
ПРОБЛЕМЫ АДМИНИСТРАТИВНОГО И ФИНАНСОВОГО ПРАВА PROBLEMS OF ADMINISTRATIVE AND FINANCIAL LAW

Научная статья

УДК/UDC 347.73

DOI: 10.21779/2224-0241-2023-48-4-80-88

Проблемы предоставления государственных услуг населению на базе многофункциональных центров в Республике Дагестан

А.З. Арсланбекова¹, Р.Г. Хайбулаева²

¹ Дагестанский государственный университет, г. Махачкала, Российская Федерация

² Филиал МФЦ по Казбековскому району, г. Махачкала, Российская Федерация

¹ tanima22@mail.ru

² rgx05@mail.ru

Аннотация. В статье проведён анализ становления, развития и современного состояния деятельности многофункциональных центров на территории Республики Дагестан, результатов реализации проекта «Создания сети многофункциональных центров в РД». Выделены основные направления развития многофункциональных центров в Республике Дагестан. Сделан вывод, что многофункциональный центр – это новый формат взаимодействия государства и гражданина, ориентированный на комплексное удовлетворение потребностей гражданина в государственных и муниципальных услугах. Одной из главных целей, достигнутых по итогам реализации проекта «Создания сети многофункциональных центров в РД», является создание положительного имиджа государственной власти, выразившегося в многочисленных положительных отзывах заявителей о деятельности многофункциональных центров.

Ключевые слова: многофункциональные центры, государственные и муниципальные услуги, государственное управление, Республика Дагестан

Для цитирования: Арсланбекова А.З., Хайбулаева Р.Г. Проблемы предоставления государственных услуг населению на базе многофункциональных центров в Республике Дагестан // Юридический вестник ДГУ. 2023. Т. 48, № 4(68). С. 80–88. DOI: 10.21779/2224-0241-2023-48-4-80-88

Original article

Problems of providing public services to the population on the basis of multifunctional centers in the Republic of Dagestan

Aminat Z. Arslanbekova¹, Raisat G. Khaibulaeva²

¹ Dagestan State University, Makhachkala, Russian Federation

² The MFC branch in Kazbekovsky district, Makhachkala, Russian Federation

¹ tanima22@mail.ru

² rgx05@mail.ru

Abstract. The formation, development and current state of the activities of multifunctional centers on the territory of the Republic of Dagestan, the results of the implementation of the project "Creating a network of multifunctional centers in the Republic of Dagestan" are analyzed in the article. The main directions of development of multifunctional centers in the Republic of Dagestan are identified. It is concluded that the multifunctional center is a new format of interaction between the state and the citizen, focused on the comprehensive satisfaction of the needs of the citizen in state and municipal services. One of the main goals achieved as a result of the implementation of the project "Creating a network of multifunctional centers in the Republic of Dagestan" is the creation of a positive image of the state power, expressed in numerous positive reviews from satisfied applicants about the activities of multifunctional centers.

Keywords: multifunctional centers, state and municipal services, public administration, Republic of Dagestan

For citation: Arslanbekova A.Z., Khaibulaeva R.G. Problems of providing public services to the population on the basis of multifunctional centers in the Republic of Dagestan. *Yuridicheskii vestnik DGU = Law Herald of DSU*, 2023, vol. 48, no. 4(68), pp. 80–88. DOI: 10.21779/2224-0241-2023-48-4-80-88 (In Russ.).

Различные изменения, происшедшие в нашей стране за последние четверть века в системе государственного управления, структуре экономики и социальной сфере, а также проводимые законодательные реформы в Российской Федерации значительно повлияли на жизнь и быт людей, вынужденных адаптироваться к новым реалиям, привели в движение огромную массу граждан, у которых возникли проблемы, связанные с трудоустройством, ведением предпринимательской деятельности, распоряжением имуществом, нововведениями в оформлении различных документов, многообразием потребностей и зависимости от государственных и муниципальных услуг, оказываемых различными структурами публичной власти.

Новые условия, сопровождавшиеся интенсивным ростом числа обращений граждан в различные властные и хозяйственные ведомства, диктовали необходимость поиска путей разрешения проблем граждан путем сокращения требований, предъявляемых к совершению юридически значимых действий, или снижения перечня предъявляемых документов. То есть государство осознавало уровень нагрузки на население и понимало необходимость минимизации затрат и времени на получение гражданами государственных и муниципальных услуг, оказываемых публичными органами.

