

Большакова Юлия Михайловна

кандидат политических наук,
доцент кафедры менеджмента
Санкт-Петербургского государственного
экономического университета

**СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ
ИНСТИТУЦИАЛИЗАЦИИ
ГОСУДАРСТВЕННОГО СЕРВИСА:
МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ
И ЕГО АДАПТАЦИЯ В РОССИЙСКИХ
УСЛОВИЯХ (НА ПРИМЕРЕ
РЕСПУБЛИКИ КОМИ)**

Аннотация:

В работе раскрывается сущность принципа «одного окна» при предоставлении государственных услуг, анализируются определения и подходы к дифференциации и типологизации различных форм услуг единого окна, а также особенности реализации этого принципа в развитых и развивающихся странах. К настоящему времени накоплен достаточно серьезный опыт применения означенного принципа при предоставлении государственных услуг в российских условиях. В статье анализируется опыт Республики Коми, где автору удалось стать участником программы внедрения принципа единого окна при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Ключевые слова:

сервисное государство, государственный сервис, государственные и муниципальные услуги, услуги одного окна, удовлетворенность, качество государственной услуги, доступность государственной услуги.

Bolshakova Yuliya Mikhaylovna

PhD in Political Science,
Assistant Professor,
Management Department,
St. Petersburg State University of Economics

**SOCIOLOGICAL ASPECTS OF
PUBLIC SERVICE
INSTITUTIONALIZATION:
INTERNATIONAL EXPERIENCE
AND ITS ADAPTATION IN RUSSIAN
CONDITIONS (CASE STUDY OF
THE REPUBLIC OF KOMI)**

Summary:

The article deals with the essence of the Single Window Service in the context of public services provided by the government bodies. The author reviews the interpretation and approaches to the classification and differentiation of various forms of single window services, as well as the features of the implementation of this principle in the developed and developing countries. To date, there has been accumulated considerable experience in the implementation of the single window principle in the rendering of public services in Russia. The paper analyzes the experience of the Republic of Komi, where the author was involved in the program of implementation of the single window principle of public and municipal services.

Keywords:

service state, public service, government and municipal services, one-stop services, satisfaction, quality of public services, availability of public services.

В связи с актуализацией модели сервисного государства как в развитых, так и развивающихся странах в последние десятилетия ведутся поиски институциональных решений, реализующих данную концепцию. К числу прогрессивных решений такого рода можно отнести услуги единого окна (УЕО), которые также часто называют единым центром предоставления услуг, который действовал в нескольких странах ОЭСР в течение последних десятилетий [1; 2].

В последние годы эти подходы также тестировались и были реализованы в ряде развивающихся стран и стран с развивающейся экономикой в Латинской Америке, Азии и к югу от Сахары [3; 4; 5; 6; 7; 8]. В развивающихся странах эта тенденция часто сопровождается процессом интеграции механизмов, направленных на избежание нищеты и создание единых реестров [9]. Тем не менее единой модели до сих пор не было выработано: концепцию УЕО необходимо адаптировать к конкретным требованиям страны и соответствующему контексту.

Прежде всего необходимо отметить, что услуги единого окна – это совсем не новая концепция, до этого она уже реализовывалась в различных секторах. Яркими примерами данной реализации являются единые органы по регистрации бизнеса, лицензированию и управлению, а также центры обслуживания граждан (ЦОГ). УЕО применялись в области социальной защиты и труда, особенно в странах ОЭСР. В Австралии так называемые единые центры предоставления услуг были разработаны и внедрены уже в середине 1970-х гг. [10]. Их цель заключалась в том, чтобы «сконцентрировать полный спектр услуг (в том числе, если это возможно, полномочия принимать решения) в одном месте, за одно посещение, а также обеспечить сотрудничество граждан не более чем с одним или двумя различными должностными лицами» [11].

В Европе единые центры услуг или единые подходы стали применять с начала 1990-х гг., развитие эта тенденция получила во второй половине 1990-х гг. путем введения инициатив «электронного правительства» (системы предоставления государственных услуг гражданам и

организациям в электронной форме) и благодаря решающей роли интеграции, необходимой для создания правительства, ориентированного на граждан или клиентов [12]. Предполагалось, что ответственные представители власти должны думать о результатах с точки зрения клиентов и граждан, а также их требований, а не только с позиции функциональной области своих ведомств, в целях улучшения качества услуг, предоставляемых гражданам. Это позволит сотрудникам определить проблемные продукты и услуги более целостно [13].

Кроме того, «интеграцию» государственных услуг с помощью подходов УЕО частично можно рассматривать как реакцию на негативные последствия нового государственного менеджмента. Подход УЕО, который часто называют единым центром предоставления услуг, стали обсуждать на международном уровне с 2000 г. В первую очередь единые центры предоставления услуг вводились для улучшения качества услуг, предоставляемых для частного сектора в развивающихся странах [14], например путем создания единых центров для регистрации бизнеса, или для улучшения качества предоставления государственных и муниципальных услуг через создание центров обслуживания клиентов (ЦОК) [15]. Первый в значительной степени поддерживался международными донорскими организациями, такими как Всемирный банк и МВФ, в целях содействия развитию торговли и улучшению инвестиционного климата.

В дальнейшем были предприняты попытки дать общее определение УЕО, отчасти потому, что есть некоторые совпадения с аналогичными терминами, такими как единые центры предоставления услуг, электронное правительство и т. д.

Как уже упоминалось ранее, не существует единой модели или определения услуг единого окна, так как данная модель реализуется в различных формах и предлагает различные услуги в зависимости от отрасли и сферы охватываемых или упомянутых программ. Тем не менее основная функция услуг единого окна может быть описана как единая точка входа для нескольких органов и служб самоуправления в определенной тематической области или для определенной цели и целевой группы [16; 17; 18]. Такая функция может включать в себя только предоставление информации гражданам и оказание помощи при заполнении заявлений, но может выходить за эти рамки при обработке заявлений, осуществлении платежных функций, а также самостоятельном контролировании предоставления услуги.

