

Секция «Государственное управление в России: политико-административные проблемы и практики»

Практика создания Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в г. Таганроге

Мартакова Карина Александровна

Студент (магистр)

Южный федеральный университет, Факультет управления в экономических и социальных системах (ТТИ), Кафедра менеджмента, Ростов-на-Дону, Россия

E-mail: martakova.karina@yandex.ru

Проводимая в Российской Федерации административная реформа оказала непосредственное влияние на развитие сети многофункциональных центров на территории Ростовской области. Она же положила начало разработке и реализации Концепции развития «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Таганроге». 13 апреля 2012 г. на основании Решения Городской Думы города Таганрога от 28.02.2012 г. № 393 «О согласовании создания муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Таганроге» Администрацией города Таганрога было создано юридическое лицо - МАУ МФЦ Таганрога. Ранее на этой территории уже реализовывался опыт предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе Комитета по управлению имуществом города Таганрога. С 2007 по 2012 годы он представлял собой «Центр по координации и контролю за прохождением документов при предоставлении земельных участков», включающий 8 не универсальных окон приема заявителей и предоставляющий 32 услуги в сфере земельно-имущественных отношений. Существовавшее на тот момент учреждение не соответствовало нормам, утвержденным Постановлением Правительства России №1376: не в полной мере были достигнуты стандарты комфортности, принцип «одного окна» реализовывался только при предоставлении услуг сектора земельно-имущественных отношений [1]. Официальное открытие МАУ «МФЦ Таганрога» произошло в январе 2013 года, в это время начался прием первых заявителей земельно-имущественной и социальной сфер. В настоящее время МАУ «МФЦ Таганрога» представляет собой центральный офис, включающий 38 окон приема заявителей, и 4 дополнительных офиса, созданных в соответствии с плотностью населения, маршрутной сетью пассажирского транспорта и суммарной численностью населения (260 тыс. чел.), а также с административно-территориальным делением города на Центральное, Приморское, Промышленное, Западное и Северное территориальное управление. Таким образом, общее количество окон приема заявителей составляет 72 единицы на 260 тыс. жителей. Это говорит о том, что в совокупности существующая в настоящее время структура МАУ МФЦ Таганрога обеспечивает 100% соответствия с Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 [1, 3]. За 2 года работы МАУ МФЦ Таганрога достиг высоких результатов в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг: общее количество предоставляемых услуг выросло более чем в 3 раза, количество сфер услуг увеличилось почти на 10 позиций, ежедневный поток заявителей только в центральном офисе в среднем вырос с 50 до 700 человек. В 2015 году Министерство экономического развития признало Таганрогский многофункциональный центр лучшим в регионе, а затем и в стране. Высокие результаты этого МФЦ, в большей мере, были достигнуты благодаря правильной тактике управления кадрами и, в частности, внутренней системе подготовке кадров, основанной на наставничестве [2]. В докладе от лица сотрудника МАУ МФЦ Таганрога будут освещены статистические данные, характеризующие деятельность одного из лучших в стране учреждения по предоставлению государственных и муниципальных услуг, будет освещен вопрос подготовки кадров, проблемные моменты и основные направления дальнейшего развития учреждения, диктуемые внешней средой.

Источники и литература

- 1) <http://rg.ru/2012/12/31/centri-dok.html>
- 2) <http://dontr.ru/vesti/obshchestvo/mfts-taganroga-stal-luchshim-v-rossii/>
- 3) <http://taganrogmfc.ru/portal/index.php>

Слова благодарности

Выражаю свою благодарность директору МАУ МФЦ Таганрога Р.В. Корякину за оказанное доверие и предоставленную возможность вести научно-исследовательскую деятельность в стенах возглавляемого им учреждения