Изучение опыта зарубежных стран по оказанию государственных услуг населению показало, что в различных государствах (Канаде, Бразилии, Индии и др.) [1] с конца 90-х годов прошлого столетия созданы «Электронные правительства», внедрена и успешно применяется система оказания государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

Развитие российского общества, связанное с мировыми процессами, позволило в начале XXI века достигнуть уровня масштабного использования возможностей электросвязи. В этих условиях 25 октября 2005 года в России была принята Концепция административной реформы в РФ¹, одной из основных целей которой явилось создание системы оказания государственных и муниципальных услуг [2, 3]. Во втором полугодии 2007 года в России началось создание многофункциональных центров по оказанию государственных и муниципальных услуг населению (далее — МФЦ) [4, 5].

Данная мера была направлена на создание условий для получения гражданами государствен-

ных и муниципальных услуг. На конец 2008 года в 16 субъектах РФ уже действовало 25 МФЦ.

Республика Дагестан, как один из субъектов Российской Федерации, не осталась в стороне от инновационных проектов. Идея создания МФЦ на территории Дагестана впервые была успешно реализована в 2009 году. Первый на Северном Кавказе многофункциональный центр был создан в г. Каспийске, в 2010 году он вошел в тройку лучших многофункциональных центров России в номинации «Лучший МФЦ до 20 окон».

В последующем в Российской Федерации продолжилась работа по созданию правовой и расширению материальной базы для оказания государственных и муниципальных услуг населению. Были приняты Федеральный закон от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»² и другие нормативные правовые акты. Распоряжением Правительства Российской Федерации от 10.06.2011 г. № 1021-р была утверждена Концепция снижения административных барьеров³ с возложением на Министерство экономического развития Российской Федерации контроля за ее реализацией. В результате принятых на основании правового фундамента мер организационного и финансового обеспечения намеченных целей по расширению МФЦ к концу 2011 года они работали уже в 62 субъектах РФ.

Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»⁴ на руководство субъектов РФ была возложена обязанность исполнения мероприятий по созданию сети многофункциональных центров и обеспечения доступа граждан к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания к 2015 году до уровня не менее 90 %.

В целях достижения показателей, предусмотренных названным Указом, были внесены изменения в Федеральный закон от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об

² Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федер. закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2010. № 31, ст. 4179.

³ Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных услуг на 2011-2013 годы и плана по реализации мероприятий Концепции: Распоряжение Правительства РФ от 10.06.2011 г. № 1021-р (с изм. на 28.08.2012) // Собрание законодательства РФ. 2011. № 26, ст. 3826.

⁴ Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления: Указ Президента РФ от 07.05.2012 г. № 601 // Собрание законодательства РФ. 2012. № 19, ст. 2338.

¹ О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах и плане мероприятий по проведению административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах: Распоряжение Правительства РФ от 25.10.2005 г. № 1789-р // Собрание законодательства РФ. 2005. № 46, ст. 4720.

организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и в другие нормативные правовые акты. Правительство Российской Федерации приняло Постановление от 22.12.2012 г. № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»¹, которым были определены стандарты и принципы работы многофункциональных центров.

В рамках реализации проекта по созданию сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в течение четырех последующих лет в Республике Дагестан было открыто девять МФЦ, которые были самостоятельными подведомственными учреждениями муниципального образования, имевшими различную организационно-правовую форму (казенное, бюджетное, автономное), но при этом работа действующих центров была не всегда эффективной.

В 2013 году в целях централизованного и эффективного управления деятельностью МФЦ было создано ГАУ РД «МФЦ в РД», которое на первоначальном этапе провело мониторинг работы девяти действующих на территории Дагестана многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, показавший, что в них:

- отсутствовали единое штатное расписание и регламенты организации деятельности МФЦ. Отличались графики работы многофункциональных центров, в результате чего не всеми действующими МФЦ соблюдался установленный законом норматив рабочего времени центра, предусматривающий возможность обращения за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время, до восьми часов, и не менее чем в один из выходных дней;

- отсутствовал единый метод расчета стоимости предоставления услуг, то есть на предоставление абсолютно идентичных услуг в различных МФЦ республики из муниципальных бюджетов выделялись разные объемы средств финансирования;

- применялись противоречивые перечни услуг, наименования и содержание услуг, предоставляемых в одном МФЦ, не совпадали с наименованиями и содержанием аналогичных услуг, предоставляемых в иных МФЦ Республики. При этом одни МФЦ предоставляли до 100 и более видов услуг, а другие предоставляли не более 50 видов услуг. Все это значительно усложняло деятельность по формированию отчетной статистики, контролю за качеством предоставления услуг, мониторингу эффективности и повышению квалификации работников многофункциональных центров;