Тем не менее до сих пор имеют место некоторые неясности относительно того, что включает в себя понятие «услуги единого окна» и как оно соотносится с такими понятиями и концепциями, как «единый центр органов правительства», «единый центр услуг», «комплексное осуществление услуг» [19].

В последние годы несколько ученых, занимающихся исследованием государственного управления и сравнительного благосостояния, разработали различные определения и подходы к дифференциации и типологизации различных форм услуг единого окна, для того чтобы выработать общее понимание концепции. Например, Кубичек и Хаген различали первое окно, магазин и консультативный центр. Первое окно описывается как информационная стойка, где оказываются консультационные услуги на основе индивидуальных потребностей заявителя. «В строгом смысле это не “универсальное” правительство, потому что необходимо, по крайней мере, второй шаг». В магазине шаговой доступности есть много различных транзакционных услуг, которые находятся в одном офисе или на одном сайте. Более комплексные услуги, однако, здесь не предоставляются. Действительно универсальный центр предоставления услуг «объединяет много, большинство или все услуги, которые необходимы для удовлетворения требований определенных групп клиентов или при определенных событиях», и предполагает взаимодействие с «единым контактным лицом для решения всех проблем клиента» [20].

Контиадес выбирает другую классификацию и идентифицирует универсальные центры по предоставлению услуг и информационные центры, одиночные органы власти или отдельные окна и универсальные центры как различные типы. Аналогично трактовке Кубичека и Хагена информационные центры (первый шаг) имеют целью распространение информации. Единые органы или отдельные окна предлагают единую точку входа операции со стороны гражданина: «Это означает, что фактическая административная услуга не обязательно предоставляется в одном месте, но вместо этого гражданин может обратиться за различными услугами в одно место» [21]. Этот тип имеет определенные сходства с определением Кубичека и Хагена для истинного центра предоставления услуг. Единый центр предоставления услуг, согласно Контиадесу, является местом, где «много различных транзакционных услуг, которые удовлетворяют потребности различных категорий граждан, находятся в одном месте» [22].

Наконец, Всемирный банк с акцентом на ЦОК (центр обслуживания клиентов) демонстрирует другой подход, сосредоточив внимание на каналах доступа для определения различия между подтипами, и ссылается на одно окно и несколько окон, первые из которых предлагают одну точку входа, где проблемы решаются в бэк-офисе, а в последних «центральное расположение вмещает нескольких поставщиков услуг, занимающих различные столы» [23].

К настоящему времени накоплен достаточно серьезный опыт реализации принципа «одного окна» при предоставлении государственных услуг и в российских условиях. Попытки реализации этого принципа в российских условиях на региональном уровне осуществлялись в Республике Коми (РК). Автору удалось стать участником программы внедрения принципа единого окна при предоставлении государственных услуг в РК.

Внедрение принципа «одного окна» при оказании государственных и муниципальных услуг в Республике Коми началось в 2007 г. Был организован обмен данными между Агентством Республики Коми по социальному развитию и отделениями Пенсионного фонда Российской Федерации в городах и районах Республики Коми, территориальными отделами Управления записи актов гражданского состояния Республики Коми и государственными учреждениями Республики Коми государственной службой занятости населения, бюро медико-социальной экспертизы в городах и районах с поставщиками жилищно-коммунальных услуг, отделениями банков и почтовыми отделениями, что уже на тот период являлось межведомственным взаимодействием и намного облегчало процесс получения государственных и муниципальных услуг заявителям [24].

Позже в отдельных городах и районах Республики Коми было обеспечено информационное взаимодействие и заключены соглашения об обмене данными с органами регистрационного учета граждан по месту пребывания и по месту жительства, районными больницами, службой судебных приставов, администрациями городских и сельских поселений, что опять же позволило упростить процесс оформления заявлений граждан и сдачи документов для назначения и предоставления различных выплат, компенсаций, субсидий и выдачи справок.

Вместе с тем внедрение такого рода информационного обмена между органами и организациями, позволяющее снизить количество обращений заявителя для получения одной услуги, осуществлялось лишь в отдельно взятых органах и организациях отдельных муниципальных образований и не было явлением повсеместным.

Также одними из основных проблем развития сферы предоставления государственных и муниципальных услуг оставались наличие административных барьеров и низкий уровень удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг (см. рис. 1). Стремление разрешить данные проблемы и улучшить качество предоставляемых населению услуг, снизить административные барьеры для их получения послужили толчком для внедрения принципа «одного окна» и создания в муниципальных образованиях так называемых служб «одного окна», что явилось первым этапом апробации внедрения принципа «одного окна» в деятельность органов местного самоуправления в Республике Коми, направленного на совершенствование порядка оказания муниципальных услуг населению.

