

АНАЛИЗ ПРИНЦИПА «ОДНОГО ОКНА»

Самусев М. А., магистр факультета Экономики и Управления, Московский государственный университет технологий и управления им. К.Г. Разумовского (Первый казачий университет), г. Москва, Россия, e-mail: max.samusev.13@gmail.com

***Аннотация:** В представленной статье подробно рассматривается концепция, известная как "принцип одного окна". Весьма важным является анализ функциональности данного принципа, который применяется с целью максимального ограничения числа заявителей, обращающихся за государственными услугами. В ходе исследования подробно описывается устоявшийся механизм принципа, определяющий его эффективное функционирование. Принцип одного окна выступает в роли ключевого инструмента для регулирования потока заявителей, нацеленного на получение различных государственных услуг. Особое внимание уделяется воздействию этого принципа на права заявителей, стремящихся воспользоваться предоставляемыми государством услугами. В контексте данного исследования подчеркивается роль принципа одного окна в ограничении и управлении трассой тоннеля, предоставляя эффективный механизм для контроля над исполнительной съемкой и обеспечивая более системный подход к предоставлению государственных услуг. Завершая анализ, в заключении статьи резюмируются как достоинства, так и недостатки применения принципа одного окна. Обсуждаются возможности оптимизации данного подхода с учетом выявленных особенностей и контекста использования, что способствует более полному пониманию его эффективности в рамках предоставления государственных услуг.*

***Ключевые слова:** принцип, государственные услуги, права заявителей, трасса тоннеля, исполнительная съемка, оптимизация*

ANALYSIS OF THE "ONE WINDOW" PRINCIPLE

Samusev M. A., Master of the Faculty of Economics and Management, K.G. Razumovsky Moscow State University of Technology and Management (First Cossack University), Moscow, Russia, e-mail: max.samusev.13@gmail.com

Abstract: The presented article discusses in detail the concept known as the "one window principle". It is very important to analyze the functionality of this principle, which is applied in order to limit as much as possible the number of applicants applying for public services. The study describes in detail the well-established mechanism of the principle that determines its effective functioning. The principle of one window acts as a key tool for regulating the flow of applicants aimed at obtaining various public services. Particular attention is paid to the impact of this principle on the rights of applicants seeking to use the services provided by the State. In the context of this study, the role of the one-window principle in limiting and managing the tunnel route is emphasized, providing an effective mechanism for controlling the executive survey and providing a more systematic approach to the provision of public services. Concluding the analysis, the conclusion of the article summarizes both the advantages and disadvantages of applying the principle of one window. The possibilities of optimizing this approach are discussed, taking into account the identified features and context of use, which contributes to a more complete understanding of its effectiveness in the provision of public services.

Keywords: principle, public services, applicants' rights, tunnel route, executive survey, optimization

При необходимости получения услуги как для физических лиц, так и для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей или структур бизнеса, возникает неизбежная затрата времени на обработку вынужденного обращения в соответствующий орган, предоставляющий требуемую услугу. Для оптимизации этого процесса был разработан и внедрен принцип одного окна. Одним из важных качеств данного принципа является минимизация объема необходимых документов, которые заявитель обязан предоставить в орган, чтобы получить нужную услугу.

Эффективность принципа одного окна достигается благодаря развитой инфраструктуре слаженного межведомственного взаимодействия. Особое внимание уделяется не только вертикальному, но и горизонтальному уровню взаимодействия между различными структурами. Технология одного окна позволяет заявителю участвовать в процессе межведомственного взаимодействия и обмена информацией, тем самым избавляя его от необходимости самостоятельно доставлять документы из одного ведомства в другое для получения требуемой услуги.

Для заявителя становится возможным собрать одновременно весь пакет документов, необходимых для предоставления требуемой услуги, и передать его в исходный орган исполнения. Далее специалисты этого органа, следуя принципу одного окна, автоматически проводят все необходимые процедуры согласования и оформления заявки. Такой подход

существенно сокращает временные затраты заявителя и обеспечивает более эффективное предоставление государственных услуг.