- отсутствовали единые квалификационные и аттестационные требования при приеме на работу

специалистов многофункциональных центров, что значительно снижало производительность отдельно взятого МФЦ и качество предоставляемых им государственных и муниципальных услуг;

- отсутствовала единая информационная сеть МФЦ, что значительно ограничивало возможности как самих МФЦ, в том числе возможности развития путем оперативного обмена полезной информацией, рабочей документацией и опытом работы, и исключало применение принципа экстерриториальности предоставления услуг;

- отсутствовала единая база данных МФЦ, необходимая для оперативного формирования общереспубликанской статистики предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;

- использовались различные автоматизированные информационные системы и системы электронной очереди;

- отсутствовал единый подход в обеспечении обратной связи с заявителями на различных этапах предоставления государственной или муниципальной услуги;

- отсутствовала возможность обеспечения профессионального контроля, управления деятельностью и экспериментального изучения МФЦ в целях его развития. Существовавшие МФЦ были подведомственными администрациям муниципальных образований. У ГАУ РД «МФЦ в РД» отсутствовали рычаги управления действующими МФЦ, что препятствовало оптимизации деятельности многофункциональных центров в масштабах всего субъекта.

В том же году в Дагестане началась активная работа по проектному развитию республики. Так, в Дагестане было принято 8 приоритетных проектов развития республики, для внедрения которых в структуре аппарата было создано Проектное управление, состоящее из специалистов, имеющих опыт и навыки организаторской работы в этом направлении.

Развитие и совершенствование системы предоставления государственных и муниципальных услуг являлось неотъемлемой частью Приоритетного проекта развития Республики Дагестан «Эффективное государственное управление». Целью реализации настоящего проекта являлось создание на территории Республики Дагестан сети многофункциональных центров, обеспечивающих прозрачность и высокий уровень качества предоставления государственных и муниципальных услуг, где основными задачами были определены:

- увеличение доли граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг, к 2015 году — не менее 90 %;

- реализация принципа "одного окна", включающего создание единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов организациям и гражданам при предоставлении госу-

¹ Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг: Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 г. № 1376 // Собрание законодательства РФ. 2012. № 53, ч. II, ст. 7932.

дарственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра, а также предоставление возможности организациям и гражданам получения одновременно нескольких взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг;

- оптимизация сроков и процедуры оформления прав на недвижимое имущество;

- повышение информированности граждан о необходимости регистрации своих законных прав на недвижимое имущество для актуализации налогооблагаемых баз муниципальных образований Республики Дагестан;

- организация деятельности, касающейся полного информирования граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;

- обеспечение в создаваемых в горных районах республики многофункциональных центрах платежных сервисов, позволяющих оплачивать налоги, коммунальные платежи, осуществлять денежные переводы и снятие наличных денежных средств, оплачивать госпошлину и штрафы;

- подготовка предложений по оптимизации административных процедур и повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг за счет принятия или внесения изменений в административные регламенты федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации и органов местного самоуправления;

- сокращение количества документов, предоставляемых заявителями для получения государственных и муниципальных услуг;

- сокращение количества взаимодействий заявителей с должностными лицами за счет организации межведомственного информационного и документационного взаимодействия;

- оптимизация получения заявителями услуг, в предоставлении которых участвуют органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления на основе соглашений между этими органами;

- организация информационного обмена данными между федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием программно-аппаратных средств;

- организация информационного обмена с федеральным интернет-порталом государственных услуг.

Для оперативного создания на территории Республики Дагестан сети МФЦ при максимальной оптимизации затрат руководителем ГАУ РД «МФЦ в РД» была предложена Правительству Республики Дагестан централизованная модель создаваемых в Республике Дагестан многофункциональных центров в виде филиалов ГАУ РД «МФЦ в РД». Предложенная форма создания филиальной сети МФЦ в Республике Дагестан была поддержана Главой и Прави-

тельством Республики Дагестан. Главой Республики Дагестан были даны рекомендации главам муниципальных образований, в которых уже функционировали МФЦ передать их в ведение ГАУ РД «МФЦ в РД». Мероприятия по созданию сети МФЦ были включены в Приоритетный проект развития Республики Дагестан «Эффективное государственное управление». Постановлением Правительства РД от 08.08.2014 г. № 365 «О реализации приоритетных проектов развития Республики Дагестан в 2014 году»¹ был утвержден План мероприятий по реализации приоритетного проекта развития Республики Дагестан «Эффективное государственное управление» на 2014 год, и Постановлением Правительства РД от 22.12.2014 г. № 645 «О реализации приоритетных проектов развития Республики Дагестан в 2015 году»². В целях контроля за исполнением мероприятий по реализации Постановлений Правительства РД от 08.08.2014 г. № 365 и от 22.12.2014 г. № 645 Правительством Республики Дагестан был утвержден План мероприятий («дорожная карта») по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Республике Дагестана 2014-2015 год.