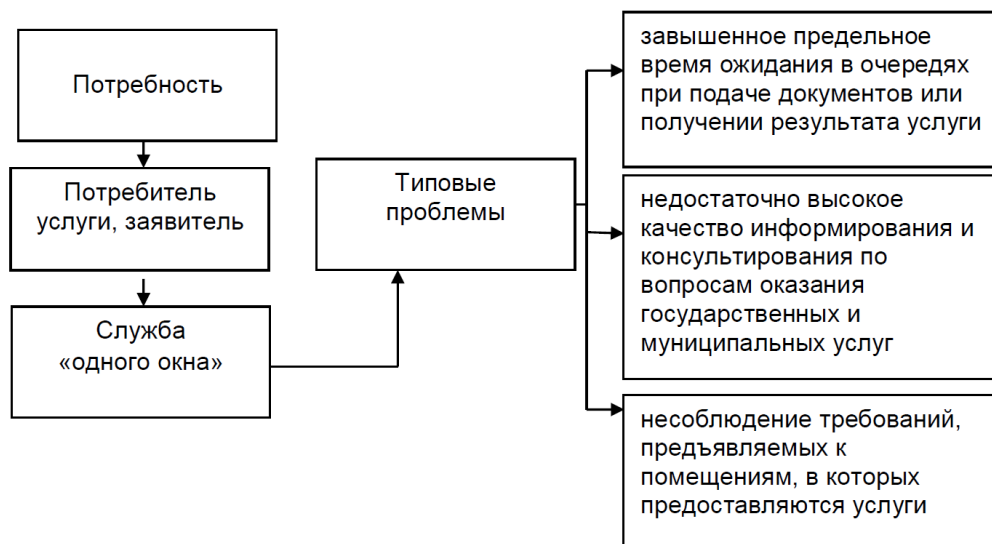


Рисунок 1 – Типовые проблемы граждан при обращении в МФЦ

В период с 2007 по 2012 гг. на базе служб «одного окна» предоставлялось от двух до двадцати одной муниципальной услуги. В то же время здесь практически отсутствовали услуги, которые могли быть получены заявителем без непосредственного посещения различных ведомств. Исключения составляли услуги информационного характера, не требовавшие предоставления заявителем комплекта документов. Причиной этому являлось отсутствие четких правовых основ предоставления государственных (муниципальных) услуг, в связи с чем сложилась практика самостоятельного определения органами власти и органами местного самоуправления условий и порядка предоставления той или иной услуги.

Комплексное решение обозначенных выше проблем при предоставлении государственных и муниципальных услуг могло обеспечить создание многофункциональных центров предоставления услуг (МФЦ) на территории Республики Коми.

30 мая 2012 г. распоряжением Правительства Республики Коми № 221-р была одобрена Концепция создания многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Коми, которая определила порядок создания и функционирования (развития) МФЦ как механизма совершенствования системы оказания государственных и муниципальных услуг в Республике Коми [25].

Основной целью создания МФЦ в Республике Коми, как и в целом в Российской Федерации, является повышение качества, доступности и комфортности получения гражданами и юридическими лицами государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» [26].

Понятно, что одновременно перейти к предоставлению всех услуг на базе МФЦ нереально. Поэтому при создании МФЦ применяется следующий алгоритм работы:

- 1) формирование общего реестра государственных и муниципальных услуг;
- 2) разбиение услуг на первоочередные, а также второй или третьей (как вариант) очереди [27].

Для выявления групп первоочередных услуг используются следующие критерии:

- предоставление услуги носит наиболее массовый характер;
- предоставление услуги требует от заявителя обращения в большое количество организаций для подготовки пакета документов;
- организация оказания группы услуг на базе МФЦ приведет к наибольшему росту качества их оказания (удовлетворенности заявителей);
- социальная группа, которой оказывается группа услуг, требует особого внимания со стороны органов исполнительной власти.

Применение первого критерия требует анализа количества обращений представителей соответствующей клиентской группы (пожилых граждан, инвалидов, семей с детьми и т. д.) за услугами в орган власти.

Применение второго критерия требует анализа комплекта документов, которые заявитель вынужден собирать самостоятельно для получения итогового результата. Для упрощения предлагается сосчитать количество инстанций, в которые заявителю необходимо обратиться для сбора полного комплекта документов (своего рода индекс сложности административной процедуры).

Такой анализ был проведен в рамках первого этапа реализации Концепции создания МФЦ (в отношении региональных и муниципальных услуг), выявлены и утверждены в установленном порядке первоочередные услуги.

На сегодняшний день на базе МФЦ оказываются [28]:

- МО ГО «Ухта» – 23 услуги, из которых 14 является федеральными, 9 – муниципальными;
- МО МР «Сосногорск» – 51 услуга, из которых 11 федеральных, 15 региональных, 35 муниципальных;
- МО ГО «Усинск» – 27 муниципальных услуг.

В Республике Коми в рамках деятельности МФЦ предоставляются:

- **20 федеральных услуг**, перечень утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1377 (большее количество услуг связано с несовпадением наименования услуги в постановлении № 1377 и по регламенту федерального органа исполнительной власти. Так, трем услугам Федеральной миграционной Службы в постановлении соответствуют пять услуг Федеральной миграционной Службы по регламентам) [29].

В настоящее время заключены соглашения о взаимодействии между МФЦ МО ГО «Усинск» и Управлением федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Республике Коми; МФЦ МО МР «Сосногорск» и Федеральной налоговой службой № 4 по Республике Коми; МФЦ МО ГО «Ухта» и Управлением Федеральной миграционной Службы России по Республике Коми, Федеральной налоговой службой № 3 по Республике Коми.

- **39 государственных услуг**, перечень утвержден постановлением Правительства Республики Коми от 28 февраля 2013 г. № 54. Услуги, которые предоставлялись органами исполнительной власти Республики Коми, предоставляются в МФЦ с 1 июля 2013 г.

- **61 муниципальная услуга**, перечень утвержден распоряжением Правительства Республики Коми от 28 февраля 2013 г. № 63-р, в настоящий момент на базе МФЦ предоставляются 25 услуг, еще 36 услуг запланированы к организации предоставления на базе МФЦ к началу 2015 г.

При этом созданными в 2011 г. муниципальными службами «одного окна» предоставляются 176 муниципальных услуг (уникальные муниципальные услуги, а также типовые муниципальные услуги, предоставляемые всеми органами местного самоуправления).

Следует отметить, что соглашения о взаимодействии в целях предоставления государственных услуг с федеральными и региональными органами исполнительной власти, перечень которых был указан выше, начали заключать только в июне – июле 2013 г. Планы-графики подготовки специалистов МФЦ и организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ, порядок

и условия предоставления государственных услуг по принципу «одного окна» утверждены 28 июня 2013 г. решением Комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Коми [30].

