

Проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в условиях цифровизации

Problems of providing state and municipal services in the conditions of digitalization

Куракова Т.В.

канд. филос. наук, доцент кафедры социологии, правоведения и работы с персоналом Кубанского государственного технологического университета
e-mail: ladomir20@mail.ru

Kurakova T.V.

Candidate of Philosophical Sciences, Associate Professor, Department of sociology, jurisprudence and work with staff of the Kuban state technological University
e-mail: ladomir20@mail.ru

Скочилова Д.А.

студентка Кубанского государственного технологического университета
e-mail: skochilova_diana@mail.ru

Skochilova D.A.

Student of Kuban State Technological University
e-mail: skochilova_diana@mail.ru

Аннотация

В статье рассматривается цель работы МФЦ и единого портала государственных услуг, выявляются достоинства и недостатки работы МФЦ и единого портала государственных услуг. Также приводятся данные об отношении жителей г. Краснодара к работе МФЦ и единого портала государственных услуг на основе проведения анализа данных социологического исследования.

Ключевые слова: МФЦ, единый портал государственных услуг, отношение, услуги.

Abstract

The article discusses the purpose of the MfSCs and the unified portal of public services, identifies the advantages and disadvantages of the MfSCs and the unified portal of state. It also provides information on the attitude of residents of the city of Krasnodar to the work of the MfSCs and the unified portal of public services based on an analysis of data from a sociological study.

Keywords: MfSCs, the unified portal of public services, the attitude, services.

В современном мире документ является неотъемлемой частью жизни каждого гражданина, начиная с рождения, получения паспорта, аттестата, диплома и т.д. Мы живем в век постоянно развивающихся технологий и непрерывно появляющейся информации. В связи с этим вполне логично возникновение такой потребности современного мира как цифровизация, а

создание электронного документооборота является обязательным условием работы современных организаций. Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» были закреплены особенности организации предоставления этих услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ), а также функции, права и обязанности МФЦ в целях упрощения работы граждан с документами и сопутствующими им услугами. В законе также описаны аспекты работы единого портала государственных и муниципальных услуг [1].

Несмотря на кажущуюся необходимость внедрения электронных баз данных в условиях современного мира, перевод документов в электронный формат вызывает множество вопросов, особенно у лиц старшего поколения. Удобство работы с электронным документооборотом, безопасность и сохранность данных, качество и надежность оказываемых услуг – все это даже в век глобальной компьютеризации является дискуссионной темой для большинства граждан России.

Таким образом, целью настоящего исследования является изучение проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в условиях цифровизации, а также определение отношения граждан к предоставляемым услугам.

В первую очередь, при рассмотрении настоящего вопроса, необходимо обратиться к целям проведения политики цифровизации документооборота. Прежде всего, основной идеей создания МФЦ было упрощение взаимодействия органов государственной власти и граждан для получения последними государственных и муниципальных услуг. Подобные центры позволяют гражданам получать различные услуги в одном помещении, что направлено на минимизацию моральных, материальных и временных издержек потребителей услуг. Однако на этом совершенствование оказания государственных и муниципальных услуг не заканчивается. В соответствии со стратегией развития информационного общества в РФ было принято решение о создании Единого портала государственных услуг. В настоящее время Министерство связи и массовых коммуникаций России ведет планомерную работу с целью повышения качества и уровня доступности государственных и муниципальных услуг в электронном виде, обеспечения межведомственного электронного взаимодействия, а также повышения эффективности расходования бюджетных средств на ИКТ в государственных органах [2].

Таким образом, главными задачами государства в развитии предоставления государственных и муниципальных услуг в условиях цифровизации являются: разработка единой информационной модели государственных данных и единой модели управления ими, упрощение процедуры получения государственных или муниципальных услуг [3].

Деятельность МФЦ регулируется Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В нем отражены сфера действия настоящего федерального закона, принципы оказания государственных и муниципальных услуг, основные права заявителей и обязанности органов, оказывающих государственные и муниципальные услуги, а также ряд требований по оказанию рассматриваемых услуг.

Говоря о проблематике предоставления государственных и муниципальных услуг, следует определить основные преимущества и недостатки центров, которые их предоставляют. В связи с этим можно выделить следующие положительные моменты работы МФЦ, которые предполагались при их создании.

