

Статью рекомендовала к опубликованию д.э.н., доцент Т.А. Щербакова.

**Чобанова Анна Николаевна**

Технологический институт федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Южный федеральный университет» в г. Таганроге.

E-mail: anett8128@mail.ru.

347928, г. Таганрог, ул. Чехова, 22.

Тел.: +79034056982.

Кафедра менеджмента; ассистент; аспирант.

**Chobanova Anna Nikolaevna**

Taganrog Institute of Technology – Federal State-Owned Autonomy Educational Establishment of Higher Vocational Education “Southern Federal University”.

E-mail: anett8128@mail.ru.

22, Chekhov Street, Taganrog, 347928, Russia.

Phone: +79034056982.

The Department of Management; Assistant Lecturer; Postgraduate Student.

УДК 369.032

**В.Н. Тюшняков**

**ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА БАЗЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ**

*Рассматриваются вопросы актуальности, специфики применения и проблемы внедрения многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг. Охарактеризована типология многофункциональных центров предоставления услуг. Рассмотрен алгоритм обработки комплексного запроса в многофункциональном центре. Исследованы проблемы в системе информационного взаимодействия органов власти с физическими и юридическими лицами при реализации государственных и муниципальных услуг. Сформулирован структурированный перечень мероприятий по созданию многофункционального центра предоставления услуг.*

*Многофункциональный центр; государственные и муниципальные услуги; административный регламент; принцип «одного окна».*

**V.N. Tushnyakov**

**QUALITY IMPROVEMENT OF THE STATE AND MUNICIPAL SERVICES ON THE BASIS OF THE MULTIPURPOSE CENTERS**

*Questions of an urgency, specificity of application and problem of introduction of the multipurpose centers of granting of the state and municipal services are considered. The typology of the multipurpose centers of granting of services is characterized. The algorithm of processing of complex inquiry in the multipurpose center is considered. Problems in system of information interaction of authorities with physical and legal bodies are investigated at realization of the state and municipal services. The structured list of actions for creation of the multipurpose center of granting of services is formulated.*

*The multipurpose center; the state and municipal services; administrative regulations; a principle of «one window».*

В соответствии с Концепцией административной реформы в Российской Федерации в 2006–2010 гг., одобренной распоряжением Правительства РФ от 25.10.2005 № 1789-р, одним из ключевых направлений повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг является создание многофункциональных центров [2].

Многофункциональный центр (МФЦ) – это организация, учрежденная или уполномоченная администрацией или органом местного самоуправления для обеспечения предоставления федеральными, областными органами исполнительной власти, а также органами местного самоуправления государственных и муниципальных услуг, а также исполнения государственных полномочий, связанных с лицензированием, осуществлением регистрационных действий, сертификацией, выдачей разрешений, предоставлением справок и выписок, формированием и ведением реестров, аккредитацией, информированием физических или юридических лиц в режиме «одного окна» [9, 11, 14].

Анализ существующей ситуации в сфере взаимоотношений органов власти и управления и подведомственных им организаций между собой, а также с физическими и юридическими лицами при реализации государственных услуг позволяет выделить ряд взаимообусловленных недостатков, негативно влияющих на эффективность работы этих органов и организаций при обслуживании заявителей [4, 6, 8].

Основными из этих недостатков являются [10, 11]:

- ◆ необоснованное привлечение заявителей к процессам сбора различного рода документов и справок и излишнее количество используемых бумажных форм документов при установлении, оформлении или подтверждении прав заявителей на получение государственных и муниципальных услуг;
- ◆ неоправданная многозвенность процедур при реализации услуг, приводящая к увеличению сроков подготовки конечных документов для заявителей;
- ◆ вынужденная необходимость многократного личного взаимодействия сотрудников органов власти и подведомственных им организаций с заявителями, не способствующая оптимизации трудозатрат и эффективному использованию рабочего времени специалистов при выполнении ими функциональных обязанностей;
- ◆ недостаточная согласованность органов власти и подведомственных им организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг заявителям;
- ◆ несогласованность графиков работы различных городских структур и организаций, обслуживающих заявителей, приводящая к дополнительным потерям времени заявителей при получении услуг;
- ◆ недостаточно эффективная организация деятельности по приему и обслуживанию заявителей внутри отдельных ведомств или организаций, не отвечающая потребностям больших потоков заявителей и не позволяющая работающим гражданам реализовывать свои права на получение государственных и муниципальных услуг в свободное от основной занятости время;
- ◆ недостаточная прозрачность для заявителей проводимых процедур вследствие отсутствия комплексной системы информационно-справочного обслуживания заявителей и отсутствия в открытом доступе полной информации о государственных и муниципальных услугах, правах заявителей и механизмах их реализации;
- ◆ различный уровень автоматизации процедур предоставления государственных и муниципальных услуг, наблюдаемый в разных отраслях, ведомствах и организациях, а также недостаточное применение информационно-коммуникационных технологий для обеспечения эффективного решения задач межведомственного (межсистемного) электронного обмена информацией при реализации сложных (композиционных) государственных и муниципальных услуг;
- ◆ отсутствие скоординированного и юридически оформленного порядка взаимодействия органов власти и управления и подведомственных им организаций с другими организациями, задействованными в предоставлении государственных и муниципальных услуг заявителям.

