

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Повышение удовлетворенности населения качеством предоставления государственных и муниципальных услуг до уровня 90 % является одной из основных задач, стоящих перед органами власти в Российской Федерации. Критическим фактором обеспечения удовлетворенности граждан является, в первую очередь, доступность, ясность и полнота информации для заявителей о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг. В статье представлены результаты мониторинга сайтов муниципальных образований Иркутской области на предмет полноты, доступности и соответствия информации о муниципальных услугах требованиям законодательства. Дана оценка степени готовности и промежуточных результатов по достижению плановых показателей доступности муниципальных услуг в Иркутской области в части формирования реестров муниципальных услуг и размещения информации о них в соответствии с требованиями Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ. Сделан вывод о том, что на местном уровне организация предоставления информации о муниципальных услугах с использованием информационно-коммуникационных технологий остается на низком уровне. Определены направления улучшения информационного обеспечения организации предоставления муниципальных услуг на порталах муниципальных образований Иркутской области.

Ключевые слова: муниципальное образование; муниципальная услуга; реестр муниципальных услуг; административная реформа.

А. А. Anufriyeva

*PhD in Economics, Associate Professor,
Baikal State University of Economics and Law*

Н. S. Devyatova

*PhD in Economics, Associate Professor,
Baikal State University of Economics and Law*

INFORMATION BASE PROVISION IN ARRANGEMENT OF RENDERING MUNICIPAL SERVICES

Increasing public satisfaction with quality of public and municipal services to the level of 90% is one of the major challenges facing the authorities in the Russian Federation. A critical factor in ensuring citizens' satisfaction is, first and foremost, accessibility, clarity and completeness of information for applicants about terms and conditions of using public and municipal services. The paper presents the results of monitoring Irkutsk Oblast's municipal unit web-sites with respect to completeness, availability and correspondence of the information on municipal services in regard to legislation requirements. Evaluation is given to degree of readiness and intermediate results in accomplishing planned indicators of municipal services availability of Irkutsk Oblast in regard to formation of the service registries and distribution of relative information according to the Federal Law «On Arrangement of Provision of Government and Municipal Services» of

July 27, 2010, № 210-ФЗ. The article concludes that at the local level arrangement of providing municipal services information with use information and communication technologies remains on a low level, as well as identifies the directions of information provision enhancement in arranging municipal services delivery.

Keywords: municipal unit; municipal service; municipal service registry; administrative reform.

Принятый в 2010 г. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»¹ был призван обеспечить доступность государственных и муниципальных услуг для населения за счет упрощения и повышения степени прозрачности процесса их оказания. В связи с этим перед органами государственной и муниципальной власти в качестве первоочередной была поставлена задача повышения уровня информированности заявителей о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг.

Указ Президента РФ «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» от 7 мая 2012 г. № 601 поставил перед органами власти задачу по достижению следующих показателей:

- уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 г. — не менее 90 %;
- доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, к 2015 г. — не менее 90 %;
- доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 г. — не менее 70 %.

Критическим фактором обеспечения удовлетворенности граждан является, в первую очередь, доступность, ясность и полнота информации для заявителей о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг. Значительная роль в повышении уровня информированности населения отведена реестрам услуг и административным регламентам предоставления государственных (муниципальных) услуг, которые в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ должны быть размещены в открытом доступе². Однако на местном уровне организация предоставления информации о муниципальных услугах с использованием информационно-коммуникационных технологий, отвечающая требованиям соответствующего законодательства, остается на низком уровне.

В 2013 г. было проведено исследование открытых источников (порталов) муниципальных образований Иркутской области на предмет наличия опубликованного реестра муниципальных услуг и соответствия его содержания требованиям Федерального закона № 210-ФЗ, а также доступа к местной нормативно-правовой базе, обеспечивающей реализацию указанного закона — обследовали сайты 9 городских округов и 33 муниципальных районов Иркутской области, включая сайты входящих в их состав городских и сельских поселений. В результате обследования получены следующие общие выводы:

- доля муниципальных образований с открытым доступом к информации о муниципальных услугах в электронном виде составила 37,7 %;
- доля муниципальных образований, на сайте которых размещена информация о предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных услугах в виде реестра муниципальных услуг — 25,4 %;

¹ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ. URL : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156124.

² Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме : постановление Правительства РФ от 8 июня 2011 г. № 451. URL : <http://www.rg.ru/2011/06/14/infrastruktura-site-dok.html>.

– доля муниципальных образований, в реестре услуг которых присутствует полная информация о предоставляемых муниципальных услугах — 2 %.

Инфраструктурное обеспечение процесса информирования заявителей о порядке, способах и условиях получения муниципальных услуг имелось только в 4 муниципальных районах (Баяндаевский, Катанский, Нукутский, Тулунский районы), т. е. на сайтах всех городских и сельских поселений, входящих в их состав, были размещены сведения о муниципальных услугах, что составило лишь 12 % от общего количества муниципальных районов Иркутской области.

В 13 муниципальных районах доля входящих в их состав городских и сельских поселений, имеющих открытый доступ к информации о муниципальных услугах, колеблется в пределах от 1 до 15 %. К таким районам относятся: Аларский (5,5 %), Жигаловский (8,3 %), Заларинский (6,2 %), Качугский (13,3 %), Киренский (15,4 %), Куйтунский (4,6 %), Нижнеудинский (4,2 %), Тайшетский (3,1 %), Чунский (8,3 %), Шелеховский (14,3 %) и др. В диапазоне от 31 до 45 % попали такие районы, как Казачинско-Ленский (36,4 %) и Мамско-Чуйский (33,3 %); от 46 до 60 % — Ангарский (60 %), Зиминский (53,9 %), Иркутский (59,1 %) и Слюдянский (66,7 %) районы; от 76 до 99 % — Братский (96,2 %) и Нижнеилимский (77,8 %) районы (рис. 1)¹. Таким образом, в 40 % муниципальных районов уровень доступа к информации о муниципальных услугах составляет от 1 до 15 % (соотношение количества городских и сельских поселений в составе района, на сайте которых представлена информация о муниципальных услугах, к общему количеству муниципальных образований в составе района). Это говорит о достаточно низком уровне доступности информации о муниципальных услугах с использованием информационно-коммуникационных технологий.

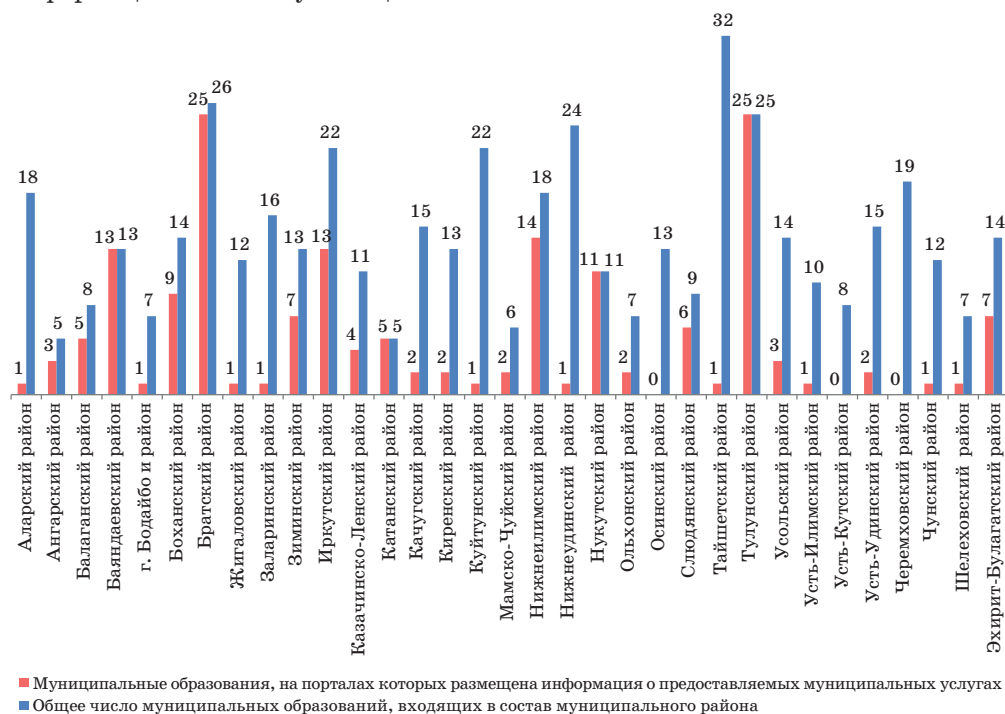


Рис. 1. Количество муниципальных образований с открытым доступом к информации о предоставляемых муниципальных услугах, %

¹ Информация о муниципальных услугах размещена на сайте муниципального образования в виде реестра или ином формате.

