



DOI: 10.22363/2312-8313-2018-5-3-248-255

## **Современные технологии предоставления государственных социальных услуг в Московской области**

**А.Л. Кривова, Ж.Г. Языджян**

ФГБОУ ВО «Российский государственный социальный университет»

Актуальность данной статьи обусловлена большим спросом на различные государственные услуги, лидирующую позицию среди которых занимают позиции Пенсионного фонда Российской Федерации, а также Органов социальной защиты населения. В связи с этим действующая власть стремится облегчить данный процесс, создавая Многофункциональные центры предоставления государственных услуг, а также федеральные и региональные порталы государственных услуг, которые позволяют населению взаимодействовать с органами власти, не выходя из дома.

**Ключевые слова:** многофункциональные центры предоставления государственных услуг, МФЦ, портал госуслуг, органы власти, органы исполнительной власти

В современном мире крайне важно создавать комфортную среду для населения. В первую очередь это относится к социально незащищенным слоям, которые обращаются в органы власти за получением государственной поддержки.

Отдельное внимание необходимо уделить Многофункциональным центрам предоставления государственных услуг, которые стремительно развиваются по всей территории Российской Федерации. 25 октября 2005 г. распоряжением Правительства Российской Федерации № 1789-р была одобрена Концепция административной реформы в Российской Федерации в 2006–2010 годах и план мероприятий по проведению административной реформы в Российской Федерации в 2006–2010 годах. Одной из основных целей административной реформы в Российской Федерации в 2006–2010 годах стало повышение качества и доступности государственных услуг. Для достижения цели было решено начать создание многофункциональных центров на территориях субъектов Российской Федерации (распоряжение Правительства РФ от 9 августа 2008 г. № 157-р).

Социальные услуги, а также услуги Пенсионного фонда РФ являются наиболее востребованными среди лиц пенсионного возраста, маломобильных граждан, молодых мам и многодетных семей, для которых посещение органов исполнительной власти зачастую требует больших усилий. По сути, создание

МФЦ является первой успешной попыткой борьбы с бюрократией, поскольку концепция «одного окна» позволяет гражданам подать сразу несколько заявлений у одного специалиста, который впоследствии распределит их по соответствующим органам исполнительной власти, а заявитель в назначенный срок также получит результат в одном окне. Однако и в них не всегда есть возможность за одно посещение решить все интересующие вопросы.

Для упрощения взаимодействия заявителя и органа власти 17 октября 2009 года Правительство утвердило план перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти [1]. Региональные и муниципальные услуги подлежали переводу в электронный вид на основе договоров, заключаемых с исполнительными органами власти регионов России и органами местного самоуправления [12]. После создания на портале личного кабинета заявитель может самостоятельно подать заявление без личного присутствия. В настоящее время на сайте государственных услуг можно получить некоторые виды услуг, например: прием заявления на выплату детского пособия на второго и последующего ребенка, запись в детский сад, школу, получение материнского капитала, получение социальных пособий и многие другие услуги Департамента Социальной защиты населения, Пенсионного Фонда России.

В рамках развития и совершенствования системы был создан новый проект предоставления «Комплексного запроса услуг» гражданам. Распоряжением от 19 февраля 2018 года № 260-р утвержден перечень государственных услуг, предоставляемых федеральными и муниципальными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов на основании комплексного запроса [4]. Принятое решение позволит реализовать один из главных принципов «одного окна», в соответствии с которым предоставление услуг по комплексному запросу будет осуществляться после однократного обращения заявителя. Это будет способствовать повышению качества предоставления услуг через МФЦ, уменьшению временных и финансовых издержек граждан.

Для получения сразу нескольких госуслуг, которые есть в перечне Правительства, можно будет подать в МФЦ всего лишь одно заявление. Сотрудник отметит, какие именно услуги необходимо получить заявителю, после чего у специалиста появляется возможность отправлять от имени гражданина запросы в разные ведомства. Закон позволяет сотруднику делать это на основании заявления, без составления дополнительной доверенности. В назначенное время заявитель сможет прийти и забрать все документы сразу, в т.ч. все промежуточные документы, которые ведомства передавали по запросам специалиста МФЦ.

Услуги предоставляются в любом сочетании: по одному заявлению можно получить справки об отсутствии судимости, штрафов за употребление запрещенных веществ и судебной задолженности. Между собой вышепере-

численные услуги почти не связаны: на запросы отвечают разные ведомства или разные отделы одного и того же ведомства. Если по какой-то причине заявитель получает отказ по одному из компонентов запроса (например, справка о судебной задолженности), то это не влечет за собой отказы или приостановку по остальной части запроса. Нельзя отказать в предоставлении всех услуг из запроса, если отказано в какой-то одной, исключение – только если одна услуга без другой невозможна.

Региональный портал государственных услуг Московской области одним из первых запустил услугу по формированию пакета документов для подачи комплексного запроса в Многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области. В социальной сфере доступна комплексная услуга «Выход на пенсию», которая предоставляется гражданам, достигшим пенсионного возраста, и позволяет получить сведения о пенсионном счете, социальные выплаты, компенсацию расходов по ЖКХ, а также получить иные государственные услуги в рамках единой подачи документов в многофункциональный центр (МФЦ) по месту регистрации заявителя. До получения комплексной услуги заявителю необходимо заблаговременно обратиться в ПФР для первичного установления пенсии по старости. Следует также отметить, что в Москве первичное назначение пенсии возможно оформить в МФЦ. В рамках комплексной услуги пенсионерам также будут доступны услуги выдачи справок о размере пенсии, изменении реквизитов доставки пенсии.