Наличие указанных недостатков затрудняет эффективность обслуживания заявителей при реализации государственных и муниципальных услуг, не препятствует возникновению излишних бюрократических барьеров и противозаконных взаимоотношений между представителями власти и гражданами.

Опыт различных субъектов Российской Федерации показывает, что внедрение, применение и развитие принципа «одного окна» позволяет не только устранить отмеченные недостатки, но и обеспечить качественно новый уровень функционирования органов власти при их взаимодействии между собой, а также с другими организациями и заявителями.

Учитывая, что вышеперечисленные проблемы с вытекающими из них последствиями являются взаимосвязанными, их решение может быть обеспечено только посредством реализации комплекса организационных, информационных, нормативно-правовых, методических и технических мероприятий, которые должны быть предусмотрены при решении задач перевода государственных и муниципальных услуг в режим их предоставления по принципу «одного окна».

Целями создания МФЦ являются [3, 9, 12, 13]:

- ◆ организация единого места приема, регистрации и выдачи документов организациям и гражданам при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра с реализацией принципа «одного окна», предоставление возможности получения одновременно нескольких взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг;
- ◆ информирование граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;
- ◆ совершенствование административных процедур, повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг за счет принятия административных регламентов [1];
- ◆ сокращение количества документов, предоставляемых заявителями, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;
- ◆ снижение интенсивности взаимодействия заявителей и должностных лиц на основе совершенствования межведомственного информационного и документационного взаимодействия.

Классификация многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг представлена на рис. 1 [7].

Технология предоставления государственных услуг через МФЦ включает основные административные процедуры:

- ◆ заявитель лично (или через доверенное лицо) обращается к сотруднику МФЦ, представляет документ, удостоверяющий личность, и сокращенный пакет документов на получение государственной услуги, которые не могут быть собраны без участия заявителя;
- ◆ сотрудник МФЦ заполняет заявление на получение государственной услуги, формирует в перечень документов, представленных заявителем, распечатывает эти документы с указанием сроков исполнения;
- ◆ при необходимости сотрудник МФЦ организует получение документов на заявителя на бумажных носителях и осуществляет их перевод в электронный вид;
- ◆ заявитель лично (или через доверенное лицо) получает в назначенное время результат предоставления государственной услуги.



Рис. 1. Классификация многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг

Муниципальные услуги в МФЦ предоставляются следующими способами:

- ◆ прием и выдача документов осуществляются сотрудниками центра. Для исполнения документ передается в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления или организацию, участвующую в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- ◆ прием, обработка и выдача документов осуществляются центром самостоятельно, без передачи документов в иные органы и организации, с использованием информационных систем федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления или организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;
- ◆ прием, обработка и выдача документов осуществляются в центре сотрудниками территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления или организации, участвующей в предоставлении услуг, для обеспечения деятельности которых организуются специальные рабочие места.

Предоставление муниципальной услуги по информированию, приему и выдаче документов включает в себя следующие административные процедуры:

- ◆ прием документов, регистрация документов, выдача заявителю расписки в получении документов с указанием их наименования, количества, порядкового номера, даты получения документов, ФИО, должности и подписи сотрудника;
- ◆ передача курьером пакета документов в уполномоченный орган осуществляется по реестру;
- ◆ передача курьером конечного результата муниципальной услуги или мотивированного отказа в МФЦ по реестру;
- ◆ выдача документов, в том числе своевременно не полученных заявителем.

Специфика работы МФЦ заключается в создании инфраструктуры, способной выполнять ряд специфических задач с использованием специального программного обеспечения (рис. 2) [9, 11].

