

**УДК 35.07**

**АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ РЕАЛИЗАЦИИ ДОСТУПНОСТИ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В РОСТОВСКОЙ  
ОБЛАСТИ**

Я.В. Кадукова

студентка 1 курса магистратуры

ЧОУ ВО ЮУ (ИУБиП)

e-mail: vojdenok@mail.ru

Научный руководитель

Е.Н. Атарщикова

д.ю.н., профессор,

профессор кафедры «Государственно-правовые дисциплины»

Аннотация. В статье представлено описание актуального состояния системы предоставления государственных услуг в Ростовской области. Перечисляя основные правовые и социально-экономические проблемы формирования системы электронного правительства на региональном уровне, автор обозначает направления их решения. Указано на прямую зависимость эффективности модернизации системы предоставления государственных услуг от качества межведомственного взаимодействия и социально-экономического прогресса региона.

Ключевые слова: предоставление государственных услуг, электронное правительство, многофункциональный центр (МФЦ).

**ACTUAL QUESTIONS OF IMPLEMENTATION OF  
AVAILABILITY OF GOVERNMENT SERVICES IN ROSTOV REGION**

Ya.V.Kadukova

Scientific adviser

E.N.vAtarshchikova

Abstract. The article presents a general description of the current state of the system of provision of public services in the Rostov region. Listing the main legal and socio-economic problems of the formation of e-government system at the regional level, the author indicates the direction of their solution. It is pointed out that the efficiency of modernization of the public service delivery system depends on the quality of interagency cooperation and social and economic progress of the region.

Keywords: provision of public services, e-government, multifunctional center (MFC).

Полноценную реализацию всего комплекса прав и свобод человека и гражданина сложно представить в условиях некачественной организации процесса предоставления населению государственных и муниципальных услуг. Требование о перманентном повышении доступности получения обозначенных услуг налагают глобализационные процессы, детерминирующие становление таких ценностей, как экономия времени и стремление избежать финансовых издержек, в качестве приоритетных. В качестве конституирующего ресурса для удовлетворения указанных аксиологических потребностей членов общества во многих сферах социальной жизни в настоящее время выступает цифровизация процессов [13]. Именно поэтому основным направлением повышения доступности предоставления государственных и муниципальных услуг является развитие электронного правительства.

Описанная логика нашла свое отражение и конкретизацию в Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года [1]. В документе отмечено, что условием формирования институтов демократии, повышения эффективности функционирования структур и механизмов гражданского общества, обеспечения контроля деятельности государства и бизнеса, а также, устранения коррупции и роста доверия граждан к государству и государственной политике является переход к инновационному социальному типу развития. Согласно Стратегии инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года [2], такой переход предполагает модернизацию системы государственного управления и предоставления государственных услуг населению.

Актуальность внедрения электронного правительства также обозначена в Постановлении Правительства РФ от 06.09.2012 № 890 «О мерах по совершенствованию электронного документооборота в органах

государственной власти» [4]. Указанным документом в акты Правительства Российской Федерации внесены изменения, формирующие правовую базу для перехода на электронный документа оборот.

Указом Президента Российской Федерации 7 мая 2012 года N 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» были обозначены основные стратегические целевые ориентиры доступности государственных услуг на период до 2018 года [3]. В частности, данным документом закреплены показатели уровня удовлетворенности доступностью предоставления государственных услуг, которых постановлено достигнуть к 2018 году.

В рамках реализации обозначенного направления на региональном уровне принято Постановление от 08 августа 2012 № 730 «О региональной системе межведомственного электронного взаимодействия Ростовской области» [5]. Указанным документом утверждено Положение о региональной системе межведомственного электронного взаимодействия Ростовской области, а также Порядок его организации. Кроме этого, Областной закон от 08 августа 2011 № 644-ЗС «О государственной поддержке создания и деятельности в Ростовской области многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» [6]. Законом распределены полномочия различных законодательных и исполнительных органов Ростовской области в области поддержки создания и деятельности МФЦ, а также закреплены положения о финансовой, информационной, консультационной, организационной поддержке деятельности данных центров.