Основой массив информации о предоставляемых муниципальных услугах образует реестр муниципальных услуг. Формирование и ведение реестра муниципальных услуг осуществляются в порядке, установленном местной администрацией. Положения Федерального закона № 210-ФЗ определяют лишь требования к структуре реестра, но не содержат жестких параметров описания необходимой информации, являющейся значимой для заявителя. В рамках исследования были определены критические параметры реестра, позволяющие использовать его заявителю как полноценный информационный ресурс: наименование услуги, сведения о заявителях и исполнителях услуги, нормативно-правовая база и «рабочая» ссылка на электронный вариант административного регламента (рис. 2).

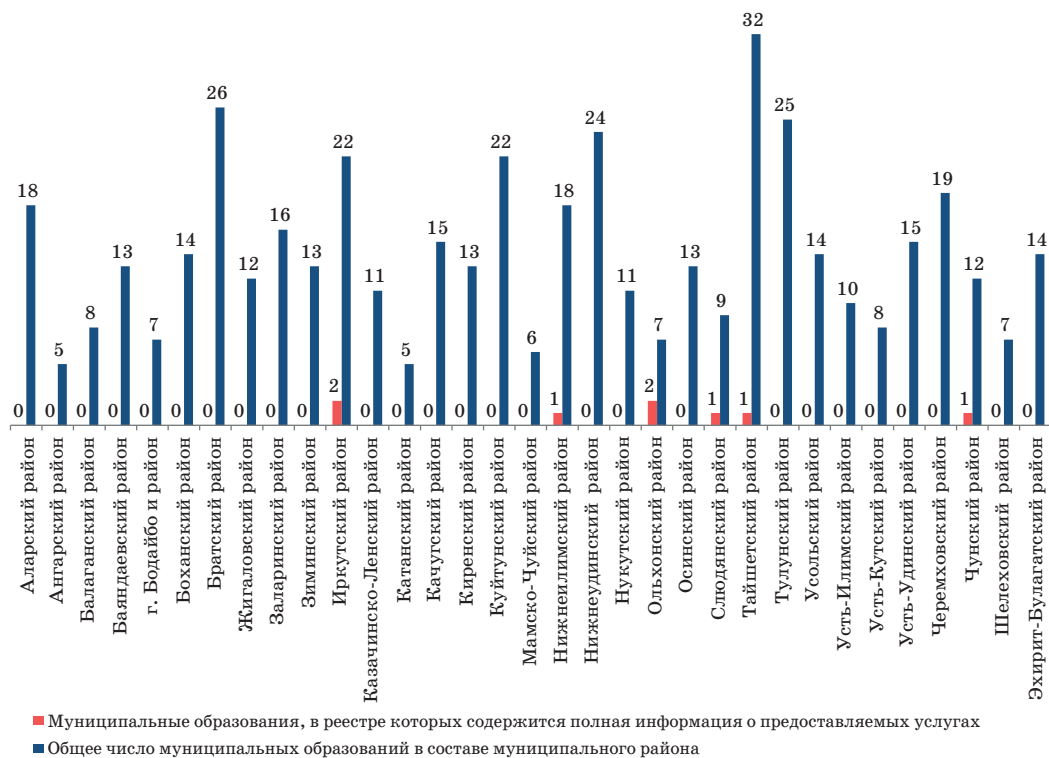


Рис. 2. Количество муниципальных образований, в реестре услуг которых присутствует полная информация о предоставляемых муниципальных услугах, %

В Иркутской области только в 8 муниципальных образованиях в реестре муниципальных услуг на момент обследования присутствовала полная информация о муниципальных услугах по ранее обозначенным параметрам. Это составляет лишь 1,7 % и говорит об очень низкой степени полноты информационной базы организации предоставления муниципальных услуг через сайты муниципальных образований. Отметим, что, несмотря на инфраструктурную обеспеченность процесса информирования заявителя о муниципальных услугах и формальное описание параметров услуг, содержащихся в реестре у небольшого количества обозначенных муниципальных образований, все же нельзя говорить о высоком уровне информационного обеспечения процесса предоставления муниципальных услуг даже в этих муниципальных образованиях.

