

УДК-35.07

Юмашева А.Р.

магистрант

Уральский институт управления – филиал РАНХиГС

Россия, г. Екатеринбург

**ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В
ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ
ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»**

Аннотация: в статье рассматриваются актуальные проблемы в работе многофункциональных центров Свердловской области, предлагаются пути их решения.

Ключевые слова: многофункциональный центр, государственные и муниципальные услуги, принцип «одного окна», анализ социально-экономического состояния, проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг, Свердловская область.

UDK-35.07

Yumasheva A.R.

master's degree student

Ural Institute of Management - Branch of Ranepa

Russia, Yekaterinburg

**ORGANIZATIONAL AND MANAGERIAL ACTIVITIES IN THE
STATE BUDGETARY INSTITUTION OF THE SVERDLOVSK REGION
«MULTIFUNCTIONAL CENTER FOR THE PROVISION OF STATE
AND MUNICIPAL SERVICES»**

Abstract: the article discusses the current problems in the work of multifunctional centers of the Sverdlovsk region, and suggests ways to solve them.

Key words: multifunctional center, state and municipal services, the principle of "one window", analysis of the socio-economic state, problems of providing state and municipal services, Sverdlovsk region.

В настоящее время для того чтобы процесс получения документов был простым и необременительным, а решение жизненной ситуации не вызывало дополнительных сложностей и проблем, в Свердловской области функционируют многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг.

Понятие многофункционального центра содержится в п. 5 ст. 2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (ред. от 30 декабря 2020 г.) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Закон о предоставлении госуслуг), согласно которому МФЦ признается организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в т.ч. являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным Законом о предоставлении госуслуг, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна».¹

Государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГБУ СО «МФЦ») является уполномоченной организацией на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов

¹ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (в ред. от 30 декабря 2020 г.). Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».

местного самоуправления.²

История развития сети МФЦ в Свердловской области началась 20 сентября 2010 года, когда было подписано постановление Правительства Свердловской области № 1377-ПП «О создании государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг». На тот момент штат МФЦ состоял из 16 человек.

1 июня 2011 года открыт первый офис в городе Екатеринбург (на 10 окон). За 2012 год было оказано 8 411 государственных услуг. За 2013 года их количество возросло до 73 364 государственных и муниципальных услуг. За 10 месяцев 2014 года оказано более 439 506 государственных и муниципальных услуг.

В настоящее время в Свердловской области насчитывается 125 площадок, 926 «окон» приема и выдачи документов, которые предоставляют услуги на территории 94 муниципальных образований Свердловской области. В городе Екатеринбург расположено 13 центров «Мои Документы», 288 окон приёма и выдачи документов. Население Свердловской области по данным на 1 января 2021 года составляет 4 290 067 человек, население Екатеринбурга – 1 377 738 человек. Согласно данным мониторинга развития сети МФЦ, доля граждан Свердловской области, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного» окна в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг – 96,9 %.³

² Устав государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в новой редакции. Утвержден приказом Департамента информатизации и связи Свердловской области от 30 января 2018 г. № 10. [Электронный ресурс] URL: <https://mfc66.ru/dokumenty/download/2?view=true> (дата обращения: 25.04.2021)

³ Официальный сайт государственного бюджетного учреждения Свердловской области Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]. URL: <https://mfc66.ru> (дата обращения: 03.05.2021).

Основными целями ГБУ СО «МФЦ» являются:

- повышение качества и уровня доступности государственных и муниципальных услуг;
- упрощение процедур получения гражданами и юридическими лицами массовых, общественно значимых услуг в результате реализации принципа «одного окна», в том числе в электронном виде, на основе разработки, внедрения и использования современных технических и информационно-коммуникационных решений;
- сокращение сроков предоставления массовых, общественно значимых услуг;
- противодействие коррупции при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- повышение качества информирования заявителей о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением услуг.⁴

На территории Свердловской области Многофункциональные центры взаимодействуют с 19 исполнительными органами государственной власти Свердловской области (с учетом объединения Министерства общего и профессионального образования Свердловской области и Департамента молодежной политики Свердловской области, Министерства природных ресурсов и экологии Свердловской области и Департамента лесного хозяйства Свердловской области).

Организационная структура ГБУ СО «МФЦ» представлена на Рисунке 1.

⁴ Устав государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в новой редакции. Утвержден приказом Департамента информатизации и связи Свердловской области от 30 января 2018 г. № 10. [Электронный ресурс] URL: <https://mfc66.ru/dokumenty/download/2?view=true> (дата обращения: 25.04.2021)



Рисунок 1 – Организационная структура ГБУ СО «МФЦ»

В своей деятельности ГБУ СО «МФЦ» руководствуется законодательством Российской Федерации, законодательством Свердловской области и уставом ГБУ СО «МФЦ».⁵

Для каждого учреждения чтобы выжить и развиваться, очень важно

⁵ Устав государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в новой редакции. Утвержден приказом Департамента информатизации и связи Свердловской области от 30 января 2018 г. №10. [Электронный ресурс] URL: <https://mfc66.ru/dokumenty/download/2?view=true> (дата обращения: 25.04.2021).

управлять в нужном направлении всеми своими основными экономическими и социальными ресурсами. Для этого необходим систематический анализ социально-экономического состояния в динамике.

Как видно из таблицы 1 организация прожила три разных периода, успешный 2018 год (наилучшие показатели за рассматриваемый период), сложный 2020 и стабилизационный 2019 год.