Увеличение конкурентоспособности региона, повышение его инвестиционной привлекательности [14] и успешное социально-экономическое развитие в целом напрямую зависит от степени доступности государственных услуг для бизнеса и физических лиц.

В настоящее время на территории Ростовской области функционирует 75 многофункциональных центров. За прошедший квартал (IV квартал 2017

года) МФЦ Ростовской области оказано 486 631 федеральных, 202 323 региональных и 91 419 муниципальных услуг [7].

Анализ информации об их деятельности показывает высокую динамику развития доступности предоставления государственных услуг в регионе. Так, по итогам 2017 года уровень удовлетворенности населения качеством предоставленных услуг составил 86,4%, при этом возрос на 3,5 пункта по сравнению с 2016 годом, что стало рекордным показателем положительной динамики за весь период измерений [8]. Оценка качества предоставления услуг ПФР в рамках МФЦ Ростовской области по итогам за 2017 год составила 4,88 из возможных 5 баллов [10]. Ростовские проекты «Лучшая практика по информатизации» и система непрерывного обучения сотрудников МФЦ были отмечены двумя благодарностями Минэкономразвития в рамках ежегодного конкурса «Лучший МФЦ России» 2016 года [9].

Однако, несмотря на перечисленные достижения Ростовской области в процессе обеспечения доступности предоставления государственных услуг, формированию сервисного государства на региональном уровне препятствует ряд проблем [11].

В числе актуальных вопросов следует отметить «шаблонность» административных регламентов, регламентирующих процесс предоставления государственных услуг. Указанные документы во многом повторяют регламенты, принятые в иных целях на федеральном уровне, недостаточно ориентированы на специфику отношений, складывающихся в процессе предоставления государственных услуг. Подобные документы вызывают множество спорных вопросов в правоприменительной практике.

Среди правовых проблем повышения доступности государственных услуг необходимо отметить отсутствие единого перечня критериев качества и доступности таких услуг. Дело в том, что данные критерии не идентичны в различных нормативно-правовых актах. На практике возникает ситуация, когда при оценке качества и доступности оказания одной государственной

услуги оценивается, например, востребованность и количество жалоб граждан, а при оценке другой услуги эти критерии не учитываются. Таким образом, отсутствие единого подхода к оценке качества и доступности государственных услуг препятствует получению объективной картины по данному вопросу [15].

Проблематика недостаточной осведомленности граждан о том, куда можно обратиться, и отсутствие в открытом доступе сведений о разрешении спорных вопросов недостаточно смягчена введением процедуры мониторинга удовлетворенности граждан предоставляемыми услугами.

К факторам, препятствующим обеспечению доступности предоставления государственных услуг в регионе, относится отсутствие доступа в Интернет у 100% населения, а также бесплатных пунктов консультирования граждан по вопросам предоставления государственных услуг.

В контексте повышения качества и доступности предоставления государственных услуг можно упомянуть также обозначенную Курочкиным А.В. проблему отсутствия единого центра управления жизненными ситуациями [12]. Реализация концепции предоставления заявителям «пакета» государственных услуг для решения конкретного вопроса, на наш взгляд, позволила бы частично вывести доступность предоставления государственных услуг из зависимости от степени правовой осведомленности заявителя.

Также среди актуальных вопросов хотелось бы отметить необходимость постоянного анализа «успеваемости» муниципальных образований по вопросу обеспечения доступности государственных услуг. Мониторинг качества сервиса, сравнение результатов исследований муниципальных образований позволяет, как дифференцировать локальную (местную) специфику, так и выявить общие для региона проблемы. Представляется, что данные такого анализа станут качественной информационной базой для разработки концепции оптимизации

региональной и муниципальной политики по усовершенствованию системы предоставления государственных услуг.