Широкое распространение принципа одного окна в значительной степени обусловлено использованием инновационных технологий обработки информации. Выраженными достоинствами данного принципа являются существенное сокращение временных затрат, оптимизация человеческих ресурсов и экономическая эффективность. Использование инновационных методов обусловлено не только стремлением к повышению эффективности, но и возможностью выбора экономически обоснованных решений в области информационного и межведомственного взаимодействия.

Применение инновационных технологий позволяет реализовать эффективные методы обработки информации и обмена данными между различными структурами. Этот подход сохраняет разделение полномочий и обеспечивает территориальное взаимодействие между органами с разнообразными функциональными обязанностями. Важно подчеркнуть, что выбор инновационных методов обусловлен не только стремлением к оптимизации обработки заявок, но и принципами сохранения эффективной системы принятия решений в рамках данного принципа [5].

Таким образом, использование инновационных технологий в контексте принципа одного окна является ключевым фактором, обеспечивающим не только улучшение процессов обработки информации, но и эффективное взаимодействие различных органов, сохраняя при этом необходимые принципы разделения полномочий и территориального взаимодействия.

Неоспоримым фактором, способствующим увеличению эффективности процедур обмена информацией и, как следствие, оперативному выполнению услуг, является внедрение технологии принципа одного окна. Эта технология играет ключевую роль в электронном пространстве, причем ее успешное применение стало возможным благодаря современным информационным каналам. Среди них выделяются следующие [7]:

- Интернет-порталы: Виртуальные платформы предоставляют возможность заявителям обмениваться информацией, отправлять документы и отслеживать статус своих запросов, что существенно упрощает и ускоряет весь процесс взаимодействия с государственными структурами.
- Терминалы для обращений: Специализированные точки доступа обеспечивают возможность эффективного обмена документами и информацией, что особенно удобно для лиц, предпочитающих офлайн взаимодействие.
- Центры обработки звонков: Механизмы обработки обращений по телефону позволяют заявителям получать необходимую информацию и решать вопросы удаленно,

экономив время и ресурсы.

- Справочные службы с интерактивным вводом: Использование интерактивных справочных сервисов облегчает для заявителей доступ к необходимой информации и ресурсам, минимизируя формальности и повышая общую доступность услуг.

- Точки беспроводного доступа: Предоставление возможности беспроводного обмена информацией улучшает мобильность заявителей, позволяя им взаимодействовать с государственными органами в удобном для них месте.

Эти современные информационные каналы обеспечивают не только повышение эффективности принципа одного окна, но и создают удобные и доступные средства для взаимодействия граждан и предприятий с государственными учреждениями, ускоряя процессы предоставления государственных услуг.

В России реализация принципа одного окна осуществляется в рамках системы межведомственного электронного взаимодействия. Эта система позволяет гражданам и организациям получать государственные услуги как в многофункциональных центрах, так и на портале государственных услуг [1]. В контексте этого подхода, широко используется термин "Единое окно".

"Единое окно" для торговли представляет собой механизм, который обеспечивает участникам торговых и транспортных операций возможность предоставления стандартизированной информации и документов через единый пропускной канал. Это позволяет выполнить все регулирующие требования, связанные с импортом, экспортом и транзитом товаров [2]. "Единое окно" становится ключевым инструментом сокращения бюрократических процедур и упрощения торговых операций.

Реализация концепции "Единого окна" в сфере торговли не только способствует снижению административных барьеров, но и становится важным элементом улучшения общей бизнес-среды. Этот подход позволяет существенно ускорить процессы обработки документации, снизить затраты на ведение бизнеса и повысить прозрачность торговых операций.

Метод одного окна, применяемый в контексте торговли, представляет собой ключевой аспект, который будет подробно рассмотрен в предстоящих работах автора. Для обеспечения эффективного функционирования этого метода и дальнейшего развития сети партнёрств необходимо провести консолидацию требований и стандартов документации.