Всего в 2013 г. МФЦ в Республике Коми было оказано 231 810 государственных и муниципальных услуг. Наибольшее количество заявлений в 2013 г. в МФЦ РК было подано на получение следующих услуг (рис. 2):

- 1) выдача копии финансового лицевого счета, выписки из домовой книги, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства – 121 777 заявлений (муниципальная услуга);
- 2) получение Универсальной электронной карты – 3542 заявления (региональная услуга);
- 3) получение услуг «Росреестра» – 5327 заявлений (федеральная услуга).

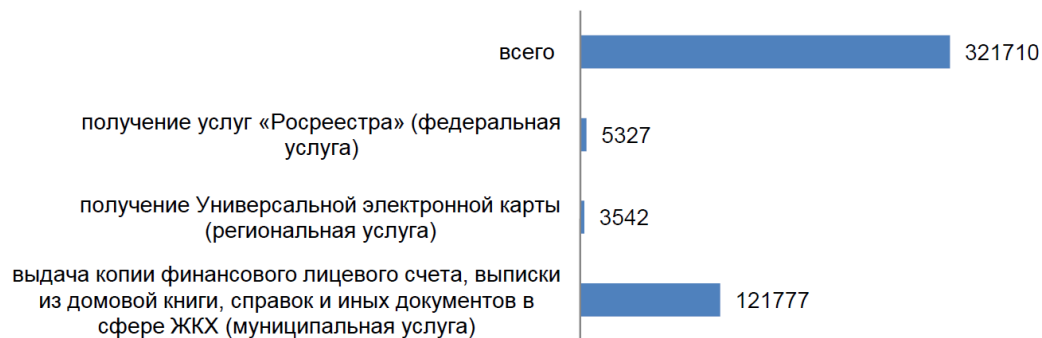


Рисунок 2 – Динамика поступления заявлений в МФЦ Республики Коми за 2013 г.

В структурное подразделение МФЦ – Региональный центр телефонного обслуживания – за 2013 г. поступило 42 783 звонка, из них по электронному сервису «Запись на прием к врачу» – 37 428 (87 %) обращений, записано на прием – 14 117 (по количеству предоставленных номеров).

Доля граждан, проживающих в указанных муниципальных образованиях, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» посредством МФЦ, по состоянию на 01.01.2014 составила 61 % населения Республики Коми, или 537 870 человек.

По результатам независимого мониторинга, проведенного в рамках проекта «Главконтроль», уровень удовлетворенности граждан услугами, получаемыми посредством МФЦ, на декабрь 2013 г. составил 96 %.

В Республике Коми с 2011 г. во всех муниципальных образованиях существует действующая сеть муниципальных служб «одного окна». И логично было бы предположить, что создание в каждом муниципальном образовании МФЦ будет организовано на базе уже действующих по принципу «одного окна» служб.

Согласно действующей редакции плана-графика [31], в 2014–2015 гг. планируется открытие отделений (офисов) организаций, привлекаемых к осуществлению функций МФЦ, которые не имеют статуса учреждения, поскольку создание отдельных МФЦ, исходя из соотношения численности населения отдельных муниципальных образований, территориальных особенностей Республики Коми (слаборазвитая транспортная инфраструктура, отсутствие круглогодичного транспортного сообщения с рядом районов), дифференцированной потребности населения в получении государственных и муниципальных услуг, может стать неоправданной мерой в условиях наличия возможности реализации принципа «одного окна» путем предоставления государственных и муниципальных услуг на базе служб «одного окна».

Действующая в настоящее время методика Министерства экономического развития Российской Федерации по размещению МФЦ не предусматривает размещение удаленных рабочих мест МФЦ и отделений (офисов) привлекаемых организаций в сельских поселениях численностью менее 1 тыс. человек.

В Республике Коми находится более 105 муниципальных образований сельских поселений численностью менее 1 тыс. человек, в которых проживает около 10 % населения республики. В пяти городских округах РК часть населения проживает в поселках численностью менее тысячи человек, приписанных административно к городским округам и находящихся вне зоны обслуживания планируемых к размещению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

Таким образом, у жителей малонаселенных сельских поселений фактически отсутствует возможность регулярного получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе МФЦ в случае, если данные населенные пункты значительно отдалены от ближайших к ним более крупных населенных пунктов.

В Республике Коми в каждом муниципальном образовании, муниципальном районе и городском округе с 2011 г. действуют муниципальные службы «одного окна». Данные службы подчинены администрациям муниципальных районов и не имеют собственной сети филиалов. Использование имеющейся инфраструктуры служб «одного окна» будет способствовать экономии бюджетных средств. В то же время строительство и содержание полноценных МФЦ может стать неоправданной мерой в условиях наличия возможности реализации принципа «одного окна» путем предоставления государственных и муниципальных услуг на базе служб «одного окна».

Еще одной проблемой, с которой столкнулась республика при проектировании и создании сети МФЦ, стало отсутствие порядка финансового обеспечения МФЦ при предоставлении федеральных услуг, поскольку до настоящего времени такой порядок на федеральном уровне не утвержден.

В число перспективных задач, стоящих перед МФЦ, также входят:

- предоставление многофункциональным центром доступа к электронным услугам, оказание содействия населению в повышении компьютерной грамотности;
- становление МФЦ в качестве полноценного участника системы межведомственного электронного взаимодействия;
- обеспечение на базе МФЦ принципа экстерриториальности при предоставлении услуг, в соответствии с которым граждане смогут получать услуги вне зависимости от места своей регистрации [32].

В рамках решения задачи по формированию электронного правительства в Республике Коми реализован проект по внедрению межведомственной системы электронного документооборота (далее – МСЭД). МСЭД используется во всех органах исполнительной власти Республики Коми, государственных органах Республики Коми, образованных Главой Республики Коми или Правительством Республики Коми.

МСЭД – это эффективная инфраструктура, позволяющая обеспечить 80 % межведомственного документооборота среди органов государственной власти Республики Коми, что существенно повышает производительность государственных служащих и служащих подведомственных учреждений при осуществлении государственных услуг и функций.

