

**Чотчаев Азамат Магометович, магистрант 3 года
заочного формы обучения
направление 38.04.04 – «ГМУ»**

**Научный руководитель: Тохчуков Мурат Олегович, к.э.н. доцент
ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет
имени У.Д. Алиева» Россия, г. Карачаевск**

**АНАЛИЗ РЕГИОНАЛЬНОЙ МОДЕЛИ РАЗВИТИЯ ЦИФРОВОГО
ОБЩЕСТВА В СТРУКТУРЕ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ: ПРИНЦИП ЕДИНОГО ОКНА**

Аннотация. В рамках данного исследования автор раскроет деятельность сети многофункциональных центров, как формы электронного информационного взаимодействия и оказания услуг посредством принципа единого окна, проведет анализ практики предоставления ими государственных и муниципальных услуг, раскроет особенности работы регионального многофункционального центра и его сети в 12 муниципальных многофункциональных центрах Карачаево-Черкесии.

Ключевые слова: Услуга, информация, анализ, принцип единого окна, региональные органы исполнительной власти, государственная и муниципальная услуга, Правительство Карачаево-Черкесской республики, Российская Федерация.

**Chotchaev Azamat Magometovich, Master's student 3 years
extramural education
direction 38.04.04 - "GMU"**

**Scientific adviser: Tohchukov Murat Olegovich, Ph.D. assistant professor
FSBEI HE "Karachay-Cherkess State University
named after U.D. Aliev "Russia, Karachaevsk**

**ANALYSIS OF THE REGIONAL MODEL OF DIGITAL SOCIETY
DEVELOPMENT IN THE STRUCTURE OF PROVIDING STATE AND
MUNICIPAL SERVICES: THE PRINCIPLE OF A SINGLE WINDOW**

Annotation. Within the framework of this study, the author will reveal the activities of the network of multifunctional centers as a form of electronic information interaction and the provision of services through the principle of a single window, analyze the practice of providing state and municipal services by them, reveal the features of the work of the regional multifunctional center and its network in 12 municipal multifunctional centers of Karachay Circassia.

Key words: service, information, analysis, single window principle, regional executive authorities, state and municipal service, Government of the Karachay-Cherkess Republic, Russian Federation.

В современном информационно-цифровом обществе процесс предоставления государственных и муниципальных услуг приобретает формы электронного информационного взаимодействия и оказания услуг посредством принципа единого окна в сети созданных по территории нашего государства многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

Впервые о совершенствовании предоставления государственных и муниципальных услуг в истории современной России стали говорить в середине двухтысячных годов, когда была разработана и принята на федеральном уровне Концепция административной реформы страны, утвержденная Указом Президента РФ, которая дала толчок к созданию современной системы предоставления государственных и муниципальных услуг. Позже органы исполнительной и законодательной власти Российской Федерации разработали нормативно-правовую основу процессов оказания услуг на базе принципа единого окна в сети многофункциональных центров, разработали и приняли регламенты предоставления услуг. В этот же период были утверждены, перечерни государственных и муниципальных услуг оказываемых на различных территориальных уровнях, так появились государственные и муниципальные услуги на федеральном, региональном и местном муниципальном уровне.

Многофункциональные центры предоставления государственных услуг стали аналогом соответствующих центров ведущих стран мирового сообщества. На современном этапе созданная сеть в нашей стране имеет подобные аналоги в примерно ста странах мира. Успех государства зависит от уровня удовлетворенности граждан системой организации властной вертикали и предоставления государственных и муниципальных услуг. Там где, в полной мере реализуется социальная ориентация философии управления, в удовлетворении потребностей граждан, там государство развивается в социально-экономическом и политическом плане.

Созданная сеть многофункциональных центров формирует современный подход управленческого воздействия в рамках принципа единого окна, так называемого специального офиса, где осуществляется процесс информационно-коммуникационного взаимодействия общества и государства. Удовлетворение потребностей общества в предоставлении государственных и муниципальных услуг должно осуществляться в максимально короткие сроки и с соблюдением стандартов качества, для этого необходимо было создать электронную информационную базу процессов, защищенную от внешних угроз. [3]

Такой подход к созданию многофункциональных центров стал инновационным прорывом в государственном управлении, который потребовал наличия специализированных компетенций от сотрудников участвующих в процессах взаимодействия, созданию электронного взаимодействия в процессах принятия решений, модернизации бэк-офисов системы властной вертикали, для активного взаимодействия в различных вопросах жизнеобеспечения общества.

Современный подход единого окна подразумевает организацию работы с заявителями, получателями государственных и муниципальных услуг, предусматривающую создание единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе сети

многофункциональных центров по территории нашего государства. Сеть многопрофильных центров позволяет предоставлять возможность гражданам и юридическим лицам получать одновременно нескольких взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг.

Нормы российского законодательства определяют статус, права и обязанности сети многофункциональных центров, а также устанавливает порядок их финансирования и взаимодействия сети многофункциональных центров с органами, предоставляющими государственные услуги. Данные взаимоотношения формируются на основе соглашений. [4]

Нормы российского законодательства определяют общие правила и положения предоставления, государственных и муниципальных услуг, которые прописываются и конкретизируются в административных регламентах, применительно к каждой конкретной государственной услуге.