Ключевые этапы реализации метода одного окна включают в себя [8]:

- Обработка заявок: Эффективная система начинается с обработки заявок, поступающих в исполнительный орган. Этот этап предусматривает сбор и первичную обработку информации от заявителей.

- Разбор заявок согласно компетенции и требованиям: Далее необходимо систематически разбирать поступившие заявки в соответствии с компетенцией исполнительного органа и установленными требованиями. Это включает в себя анализ различных документов, таких как справки, выписки, рассылки и другие.

- Оформление ответа на заявку в системе электронного взаимодействия: Одним из важных шагов является электронное оформление ответа на заявку в системе электронного взаимодействия. Это обеспечивает прозрачность и быстроту взаимодействия между сторонами.

- Исполнение услуги заявителя: Завершающим этапом является исполнение услуги для заявителя. Здесь акцент делается на оперативной и эффективной реализации запросов и предоставлении необходимых услуг.

Эти этапы суммируются в единый механизм, обеспечивающий стандартизацию и эффективность процессов, что содействует успешной реализации метода одного окна в сфере торговли [6].

Необходимо подчеркнуть, что в процессе обработки заявок существуют и экстренные сценарии, которые подлежат немедленному решению. Для эффективной обработки таких экстренных запросов внедрен интегрированный сервис, специально предназначенный для решения подобных ситуаций. Для эффективной коммуникации и решения срочных вопросов введена функция "горячей линии". Её задача - оперативно распознавать и ускорять процесс обработки экстренных заявок.

Функция "горячей линии" становится важным элементом в обеспечении оперативности и приоритетности в ситуациях, требующих немедленного реагирования. Данный механизм позволяет выделить и выделять экстренные запросы, направляя их на специализированные каналы обработки. Это в свою очередь способствует сокращению времени реакции и обеспечивает более быстрое и эффективное удовлетворение потребностей заявителей в срочных ситуациях.

Таким образом, наличие "горячей линии" в процессе обработки заявок является важным элементом, обеспечивающим не только оперативное реагирование на экстренные запросы, но и общую эффективность системы обработки заявок в целом [4].

Эффективная работа принципа одного окна в контексте предоставления муниципальных услуг через МФЦ (Многофункциональный Центр обслуживания). Давайте разберем каждый этап этого процесса:

- Личное обращение заявителя: Заявитель начинает процесс, являясь лично в МФЦ и предоставляя необходимые документы для получения услуги. Этот этап акцентирует на важности участия заявителя в формировании пакета документов.

- Определение предмета обращения и информирование заявителя: Сотрудник МФЦ взаимодействует с заявителем для определения сути обращения, после чего информирует его о всех этапах процедуры получения услуги. Это способствует повышению прозрачности и понимания всего процесса.

- Составление заявления и передача на подпись: Сотрудник МФЦ формирует заявление на основе предоставленных документов и передает его заявителю для подписи. Этот этап подчеркивает важность взаимодействия с заявителем и создание единого пакета документов.

- Информирование о приеме документов: Заявитель получает информацию о приеме его документов, что поддерживает принцип прозрачности и уведомления заявителя о текущем статусе запроса.

- Формирование запросов и получение ответа: Сотрудник МФЦ формирует запросы на получение ответов по обращению заявителя. Далее формируется электронный ответ, который становится основой для последующего взаимодействия.

- Получение результата услуги: Заявитель обращается лично в МФЦ для получения результата предоставленной услуги, подчеркивая важность личного взаимодействия.

- Направление в электронный архив: Обработанная услуга направляется в электронный архив, что подчеркивает важность хранения и обработки данных в электронной форме для последующего доступа.

Это демонстрирует, как принцип одного окна, воплощенный через МФЦ, обеспечивает целостный и эффективный процесс предоставления муниципальных услуг, учитывая важность взаимодействия с заявителем на каждом этапе.