Реализация многопланового принципа доступности обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг должна быть основным направлением совершенствования государственного (муниципального) управления в части предоставления соответствующих государственных и муниципальных услуг.

В рамках мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в декабре 2013 г. на базе Центра телефонного обслуживания был проведен телефонный опрос жителей Сыктывкара по теме «Востребованность населением получения услуг через Центр телефонного обслуживания и Многофункциональный центр г. Сыктывкара», в ходе которого осуществлялось информирование жителей Сыктывкара о возможности получения услуг в МФЦ.

Проведенный при участии автора телефонный опрос по указанной проблеме выявил следующее: однозначна тенденция положительной реакции и отношений граждан к инновациям и нововведениям относительно сферы предоставления государственных и муниципальных услуг, хотя указанные нововведения пока не получили широкой огласки среди населения Республики Коми и г. Сыктывкара. Так, о возможности получения государственных (муниципальных) услуг в МФЦ знают 19 % респондентов, что-то слышали 25,9 % респондентов, а впервые узнали во время опроса – 44,1 % (рис. 3).

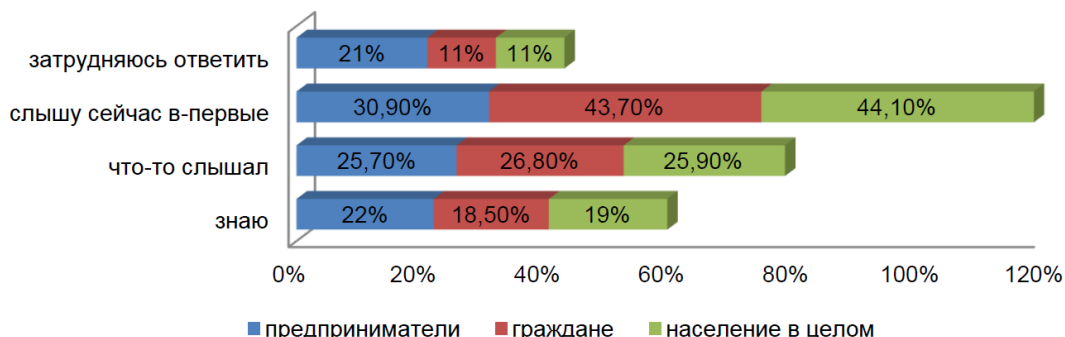


Рисунок 3 – Информированность жителей Сыктывкара о возможности получения государственных (муниципальных) услуг в МФЦ

Выявлены существенные различия в уровне информированности граждан о существовании МФЦ в зависимости от принадлежности респондентов к предпринимательской деятельности (рис. 3). Уровень информированности предпринимателей о нововведениях существенно выше,

чем уровень информированности обычных граждан. Также выше уровень информированности у тех граждан, кто лично обращался за получением государственных (муниципальных) услуг.

Отметим также наличие связи между информированностью населения о существующей возможности получения услуг в МФЦ и наличием высшего либо незаконченного высшего образования у человека. Так, если среди респондентов Республики Коми с высшим образованием – 22 %, с незаконченным высшим образованием – 16 % знают о возможностях МФЦ, то в целом по выборке этот уровень составляет 24,5 %. Среди респондентов, не знающих о такой возможности, было замечено 12 % граждан, имеющих высшее образование, и 14,5 % – имеющих незаконченное высшее образование (рис. 4).

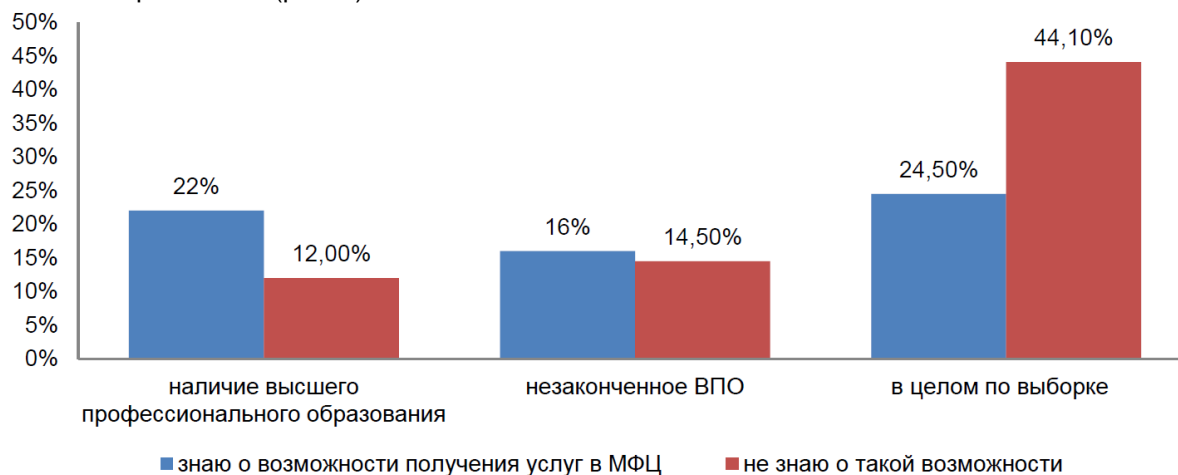


Рисунок 4 – Осведомленность опрошенных о возможности получения государственных (муниципальных) услуг в МФЦ (Республика Коми, г. Сыктывкар, 2013 г.) в зависимости от уровня образования

Лучше всего осведомлены о возможности получения государственных (муниципальных) услуг в МФЦ граждане в возрасте от 25 до 29 лет (23 % знают о такой возможности) и от 40 до 49 лет (20,9 %). Менее всего осведомлены граждане старше 60 лет (15,3 %), однако в данной возрастной группе и больше всего тех, кто что-то слышал об этом (26,5 %). Доля респондентов, впервые слышавших о возможности получения государственных (муниципальных) услуг в МФЦ, преобладает в группах от 50 до 59 лет (57 %) и от 18 до 24 лет (51 %) (рис. 5).