1. Доступность. Так как открытие МФЦ, как отмечалось выше, подразумевало упрощение предоставления государственных услуг, было целесообразно организовать всеобщую доступность подобных центров. В настоящее время практически каждый город России имеет несколько МФЦ, размещенных в разных частях города, что упрощает доступ граждан к центрам. Кроме того, по данным электронной газеты «Век», на сегодняшний день доступ к системе МФЦ имеют 94% граждан РФ [4].

2. Организация работы по принципу «одного окна». Данный принцип заключается в том, что для получения той или иной услуги гражданину достаточно обратиться в один кабинет центра, при том, что компетенция по оказанию услуг остается за несколькими отраслевыми органами исполнительной власти. Данный аспект также отражает возможность получения услуг, связанных с деятельностью разных органов власти, обратившись только в ближайший многофункциональный центр.

3. Сокращение количества документов, предоставляемых заявителями. Заявителю необходимо лишь сдать и получить необходимые документы, а промежуточным сбором справок занимаются штатные специалисты.

4. Экономия времени. Данное преимущество включает в себя все предыдущие, так как подобная организация оказания услуг исключает потерю времени, и обеспечивает нужный результат. Человек получает то, что ему необходимо и не зависит от режима работы других отраслевых органов и исполнительной власти.

5. МФЦ позволяет избежать коррупционных действий при предоставлении государственных и муниципальных услуг за счет отсутствия взаимодействия заявителей с должностными лицами органов власти.

6. Возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя [5].

Но на этом, как указывалось ранее, совершенствование системы оказания государственных и муниципальных услуг не закончилось. Деятельность Единого портала государственных услуг регулируется тем же Федеральным законом №210-ФЗ, что и деятельность МФЦ – а именно гл. 5. В ст. 21 указаны полномочия субъектов РФ по созданию региональных порталов государственных и муниципальных услуг, а также приведен перечень услуг, доступ к которым осуществляют настоящие порталы.

К достоинствам электронного портала государственных и муниципальных услуг, которые предполагались его созданием, можно отнести:

1. Простоту и удобство получения услуг. Данное преимущество является основным, и заключается в возможности граждан обратиться по интересующему их вопросу, не выходя из дома, что значительно упрощает взаимодействие между гражданином и органами власти.

2. Сокращение количества документов, требуемых для получения услуги. Предполагается исключение необходимости личного предоставления документов, имеющих в распоряжении государственных органов.

3. Сокращение временных затрат на получение услуг. Данное преимущество включает не только время, потраченное на дорогу (например, путь до МФЦ), но и время ожидания в очереди на подачу заявления – предполагается, что это время не должно превышать полутора часов.

4. Прозрачность процедур по оказанию услуг. Здесь имеется в виду возможность самостоятельного отслеживания статуса поданного запроса на каждом этапе осуществления услуги в любое удобное время.

5. Снижение бюрократических проволочек и рисков коррупции в связи с отсутствием необходимости личного обращения.

Однако стоит заметить, что существенными недостатками данной системы являются риски сбоя системы в следствие проблем со связью и иными рисками, а также то, что далеко не все государственные и муниципальные услуги доступны на едином портале государственных и муниципальных услуг.

В рамках настоящего исследования был проведен опрос методом снежного кома в целях выявления отношения жителей г. Краснодара к деятельности МФЦ и Единого портала государственных услуг. В опросе приняли участие 100 чел. В результате исследования было выявлено, что 91% респондентов знают о существовании МФЦ и Единого портала государственных услуг, 7% знают только о существовании МФЦ, 2% – только о сайте государственных услуг. Неосведомленных жителей о данных методах получения услуг выявлено не было. Однако, несмотря на осведомленность о существовании настоящих средств оказания услуг, 4% опрошенных никогда не пользовались услугами МФЦ, а услугами электронного портала государственных услуг никогда не пользовались 15,8% респондентов. Вместе с тем, регулярно пользуются услугами МФЦ и единого портала 22,8% и 16,8% респондентов, соответственно.