Это демонстрирует, что для заявителя весь процесс получения услуги сведен к минимуму формальностей. Заявитель фактически берет на себя роль предоставления необходимых документов, подписывает заявление, а затем может ожидать результата.

Сотрудники, в свою очередь, принимают на себя основную ответственность по обработке и управлению всем процессом через средства информационных технологий. Принцип одного окна эффективно используется, чтобы упростить и ускорить весь цикл предоставления услуги, обеспечивая единый путь для обработки документов и взаимодействия с различными инстанциями. Это также позволяет повысить прозрачность [3], сократить бюрократические барьеры и сделать процесс более удобным для заявителя.

В заключении данной работы следует выделить ряд достоинств и недостатков принципа одного окна. Среди достоинств:

- Скорость обработки: Принцип одного окна обеспечивает высокую скорость

обработки заявок благодаря оптимизации процессов и единому пункту управления.

- Экономические позитивные эффекты: Применение принципа одного окна может привести к сокращению затрат, оптимизации ресурсов и повышению эффективности предоставления услуг.

- Сокращение времени работы над заявками: Заявители получают возможность сэкономить время, так как все этапы обработки и получения услуги сосредоточены в едином месте.

- Удобство и простота получения услуг: Принцип одного окна делает процесс получения услуг более удобным и простым для заявителей, снижая бюрократические преграды.

Однако существуют и некоторые недостатки:

- Потребность в высококачественном информационном пространстве: Реализация принципа требует совершенствования и поддержания высококачественного информационного пространства, что может потребовать значительных ресурсов.

- Необходимость высококвалифицированного персонала: Эффективная реализация принципа требует наличия квалифицированного персонала с высокими навыками работы в информационной среде.

В целом, рассмотренный принцип одного окна представляет собой важный инструмент в обеспечении удобства, оперативности и безопасности предоставления государственных услуг. Он становится главным посредником между заявителем и услугой, обеспечивая эффективность и уровень безопасности в обработке документов и данных заявителей.

ЛИТЕРАТУРА

1. Буравлев Н.В., Корюкина Ю.А., Волкова М.А. Комплексные услуги, обзор опыта реализации принципа «Одного окна», Многофункциональный центр как организационная форма реализации принципа «Одного окна» // Актуальные проблемы авиации и космонавтики. 2012. №8.

2. Иванова, С. П. Сити-менеджер против государственного администратора в современном экономическом и социальном развитии на примере Румынии / С. П. Иванова, А. И. Мясоедов // Экономика. Социология. Право. – 2023. – № 3(31). – С. 9-18. – DOI 10.22281/2542-1697-2023-02-03-09-18. – EDN WPXNAM.

3. Модель «одно окно» – современная технология управления в социальной сфере. / Л.С. Никонова, Б. Ричман. – М.:2003. 88 с.

4. Мясоедов, А. И. Внедрение цифровой грамотности в современном образовании / А. И. Мясоедов // Журнал социологических исследований. – 2021. – Т. 6, № 4. – С. 56-67. – EDN ERECXQ.

5. Мясоедов, А. И. Государственное управление в условиях вызовов глобализации / А. И. Мясоедов, С. П. Иванова // История. Общество. Политика. – 2020. – № 2(14). – С. 14-21. – EDN LFNWWN.

6. Мясоедов, А. И. Интернет как правовое явление: особенности и проблемы осуществления гражданских прав при его использовании / А. И. Мясоедов // Ломоносовские чтения - 2020 : Материалы ежегодной научной конференции МГУ, Севастополь, 22–24 апреля 2020 года / Под редакцией О.А. Шпырко. – Севастополь: Филиал Московского государственного университета им. М.В. Ломоносова в г. Севастополе, 2020. – С. 161-162. – EDN KKWDLZ.

7. Настольный журнал ИТ-руководителя «Директор»: Анализ введения режима «одного окна» 2005. 46 с.

8. Сосунова М. В. Принцип «одного окна» при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах российской федерации: правовые основы // Вестник магистратуры. 2014. №5-2 (32)