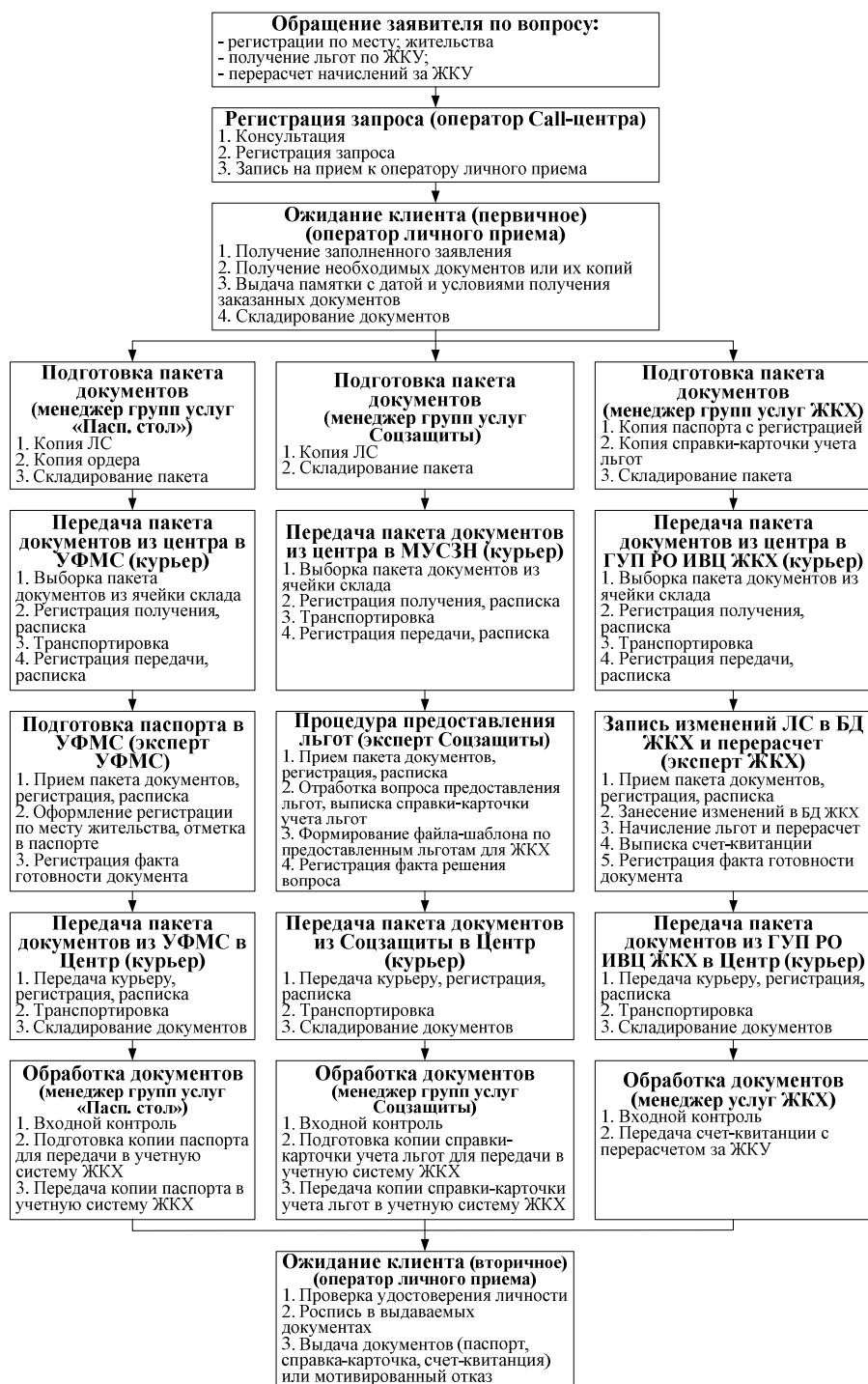


Рис. 2. Схема работы многофункционального центра

С момента создания первых МФЦ использовалось самостоятельное программное обеспечение для работы электронной очереди, регистрации входящей документации, контроля сроков исполнения. Главным требованием информатизации МФЦ являлась слаженная работа всех структурных подразделений, объединение базы данных МФЦ, что было весьма проблематичным из-за применения разнобразного программного обеспечения разных производителей [5].

В настоящее время назрела необходимость разработки единого программного обеспечения работы МФЦ, включающего в себя все направления работы МФЦ.

Программный комплекс должен лежать в основе работы всего многофункционального центра, обеспечивать эффективное взаимодействие как с потребителями государственных и муниципальных услуг, так и с многочисленными органами и организациями, участвующими в их предоставлении.