В целом сеть многофункциональных центров по территории всей страны, в соответствии с соглашениями о взаимодействии, осуществляют:

- прием запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги;
- представление интересов органов, оказывающих государственные и муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;
- информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения соответствующих запросов, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг;
- взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;

➤ выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, по результатам их предоставления;

➤ прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии;

➤ иные функции, указанные в соглашении о взаимодействии.

В свою очередь, при реализации своих функций в соответствии с соглашениями о взаимодействии многофункциональный центр обязан:

- предоставлять на основании запросов и обращений федеральных государственных органов и их территориальных подразделений, органов государственных внебюджетных фондов, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления, физических и юридических лиц необходимые сведения по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности многофункционального центра;

- обеспечивать защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральным законом, а также соблюдать режим обработки и использования персональных данных;

- соблюдать требования соглашений о взаимодействии;

- осуществлять взаимодействие с органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, в соответствии с соглашениями о взаимодействии, нормативными правовыми актами, регламентом деятельности многофункционального центра.

В целях соответствия ожиданиям заявителей необходимо построить работу сети многофункциональных центров на основе принципов клиентоориентированности.

Базовыми принципами клиентоориентированности в деятельности сети многофункциональных центров, должны стать:

➤ индивидуальный подход;

- надежность и добросовестность;
- скорость и эффективность;
- забота о гражданине;
- соответствие ожиданиям;
- комплексный сервисный подход.

Направления повышения клиентоориентированности деятельности сети многофункциональных центров должны включать в себя:

- внедрение стандартов качества обслуживания граждан;
- внедрение комплекса мер, направленного на изучение потребностей и ожиданий заявителей; оценку потребительских усилий в каждой точке контакта заявителя с системой многофункциональных центров; устранение причин формирования негативного опыта (при наличии); разработку карты решений и плана совершенствования работы сети многофункциональных центров на основе изучения клиентского опыта;
- внедрение модуля автоматизированной системы управления качеством обслуживания заявителей в сети многофункциональных центров;
- реализацию мероприятий по вовлечению всех сотрудников сети многофункциональных центров в формирование новой культуры работы с заявителями, специальному обучению навыкам клиентского сопровождения и проявлению эмпатии, а также внедрению соответствующих показателей эффективности для каждого сотрудника.

Внедрение принципов клиентоориентированности в сети многофункциональных центров способствует благоприятному имиджу органов власти и государства в целом.

Высший менеджмент Многофункционального центра Карачаево-Черкесии представлен в следующем виде. Руководителем является директор Эркенов Султан Борисович, который имеет трех заместителей. Первым заместителем директора является Тлисова Асият Борисовна, заместителем директора является Хапсироков Ахмед Муаедович, а также заместитель директора, по совместительству начальник отдела информатизации сети

Многофункционального центра Карачаево-Черкесии является Батчаева Мариям Азнауровна.

В структуре Многофункционального центра Карачаево-Черкесии имеется несколько подразделений, таких как отдел информатизации, правовой отдел, бухгалтерия. По всем интересующим граждан республики вопросом можно обратиться в Колл-центр Многофункционального центра Карачаево-Черкесии, по телефону 8 (8782) 25-00-25.

В Карачаево-Черкесской Республике на сегодняшний день функционируют 13 многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг. Два их них расположены в республиканском центре – это Республиканское государственное бюджетное учреждение - «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг - Центр информационных технологий Карачаево-Черкесской Республики» и Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Черкесске». В городе Карачаевске расположены сразу два Многофункциональных центра – это Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Карачаевском городском округе и это Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Карачаевском муниципальном районе и девять центров в других муниципалитетах региона. [5]

Таким образом, в настоящее время широкое распространение многофункциональные центры на территории всей Федерации, а также ее субъектов получили в отношении предоставления государственных и муниципальных услуг.

Современный опыт предоставления государственных и муниципальных услуг показывает, что люди, взаимодействуя с исполнительной вертикалью, желают, чтобы сервис был высококачественным, а способы его предоставления – доступными и

комфортными. Поэтому, для качественной работы электронного взаимодействия властной вертикали необходимо сформировать перспективную стратегию партнерства министерств, департаментов, комитетов, агентств и отделов различного уровня по совместному предоставлению правительственного сервиса способами, наиболее разумными и рациональными для потребителя, основываясь на реалиях окружающей жизни и новых возможностях экономических и цифровых преобразований.

Список источников и литературы:

1. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/

2. Российская Федерация. Правительство Карачаево-Черкесской Республики. О создании Республиканского государственного бюджетного учреждения «Центр информационных технологий Карачаево-Черкесской Республики» [Электронный ресурс] постановление Правительства Карачаево-Черкесии от 16 мая 2012 г. № 185. – Режим доступа: https://umfc.kchgov.ru/uploads/185_16.05.2012.pdf

3. Годин, В.В. Информационное обеспечение управленческой деятельности. [Текст] Учебник / В.В. Годин. - М.: Мастерство. 2017. - 125 с.

4. Акулич, М. М., Батырева, М. В. Государственные и муниципальные услуги и качество жизни населения [Текст] / М.М. Акулич, М.В. Батырева // Sociologie cloveka. 2019. № 4. С. 35-38.

5. Официальный сайт Уполномоченного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Карачаево-Черкесской Республики [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://umfc.kchgov.ru/>