Подводя итоги вышесказанному, хотелось бы отметить, что при довольно высоких показателях качества и доступности предоставления государственных услуг по сравнению с другими регионами Российской Федерации, процесс модернизации механизма оказания указанных услуг в Ростовской области еще нельзя считать завершенным. Полноценное становление сервисного государства требует разрешения ряда актуальных вопросов, часть из которых напрямую зависит от качества межведомственного взаимодействия на уровне субъектов Федерации.

Таким образом, к разрешению актуальных вопросов повышения доступности предоставления государственных услуг в Ростовской области представляется целесообразным подходить ни как к узкой правовой проблеме, а как к комплексной задаче, выполнение которой возможно только при слаженной работе органов государственной власти и местного самоуправления в условиях социально-экономического развития и поддержания высокой конкурентоспособности Ростовской области на российском и международном рынке.

#### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://government.ru/info/6217/> (дата обращения – 15.02.2018).
2. Стратегия инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://government.ru/docs/9282/> (дата обращения – 15.02.2018).
3. Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rg.ru/2012/05/09/gosupravlenie-dok.html> (дата обращения – 15.02.2018).
4. Постановление Правительства РФ от 06.09.2012 № 890 (ред. от 21.07.2014) «О мерах по совершенствованию электронного документооборота в органах государственной власти» // Собрание законодательства РФ. – 2012. - № 38, ст. 5102.
5. Постановление Правительство Ростовской области от 08.08.2012 № 730 «О региональной системе межведомственного электронного взаимодействия Ростовской области» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.donland.ru/documents/O-regionalnoj-sisteme-mezhvedomstvennogo-ehlektronnogo-vzaimodejstviya-Rostovskoj-oblasti?pageid=128483&mid=134977&itemId=20325> (дата обращения – 15.02.2018).

6. Областной закон от 08.08.2011 № 644-ЗС «О государственной поддержке создания и деятельности в Ростовской области многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.donland.ru/documents/O-gosudarstvennoj-podderzhke-sozdaniya-i-deyatelnosti-v-Rostovskoj-oblasti-mnogofunkcionalnykh-centrov-predostavleniya-gosudarstvennykh-i-?pageid=128483&mid=134977&itemId=20263> (дата обращения – 15.02.2018).
7. Мои документы. Государственные и муниципальные услуги [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mfc61.ru/> (дата обращения – 15.02.2018).
8. Удовлетворенность граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в 2017 году составила 86,4% [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ar.gov.ru/ru/news/59380/1/0/0/index.html> (дата обращения – 15.02.2018).
9. Донские МФЦ вновь признаны лучшими в России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.donland.ru/news/Donskie-MFC-vnov-priznany-luchshimi-v-Rossii?pageid=92218&mid=83793&ItemID=79298> (дата обращения – 15.02.2018).
10. Качество оказания государственных услуг позволяет оценить система «Ваш контроль» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.donland.ru/news/Kachestvo-okazaniya-gosudarstvennykh-uslug-pozvolyaet-ocenit-sistema-Vash-kontrol?pageid=92218&mid=83793&ItemID=79081> (дата обращения – 15.02.2018).
11. Грибова О.В. Модернизация публичного управления государственными услугами в Ростовской области // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. - 2016. - № 1. - С. 187-194.
12. Курочкин А.В. Повышение эффективности организационного, правового регулирования государственного, муниципального управления в Ростовской области путем реализации концепции создания центра управления жизненными ситуациями // Северо-Кавказский юридический вестник. - 2016. - № 2. - С. 71-81.
13. Бочарова С.А., Витченко О.В. «Школа цифровых технологий»: опыт работы и результаты // Интеллектуальные ресурсы - региональному развитию. - 2017. - Т.1. - № 1-1. - С. 117-121.
14. Киянова Л.Д., Литвиненко И.Л. Анализ инвестиционной привлекательности экономики Ростовской области // Ученые записки Института управления, бизнеса и права. Серия: Экономика. - 2017. - № 5. - С. 244-256.
15. Киселева Н.В. Административно-правовое регулирование качества государственных услуг // Юрист. - 2017. - № 20. - С. 12 - 16.