Перечень мероприятий по созданию многофункционального центра предоставления услуг приведен в табл. 1 [7].

Таблица 1

**Мероприятия по созданию многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг**

№	Наименование мероприятий
<b>1. Реализация принципа «одного окна»- создание единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам при предоставлении всех государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ</b>	
1.1	Разработка реестра государственных, муниципальных и прочих услуг, предоставляемых МФЦ
1.2	Разработка плана построения сети МФЦ на территории МО и сети пунктов приема документов с учетом плотности расселения размещения социальных групп по территории.
1.3	Определение технических параметров МФЦ
1.4	Определение технических требований к основному оборудованию и оснащению МФЦ и пунктов приема/выдачи документов: определение стандартов комфортности помещений МФЦ; определение параметров программного обеспечения и электронного оборудования МФЦ; определение технических параметров оборудования помещений МФЦ
1.5	Определение организационно-правовой формы и штатного расписания МФЦ
1.6	Определение примерного бюджета создания и функционирования МФЦ
1.7	Разработка проектов Положения и других документов, необходимых для учреждения и функционирования МФЦ
1.8	Разработка проекта внутреннего регламента деятельности МФЦ.
<b>2. Организация деятельности по полному информированию граждан по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг</b>	
2.1	Формирование плана мероприятий по информационному сопровождению создания и функционирования МФЦ

Продолжение табл. 1

2.2	Организация публикаций в СМИ и Интернет по созданию МФЦ и предоставляемым МФЦ услугам
2.3	Создание и пуск в эксплуатацию сайта МФЦ, интеграция его с информационной системой МФЦ
<b>3. Сокращение количества документов, предоставляемых заявителями для получения государственных и муниципальных услуг</b>	
3.1	Разработка проектов административных регламентов предоставления услуг
3.2	Согласование и утверждение разработанных административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ
<b>4. Сокращение количества взаимодействий заявителей с должностными лицами органов государственной власти и органов местного самоуправления за счет организации межведомственного информационного и документационного взаимодействия</b>	
4.1	Разработка технических требований по интеграции баз данных ведомств
4.2	Интеграция баз данных ведомств, осуществляющая взаимодействие при предоставлении государственных услуг
<b>5. Оптимизация получения заявителями услуг, в предоставлении которых участвуют совместно органы власти разных уровней</b>	
5.1	Формирование перечня участников МФЦ
5.2	Прогнозирование потребностей в государственных, муниципальных и прочих услугах на территории МО
5.3	Разработка проектов соглашений с органами государственной власти и местного самоуправления по предоставлению услуг на базе МФЦ
5.4	Организация подписания соглашений и координация взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления по предоставлению услуг на базе МФЦ
<b>6. Организация информационного обмена данными между федеральными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, а также организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг</b>	
6.1	Интеграция информационной системы МФЦ с инфраструктурой общероссийского государственного информационного центра
6.2	Обеспечение возможности перехода к федеральному portalу государственных услуг с сайта МФЦ
<b>7. Системный охват территории, обеспечивающий доступность услуг многофункциональных центров для населения, в том числе транспортную доступность</b>	
7.1	Корректировка проектно-сметной документации по реконструкции/строительству здания, помещения для пилотного проекта запуска МФЦ

Окончание табл. 1

7.2	Уточнение технических требований к подсистемам оснащения и инженерного обустройства для пилотного проекта запуска МФЦ
7.3	Закупка оборудования для подсистем оснащения и инженерного обустройства для пилотного проекта запуска МФЦ
7.4	Монтаж и пуск в эксплуатацию закупленного оборудования, систем и подсистем оснащения и инженерного обустройства для пилотного проекта запуска МФЦ
7.5	Создание и пробный пуск в эксплуатацию автоматизированной информационной системы МФЦ, включающей подсистему электронного документооборота для пилотного проекта запуска МФЦ
7.6	Организация службы телефонного и Интернет-консультирования по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ
7.7	Подбор персонала для работы в рамках пилотного проекта запуска МФЦ
7.8	Прохождение сотрудниками МФЦ обучения и стажировок по государственным и муниципальным услугам, предоставляемым на базе МФЦ
7.9	Пуск в эксплуатацию систем и подсистем обеспечения деятельности МФЦ, включая ИКТ системы и подсистемы. Апробация функционирования МФЦ по предоставлению услуг в рамках подготовки к открытию пилотного проекта МФЦ

Проектируемая информационная система МФЦ предназначена для обеспечения деятельности многофункционального центра предоставления комплекса взаимосвязанных между собой государственных и муниципальных услуг федеральных и региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления по принципу «одного окна» на основе минимального количества документов, подаваемых заявителями для получения той или иной государственной или муниципальной услуги. При этом межведомственное взаимодействие, необходимое для оказания услуг, включая необходимые согласования, получение выписок, справок, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя.

#### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг". URL: <http://www.rg.ru/2010/07/30/gosusl-dok.html> (дата обращения 25.04.2011).
2. Распоряжение Правительства РФ № 1789-р от 25 октября 2005 года (Концепция административной реформы в Российской Федерации в 2006–2008 гг.). URL: <http://fas.gov.ru/reform/9988.shtml> (дата обращения 21.03.2011).
3. Распоряжение Правительства РФ от 6 мая 2008 г. № 632-р (Концепция формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 г.). URL: <http://www.ar.gov.ru/common/img/uploaded/eGov.doc> (дата обращения 06.04.2010).
4. Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации от 7 февраля 2008 г. № Пр-212. URL: <http://www.rg.ru/2008/02/16/informacia-strategia-dok.html> (дата обращения 20.05.2010).
5. Саак А.Э., Пахомов Е.В., Тюшняков В.Н. Информационные технологии управления: Учебник для вузов. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 320 с.
6. Саак А.Э., Тюшняков В.Н. Разработка управленческого решения: Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2007. – 272 с.



7. *Тедеев А.А., Усанов В.Е.* Электронное государство. – М.: ООО «Элит», 2008. – 312 с.
8. *Саак А.Э., Пахомов Е.В., Тюшняков В.Н.* Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении // Муниципальная власть. – 2008. – № 2. – С. 64-77.
9. *Саак А.Э., Тюшняков В.Н.* Технологии электронного правительства в государственном и муниципальном управлении // Муниципальная власть. – 2009. – № 4. – С. 108-114.
10. *Ивойлова О.* Электронное правительство в формате российской действительности // Муниципальная власть. – 2007. – № 4. – С. 110-114.
11. *Яковлева Н.А., Калинин А.М.* Создание многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в России: результаты мониторинга // Вопросы государственного и муниципального управления. - 2009. - № 2. - С. 182-189.
12. «Одно окно» ждет всех желающих. URL: [http://www.taganrog.ru/?new\\_offset=355/](http://www.taganrog.ru/?new_offset=355/) (дата обращения 16.11.2009).
13. *Данилин А.В.* Стандарты и международный опыт построения порталов органов государственной власти. URL: <http://vniidad.termika.ru/doclad/doc6.html/> (дата обращения 22.04.2010).
14. *Чугунов А.В.* Рейтинг информационного развития субъектов Российской Федерации и уровня использования технологий электронного правительства: итоги проекта и задачи формирования системы мониторинга. URL: [www.hse.ru/data/765/428/1238/Chugunov\\_Monitoring\\_ims2008.pdf](http://www.hse.ru/data/765/428/1238/Chugunov_Monitoring_ims2008.pdf) (дата обращения 21.04.2010).

Статью рекомендовала к опубликованию д.э.н., профессор Е.Н. Захарова.

**Тюшняков Виталий Николаевич**

Технологический институт федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Южный федеральный университет» в г. Таганроге.

E-mail: tvn@tti.sfedu.ru.

347928, г. Таганрог, пер. Некрасовский, 44.

Тел.: факс: 88634311426.

Кафедра государственного и муниципального права и управления; доцент.

**Tushnyakov Vitaliy Nikolaevich**

Taganrog Institute of Technology – Federal State-Owned Autonomy Educational Establishment of Higher Vocational Education “Southern Federal University”.

E-mail: tvn@tti.sfedu.ru.

44, Nekrasovskiy, Taganrog, 347928, Russia.

Phone, fax: +78634311426.

The Department of State and Municipal Legislation and Administration; Associate Professor.

УДК 796.5:681.3.01

**Е.В. Пахомов**

## **КОМПЛЕКСНАЯ АВТОМАТИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

*Цель данной работы заключается в определении понятия комплексной автоматизации гостиничного предприятия. Задачей исследования является анализ направлений и ключевых технологий автоматизации гостиниц и гостиничных предприятий, функциональности специализированных программных систем. В результате исследования даны рекомендации по осуществлению автоматизации гостиничного предприятия, предложены альтернативные варианты решения задачи выбора наилучшего программного продукта для определенного гостиничного предприятия.*

*Система автоматизации гостиницы; ERP-система; структурированная кабельная система.*