В целях совершенствования проекта была организована работа по исследованию общественного мнения. Проведены социологические опросы: интервью и анкетирование по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг. С учетом полученных результатов была выработана единая концепция по организации предоставления услуг в многофункциональных центрах. В целях повышения эффективности взаимодействия и оптимизации работы между государственными органами и МФЦ проводились конференции и круглые столы, ежемесячно проводятся планерки в режиме видеоконференцсвязи руководителя с директорами созданных филиалов ГАУ РД «МФЦ в РД». Кроме того, ежеквартально проводятся очные встречи с директорами филиалов, на которых обсуждаются актуальные вопросы, касающиеся текущей деятельности каждого центра, и рассматриваются предложения по улучшению работы всей команды.

Один из главных вопросов, которому уделяется особое внимание при расширении сети филиалов МФЦ, – это подготовка квалифицированных кадров, ориентация на молодых, креативных сотрудников. Перед ГАУ РД МФЦ в РД стояла масштабная задача по подбору персонала: за 2014-2015 год необходимо было отобрать, обучить и подготовить около

¹ О реализации приоритетных проектов развития Республики Дагестан в 2014 году: Постановление Правительства РД от 08.08.2014 г. № 365 // Собрание законодательства Республики Дагестан. 2014. № 15, ст. 881.

² О реализации приоритетных проектов развития Республики Дагестан в 2015 году: Постановление Правительства РД от 22.12.2014 г. № 645 // Региональное законодательство Дагестана. URL: <http://everest-pravo.ru/index.php?docid=357017> (дата обращения 23.06.2023).

2000 человек для трудоустройства в создаваемые многофункциональные центры во всех городах и районах Республики Дагестан. На базе ГАУ РД «МФЦ в РД» был создан учебный центр по подготовке будущих специалистов МФЦ. Основной целью подбора персонала является своевременная комплектация ГАУ РД «МФЦ в РД» и его филиалов эффективно работающим персоналом в нужном количестве. Для подбора персонала был разработан ряд нормативных правовых актов:

1. Квалифицированные требования к будущим сотрудникам многофункциональных центров Республики Дагестан.

2. Положение о подборе и отборе персонала, утвержденное Приказом директора ГАУ РД «МФЦ в РД» от 11.03.2014 г. № 11.

3. Программа подготовки специалистов МФЦ по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан, утвержденная Протоколом заседания комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан от 31.03.2015 г. № 2/2015.

4. График обучения специалистов МФЦ на 2014-2015 год.

5. План-график подготовки специалистов многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан, утвержденный Протоколом заседания комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан от 31.03.2015 г. № 2/2015.

6. Правила внутреннего трудового распорядка государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр

предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан».

В положении о подборе и отборе персонала расписан порядок отбора персонала и также проходной балл при собеседовании и итоговом опросе на ту или иную вакантную должность.

Для повышения квалификации специалисты проходили обучение на корпоративных семинарах и тренингах, основной целью которых являлось оказание помощи будущим сотрудникам МФЦ в вопросах быстрой адаптации и вовлечения в деятельность МФЦ.

В Республике Дагестан к концу 2015 года была завершена программа по созданию филиальной сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, доступ к получению услуг по принципу «одного окна» имеют 92,04% населения. Ежедневно многофункциональные центры оказывают населению более 5 тыс. услуг.

В основу работы многофункциональных центров заложен принцип «одного окна», предусматривающий предоставление государственной или муниципальной услуги после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, и исключает личный контакт заявителя с должностными лицами, уполномоченными на предоставление государственных и муниципальных услуг. Заявитель приходит в МФЦ с документами: паспортом, свидетельством о рождении, свидетельством о регистрации брака, а сотрудник центра без участия заявителя запрашивает необходимые документы и информацию в государственных органах и органах местного самоуправления, обеспечивает взаимодействие и согласования с ними, осуществляет мониторинг выполнения запросов и выдает заявителям документы по результатам.



Рис. 1. Модель реализации «принципа одного окна»

Офисы госуслуг отвечают требованиям комфортности и доступности: электронная очередь, зал ожидания, детский уголок, терминалы доступа к portalу госуслуг и для оплаты госпошлин, бан-

коматы. Проект успешно достиг намеченных результатов по всем ключевым показателям.