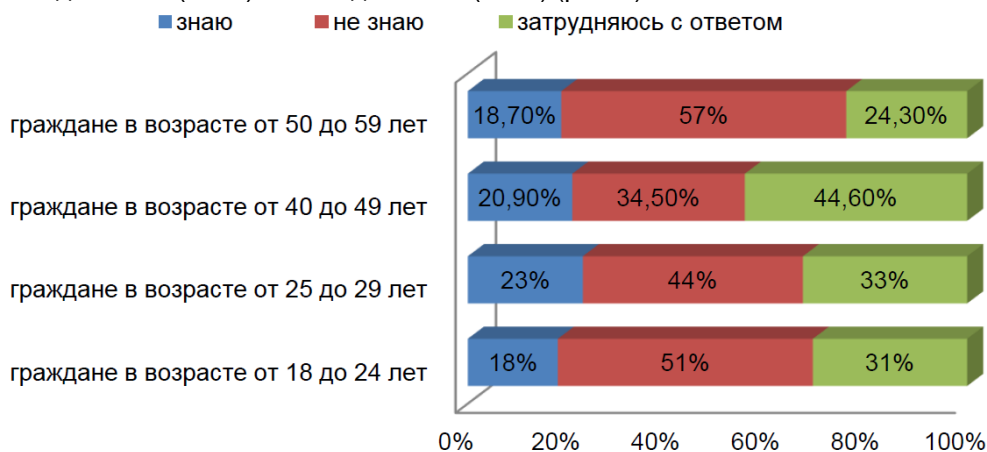


Рисунок 5 – Осведомленность опрошенных о возможности получения государственных (муниципальных) услуг в МФЦ (Республика Коми, г. Сыктывкар, 2013 г.) в зависимости от возрастных характеристик

Больше всего осведомленных о возможностях получения услуг через МФЦ среди предпринимателей (22 % знают, 25,7 % что-то слышали), а хуже всего осведомлены пенсионеры: 56,7 % пенсионеров впервые услышали о такой возможности во время проведения данного телефонного опроса.

Для достижения целевого показателя «доля граждан, использующих механизм предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» в Республике Коми организована работа по расширению перечня способов подачи запроса на предоставление

государственных и муниципальных услуг. Посредством «Личного кабинета» портала государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми заявители имеют возможность в целях получения услуги представлять документы в электронном виде, осуществлять мониторинг хода предоставления услуги, получать результат предоставления услуги в электронном виде.

Проведенный автором анализ показал, что всего по состоянию на 01.07.2013 переведена в электронный вид и доступна на портале 71 услуга (169 подуслуг). Услуги в электронном виде оказываются девятью органами исполнительной власти Республики Коми из двадцати восьми и восемью органами местного самоуправления в Республике Коми из двадцати (муниципальных образований муниципальных районов и городских округов).

За 2013 г. посредством портала заявителями было подано 731 заявление на получение услуг, предоставляемых непосредственно через портал (онлайн). Свыше 22 тыс. жителей региона зарегистрировались на портале, из них более 80 % пользователей активировали «Личные кабинеты» для получения услуг. В 2013 г. на портале зарегистрировано около 123 тыс. посетителей жителями Республики Коми для получения информации о государственных, муниципальных услугах, что составляет 14 % населения Республики Коми.

В рамках реализации межведомственного взаимодействия в целях предоставления государственных и муниципальных услуг введено в эксплуатацию 10 запросов региональных органов исполнительной власти к федеральным органам исполнительной власти (из необходимых 46 запросов) и 11 запросов, осуществляемых между органами исполнительной власти Республики Коми (из необходимых 43 запросов).

Проведенный автором анализ показал, что для достижения целевого показателя «**снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности**» [33] необходим план мероприятий по оптимизации порядка предоставления государственных и муниципальных услуг для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, в рамках которого в ближайшее время будет организована работа по достижению количества обращений за государственными и муниципальными услугами в сфере предпринимательской деятельности, равного не более двум, и поддержанию достигнутого показателя.

Таким образом, по состоянию на 01.07.2013 в Республике Коми достигнуты следующие показатели (табл. 1).

Таблица 1 – Соотношение достигнутых (2013) и целевых (2014) показателей, связанных с процессом предоставления государственных и муниципальных услуг

Наименование показателя	Целевое значение показателя	Значение показателя на 01.07.2013
Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации (далее – граждане) качеством предоставления государственных и муниципальных услуг	2013 г. – 70 % к 2018 г. – не менее 90 %	56,1 %
Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг	2013 г. – 20 % к 2015 г. – не менее 90 %	23 %
Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме	2013 г. – 30 % к 2018 г. – не менее 70 %	14 %
Снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, к 2014 г.	2013 г. – 6 2014 г. – 2	2
Сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 г. до 15 мин	2013 г. – 30 мин к 2014 г. – 15 мин	В среднем время обращения составляет не более 30 мин

Вместе с тем следует отметить, что в Республике Коми, согласно отчетам органов исполнительной власти Республики Коми и местного самоуправления в Республике Коми, направленным в Комитет информатизации и связи Республики Коми по итогам проведения мониторинга

качества предоставления государственных и муниципальных услуг, среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган исполнительной власти Республики Коми и в орган местного самоуправления в Республике Коми для получения одной государственной, муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, в 2012 г. составляло **не более 2 посещения**.

Проведенный анализ показал, что в Республике Коми государственные и муниципальные услуги оказываются двадцатью семью органами исполнительной власти и двадцатью органами местного самоуправления, включая подведомственные учреждения, из которых двадцать пять – органы исполнительной власти и четырнадцать – органы местного самоуправления. В утвержденных регламентах показатели ожидания в очереди при подаче документов и получении результата предоставления государственной или муниципальной услуги не превышают показателя, установленного по состоянию на 2013 г. (30 мин).