Далее респондентам, которые хотя бы раз пользовались настоящими услугами, был задан вопрос о том, как они относятся к открытию МФЦ в городе и к созданию Единого портала государственных услуг. Касаясь МФЦ, 75,2% оценивают создание МФЦ положительно, 13,9% – скорее положительно, 9,9% определили свое отношение как нейтральное и только 1% выбрали вариант ответа «отрицательно». Причинами положительно настроенного ответа по поводу отношения жителей г. Краснодара к созданию МФЦ стали следующие положения: удобство оказания услуг, так как все они оказываются в одном месте (87,1%), экономию времени отметили 60,4% респондентов. Упрощение получения услуг отметили 15,8% опрошенных. Отношение жителей г. Краснодара к созданию Единого портала государственных услуг имеет следующие показатели: 67,3% ответили положительно, 17,8% выбрали вариант ответа «скорее положительно», 13,9% оценили свое отношение как нейтральное и только 1% выбрали вариант ответа «отрицательно». Подавляющее большинство респондентов обосновали свой ответ тем, что пользование услугами через единый портал является удобным, так как можно получить их не выходя из дома (79,8%). Экономия времени отметили 61,8% опрошенных, а упрощение получения услуги 44,4%. Интересно то, что показатель финансовой выгоды как одно из основ положительного отношения выше у Единого портала государственных услуг (18,2%), в то время как данный показатель по отношению к МФЦ равен 15,8%.

Представленные выше данные позволяют нам сделать вывод о том, что в целом жители Краснодара одинаково положительно относятся к созданию МФЦ и Единого портала государственных услуг, при этом указанные причины такого отношения говорят о достижении целей их создания, предполагаемых при разработке настоящих проектов.

Для того, чтобы наиболее полно оценить отношение жителей Краснодара к деятельности МФЦ и Единого портала государственных услуг, опрашиваемым был задан вопрос «Вы остались довольны качеством услуг, которые Вам были оказаны в МФЦ?» и «Вы остались довольны качеством услуг, которые Вам были оказаны на электронном портале государственных услуг?». Ответы респондентов распределились следующим образом: услугами МФЦ удовлетворены 54% респондентов, скорее удовлетворены 38%, скорее не удовлетворены и совсем не удовлетворены 5% и 4% соответственно. Услугами единого портала удовлетворены 51,1% респондентов, 34,8% скорее довольны оказанными

услугами, 4,3% скорее не удовлетворены и 9,8% респондентов остались недовольны качеством оказываемых услуг. Кроме того, что общий процент недовольных оказанными услугами на сайте Единого государственного портала выше, чем процент недовольных услугами МФЦ, стоит отметить, что процент довольных оказанными услугами на едином портале также ниже, чем процент довольных услугами МФЦ. Такие показатели могут быть обоснованы рядом следующих причин, которые отметили респонденты: неудовлетворенность единым порталом преимущественно вызвана: низким качеством оказываемых услуг и низким уровнем предоставления информации (26,7%), низкой скоростью оказания услуг (23,3%) и несоблюдением регламента оказываемых услуг (13,3%). При том 60% респондентов отмечают, что довольны экономией временем при пользовании электронным порталом, что выражается в возможности заказа услуг, не выходя из дома.

При определении причин удовлетворенности или неудовлетворенности услугами МФЦ была выявлена интересная особенность: причиной удовлетворенности оказываемыми услугами для 53,1% респондентов является уровень экономии времени, связанный с доступностью МФЦ и отсутствием необходимости обращаться в различные органы для получения одного вида услуги. В то же время, главной причиной неудовлетворенности услугами становится низкая скорость оказания услуг, связанная с временем ожидания оказания услуг (очереди, сам процесс оказания и т.п.), что отмечают 34,2% опрошенных. Это позволяет сделать вывод, что, несмотря на то, что у жителей г. Краснодара появилась возможность экономии времени, затрачиваемого на дорогу до центров, сама скорость оказания услуг все еще остается достаточно низкой. Интересно, что многие респонденты к причинам своей неудовлетворенности относят отсутствие возможности самостоятельного выбора времени приема для получения услуги, что может объяснить высокий показатель по данному направлению в удовлетворенности Единым порталом государственных услуг.

