



УДК 352.075

**Жидкова А.С.**,  
студентка 4 курса группы 12-ЭБ-ГУЗ  
факультет экономики, управления  
и бизнеса Кубанского государственного  
технологического университета  
**Оганесян Т.Л.**,  
кандидат экономических наук, доцент  
кафедры государственного и  
муниципального управления,  
Кубанского государственного  
технологического университета

### МНОГОЛИКОЕ «ОКНО» МФЦ ДОСТУПНО И РЕЗУЛЬТАТИВНО

**Аннотация:** в статье рассматривается значимость многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его приоритетные функции и задачи. Проанализирована технология предоставления государственных и муниципальных услуг, а также продемонстрированы результаты деятельности МФЦ.

**Ключевые слова:** МФЦ, принцип «одного окна», «Мои Документы», УЭК.

**Zhidkova A.S.**,  
student,  
Kuban state technological University

### THE MANY FACES OF «WINDOW» MFC AVAILABLE AND EFFECTIVE

**Summary:** the article discusses the importance of the multifunctional center of state and municipal services, its priority functions and tasks. Analyzed the technology of public and municipal services, as well as the demonstrated performance of the MFC.

**Keywords:** MFC, the principle of «one window», «My Documents», UEC.

Одной из наиболее важных задач административной реформы является реализация федерального проекта «Развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации». И такие Центры начали появляться с 2007 года в отдельных регионах России (точнее, в 16 субъектах РФ): Томской области, Липецкой области, Новосибирской и других субъектах РФ. Вначале это был «пилотный проект», скопированный с зарубежных аналогов таких крупных стран, как Португалия, Канада, Бразилия и ряда других государств. Зарубежный опыт «единого окна» показал, что МФЦ упрощает процедуру получения государственных и муниципальных услуг, помогает устранить коррупцию среди чиновников-исполнителей государственной услуги путем исключения личного общения заявителя с чиновником.

МФЦ – это учреждение нового поколения. Создание современных, доступных, удобных для заявителей инструментов предоставления государственных и муниципальных услуг – важнейшая задача при построении всей системы сервисного государства.

В настоящее время нет четкого, единого определения понятию многофункционального центра. Но, тем не менее, ссылаясь на проект Федерального закона «Об административных регламентах и стандартах государственных и муниципальных услуг», можно дать следующее определение МФЦ. Это

организация, уполномоченная (учрежденная) органом власти на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. При этом предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» означает предоставление данных услуг после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом.

Технология предоставления услуг в МФЦ

1. Лично (или по нотариальной доверенности) обратиться в «окно».
2. Сотрудник заполняет в присутствии гражданина заявление, распечатывает его и дает заявителю на подпись.
3. Сотрудник выдает расписку о приеме заявления и всех прилагаемых к нему документов. В расписке указываются сроки исполнения и контактные данные сторон.
4. Затем в указанный срок заявитель должен получить запрашиваемый документ. Если по каким-то причинам заказчик не получил услугу, то ему должен быть предоставлен обоснованный отказ в письменном виде.

Основными целями создания «МФЦ» являются:

- упрощение процедур получения гражданами, либо же юридическими лицами государственных и муниципальных услуг за счет реализации принципа «одного окна»;
- сокращение количества пакета документов, требуемых заявителю для получения государственной (муниципальной) услуги;
- внедрение интерактивного взаимодействия с заявителями при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- развитие и совершенствование форм межведомственного взаимодействия.

Для достижения данных целей решаются следующие задачи:

- реализация принципа «одного окна» – создание единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов заявителям при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- информирование заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;
- обеспечение комфортных, доступных условий для получения гражданами, либо же юридическими лицами государственных и муниципальных услуг;
- организация деятельности по полному информированию граждан и юридических лиц по вопросам предоставления необходимых услуг;
- предоставление возможности гражданам, а также юридическим лицам получения одновременно нескольких взаимосвязанных услуг [1].