Достижение целей проекта по основным показателям, а именно содержанию, стоимости и ка-

честву составило 100%. По итогам реализации проекта Республика Дагестан получила современный и эффективный инструмент предоставления государственных и муниципальных услуг с филиалами во всех 52 муниципальных образованиях республики, объединенных единой оптико-волоконной сетью. В рамках реализации проекта достигнуты показатели, установленные Указом Президента РФ от 07.05.2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования государственного и муниципального управления»¹:

- Доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг имеют 98 % жителей от общего числа населения республики.

- Реализован принцип «одного окна» предоставления государственных и муниципальных услуг, включающий единое место приема, регистрации и выдачи необходимых документов организациям и гражданам при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра, а также возможность организациям и гражданам получить одновременно несколько взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг.

- Организовано полное информирование граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг по

единой горячей телефонной линии и средствам видеосвязи (skype).

- Путем создания рабочих групп с органами государственной и муниципальной власти оптимизированы административные процедуры предоставления государственных и муниципальных услуг, что способствовало повышению качества предоставления услуг за счет принятия административных регламентов федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти Республики Дагестан и местного самоуправления.

- За счет внедрения системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) организован информационный обмен данными между федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти Республики Дагестан, местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг. Сокращено количество документов, предоставляемых заявителями для получения данных услуг.

За последние три года реализации проекта населению республики оказано 9 млн. 338424 государственных и муниципальных услуг, ежегодная 100 % динамика роста количества предоставленных услуг доказывает эффективность выбранной стратегии реализации проекта.

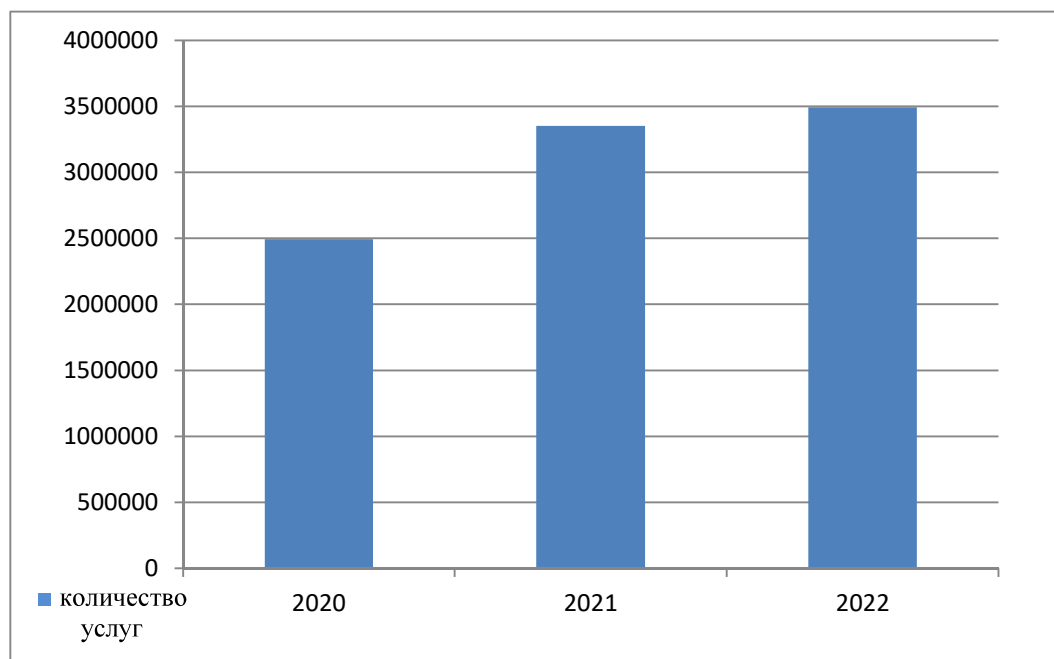


Рис. 2. Динамика предоставления услуг ГАУ РД «МФЦ в РД» 2020-2022 гг.

На сегодняшний день в городах и районах Дагестана функционируют 58 МФЦ и 431 территориально обособленное структурное подразделение (ТОСП). Доступ к получению услуг по принципу

«одного окна» имеют 98% (при необходимых 90%) населения. Ежедневно МФЦ республики оказывают населению более 12 тыс. услуг. В настоящее время оказывается 399 услуг, в том числе 69 феде-

¹ Об основных направлениях совершенствования государственного и муниципального управления: Указ

Президента РФ от 07.05.2012 г. № 601 // Собрание законодательства РФ. 2012. № 19, ст. 2338.

