

Аннотация: В статье описано перспективное направление повышения качества оказания государственных и муниципальных услуг – организация их предоставления в рамках жизненных ситуаций: дано определение понятия «жизненной ситуации», раскрыты особенности процессов предоставления государственных и муниципальных услуг в рамках жизненных ситуаций; проанализированы основные задачи, стоящие перед органами государственной власти субъектов Российской Федерации в рамках данного направления деятельности, дана оценка опыта субъектов Российской Федерации в части организации предоставления государственных и муниципальных услуг по жизненным ситуациям.

Abstract: The article highlights one of the perspective directions in public and municipal service improving, i.e. providing «key life events» services. The authors define the term «key life events», review main features of «key life events» technology, examine challenges that regional governments (in Russia) face while introducing «key life events» technology to clients, and assess experience that governments have had in this field.

Ключевые слова: государственные и муниципальные услуги, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, жизненная ситуация.

Keywords: public and municipal service, multifunctional service centers, key life events.

Проект по созданию сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг реализуется в рамках Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» [1], согласно которому к концу 2015 года не менее 90% граждан нашей страны должны быть обеспечены возможностью пользоваться услугами таких центров. При этом в МФЦ должно быть сосредоточено большинство массовых и социально значимых услуг.

В настоящее время по всей стране идет активное открытие многофункциональных центров, развитие и совершенствование их практической деятельности. По состоянию на 01.07.2015 количество многофункциональных центров по Российской Федерации составило 1 850, к концу 2015 года их должно быть порядка 2 500 МФЦ [2, 3].

Население уже привыкло за любыми услугами обращаться не в органы власти, а в их единый фронт-офис – многофункциональный центр, и высоко оценило возможности нового порядка предоставления государственных и муниципальных услуг. Количество услуг, которые можно получить в одном МФЦ, достигает 500 и охватывает все наиболее

важные сферы – социальная поддержка населения, операции с недвижимостью, вопросы гражданско-правового статуса, предпринимательская деятельность. По данным доклада профессора РАНХиГС В.Н. Южакова на тему «Социологические исследования уровня удовлетворенности граждан качеством государственных услуг: какой уровень сервиса ожидают граждане» на всероссийском Форуме МФЦ в Москве в марте 2015 г. качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг в МФЦ удовлетворены 84,4% опрошенных [4]. В отдельных регионах уровень удовлетворенности качеством услуг в МФЦ достигает 95% и даже выше.

Обеспечение надлежащего уровня качества предоставления услуг и удержание этого высокого уровня сегодня выходит на первый план в повестке развития системы МФЦ. Об этом, в частности, говорили 7 мая 2014 года на заседании комиссии по мониторингу достижения целевых показателей социально-экономического развития Президент Российской Федерации В.В. Путин и министр экономического развития России А.В. Улюкаев [5]. Одним из направлений повышения качества услуг является организация предоставления государственных и муниципальных услуг по жизненным ситуациям.