Стоит отметить, что обозначенные задачи МФЦ выполняются. Заявитель, обращаясь в многофункциональный центр, экономит свое время за счет получения возможности получить всю необходимую информацию и требуемые документы из разных служб в одном месте.

Результаты работы МФЦ свидетельствуют о сокращении сроков получения государственных и муниципальных услуг, о снижении межведомственной волокиты, а также показывают существенный антикоррупционный эффект за счет отсутствия непосредственного взаимодействия между государственными и муниципальными служащими, которые предоставляют государственные (муниципальные) услуги, и гражданами.

На базе МФЦ действуют центры телефонного обслуживания, которые пользуются популярностью у заявителей. Знакомство с МФЦ может начаться даже не с визита в центр, а с простого звонка. По телефону вам точно скажут, занимается ли центр решением тех вопросов, с которыми обращаетесь вы, и какой пакет документов у вас должен быть при себе, когда вы придете в МФЦ. Всем этим занимается так называемый Call – центр [5].

Call – центр осуществляет:

- информирование заявителей о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых исполнительными органами государственной власти и органами местного самоуправления муниципальных образований;
- информирование граждан о режиме работы и услугах, предоставляемых на базе многофункционального центра;
- информирование граждан о ходе предоставления государственных и муниципальных услуг на

базе Центра.

Безусловно, популярность МФЦ в России растет с каждым годом. И если говорить о планах развития многофункционального центра, то в декабре 2013 года Председатель Правительства Дмитрий Анатольевич Медведев заявил: «Задача – к концу 2015 г. обеспечить для 90% граждан доступ к получению услуг по принципу одного окна. Для этого нужно увеличить количество МФЦ почти в 3 раза, почти на уровень 3 тыс. таких объектов нам нужно выйти» (по данным Минэкономразвития, планируется создать 2700 МФЦ). На данный момент, мы приближаемся к этому показателю, сейчас уже создано 2042 центра за 7 лет. В заключение Дмитрий Медведев сообщил, что на софинансирование расходов субъектов РФ, связанных с завершением проекта по созданию МФЦ, из федерального бюджета предусмотрено 3 млрд руб. в 2015 году.

26 мая 2014 года в рамках пресс-конференции «Оценка качества и доступности государственных услуг» был презентован единый бренд для системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в стране. Новое имя бренда МФЦ – «Мои Документы». Под этим именем в 2014 году начали открываться новые центры и офисы государственных и муниципальных услуг по всей стране. Коммуникационная кампания, сопровождающая ребрендинг, проходит под слоганом «На все случаи жизни» [5]. При условии полноценного внедрения, новый бренд станет заметным шагом в направлении эффективного государства.

Само название нового бренда, конечно, кажется необычным, но и аббревиатура МФЦ изначально многим была непонятна, да и сейчас, те люди, которые не обращались в МФЦ, могут не ответить, как она расшифровывается. В обыденной жизни аббревиатуры употребляются, когда требуется сбережение места и времени, но при произнесении она не отражает всей той цели и наполнения, которое в нее вложено, поэтому наименование нового бренда в этом плане гораздо шире и глубже отражает сущность того, для чего и зачем люди будут обращаться в «Мои документы». Для заявителей это наименование, на наш взгляд, быстро волеется в лексикон и будет понятным, а значит, легко запоминаемым.

Переход всех МФЦ России под единый фирменный бренд «Мои Документы» планируется завершить к 2016 году.

Согласно Федеральному закону от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в Краснодарском крае появилась возможность получить универсальную электронную карту [1].

УЭК – это универсальная электронная карта, содержащая минимальную информацию о человеке, который является гражданином России. Информация зафиксирована в электронной и визуальной форме. Приоритетная ее цель – упростить бюрократические процедуры [4].