ральных, 131 республиканских, 75 муниципальных, 124 дополнительных и сопутствующих услуг [6].

Проект «Создание сети многофункциональных центров в РД» был представлен на Всероссийском конкурсе «Лучший проект года-2016», где он вошел в число финалистов и занял 3-е место в номинации «Мегапроект». Финалистами конкурса стали такие организации как Росатом, Сбербанк, Почта России, правительства регионов России.

По данным федеральной информационно-аналитической системы «Мониторинг качества предоставления государственных услуг» уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг через МФЦ по Республике Дагестан составляет 99,34% (при необходимых 90%), а средняя оценка – 4,9 баллов из 5-ти (пп. «а» п.1 Указа Президента РФ от 07.05.2012 г. № 601) [7].

С созданием многофункциональных центров в Республике Дагестан удалось достичь индикаторов, утвержденных пп. «д» п. 1 Указа Президента РФ от 07.05.2012 г. № 601: «Сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя для получения государственных (муниципальных) услуг – до 15 минут»: среднее время ожидания в очереди заявителей филиалов ГАУ РД «МФЦ РД» составляет 13 минут. В целях достижения показателей, утвержденных пп. «в» п. 1 Указа Президента РФ от 07.05.2012 г. № 601, «доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 году составила не менее 70 процентов».

С целью повышения электронной грамотности населения МФЦ Республики Дагестан был создан проект «Электронный гражданин». В многофункциональных центрах республики были организованы выездные акции информирования и регистрации граждан на портале госуслуг, в том числе в школах, вузах и бюджетных организациях муниципалитетов. В целях максимального упрощения процесса регистрации граждан и мониторинга достижения показателей в режиме реального времени Республиканский МФЦ предоставил всем ведомствам РД доступ к модулю рабочей программы – автоматизированной информационной системе «Логистика».

Таким образом, стало возможным одновременно запрашивать СНИЛС гражданина необходимый для регистрации в ЕСИА, а также выгружать отчеты по количеству регистраций того или иного ведомства, подведомственного учреждения, что позволило эффективно реализовывать проект. К сведению, до начала реализации проекта (май 2017 г.) Республика Дагестан находилась на 82 месте рейтинга Минкомсвязи РФ среди субъектов страны с показателем 23,8% зарегистрированных пользователей. По состоянию на 24.10.2019 года

РД занимает 7 место с показателем 66,4% зарегистрированных жителей (1536 533 чел.). Кроме того, на сегодняшний день, согласно результатам анализа, данных Минсвязи России, по темпам регистрации граждан на портале Госуслуг Республика Дагестан занимает 1-е место.

В ходе Всероссийского форума МФЦ в городе Светлогорске Калининградской области Минэкономразвития РФ представило рейтинг субъектов РФ по эффективности организации предоставления государственных услуг по принципу «одного окна» за второй квартал 2017 года. По данным рейтинга, озвученного министром экономического развития РФ М.С. Орешкиным, Дагестан вошел в пятерку лучших субъектов РФ и занял 2-е место [8]. В интервью агентству «Интерфакс» заместитель министра экономического развития РФ С.В. Шипов прокомментировал сложившуюся ситуацию по оценке гражданами деятельности органов власти и отметил положительный опыт Республики Дагестан в стимулировании сотрудников МФЦ к качественному предоставлению услуг. Также было отмечено, что практика МФЦ Республики Дагестан планируется к внедрению и в других регионах РФ [9].

2022 году в рамках Всероссийского форума МФЦ, который проходил в г. Уфе Республики Башкортостан статус лучших подтвердил МФЦ Дагестана на конкурсе «Лучший МФЦ России» сразу в трех номинациях [10]. Деятельность 85 субъектов оценивается и определяется по различным номинациям. Республика Дагестан стала единственным регионом-победителем сразу во всех номинациях: «Лучшая региональная сеть», «Лучший проект», «Лучший универсальный специалист».

Номинация «Лучшая региональная сеть МФЦ» была впервые представлена в рамках конкурса «Лучший многофункциональный центр России». Оценка участников этой номинации осуществлялась по широкому перечню критериев (актуальность, новизна, эффективность, социальная значимость), с акцентом на эффективность всех процессов деятельности МФЦ, применение передовых методов организации и управления, использование цифровых инструментов и решений.