Далее исследователями был поставлен вопрос о том, зависит ли удовлетворенность оказываемыми услугами от возраста респондентов. Для того, чтобы ответить на этот вопрос, респонденты были распределены на три следующие категории: от 18 до 30 лет, от 31 до 55, и от 56 и старше. Была выдвинута гипотеза о том, что чем старше человек, тем выше его неудовлетворенность услугами МФЦ и Единого портала государственных услуг. По результатам исследования предположения полностью опроверглись. Показатель удовлетворенности услугами МФЦ принял следующее распределение: среди респондентов от 18 до 30 лет удовлетворены оказанными услугами 92%, в возрасте от 31 до 55 – 73%, а в возрасте от 56 лет – 76%. Таким образом, можно сделать вывод, что самый высокий показатель неудовлетворенности услугами МФЦ имеют люди среднего возраста, что противоречит поставленной гипотезе. При этом касаясь услуг единого портала, ситуация противоположная: респонденты в возрасте от 31 до 55 в 92% случаев удовлетворены услугами Единого портала государственных услуг, в то время как удовлетворенность респондентов в возрасте от 18 до 30 равна 82%, а в возрасте от 56 лет равна 76%. Таким образом, мы можем сделать вывод о том, что меньше всех удовлетворены услугами МФЦ люди среднего возраста, а больше всех представители молодежи. В то время как услугами Единого портала государственных услуг больше остальных недовольны люди преклонного возраста, в то время как люди среднего возраста почти полностью удовлетворены ими.

Как итог, респондентов попросили указать, что по их мнению может улучшить качество предоставляемых услуг. Таким образом, мы получили следующие рекомендации: для МФЦ самыми популярными вариантами ответов

стали: в 44,9% случаев налаживание взаимодействия между органами власти, в 41,8% случаев снижение временных издержек на оказание услуги и повышение качества услуг в 34,7% выбранных вариантов. Для Единого портала государственных услуг были получены следующие рекомендации: введение понятных инструкций для пользования сайта (42,4%), повышение качества оказываемых услуг (35,9%) и улучшение системы уведомлений (27,2%).

Результаты настоящего исследования показали, что в целом люди довольны созданием МФЦ и Единого портала государственных услуг, но данные системы все еще требуют совершенствования деятельности. Основной процент удовлетворенности связан с тем, что люди получили возможность получать услуги в рамках «одного окна» или же и вовсе не выходя из дома, но повышение качества услуг все еще волнует жителей Краснодара и должно быть одним из основных направлений совершенствования деятельности МФЦ и Единого портала государственных услуг. Повышение качества оказываемых услуг МФЦ может быть достигнуто путем модернизации процесса работы центра, улучшением взаимодействия между органами власти. Основным направлением повышения качества услуг, оказываемых Единым порталом государственных услуг, должно быть создание понятной инструкции пользования сайтом, совершенствование «прозрачности» услуг, т.е. улучшение системы уведомлений о процессе оказания услуг. Немаловажной является информация о том, какими именно услугами респонденты пользуются чаще всего, так как улучшение качества оказания именно этих услуг требует первоочередного рассмотрения. Для МФЦ такими услугами являются: услуги, связанные с транспортом и вождением; услуги, связанные с выдачей справок и выписок, и услуги информирования. Для Единого портала государственных услуг такими являются: услуги, связанные с паспортом, регистрацией и визой; услуги, связанные с транспортом и вождением; услуги, связанные с налогами и финансами.

Появление МФЦ и Единого портала государственных услуг получили положительный отклик у жителей г. Краснодара, однако обе системы все еще требуют модернизации и улучшения. Совершенствование настоящих систем не только упростит взаимодействие населения и органов власти, но и повысит уровень доверия граждан к власти.

Литература

1. Функции, права и обязанности МФЦ [Электронный ресурс] // Официальный сайт Минэкономразвития России. - 2015. - 30 апреля. – URL: <http://economy.gov.ru> (дата обращения: 22. 10. 2019).
2. Электронное правительство России [Электронный ресурс] // TADVISER.RU. – 2019. – 21 октября. – URL: <http://www.tadviser.ru> (дата обращения: 22. 10. 2019).
3. Преимущества МФЦ [Электронный ресурс] // Управление записи актов гражданского состояния Ставропольского края. URL: <http://stavzags.ru/dokumenty/proekty> (дата обращения: 22. 10. 2019).
4. *Петров А.* Преимущества системы МФЦ [Электронный ресурс] // WEK.RU. – 2016. – 05 марта. URL: <https://wek.ru/preimushhestva-sistemy-mfc> (дата обращения: 05. 11. 2019).
5. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс] URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 22. 10. 2019).