дическую обязанность органов власти по их оценке и реализации либо мотивированному отклонению.

Модернизация Российского государства в сфере предоставления государственных, муниципальных услуг населению может осуществляться лишь согласованными действиями органов государственной власти, муниципальных образований, представителей МФЦ и получателей услуг. Главной целью взаимодействия этих субъектов должно быть согласование их интересов с учетом реальных возможностей государства, муниципалитетов, граждан и организаций, основанное на принципе партнерства, а не конкуренции. Правовые и организационные начала такого взаимодействия уже созданы. Основной задачей современного Российского государства является их активная поддержка и развитие.

УДК 340

Радачинский Ю.Н.

О ПРЕДМЕТЕ ПРАВОВОГО МОНИТОРИНГА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, СОЗДАННЫХ В ФОРМЕ АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

Статья посвящена проблемам организации общественного контроля над основными направлениями деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг. Автором определены виды деятельности многофункциональных центров, непосредственно влияющие на качество предоставляемых услуг, обоснована необходимость создания федеральной информационной системы мониторинга деятельности многофункциональных центров.

The article is devoted to the problems of public control of the main areas of multifunctional centres of rendering of state and municipal services. The author has identified the multifunctional centres activity lines, which directly influence on the quality of the services and their rating criteria. In the article it is substantiated the necessity of the creation of the federal informational system to monitor the activity of multifunctional centres.

Ключевые слова: *мониторинг, государственные услуги, муниципальные услуги, государство, гражданское общество.*

Key words: *monitoring, state services, municipal services, the state, civil society.*

В настоящее время на федеральном и региональном уровнях приоритетным направлением мониторинга деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) является мониторинг качества предоставляемых услуг.

Предметом мониторинга как правило являются:

– количество обращений заявителей в органы государственной власти и местного самоуправления с целью получения государственных и муниципальных услуг;

– временные затраты на получение результатов государственных и муниципальных услуг;

– материальные издержки, которые несет заявитель при обращении за государственной, муниципальной услугой;

– соблюдение стандартов обслуживания заявителей;

– типовые проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг.

Осуществление мониторинга по этим показателям позволяет получить представление о результатах предоставления государственных и муниципальных услуг в основном с позиций их востребованности заявителями и комфортности условий их предоставления. Ряд показателей, непосредственно влияющих на законность и качество организации и предоставления государственных и муниципальных услуг, остается за пределами наблюдения и анализа. Для формирования системного представления об условиях совершенствования организации предоставления услуг и факторов, опосредующих качество их предоставления, не-

обходимо расширение предмета соответствующей мониторинговой деятельности.

Направления деятельности МФЦ, по которым целесообразно проводить правовой мониторинг, должны соответствовать следующим критериям:

– влияние на законность и качество предоставляемых государственных, муниципальных услуг;

– возможность их оценки по определенным качественным, временным или количественным показателям;

– объективность критериев и методик их оценки;1

– критерии и методика их оценки должны поддаваться электронному учету и анализу.

МФЦ является юридическим лицом, действующим в пределах собственной правоспособности, которая определяется гл. IV ГК РФ, ФЗ от 27. 07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», ФЗ от 03.11.2006 г. № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях» (при соответствующей организационно-правовой форме МФЦ), Уставом МФЦ. Созданный в форме автономного учреждения, МФЦ представляет собой некоммерческую организацию и обладает специальной правоспособностью, содержание которой полностью отражается в егоУставе (ст. 49, 50, 120 ГК РФ, ст. 2, 4 ФЗ от 03.11.2006 г. № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»). Первоначальные правовые основания деятельности конкретного МФЦ определяются содержанием его Устава и документами, обеспечивающими легальность существования самого МФЦ. Последующие изменения организационной формы МФЦ, его структуры, наблюдательных органов и органов управления, фактического и юридического адреса могут существенно влиять на правоспособность МФЦ, правовые основания и внутреннюю организацию предоставления государственных, муниципальных услуг, содержание трудовых отношений между МФЦ и его работниками.

Представляется целесообразным осуществление мониторинга правовых оснований функционирования самого МФЦ как юридического лица, деятельности МФЦ и его учредителя по обеспечению законности функционирования его органов управления и структурных подразделений.