Содержательный анализ информации о муниципальных услугах в реестрах выявил целый ряд существенных недоработок, таких как:

1. Реестры содержат информацию не только о муниципальных услугах, предоставляемых органами местного самоуправления, но и информацию о социально значимых услугах, оказываемых подведомственными муниципальными учреждениями, что противоречит положениям Федерального закона № 210-ФЗ. Эти услуги различны по существу и не могут иметь одинаковую информационную базу.

2. В качестве наименования услуг часто встречались трактовки, отражающие полномочия органов местного самоуправления в определенной сфере. Так, например, в реестре муниципальных услуг Чунского и Заларинского районов встречаются такие формулировки услуг, как «установление тарифов на услуги, предоставляемые муниципальными предприятиями и учреждениями», «организация транспортного обслуживания населения».

3. В качестве услуг, которые должны оказывать муниципальные учреждения в рамках Федерального закона № 210-ФЗ, представленные в разд. 3 реестра, фигурируют муниципальные услуги, не относящиеся по закону к таковым. Например, в реестре муниципальных услуг Балаганского района, в разд. 3 «Услуги, предоставляемые муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ)» содержатся сведения о муниципальных услугах, оказываемых Управлением муниципальным имуществом и земельными отношениями — приватизация гражданами объектов муниципального жилищного фонда.

4. Административные регламенты разработаны на услуги, не являющиеся муниципальными услугами в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ. Так, на официальном сайте Нукутского района размещены: административный регламент предоставления муниципальной услуги «Патологоанатомические услуги», административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Оказание доврачебной медицинской помощи»; на сайте Чунского района — административный регламент предоставления муниципальной услуги «Проведение мероприятий по работе с детьми и молодежью».

Таким образом, первичный анализ реестров муниципальных услуг и информации о муниципальных услугах, содержащейся в них, показал, что нарушаются основные требования Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» № 210-ФЗ, принципы полноты и доступности информации о муниципальных услугах населению не соблюдаются. Чтобы повысить удовлетворенность граждан качеством оказания муниципальных услуг, необходимо, в первую очередь, завершить формирование доступной и качественной информационной базы, соответствующей требованиям действующего законодательства, посредством внедрения в практику унифицированной формы реестра муниципальных услуг для всех муниципальных образований Иркутской области.

Список использованной литературы

1. Гуляева Л. В. Совершенствование механизма управления муниципальными образованиями / Л. В. Гуляева, А. В. Самаруха, Д. И. Сачков. — Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2010. — 242 с.
2. Перцов Л. В. Вопросы формирования и ведения реестра муниципальных услуг / Л. В. Перцов // Практика муниципального управления. — 2012. — № 4. — С. 62–68.

References

1. Gulyaeva L. V., Samarukha A. V., Sachkov D. I. *Sovershenstvovanie mekhanizma upravleniya munitsipalnymi obrazovaniyami* [Enhancement of municipal unit management tool. for]. Irkutsk, Baikal State University of Economics and Law Publ., 2010. 242 p.
2. Pertsov L. V. Questions of formation and maintenance of municipal services registry. *Praktika munitsipalnogo upravleniya – Practice of municipal*, 2012, no. 4, pp. 62–68 (in Russian).

Информация об авторах

Ануфриева Алена Александровна — кандидат экономических наук, доцент, кафедра экономики и государственного управления, Байкальский государственный университет экономики и права, 664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11, e-mail: alena-a2002@mail.ru.

Девятова Наталья Сергеевна — кандидат экономических наук, доцент, кафедра экономики и государственного управления, Байкальский государственный университет экономики и права, 664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11, e-mail: devytova@mail.ru.

Authors

Alyona A. Anufriyeva — PhD in Economics, Associate Professor, Chair of Economics and Public Administration, Baikal State University of Economics and Law, 11 Lenin Str., 664003, Irkutsk, Russia, e-mail: alena-a2002@mail.ru.

Natalya S. Devyatova — PhD in Economics, Associate Professor, Chair of Economics and Public Administration, Baikal State University of Economics and Law, 11 Lenin Str., 664003, Irkutsk, Russia, e-mail: devytova@mail.ru.