С помощью универсальной электронной карты граждане получают доступ к государственным, муниципальным и иным услугам в любое удобное для пользователя время, без очередей и утомительного хождения по различным инстанциям и учреждениям. Также используя данную Карту, можно оплачивать государственные, муниципальные и коммерческие услуги (включая, услуги ЖКХ, билеты, связь, покупки в магазине) как с помощью обычной банковской карты.

Необходимо подчеркнуть, что выдача УЭК потребна в современном, развивающемся обществе. Карта выдается бесплатно всем гражданам, имеющим постоянную прописку в Краснодарском крае, достигшим 14 лет, на основании заявления, поданного при личном посещении пункта приема заявлений на получение универсальных электронных карт.

На данный момент в крае выдано 6670 универсальных электронных карт [4].

Подводя итог, можно сказать, что рост популярности МФЦ складывается из многих факторов. С помощью данных Центров граждане имеют возможность бесплатно получить консультацию и набор услуг различных ведомств федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти Краснодарского края и органов местного самоуправления.

В основу работы многофункционального центра заложен принцип «одного окна», т.е. получить любую справку, или адресную социальную помощь, оформить право на земельный участок или зарегистрировать приобретение или продажу квартиры можно будет в одном-единственном окне, без беготни по различным инстанциям. Кроме того в МФЦ могут предоставляться сопутствующие необходимые услуги. Это будут услуги, направленные исключительно на повышение удобства заявителей. Чтобы человеку не надо было ехать куда-то в другое место для уплаты государственной пошлины, заверения

доверенности, получения юридической консультации, в помещении МФЦ запланировано размещение отделения банка, нотариуса, юридической консультации, а также уже постепенно устанавливаются копировальные автоматы, автоматы приема платежей.

Удобная это вещь – такие Центры! Они уже по всей России открылись, но потребность в них еще остается. Во многих городах есть не один, не два, а три и более МФЦ.

Естественно, одним из важных факторов является то, что государственные и муниципальные услуги в МФЦ предоставляются бесплатно, за исключением случаев, когда оплата предусмотрена законодательством.

В последнее время большое внимание уделяется информатизации общества и передовым технологиям, а в частности инновациям в информационных технологиях. Проект УЭК не имеет популярности среди населения т.к. не имеет должной социальной рекламы, гражданам необходимо объяснить, что даст им УЭК.

Введение универсальной электронной карты поможет:

- создать инфраструктуру для реализации принципа «одного окна»;
- упростить бюрократические процедуры;
- развить безналичные расчеты;
- сократить количество чиновников;
- сократить расходы коммерческих организаций на содержание фронт-офисов;
- уменьшить нагрузку на подразделения организаций, которые занимаются расчетами с персоналом и ведением личных дел сотрудников (бухгалтерия, отдел кадров);
- создать рынок электронных подписей для физических лиц и мн. др.

МФЦ – это новая форма обслуживания населения, перспективная и набирающая все большую популярность среди граждан и юридических лиц. От того, насколько удачным будет проект по созданию МФЦ, зависит и будущее государственной власти. Будем ли мы современными, будем ли мы соответствовать требованиям, которые предъявляются нашими гражданами. И можно надеяться, что качество предоставляемых в МФЦ государственных и муниципальных услуг будет только повышаться, так как создание многофункциональных центров является одним из важнейших мероприятий Национального плана противодействия коррупции, утвержденного Президентом Российской Федерации.

#### **Список литературы и источников:**

1. Федеральный закон № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27. 07. 2010 г.
2. Постановление Правительства Российской Федерации № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» от 22.12.2012 г.
3. Кайль Я.Я. Состояние и перспективы развития процесса организации предоставления государственных (муниципальных) услуг населению РФ // Региональная экономика: теория и практика. 2011. № 27. С. 49–56.
4. Официальный сайт УЭК технологий. URL: <http://www.uecard.ru/organizations/>
5. Единый портал многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края. URL: <http://www.e-mfc.ru/>