**Содержание**

Опыт реализации принципа «одного окна» (предоставление

комплексных государственных и муниципальных услуг

на базе многофункциональных центров).......................................4

Обоснование создания многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг...........7

Принципы деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг........13

Проблемы создания и развития МФЦ в Российской

Федерации.....................................................................................21

Заключение соглашений о взаимодействии как способ закрепления обязательств сторон при предоставлении услуг на базе МФЦ .......................................................................24

Предоставление комплексных услуг на базе МФЦ ....................31

Типы МФЦ....................................................................................37

Оказание на базе МФЦ услуг в электронной форме...................43

Экономика МФЦ..........................................................................47

Финансирование деятельности МФЦ.........................................68

Системы оплаты труда в МФЦ.....................................................76

Анализ программно-целевых методов создания многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг....................................81

Основные показатели целевых программ....................................89

Приложение 1................................................................................97

Приложение 2...............................................................................98

Приложение 3..............................................................................103

**Опыт реализации принципа «одного окна»**

**(предоставление комплексных государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров)**

Государственные и муниципальные услуги являются специ­фическим видом услуг, полезность которых для потребителя свя­зана с приобретением им дополнительных прав. Эти права уста­новлены законом, однако получить их можно лишь в заявитель­ном порядке, т.е. при личном обращении в государственный орган и предоставлении подтверждающих документов. Когда речь идет о качестве государственных и муниципальных услуг, то рассма­триваются не сами получаемые права (они уже зафиксированы в законах), а лишь процесс взаимодействия клиента и государствен­ных (муниципальных) органов. Характеристиками качества явля­ются информационное обеспечение, затраты времени на взаимо­действие и условия, в которых оно осуществляется. С этой точки зрения критически важно облегчить и ускорить взаимодействие клиента с чиновником, а еще лучше — исключить его вовсе. Этой цели служат формы организации, известные как электронные услуги и, в более традиционном случае, «одно окно», предполага­ющее минимальное количество обращений.

В российской практике принцип «одного окна» реализуется, прежде всего, в рамках создания так называемых многофункцио­нальных центров (МФЦ). На конец 2010 г. было создано около 170 МФЦ в 48 субъектах Российской Федерации. В каждом из них предоставляются от 100 до 200 наиболее востребованных государ­ственных и муниципальных услуг. В ближайшие годы процесс соз­дания МФЦ будет развиваться. Это лишний раз подчеркивает ак­туальность данной публикации, причем не только для практиков государственного и муниципального управления, но и для тех, кто изучает или просто интересуется российскими институциональ­ными реформами.

В настоящей публикации анализируется современное состоя­ние взаимодействия (длительные сроки и низкий уровень сервиса, организация приема только в рабочие дни и часы). Выявляются группы, наиболее нетерпимо относящиеся к сложившейся практике (респонденты в возрасте от 25 до 40 лет с высшим образовани­ем). Отмечается положительная корреляция численности региона (города) и длительности ожидания результатов услуги.

Повсеместно распространенной и вполне привычной для россиян практикой является сбор различного рода документов (справок) самим заявителем даже в случаях, когда эти документы выдаются в одном подразделении и передаются в другое подраз­деление одного и того же ведомства. При этом на любом этапе по­дачи заявки весь комплект может быть возвращен заявителю из-за технической ошибки в одной из бумажек. Крайне низок уровень автоматизации административных процедур.

Все это делает проекты создания МФЦ крайне востребованны­ми. МФЦ позволяет гражданам не прибегать к услугам различных посредников, 90% клиентов оценивают их работу положительно.

Формы МФЦ за последние годы претерпели определенное развитие. Если в начальный период (2007—2008 гг.) их организация зачастую сводилась к «пересаживанию» представителей ведомств в одно помещение, то в настоящее время упор делается на организа­ции межведомственного взаимодействия, формировании универ­сальной услуги административного обслуживания. Стали выраба­тываться стандарты и минимальные требования к работе МФЦ, что позволяет отделить «одно окно» от «одной двери». Таким образом, от «коммунальной» приемной, в которой посетителю приходилось при получении услуги переходить от окошка к окошку, простаивая в очереди (пусть и электронной), от организации оказания услуг без предварительной оптимизации нормативного поля и администра­тивных процессов мы переходим к реальному реинжинирингу в конкретных точках обслуживания. Можно сказать, что чем боль­ше реинжиниринга, тем эффективнее расходы на МФЦ.

В МФЦ, как известно, соседствует множество ведомств раз­ных уровней власти. Организация их эффективного взаимодей­ствия — главный смысл МФЦ. Поэтому значительное внимание в данной публикации уделяется моделям соглашений о взаимо­действии как способе закрепления обязательств сторон при пре­доставлении услуг. В рамках соглашений определяются функции оператора, обеспечивающего материальную основу работы МФЦ, и ведомств, отвечающих за отдельные услуги.

Наиболее важным моментом является определение порядка информационного обмена, поскольку именно с ним связана оптимизация процедур. Упорядочение информационного обмена наи­более важно для оптимизации предоставления так называемых комплексных государственных услуг, состоящих из ряда промежу­точных, вспомогательных действий и результатов.

В публикации читатель найдет типологию МФЦ, описание вариантов (централизованного, децентрализованного) развития их сети. В работе рассматривается оказание на базе МФЦ услуг в электронной форме, хотя существует мнение о нерациональности совмещения этих двух форм организации предоставления услуг. Тем не менее, актуальными являются вопросы регламентирован­ного и безопасного удаленного доступа к данным, находящимся в ведомственных информационных системах, организации инфор­мационного взаимодействия ведомственных информационных систем в автоматизированном режиме при изменении данных в одном из ведомственных учетов.

Большое внимание уделяется экономике МФЦ. Этот как раз тот аспект, в котором идет наиболее жесткая критика МФЦ. В пу­бликации рассматриваются организационно-правовые формы МФЦ, модели финансирования их деятельности, системы оплаты труда сотрудников, методики определения затрат на оказание услуг и формирования требуемого объема субсидий.

В публикации раскрываются положения Концепции сниже­ния административных барьеров и повышения доступности госу­дарственных и муниципальных услуг на 2011—2013 гг. по разделу «Организация предоставления государственных и муниципаль­ных услуг по принципу "одного окна" в многофункциональных центрах». Анализируются данные по средней стоимости создания МФЦ, их эффективности в расчете на одного жителя. Даются примеры организации предоставления отдельных массовых услуг.

Таким образом, данная публикация может быть полезна для специалистов, занимающихся оптимизацией предоставления го­сударственных и муниципальных услуг, преподавателей и научных работников, а также лиц, интересующихся развитием нашего го­сударства.

*Клименко А.В.,*

проректор Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики»