

THE RELEVANCE OF CREATING THE MFC IN RUSSIA Kondratieva E.A. (Russian Federation) Email: Kondratieva238@scientifictext.ru

*Kondratieva Elena Andreevna – Master,
DEPARTMENT OF HIGH-TECH SYSTEMS SAFETY,
INSTITUTE OF ENTREPRENEURSHIP TECHNOLOGIES
ST. PETERSBURG STATE UNIVERSITY OF AEROSPACE INSTRUMENTATION, ST. PETERSBURG*

Abstract: *the article describes what influenced the creation of a multifunctional center in Russia, how various government departments work and interact to perform various government services, and also analyzes the problems of creating an IFC in Russia. What innovations were introduced in the work of the multifunctional centers of Russia, describes the work on the electronic acceptance of documents and the electronic performance of public services. The main problems of the complexity of introducing electronic services into the everyday life of citizens are described. And which technologies of foreign countries were taken from similar institutions to the multifunctional center of the Russian Federation. What actions are being taken to improve the work of multifunctional centers and accessibility for citizens.*

Keywords: *analysis, efficiency, technology, services, electronic services.*

АКТУАЛЬНОСТЬ СОЗДАНИЯ МФЦ В РОССИИ Кондратьева Е.А. (Российская Федерация)

*Кондратьева Елена Андреевна – магистр,
кафедра безопасности высокотехнологичных систем
Институт технологий предпринимательства
Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения, г. Санкт-Петербург*

Аннотация: *в статье описывается, что повлияло на создание многофункционального центра в России, как работают и взаимодействуют различные государственные ведомства для выполнения различных государственных услуг, а также анализируются проблемы создания МФЦ в России. Какие новшества были внесены в работу многофункциональных центров России, описывается работа по электронному приёму документов и электронному выполнению государственных услуг. Описываются основные проблемы сложности внедрения электронных услуг в повседневную жизнь граждан. И какие именно технологии зарубежных стран были приняты из похожих учреждений в многофункциональный центр российской федерации. Какие предпринимаются действия для улучшения работы многофункциональных центров и доступности для граждан.*

Ключевые слова: *анализ, эффективность, технологии, услуги, электронные услуги.*

Во всем мире давно уже функционируют многофункциональные центры. Все услуги предоставляются по системе «одно окно» и опыт стран был принят за основу в России, это требует сотрудничества всех структур существующих в нашей стране.

Современные центры работают по нескольким шагам:

Первый шаг - центр работает как справочная служба, информирует граждан о сроках выполнения услуг, необходимых документов и последовательность действий для получения той или иной услуги. За основу на этом этапе был принят опыт таких стран как Германия, Канада и других [3].

Так же относить сюда можно интернет порталы и телефонные центры, где можно получить информацию о том, где и как можно получить услуги. Это очень удобные способы при нынешнем информационном мире, любой гражданин может узнать информацию о получении услуг, не покидая рабочее место или узнать о необходимых документах до прихода к специалистам. Это очень экономит время граждан, а также сокращает время выполнения услуг.

Второй шаг – это выполнение простых электронных услуг через порталы и интернет сайты, в европейских аналогах с помощью этих порталов выполняются до 70 видов услуг. Самыми распространёнными являются: оплата госпошлин, оплата коммунальных услуг, подача заявлений.

Третий шаг – принцип «одного окна» совокупность первых и вторых шагов. С конца 90-х годов в по всему миру очень быстро и стали развиваться центры, в которых можно было получить услугу, не бегая по кабинетам между разными инстанциями, это экономит время людей.

Современное создание многофункционального центра в России включает в себя взаимодействие между поставщиком и государственными структурами. На данный момент количество услуг увеличивается и становится все более доступным и удобным. Работа по улучшению системы МФЦ очень сложная и затрачивает большие силы, но благодаря обратной связи граждан.

Проводя с населением большую работу по улучшению работы центров, проводится анализ и опыт работ одного отделения передаётся другим отделениям, что, безусловно, улучшает работу по всей стране а также уменьшает сроки по предоставлению услуг, а также сокращает время нахождения граждан в залах ожидания.

Среди основных принципов эффективности многофункциональные центры используют результативность, экономичность и продуктивность.

Продуктивность работы определить можно по способу отношения всей работы по предоставлению центром услуг и затраченных на все это средств (как финансовых, так и материальных). К экономичности я бы отнесла средства потраченные гражданами на посещения всех инстанций самостоятельно и поселения специалиста в центре, разница колоссальная, ведь большинство операций возможно производить, не покидая своей собственной квартиры. За счёт самых быстрых сроков и конкретно поставленных дат можно говорить, что работа всех центров России является очень результативной.

Так же при помощи анализа и опроса граждан, все посетители отмечают в работе:

Доступность центров, в каждом городе, районе, посёлке и других населённых пунктах открываются пунктов по приёму граждан оборудованные пандусами и в шаровой доступности от общественного транспорта [4].

Условия оплаты и возможность оплаты государственных услуг.

Вежливость работников многофункциональных центров, это все улучшает общую обстановку в залах ожидания и снимают психологическую нервозность при получении услуги.

Комфортность в залах ожидания, мягкие диваны, столы позволяют комфортно провести время и при необходимости использовать стол для заполнения заявлений.

На территории России с 2011 года открываются центры с внедрением электронных технологий. На территории Санкт-Петербурга и Ленинградской области на данный момент действуют более 200 многофункциональных центров в виде государственных бюджетных или автономных учреждений. Основные цели придерживаются общего принципа в одном месте все и сразу.

Одним из важных этапов в совершенствовании развития услуг является предоставлением в электронном виде специальной электронной цифровой подписи. Это связано не только для улучшения электронных документов но и развитие информационного общества России. На новый уровень взаимодействий так же вышли и операторы мобильных связей, благодаря которым были разработаны индивидуальная защита граждан.

На сегодняшний день услуга регистрации на портале очень проста и большинство граждан уже имеют личный доступ для подачи документов и заявлений через личный кабинет. За время совершенствования многофункционального центра было разработано и выпущено мобильное приложение, в котором гражданам предоставляется множество услуг в течение любого времени суток и любого дня. В приложении любой зарегистрированный гражданин России может получить или подать заявление всего в пару кликов. Это очень упрощает получение услуг.

На основе всего выше написанного можно сказать, что на основе обратной связи граждан деятельность всех центров очень эффективно работают и показывают высокий уровень работников, за счёт работы всех сотрудников центров улучшается работа и процедура выдачи государственных услуг [1].

На сегодняшний день имеются несколько проблем в работе МФЦ во-первых, пока люди не все доверяют электронным документам оборотам и на данный момент предусмотрено дублирование версий на бумажных носителях, а также многие до сих пор больше доверяют живым людям, чем интернет приложениям. Вторая причина - при регистрации в приложении запрашиваются личные документы, которые дают доступ к личной информации лица регистрирующегося, к этому не все ещё готовы, а также боятся за безопасность информации и сохранности конфиденциальности о каких-либо операций, а также о неразглашении собственной зарплаты.

Подводя итоги о создании и развитии предоставления государственных и муниципальных услуг можно сказать, что в Российской Федерации проходит быстрый и колоссальный этап становления по представлению услуг в электронном виде и по системе «одна дверь» при помощи аналоговых систем в Европе и других странах мира были исключены ошибки. И набирают большой оборот среди населения. На сегодняшний день большим спросом пользуется формирование ответа на запрос без участия персонала, формирование единой базы данных нормативных документов благодаря межведомственного взаимодействия в субъектах Российской Федерации [2].

Благодаря совершенствованию многофункциональных центров на интернет-порталах на территории Санкт-Петербурга и Ленинградской области обращение граждан растёт каждый год приблизительно на пятнадцать - двадцать процентов. Следует отметить, что с момента предоставления электронных государственных услуг в перечень первоочередных государственных услуг вошло до 60 госуслуг.

Список литературы / References

1. *Алексеева Н.А.* Концепция эффективности в общественном секторе // Финансы и кредит, 2008. № 12. С. 73-76.
2. Проблемы регионов при создании МФЦ. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://economy.buryatia.ru/econ/MF_problem.html/ (дата обращения: 09.11.2018).
3. Обзор международного опыта в области государства «одного окна» (ГОО) [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.donland.ru/> (дата обращения: 09.11.2018).
4. *Лежнина М.А., Исупова И.Н.* К вопросу об эффективности предоставления государственных услуг / М.А. Лежина, И.Н. Исупова // Вестник МарГТУ, 2009. № 1. С. 35-41.