Показатели	2018 г.	2019 г.	Отклонение показателей 2019 с 2018 гг.		2020 г.	Отклонение показателей 2020 с 2019 гг.	
			+/-	%		+/-	%
Всего количество обращений, из них:	8 302 057	5 219 694	-		4 710 466		
принято	3 147 775	3 009 669	-138 106	-4,39	2 601 196	-408 473	-13,57
принято платные услуги	1 090	18 596	+17 506	+94,14	13 751	-4 845	-26,05
выдано	1 940 992	1 767 845	-173 147	-8,92	1 589 693	-178 152	-10,08
выдано платные услуги	81	807	+726	+89,96	394	-413	-51,18
консультации	2 941 839	103 707	-2 838 132	-96,47	101 691	-2 016	-1,94
консультации платные услуги	83	76	-7	-8,43	270	+194	+71,85
подготовка к выдаче	270 197	318 994	+48 797	+15,30	403 471	+84 477	+20,94
Среднегодовая численность персонала, чел.	1 559	1 876	+317	+16,90	2 153	+277	+12,87
Средняя з/п на 1 работающего, в руб.	49 550	52 900	+3 350	+6,33	53 560	+660	+1,23
Сумма условно постоянных доходов, в тыс. руб.	25 143,27	19 951,99	-5 191,28	-20,65	16 755,25	-3 196,74	-16,02
Сумма условно постоянных расходов, в тыс.руб.	24 250,01	17 890,56	-6 359,45	-26,22	16 451,08	-1 439,48	-0,99

Таблица 1 – Анализ экономического состояния ГБУ СО «МФЦ» за 2018-2020 годы.

Среднесписочная численность персонала увеличилась в 2019 году на 16,9% или на 317 человек по сравнению с 2018 годом, что связано с новыми открытыми вакансиями. В 2020 году численность персонала увеличилась на 277 человека или на 12,87%.

Также необходимо отметить, что с каждым годом уменьшается количество обращений в МФЦ (2018 г. - 8 302 057, 2019 г. - 5 219 694, 2020 г. - 4 710 466).⁶ Прежде всего, это связано с увеличением количества обращений за государственными услугами в электронном виде. Сегодня портал Госуслуг дает множество возможностей сделать что-то, не выходя из дома: доступно более 350 федеральных государственных услуг.

В период с 2018 по 2020 гг. увеличилась численность персонала, привлечены новые специалисты и получена прибыль.

По результатам выборочного изучения книг жалоб и предложений, размещенных в залах ожидания МФЦ, можно отметить следующие характерные жалобы со стороны посетителей: проблемы, связанные с коммуникацией между населением и сотрудниками МФЦ (не могут дозвониться или консультанты не могут объяснить причины отказа в предоставлении услуги); невнимательное и грубое отношение к посетителям; отсутствие «сервиса» (нет гардероба, нет возможности оперативно откопировать необходимые документы, распечатать); не могут дозвониться до ответственных исполнителей.

В ходе опроса руководителей и сотрудников многофункциональных центров Свердловской области, отмечены следующие основные проблемы в работе МФЦ:

1. отсутствие финансирования, недостаточное финансирование деятельности МФЦ (отсутствие необходимого оборудования, мебели, канцтоваров и т.д.);

⁶ Отчет о количестве обращений в ГБУ СО «Многофункциональный центр» за 2018-2020 гг. [Электронный ресурс] URL: <http://Otchet-po-Monitoringu-kachestva-GMU-za-2019-na-sajt-Adm-Reformy.docx> (дата обращения: 01.05.2021).

2. низкий фонд оплаты труда универсальных специалистов МФЦ;
3. не в полной мере устраивают функциональные возможности автоматизированной информационной системы МФЦ (отсутствие интеграции с ведомственными базами данных, несоответствие существующим регламентам, загрузка документов осуществляется медленно);
4. специалистам и руководителям МФЦ необходимо профильное обучение по вопросам деятельности МФЦ;
5. отсутствие методических рекомендаций по осуществлению деятельности МФЦ;
6. необходимость совершенствования правовой основы для оптимизации межведомственного взаимодействия, сокращения сроков предоставления услуг федеральными, республиканскими и муниципальными органами власти и учреждениями.

Сотрудниками МФЦ были озвучены следующие основные предложения по повышению качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг, эффективности деятельности многофункциональных центров: увеличение финансирования деятельности МФЦ; перевод муниципальных МФЦ на республиканский уровень; перераспределение сотрудников из муниципальных, республиканских и федеральных учреждений, в штат МФЦ с соответствующим перераспределением финансирования фонда оплаты труда; увеличение штатного расписания МФЦ; централизованное обучение руководителей и специалистов МФЦ; увеличение скорости доступа в Интернет; оказание помощи МФЦ в формировании и поиске новых источников внебюджетных доходов; проведение обучающих семинаров представителями государственных органов (учреждений) услуги, которых предоставляются в МФЦ.

Исходя из вышесказанного видно, что в настоящее время в Свердловской области сохраняется комплекс проблем в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, это связано, прежде всего, с недоработками и прямыми нарушениями в деятельности по оказанию услуг.

Использованные источники:

1. Об организации предоставлении государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (в ред. от 30 декабря 2020 г.). Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».

2. Устав государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в новой редакции. Утвержден приказом Департамента информатизации и связи Свердловской области от 30 января 2018 г. № 10. [Электронный ресурс] URL: <https://mfc66.ru/dokumenty/download/2?view=true> (дата обращения: 25.04.2021).

3. Отчет о количестве обращений в ГБУ СО «Многофункциональный центр» за 2018-2020 гг. [Электронный ресурс] URL: <http://Otchet-po-Monitoringu-kachestva-GMU-za-2019-na-sajt-Adm-Reformy.docx> (дата обращения: 01.05.2021).

4. Официальный сайт государственного бюджетного учреждения Свердловской области Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]. URL: <https://mfc66.ru> (дата обращения: 03.05.2021).