Проведение соответствующих социологических оценок создает возможность реального воздействия на ход экономических и социально-политических процессов в системе государственного и муниципального управления, его независимой экспертной оценки с опорой на результаты изучения консолидации мнений агентов перемен. Накопленная практика позволяет нам убедиться в том, что каждый крупный экономический и социально-политический проект, задевающий интересы соответствующих социальных групп, должен подвергаться социологической экспертизе.

Ссылки:

1. Contiades X. Information Centers and One-Stop-Shops: Albania, Montenegro, Croatia. Council of Europe, European Commission within the «Social institutions support programme». 2007.
2. Hagen M., Kubicek H. One-stop-government in Europe: an overview. University of Bremen. 2000.
3. Mostafa J., Silva K. Brazil's Single Registry Experience: A tool for pro-poor social policies. Brazilian Ministry of Social Development and Fight Against Hunger. 2007.
4. Palma J., Urzua R. Anti-poverty Policies and Citizenry: The Chile Solidario Experience. Department of Public Policy Institute of Public Affairs University of Chile // MOST-2 Policy Papers series. Policy Papers. 2005. December.
5. Ammon H., Rajasekhar D., Sharma N. Improving Access to Social Security through Single Window Approach: A Case of Worker Facilitation Centres from Karnataka, India. Fact Sheet by Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit, Bangalore [Электронный ресурс]. 2012. URL: <http://www.giz.de/de/downloads/giz2012-social-protection-karnataka-india-en.pdf> (дата обращения: 29.03.2015).
6. Taieb D., Schmitt V. Good practices on Single Window Services: Research on existing Single Window Services around the world (India, Chile, Brazil, South Africa, Pakistan) and key lessons to be learned for Cambodia. International Labour Organization. 2012.
7. Return-to-work and Disability Management in the developing world: Developments in South Africa and Malaysia, with reference to the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities and comparative precedents [Электронный ресурс] / M. Aziz, E. Cheong, A. Govindjee, M. Olivier. 2012. February. URL: <http://ilera2012.wharton.upenn.edu/RefereedPapers/CheongEdmund.pdf> (дата обращения: 06.09.2014).
8. Ramkissoon S. Feasibility study report: Single Window Service in Tajikistan. Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ), Eschborn and Bonn. 2013.
9. Ebken C. Single Window Services in Social Protection: rationale and design features in developing country contexts [Электронный ресурс] // Discussion Papers on Social Protection. 2014. № 9. February. URL: <http://www.giz.de/expertise/downloads/giz2014-en-single-window-services-in-social-protection.pdf> (дата обращения: 29.03.2015).
10. Wettenhall R., Kimber M. One-stop shopping: Notes on the concept and Some Australian Initiatives, Public Sector Papers 2/96, Centre for Research in Public Sector Management, University of Canberra, Canberra. 1996.
11. Minas. Coordination of social and labor market services and benefits in 'one stop-shops' – design, challenges and implications. 2012.
12. Hagen M., Kubicek H. Op. cit.
13. Christensen T., Filmreite A.N., Laegreid P. Reform of the employment and welfare administrations – the challenges of coordinating diverse public organisations. Paper to be presented at 'The coordination of public sector organizations in the era of joinedup government and marketization', EGPA Study Group on Governance of Public Sector Organizations, EGPA Conference, Bocconi University, Milan, 6–9 Sep, 2006.
14. World Bank_b. How Many Stops in a One-Stop Shop? A Review of Recent Developments in Business Registration.
15. World Bank_a. How-to Notes: Citizen Service Centers: Enhancing Access, Improving Service Delivery, and Reducing Corruption.
16. Hagen M., Kubicek H. Op. cit.
17. One Stop Shops for Social Welfare: The Adaptation of an Organisational Form in Three Countries / J. Askim, A.L. Filmreite, A. Moseley, L.H. Pedersen // Public Administration. 2011. № 89 (4). P. 1451–1468.
18. Pollitt C. The essential public manager. Berkshire, 2003.
19. Hagen M., Kubicek H. Op. cit.
20. Ibid.
21. Contiades X. Op. cit.
22. Ibid.
23. World Bank_a. How-to Notes...
24. О Концепции создания многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Коми [Электронный ресурс] : распоряжение Правительства РК от 30.05.2012 № 221-р. URL: <http://docs.pravo.ru/document/view/26014799/25815598/> (дата обращения: 23.08.2014).
25. Там же.
26. О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами

- государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления : постановление Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 // Собрание законодательства РФ. 2011. № 40.
27. Кирсанов М.В. МФЦ: реалии создания и перспективы развития // Руководитель автономного учреждения. 2013. № 6. С. 37.
 28. Материалы наблюдательного совета государственного автономного учреждения Республики Коми «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Коми». 16 апреля 2014 г. С. 10.
 29. О взаимодействии между многофункциональными центрами...
 30. Материалы комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Коми. 28 июня 2013 г.
 31. Об утверждении плана-графика организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Республике Коми [Электронный ресурс] : распоряжение Правительства РК от 28.02.2013 № 62-р. URL: <http://base.garant.ru/27377449/> (дата обращения: 23.08.2014).
 32. О Концепции создания многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Коми.
 33. Материалы комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Коми. 14 июня 2013 г. С. 14.