Таким образом, МФЦ – это новый формат взаимодействия государства и гражданина, ориентированный на комплексное удовлетворение потребностей гражданина в государственных и муниципальных услугах. Одной из главных целей, достигнутых по итогам реализации проекта «Создания сети многофункциональных центров в РД», является создание положительного имиджа государственной власти, выразившееся в многочисленных положительных отзывах довольных заявителей о деятельности многофункциональных центров.

Список источников

1. МФЦ. Международный опыт // TADVISER Государство. Бизнес. Технологии. URL: <https://www.tadviser.ru/index> (дата обращения: 23.06.2023).
2. Ломова Н.Г., Фахриева Я.В. Механизмы повышения качества государственных услуг // Ученые записки Алтайского филиала Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. 2022. № 2 (21). С. 49-5.
3. Роцевский А.И. Проблемы и перспективы использования многофункциональных центров в повышении доступа к правосудию // Российское правосудие. 2022. № 3. С. 10-16.
4. Колдов А.А. Рекомендации по совершенствованию качества предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах // Наука и просвещение: актуальные вопросы, достижения и инновации: сб. ст. Междунар. науч.-практ. конф. 2020. С. 60-63.
5. Буторина Н.И., Радченко Т.Е. Повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональных центрах // Стратегии развития социальных общностей, институтов и территорий: материалы VIII Междунар. науч.-практ. конф.: в 2 т. / науч. ред. А. П. Багирова. 2022. С. 363-365.
6. МФЦ: удобно и быстро // Сетевое издание «Дагестанская правда». URL: <https://dagpravda.ru/obshestvo/mfc-udobno-i-bystro/> (дата обращения: 23.06.2023).
7. В Дагестане выбрали лучший МФЦ // Официальный сайт Государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан». URL: <https://mfcrd.ru/news/v-dagestane-vybrali-luchshij-mfts/> (дата обращения: 23.06.2023).
8. Минэкономразвития представило рейтинг субъектов РФ по организации предоставления государственных услуг по принципу «одного окна» за II квартал 2017 года. URL: <https://kartgeocentre.ru/itogi-raboty/minekonomrazvitiya-predstavilo-reyting-subektov-rf-po-organizacii-predostavleniya> (дата обращения: 23.06.2023).
9. Шипов Савва. Регионы охотно перенимают опыт Дагестана в организации деятельности МФЦ // Официальный сайт Министерства экономики и территориального развития Республики Дагестан. URL: <http://minec-rd.e-dag.ru/news/item/2342> (дата обращения: 23.06.2023).
10. МФЦ Дагестана стал победителем Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России» // Официальный сайт Министерства экономики и территориального развития Республики Дагестан. URL: <http://minec-rd.e-dag.ru/news/item/8055> (дата обращения: 23.06.2023).

References

1. MFTs. Mezhdunarodnyi opyt [MFC. International experience], *TADVISER Gosudarstvo. Biznes. Tekhnologii* [TADVISER State. Business. Technologies]. (In Russ.). Available at: <https://www.tadviser.ru/index> (accessed 23.06.2023).
2. Lomova N.G., Fakhrieva Ya.V. Mekhanizmy povysheniya kachestva gosudarstvennykh uslug [Mechanisms for improving the quality of public services], *Uchenyye zapiski Altayskogo filiala Rossiyskoy akademii narodnogo khozyaystva i gosudarstvennoy sluzhby pri Prezidente Rossiyskoy Federatsii* [Scientific notes of the Altai branch of the Russian Academy of National Economy and Public Administration under the President of the Russian Federation], 2022, no. 2 (21), pp. 49-55. (In Russ.).
3. Roschevsky A.I. Problemy i perspektivy ispol'zovaniya mnogofunktsional'nykh tsentrov v po-vyshenii dostupa k pravosudiyu [Problems and prospects of using multifunctional centers in increasing access to justice], *Rossiyskoye pravosudiye* [Russian Justice], 2022, no. 3, pp. 10-16. (In Russ.).
4. Koldov A.A. Rekomendatsii po sovershenstvovaniyu kachestva predostavleniya gosudarstvennykh uslug v mnogofunktsional'nykh tsentrakh [Recommendations for improving the quality of public services in multifunctional centers], *Nauka i prosveshcheniye: aktual'nyye voprosy, dostizheniya i innovatsii. Sb. st. Mezhdunar. nauch.-prakt. konf.* [Science and education: topical issues, achievements and innovations. Sat. Art. International scientific-practical. conf.], 2020, pp. 60-63 (In Russ.).
5. Butorina N.I., Radchenko T.E. Povyshenie kachestva i dostupnosti gosudarstvennykh i munitsi-pal'nykh uslug, predostavlyаемykh v mnogofunktsional'nykh tsentrakh [Improving the quality and availability of state and municipal services provided in multifunctional centers], *Strategii razvitiya sotsial'nykh obshchestv, institutov i territoriy: material VIII Mezhdunar. nauch.-prakt. konf.: v 2 t., ed. A. P. Bagirova* [Development strategies of social communities, institutions and territories: material VIII Intern. scientific-practical. conf.: in 2 vol., ed. of A. P. Bagirov], 2022, pp. 363-365. (In Russ.).
6. MFTs: udobno i bystro [MFC: convenient and fast], *Setevoye izdaniye «Dagestanskaya pravda»* [Online publication "Dagestanskaya Pravda"]. (In Russ.). Available at: <https://dagpravda.ru/obshestvo/mfc-udobno-i-bystro/> (accessed 23.06.2023).
7. V Dagestane vybrali luchshii MFTs [The best MFC was chosen in Dagestan], *Ofitsial'nyy sayt Gosudarstvennogo avtonomnogo uchrezhdeniya Respubliki Dagestan «Mnogofunktsional'nyy tsentr predostavleniya*

gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug v Respublike Dagestan» [Official website of the State Autonomous Institution of the Republic of Dagestan "Multifunctional center for the provision of state and municipal services in the Republic of Dagestan"]. (In Russ.). Available at: <https://mfcrd.ru/news/v-dagestane-vybrali-luchshij-mfts/> (accessed 23.06.2023).

8. Minekonomrazvitiya predstavilo reiting sub"ektov RF po organizatsii predostavleniya gosudarstvennykh uslug po printsipu «odnogo okna» za II kvartal 2017 goda [The Ministry of Economic Development presented the rating of the constituent entities of the Russian Federation on the organization of the provision of public services on the principle of "one window" for the II quarter of 2017]. (In Russ.). Available at: <https://kartgeocentre.ru/itogi-raboty/minekonomrazvitiya-predstavilo-reyting-subektov-rf-po-organizacii-predostavleniya> (accessed 23.06.2023).

9. Shipov Savva. Regiony okhotno perenimayut opyt Dagestana v organizatsii deyatel'nosti MFTs [Regions willingly adopt the experience of Dagestan in organizing the activities of the IFC], *Ofitsial'nyy sayt Ministerstva ekonomiki i territorial'nogo razvitiya Respubliki Dagestan* [Official website of the Ministry of Economy and Territorial Development of the Republic of Dagestan]. (In Russ.). Available at: <http://minec-rd.e-dag.ru/news/item/2342> (accessed 23.06.2023).

10. MFTs Dagestana stal pobeditelem Vserossiiskogo konkursa "Luchshii mnogofunktsional'nyi tsentr Rossii" [The MFC of Dagestan became the winner of the All-Russian competition "The Best Multifunctional Center of Russia"], *Ofitsial'nyy sayt Ministerstva ekonomiki i territorial'nogo razvitiya Respubliki Dagestan* [Official website of the Ministry of Economy and Territorial Development of the Republic of Dagestan]. (In Russ.). Available at: <http://minec-rd.e-dag.ru/news/item/8055> (accessed 23.06.2023).

Вклад авторов: все авторы сделали эквивалентный вклад в подготовку публикации.
Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Authors' contribution: All authors have made an equivalent contribution to the preparation of the publication.
The authors declare that there is no conflict of interest.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ

Арсланбекова Аминат Зайдуллаевна, заведующая кафедрой административного, финансового и таможенного права юридического института Дагестанского государственного университета, доктор юридических наук, профессор, г. Махачкала, Российская Федерация. *E-mail: tanima22@mail.ru*

Хайбулаева Раисат Гаджиевна, директор филиала МФЦ по Казбековскому району, г. Махачкала, Российская Федерация. *E-mail: rgx05@mail.ru*

Поступила в редакцию 21.07.2023 г.; одобрена после рецензирования 27.08.2023 г.; принята к публикации 04.09.2023 г.

INFORMATION ABOUT THE AUTHORS

Arslanbekova Aminat Zaidullayevna, Head of the Department of Administrative, Financial and Customs Law of Law Institute at Dagestan State University, Doctor of Law, Professor, Makhachkala, Russian Federation. *E-mail: tanima22@mail.ru*

Khaibulaeva Raisat Gadzhievna, Director of the MFC branch in Kazbekovsky district, Makhachkala, Russian Federation. *E-mail: rgx05@mail.ru*

Received 21.07.2023; approved after reviewing 27.08.2023; accepted for publication 04.09.2023