

---

# Предоставление государственных услуг на базе многофункциональных центров

**Буря Елена Алексеевна**

Дальневосточный Федеральный университет

E-mail: [lenochka\\_1110@mail.ru](mailto:lenochka_1110@mail.ru)

При получении государственных и муниципальных услуг у физических и юридических лиц, на основе оценки работы конкретных чиновников, формируется представление о функционировании государственной власти в целом. Существующие проблемы, такие как недоступность необходимой информации об условиях предоставления услуг, коррупция, затягивание сроков принятия решения — это всего лишь часть проблем, с которыми сталкиваются граждане при получении государственных услуг. Особенно сложно приходится при получении услуг, в предоставлении которых участвуют несколько органов государственной власти. Проблема ограниченного информационного обмена между ведомствами приводит к тому, что все заботы о сборе необходимой информации, различных справок и прочих документов ложатся на гражданина.

Процесс предоставления государственных услуг можно описать в таких вариантах:

— в одном из вариантов гражданин или юридическое лицо для получения сложной услуги, например, такой как покупка земельного участка под строительство офиса последовательно проходит несколько этапов оформления документов. Процедура получения услуги в этом случае становится достаточно продолжительной и с финансовой точки зрения более затратной, так как совокупные затраты гражданина на получение услуги и государства на ее предоставление увеличиваются;

— при втором варианте для получения услуги гражданин или организация одновременно обращается в несколько инстанций. Параллельное рассмотрение заявок органами власти сокращает время на предоставление услуги, но не уменьшает издержки по ее получению и предоставлению;

— в третьем случае, при предоставлении услуги в Многофункциональном центре в режиме «одного окна», заявитель обращается только в один орган власти, который обеспечивает все необходимые согласования в случае предоставления «сложной» услуги, либо самостоятельно предоставляет все согласования в случае элементарной услуги. В этом случае повышается качество предоставления государственных услуг, сокращаются затраты на обеспечение стандарта предоставления услуг, обеспечиваются комфортные условия труда государственных служащих, сокращается рынок посреднических услуг.

При анализе вариантов предоставления государственных услуг стоит отметить, что перспективной формой обслуживания населения становится оказание государственных услуг в режиме «одного окна» с помощью создаваемых многофункциональных центров. Такие центры зарекомендовали себя как успешная модель взаимодействия государства и граждан в ряде зарубежных государств, таких как Германия, Канада, Бразилия, Португалия, Индия, Греция и др. Используемые в них технологии позволяют осуществить переход от бюрократического к «сервисному» государству.

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг — организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального

---

учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая установленным нормативно-правовым требованиям и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна».

В обязанности многофункциональных центров входит обеспечение взаимодействия с органами государственной власти и местного самоуправления, выполнение функций приема и выдачи документов, обработки персональных данных, связанных с предоставлением указанных услуг. В случае желания гражданина воспользоваться реализацией принципа «одного окна», ему необходимо только подать заявление и получить услугу в установленный срок. Это освобождает от необходимости ходить по разным инстанциям для получения справок, тратить свое время на простаивание в очередях в государственных учреждениях и в банках при уплате различного рода штрафов и других платежей, оплачивать услуги посредников. Инфраструктура многофункциональных центров построена с таким учетом, что адаптирована для людей с ограниченной возможностью, также в зданиях имеются аппараты для электронной очереди, чтобы граждане не стояли в очередях и банкоматы для оплаты государственной пошлины. Развитие сети многофункциональных центров позволяет повысить эффективность взаимодействия государственных ведомств, сократить временные и денежные затраты на содержание государственного аппарата, повысить качество работы органов власти, минимизировать возможность проявления коррупционной составляющей государственной службы, поскольку чиновник того или иного ведомства практически лишен возможности общения непосредственно с клиентом.

Для удобства, как граждан, так и чиновников, предполагается также активно развивать предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде, которое обеспечивается с помощью портала государственных услуг РФ. Портал gosuslugi.ru обеспечивает доступ к информации о государственных и муниципальных услугах страны, государственных функциях по контролю и надзору, об услугах государственных и муниципальных учреждений, об услугах организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Все услуги соотнесены с

В заключении стоит подчеркнуть, что создание современных и удобных для граждан способов предоставления государственных услуг является одной из приоритетных задач формирования модели сервисного государства в нашей стране. Многофункциональные центры — это действительно, по сути, первые институциональные единицы государственного управления, в которых действует механизм сокращения сроков предоставления государственных услуг.