

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СРЕДСТВ И МЕТОДОВ ИНФОРМАЦИОННО- КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ: СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ПРОБЛЕМЫ (НА ПРИМЕРЕ ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ)

Угаркина О.А.

*Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Пензенский государственный университет»
olesyaugarkina@yandex.ru*

В настоящее время информатизации общества в рамках проводимой административной реформы в России важное место занимает процесс предоставления различных видов услуг населению в соответствии с их возрастающими потребностями.

Особое внимание в статье мы уделим процессу оказания услуг на уровне муниципальных образований. С сожалением стоит констатировать, что не всегда в органах местного самоуправления (далее – ОМСУ) создаются условия для развития сферы услуг, предоставляемых населению. Нередко действия ОМСУ не имеют стратегической направленности, а сводятся к реализации разрозненных мероприятий по предоставлению отдельных видов услуг[1]. Процесс предоставления муниципальных услуг зачастую не соответствует установленным нормам, население слабо информировано о деятельности власти на местах в сфере предоставления муниципальных услуг и т.д.

В повышении качества муниципальных услуг и эффективности управления процессом их предоставления важную роль играет информационное обеспечение, подразумевающее под собой качество и полноту информации. Однако следует признать, что, несмотря на значительный пакет нормативных правовых актов, информационные связи между органами местного самоуправления и населением, населением и организациями, предоставляющими услуги, и отдельными жителями [1] реализованы слабо. Отсутствие инструмента, позволяющего обслуживать огромные информационные массивы, недостаточный уровень информационной открытости, а порой и информационная закрытость органов местного самоуправления (особенно в сельских администрациях), отсутствие эффективной обратной связи с населением препятствуют развитию информационных отношений.

В Федеральном законе «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ муниципальное правотворчество в сфере информационного обеспечения предоставления муниципальных услуг ограничено вопросами утверждения реестра муниципальных услуг, организации разработки административных регламентов и экспертизы их проектов, установления платы за часть муниципальных услуг.

Согласно Указу Президента РФ «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» от 7 мая 2012 г. № 601 органами власти должны быть достигнуты следующие показатели:

– уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году должен составлять не менее 90 %;

– доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, к 2015 году — не менее 90 %;

– доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 году — не менее 70 %.

Критическим фактором, определяющим уровень удовлетворенности граждан, являются такие показатели как доступность, ясность и полнота информации для заявителей о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг.

Значимую роль в повышении уровня осведомленности населения играют реестры государственных и муниципальных услуг и административные регламенты их предоставления, которые в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ должны быть размещены в открытом доступе [2].

Однако следует заметить, что на муниципальном уровне организация предоставления информации о муниципальных услугах с использованием средств и методов информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) остается на очень низком уровне и не отвечает требованиям законодательства.

Информация о муниципальных услугах обычно размещается на сайте муниципального образования в виде реестра или в ином формате.

Основной массив информации о предоставляемых услугах образует реестр муниципальных услуг. Формирование и ведение реестра муниципальных услуг осуществляются в порядке, установленном местной администрацией. Федеральный закон № 210-ФЗ определяет лишь требования к структуре реестра, но не содержит жестких указаний по описанию информации, являющейся значимой для заявителя [2].

В рамках исследования был проведен мониторинг сайтов 272 сельских администраций 27 районов Пензенской области на предмет наличия в открытом доступе опубликованного реестра муниципальных услуг, а также доступа к местной нормативно-правовой базе, связанной с реализацией положений указанного федерального закона.

Зачастую нормативные акты сельских администраций, связанные с обеспечением предоставления муниципальных услуг населению, публикуются в разделе «Нормативные документы», где представлен весь массив нормативно-правовых актов муниципального образования. Данное обстоятельство с точки зрения законодательства является противоправным, так как не способствует информационной открытости органа местного самоуправления перед населением. Нормативные правовые акты, имеющие отношение к муниципальным услугам, должны быть опубликованы в специальном разделе сайта. Гражданин должен иметь прямой доступ к информации об оказываемых муниципальных услугах, а не терять время на поиск интересующего его муниципального правового акта. Поэтому в рамках исследования обращалось

внимание именно на наличие разделов сайта, связанных с предоставлением муниципальных услуг.

В результате получены следующие данные:

– доля сельских администраций с открытым доступом к информации о муниципальных услугах в электронном виде составила 31,25 %;

– доля сельских администраций, на сайте которых размещена информация о предоставляемых муниципальных услугах в виде реестра муниципальных услуг — 26,8 %;

– доля муниципальных образований, в реестре услуг которых присутствует полная информация о предоставляемых муниципальных услугах — 4 %.

Полная информация о порядке, способах и условиях получения муниципальных услуг имелась только в одном муниципальном районе - Камешкирском, т. е. на сайтах всех сельских администраций района, входящих в его состав, были размещены сведения о муниципальных услугах, что составило лишь 3,7 % от общего количества муниципальных районов Пензенской области.

В 10 муниципальных районах (Бековском, Бессоновском, Вадинском, Каменском, Кузнецком, Нижнеломовском, Никольском, Пензенском, Тамалинском, Шемышейском) доступ к информации о муниципальных услугах в специальном разделе сайта составляет 0%, административные регламенты и реестры муниципальных услуг в большинстве администраций сельсоветов вышеназванных районов разработаны и утверждены, но опубликованы среди всей совокупности нормативно-правовых актов муниципального образования, что делает их поиск для населения чрезвычайно трудоемким.

В 6 муниципальных районах доля входящих в их состав сельских администраций, имеющих открытый доступ к информации о муниципальных услугах, колеблется в пределах от 10 до 29 %. К таким районам относятся: Башмаковский (15,4%), Белинский (10%), Колышлейский (25 %), Неверкинский (20 %), Пачелмский (29 %), Сосновоборский (23%).

В диапазон от 33 до 60 % попали такие районы, как Мокшанский (33%), Сердобский (36%), и Городищенский (50 %), Земетчинский (60%); от 80 % до 91% — Иссинский (80 %), Малосердобинский (83 %), Наровчатский (85 %), Лунинский и Спасский (89 %), Лопатинский (91 %) районы.

Из анализа следует, что в 37 % муниципальных районов уровень доступа к информации о муниципальных услугах составляет 0 % (соотношение количества сельских администраций в составе района, на сайте которых представлена информация о муниципальных услугах, к общему количеству муниципальных образований в составе района). Это свидетельствует о достаточно низком показателе доступности информации о муниципальных услугах с использованием ИКТ.

Таким образом, первичный анализ наличия реестров муниципальных услуг и информации о муниципальных услугах, содержащейся в них, показал, что принцип полноты и доступности информации о муниципальных услугах населению и основные требования Федерального закона «Об организации

предоставления государственных и муниципальных услуг» в большинстве ОМСУ Пензенской области не соблюдаются или соблюдается формально.

Считаем, что в целях повышения уровня удовлетворенности граждан качеством оказания муниципальных услуг, необходимо, во-первых, ввести соответствующие требования о должном заполнении разделов сайта, связанных с предоставлением муниципальных услуг, в должностные регламенты ответственных специалистов ОМСУ.

Во-вторых, усилить прокурорский контроль за соблюдением требований действующего законодательства в этой части.

Список использованных источников:

1. Магомедов Р.М., Гасанова К.А. Информационное обеспечение управления в сфере муниципальных услуг /Р.М. Магомедов, К.А. Гасанова //Региональные проблемы преобразования экономики. - 2010. - № 1.

2. Ануфриева А.А. Обеспечение информационной основы организации предоставления муниципальных услуг /А.А. Ануфриева // Электронный журнал «Известия». – 2014. - № 4.