Постановление Правительства РФ от 03.10.2009 г. №796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг» определяет требования к месту расположения МФЦ, размерам и организации помещений здания МФЦ. Все это обеспечивает комфортность получения государственных, муниципальных услуг заявителями.

Помимо недвижимого в процесс предоставления государственных, муниципальных услуг вовлекается иное имущество МФЦ, как переданное учредителем, так и приобретаемое самостоятельно в процессе своей деятельности. Оно закрепляется за МФЦ на праве оперативного управления, является муниципальной либо государственной собственностью и подлежит соответствующему учету. Порядок учета федерального имущества, прав и обременений на него определяется Постановлением Правительства РФ от 16.07.2007 г. № 447 «О совершенствовании учета федерального имущества», имущества Ростовской области – постановлением Администрации Ростовской области от 14.11.2008 г. № 547, муниципальных образований – актами органов местного самоуправления.

Осуществление правового мониторинга деятельности МФЦ по учету и использованию имущества, как переданного учредителем, в том числе, отнесенного к категории особо ценного движимого имущества, так и имущества (движимого и недвижимого), приобретенного МФЦ в процессе своей деятельности на основании гражданско-правовых сделок, за счет собственных средств МФЦ позволяет учредителю контролировать эффективность и целевое использование имущества МФЦ, оперативно реагировать на проблемы организации предоставления услуг, связанные с недостаточностью материального обеспечения.

Федеральный закон от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» определяет ряд требований к порядку предоставления государственных и муниципальных услуг. Законом предусматривается необходимость заключения соглашения о взаимодействии органов государственной и муниципальной власти с МФЦ, а также определяются требования к содержанию самого соглашения. В процессе деятельности МФЦ ему могут передаваться функции органов государственной власти или местного самоуправления в соответствии с государственным или муниципальным заданием. Для обеспечения правомерности оказания услуг на базе МФЦ необходимо соблюдать требования к порядку предоставления услуг, установленные действующим законодательством. Более того, порядок предоставления

услуг должен быть максимально оптимизирован, в том числе за счет сокращения сроков предоставления услуг и количество документов, требуемых с заявителя. Оптимизация предоставления услуг возможна за счет использования передовых управленческих технологий.

В связи с этим необходимым направлением мониторинга деятельности МФЦ анализ соответствия действующему законодательству порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, а также оптимальности организации и предоставления услуг.

В процессе осуществления деятельности МФЦ по предоставлению государственных и муниципальных услуг возможны нарушения прав заявителей. Данные нарушения могут выражаться как в несоответствии порядка предоставления государственных и муниципальных услуг требованиям действующего законодательства, в действии (бездействии), нарушающем права и законные интересы заявителей, а также в принятии акта, не соответствующего требованиям действующего законодательства.

Постановление Правительства РФ от 16.05. 2011 г. №373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» обязывает органы власти включать в регламенты государственных услуг раздел, касающийся досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений и действий (бездействия) федерального органа исполнительной власти и органа государственного внебюджетного фонда, предоставляющего услугу, а также их должностных лиц. Необходимость нормативного обеспечения права граждан на внесудебное обжалование вызвана тем, что получатель услуги является наименее защищенной стороной, наиболее остро реагирующей на все недостатки организации предоставления услуг, нуждающейся в оперативном реагировании на нарушение его прав и, охраняемых законом интересов.

При проведении мониторинга деятельности МФЦ по обеспечению охраны и защиты прав заявителей необходимо осуществлять анализ соблюдения порядка рассмотрения обращений, анализ содержания поступающих обращений, анализ принятых мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

В соответствии с п.11 Постановления Правительства РФ от 03.10.2009 г. №796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг» прием заявителей в центре осуществляется не менее 60 часов в неделю. График (режим) работы центра должен предусматривать возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг в вечернее время и не менее чем в один из выходных дней.

Данное требование законодательства влечет необходимость регулирования трудовых отношений локальными актами МФЦ. Сфера локального правового регулирования достаточно обширна и предполагает создание нормативных актов по вопросам нормирования труда, организации отдыха работников, повышения их квалификации, защиты персональных данных работников и заявителей, ряду других направлений деятельности МФЦ в сфере трудового законодательства. Качество разработки соответствующих нормативных правовых актов непосредственно влияет на правовой статус работников МФЦ, их профессиональную квалификацию, организацию их деятельности, мотивацию их поведения, а значит, и на характер общения с заявителями услуг, стремление к оптимизации своей деятельности.

