более комфортных условиях. Время в МФЦ, организованном по новым правилам и

требованиям, вектор взаимоотношений носит прямо противоположный характер: чиновник должен быть «невидим», а заявитель — находится в центре внимания.

Список использованной литературы:

1. Постановление Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. №1376 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг» (вместе с Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг).
2. Савченко Е.Ю. Повышение качества государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров— юридический аспект // Вопросы государственного и муниципального управления. 2009. № 2.
3. Литвинцева Е.А., Карпичев В.С., Романов В.Л. Администрирование государственных услуг. – М.: Проспект, 2016.