References:

1. Contiades, X 2007, *Information Centers and One-Stop-Shops: Albania, Montenegro, Croatia. Council of Europe, European Commission within the «Social institutions support programme».*
2. Hagen, M & Kubicek, H 2000, *One-stop-government in Europe: an overview*, University of Bremen.
3. Mostafa, J & Silva, K 2007, *Brazil's Single Registry Experience: A tool for pro-poor social policies. Brazilian Ministry of Social Development and Fight Against Hunger.*
4. Palma, J & Urzua, R 2005, 'Anti-poverty Policies and Citizenry: The Chile Solidario Experience. Department of Public Policy Institute of Public Affairs University of Chile', *MOST-2 Policy Papers series. Policy Papers*, December.
5. Ammon, H, Rajasekhar, D & Sharma, N 2012, *Improving Access to Social Security through Single Window Approach: A Case of Worker Facilitation Centres from Karnataka, India. Fact Sheet by Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit, Bangalore*, retrieved 29 March 2015, <<http://www.giz.de/de/downloads/giz2012-social-protection-karnataka-india-en.pdf>>.
6. Taieb, D & Schmitt, V 2012, *Good practices on Single Window Services: Research on existing Single Window Services around the world (India, Chile, Brazil, South Africa, Pakistan) and key lessons to be learned for Cambodia. International Labour Organization.*
7. Aziz, M, Cheong, E, Govindjee, A & Olivier, M 2012, *Return-to-work and Disability Management in the developing world: Developments in South Africa and Malaysia, with reference to the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities and comparative precedents*, February, retrieved 06 September 2014, <<http://ilera2012.wharton.upenn.edu/ReferreedPapers/CheongEdmund.pdf>>.
8. Ramkissoon, S 2013, *Feasibility study report: Single Window Service in Tajikistan. Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ), Eschborn and Bonn.*
9. Eiken, C 2014, 'Single Window Services in Social Protection: rationale and design features in developing country contexts', *Discussion Papers on Social Protection*, no. 9, February, retrieved 29 March 2015, <<http://www.giz.de/expertise/downloads/giz2014-en-single-window-services-in-social-protection.pdf>>.
10. Wettenhall, R & Kimber, M 1996, *One-stop shopping: Notes on the concept and Some Australian Initiatives, Public Sector Papers 2/96, Centre for Research in Public Sector Management, University of Canberra, Canberra.*
11. Minas 2012, *Coordination of social and labor market services and benefits in 'one stop-shops' - design, challenges and implications.*
12. Hagen, M & Kubicek, H 2000, *One-stop-government in Europe: an overview*, University of Bremen.
13. Christensen, T, Filmreite, AN & Laegreid, P 2006, *Reform of the employment and welfare administrations - the challenges of coordinating diverse public organisations. Paper to be presented at 'The coordination of public sector organizations in the era of joined up government and marketization'*, EGPA Study Group on Governance of Public Sector Organizations, EGPA Conference, Bocconi University, Milan, 6-9 Sep.
14. World Bank_b. How Many Stops in a One-Stop Shop? A Review of Recent Developments in Business Registration.
15. World Bank_a. How-to Notes: Citizen Service Centers: Enhancing Access, Improving Service Delivery, and Reducing Corruption.
16. Hagen, M & Kubicek, H 2000, *One-stop-government in Europe: an overview*, University of Bremen.
17. Askim, J, Fimreite, AL, Moseley, A & Pedersen, LH 2011, 'One Stop Shops for Social Welfare: The Adaptation of an Organisational Form in Three Countries', *Public Administration*, no. 89 (4), p. 1451-1468.
18. Pollitt, C 2003, *The essential public manager* Berkshire.
19. Hagen, M & Kubicek, H 2000, *One-stop-government in Europe: an overview*, University of Bremen.
20. Hagen, M & Kubicek, H 2000, *One-stop-government in Europe: an overview*, University of Bremen.
21. Contiades, X 2007, *Information Centers and One-Stop-Shops: Albania, Montenegro, Croatia. Council of Europe, European Commission within the «Social institutions support programme».*
22. Contiades, X 2007, *Information Centers and One-Stop-Shops: Albania, Montenegro, Croatia. Council of Europe, European Commission within the «Social institutions support programme».*
23. World Bank_a. How-to Notes: Citizen Service Centers: Enhancing Access, Improving Service Delivery, and Reducing Corruption.
24. *On the Concept of creation of multifunctional centers providing state and municipal services in the Republic of Komi: the disposal of the Government of the Republic of Komi from 30.05.2012 № 221-p 2012*, retrieved 23 August 2014, <<http://docs.pravo.ru/document/view/26014799/25815598/>>.
25. *On the Concept of creation of multifunctional centers providing state and municipal services in the Republic of Komi: the disposal of the Government of the Republic of Komi from 30.05.2012 № 221-p 2012*, retrieved 23 August 2014, <<http://docs.pravo.ru/document/view/26014799/25815598/>>.
26. 'On the interaction between the multifunctional center of state and municipal services and the federal executive bodies, state budget funds, state authorities of the Russian Federation, local authorities: Decree of the Government of the Russian Federation of 27.09.2011 № 797' 2011, *Legislation of the Russian Federation*, no. 40.
27. Kirsanov, MV 2013, 'MFC: creating realities and prospects of development', *The head of an autonomous institution*, no. 6, p. 37.
28. *Proceedings of the Supervisory Board of the public autonomous institution of the Komi Republic "Multifunctional center of the state and municipal services in the Republic of Komi" April 16, 2014 2014*, p. 10.

29. 'On the interaction between the multifunctional center of state and municipal services and the federal executive bodies, state budget funds, state authorities of the Russian Federation, local authorities: Decree of the Government of the Russian Federation of 27.09.2011 № 797' 2011, *Legislation of the Russian Federation*, no. 40.
30. Materials Commission to improve the quality and accessibility of public and municipal services in the Republic of Komi. June 28, 2013.
31. *On approval of the schedule of the organization of state and municipal services on the principle of "one window" in the Komi Republic: the disposal of the Government of the Republic of Komi from 28.02.2013 № 62-p* 2013, retrieved 23 August 2014, <<http://base.garant.ru/27377449/>>.
32. *On the Concept of creation of multifunctional centers providing state and municipal services in the Republic of Komi: the disposal of the Government of the Republic of Komi from 30.05.2012 № 221-p* 2012, retrieved 23 August 2014, <<http://docs.pravo.ru/document/view/26014799/25815598/>>.
33. *Materials Commission to improve the quality and accessibility of public and municipal services in the Republic of Komi* 2013, June 14, p. 14.