Эти обстоятельства обусловливают необходимость осуществления мониторинга деятельности МФЦ в сфере организации и осуществления трудовых функций его работников.

Мониторинг указанных выше направлений деятельности МФЦ должен проводиться организациями, не зависимыми от органов власти и местного самоуправления, чьи государственные и муниципальные услуги являются объектом мониторинга.

Результаты мониторинга должны переводиться в электронную форму и храниться в течение 5 лет с момента завершения исследования.

Отчет о проведении мониторинга на территории субъекта Российской Федерации должен ежегодно представляться в Минэкономразвития России.

На сегодняшний день как на федеральном, так и на региональном уровнях отсутствует комплексная методика проведения мониторинга всех видов деятельности МФЦ. Отсутствует общефедеральная информационная система мониторинга деятельности МФЦ, позволяющая обнародовать результаты мониторинга, сделать их доступными для органов власти и граждан, обладающая возможностью ин-

теграции с программными продуктами МФЦ, порталами государственных и муниципальных услуг.

Программное обеспечение «Информационной системы мониторинга деятельности многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (далее «ИС «Мониторинг») должно быть предназначено для решения следующих задач:

– формирование, ведение, обновление, использование единой базы данных по мероприятиям мониторинга;

– регламентированное взаимодействие участников проведения мероприятий мониторинга;

– визуализация исходных, отчетных, результирующих материалов мероприятий мониторинга;

– справочно-консультационная помощь участникам реализации мероприятий мониторинга, а также заявителям государственных услуг;

– разграниченный защищенный доступ к материалам системы мониторинга.

Программный продукт должен обеспечивать выполнение следующих функций:

– авторизация пользователей;

– отображение и редактирование информации, хранящейся в единой базе данных по мероприятиям мониторинга;

– отображение перечня таблиц базы данных с возможностью просмотра хранящейся в них информации и перехода от одной таблицы к другой по гиперссылкам (в соответствии с логическими связями между ними);

– формирование и отображение аналитических сводок по результатам мониторинга на основе информации, хранящейся в единой базе данных;

– управление правами доступа к материалам системы мониторинга, как для отдельных пользователей, так и для групп пользователей;

– регистрация экспертов, не являющихся зарегистрированными пользователями ИС мониторинга.

Информационная система должна функционировать в формате web-сервисов с возможностью создания базы данных на свободном программном обеспечении.

База данных ИС «Мониторинг» должна содержать:

1. Материалы проведенного мониторинга с разбивкой по видам и объектам мониторинга с возможностью организовать поисковый запрос.

2. Примеры программ проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг как на базе МФЦ, так и в органах исполнительной власти и местного самоуправления.

3. Справочники и классификаторы органов исполнительной власти и органов местного самоуправления.

4. Существующие методики проведения мониторинга с подробным их описанием и оценкой преимуществ и недостатков.

5. Подсистему обработки первичной информации (материалы опросов, статистические сведения) и перевода ее в таблицы и диаграммы.

6. Подсистему защиты информации, соответствующую требованиям законодательства.

УДК 321:316.3

Швец Л.Г.

ГЕНДЕРНЫЙ АСПЕКТ ВЛАСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ: ОТ АСИММЕТРИИ К АУТЕНТИЧНОСТИ

Автор исходит из категорий «доминирования» и «влияния» как базовых характеристик «власти». С этих позиций выводятся фундаментальные гендерные атрибуции во властеотношениях: «женская власть» тяготеет к влиянию, «мужская власть» – к доминированию. Автор размышляет об оптимальном сочетании доминирования и влияния в современной власти, которое достигается в том числе посредством гендерного аспекта кадровой политики.

The author concludes from categories "domination" and "influence" as basic chategories of "power". From this position fundamental gender attributes in power relations are singled out: "female power" gravitates to influence, "male power" – to domineering. The author meditates on the optimal combination of domineering and influence in modern power, which is achieved among other means by the gender aspect of staff policy.