The image shows a screenshot of the 'Госуслуги' (Gosuslugi) website. At the top, there is a navigation bar with the 'Госуслуги' logo and a menu icon. Below the navigation bar, there is a red banner with the text 'ЭКСПЕРТНАЯ СИСТЕМА' and 'Выход на пенсию'. Below the banner, there is a question: 'Является ли заявитель гражданином Российской Федерации?' (Is the applicant a citizen of the Russian Federation?). Below the question, there are two radio button options: 'Да' (Yes) and 'Нет' (No).

Рис. 1

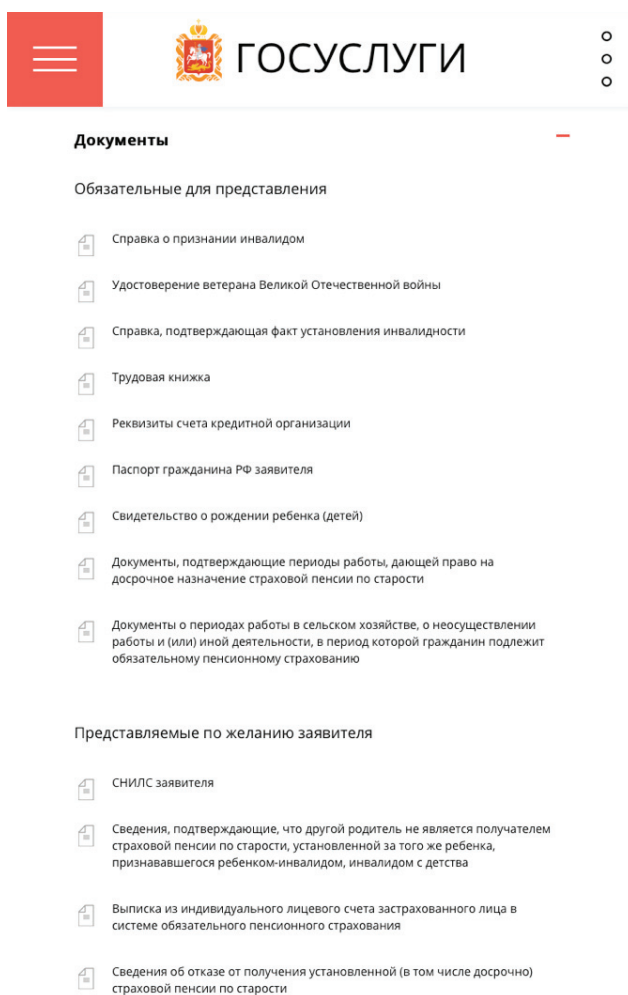


Рис. 2

После выбора услуги заявителю будет предоставлена возможность пройти «Экспертную систему» (рис. 1), которая состоит из набора простых вопросов и позволяет сформировать перечень компонентов комплексного запроса (рис. 2), которые заявителю необходимо указать в заявлении, а также перечень всех необходимых для обращения в МФЦ документов (рис. 3).

Еще одна наиболее популярная комплексная услуга – это «Рождение ребенка». Данная услуга позволяет родителям (опекунам) оформить ребенку полис ОМС, поставить ребенка в очередь в детский сад, получить социальные выплаты, связанные с рождением, а также иные государственные и муниципальные услуги в рамках единой подачи документов в многофункциональный центр (МФЦ) по месту регистрации заявителя. Как только подготовлен комплект документов, можно записываться на прием в МФЦ по телефону или через Портал.

Заявителем на комплексную услугу может выступать один из родителей родителей (опекунов) ребенка. Обратиться за комплексной услугой «Рождение

ребенка» возможно до достижения ребенком возраста полутора лет. Кроме того, нужно взять во внимание, что назначение единовременного пособия при рождении ребенка возможно, если ребенку еще не исполнилось шесть месяцев.

Кроме того, портал госуслуг Подмосковья предусматривает возможность обращения в Минсоцразвитие Московской области за такими услугами, как: социальная адаптация безработных граждан на рынке труда, содействие гражданам в поиске подходящей работы, психологическая поддержка безработных, содействие безработным гражданам в переселении в другую местность и другие. Как говорилось выше, на каждую услугу на портале размещен необходимый пакет документов и даже есть возможность связаться с куратором при возникновении каких-либо вопросов.



**ГОСУСЛУГИ**

**ЭКСПЕРТНАЯ СИСТЕМА**  
Выход на пенсию

### Результаты

На основании ваших ответов сформирован перечень услуг и список документов, которые необходимо подготовить до обращения в МФЦ для получения комплексной услуги

**24 рабочих дня**  
Максимальный срок оказания услуги

**1 рабочий день**  
Срок регистрации заявления

**Обратите внимание!**  
За некоторые услуги взимается плата

#### Перечень выбранных услуг

- Изменение способа доставки пенсии
- Предоставление информации застрахованным лицам о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования
- Выдача гражданам справок о размере пенсий (иных выплат)
- Прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг
- Прием заявлений об установлении страховых пенсий и пенсий по государственному пенсионному обеспечению
- Представление информации гражданам о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг

Рис. 3

Комплексный запрос может осуществляться в рамках предоставления услуг раздела «жизненные ситуации».

Важно, что необходимо обращаться в МФЦ по месту постоянной регистрации заявителя, так как в этом случае набор оказываемых услуг будет максимальным. Статус услуги можно посмотреть на электронной почте, позвонив по телефону, а также обратиться лично. Запросы по электронной почте о статусе заявления рассматриваются в течение одного дня.

Современные технологии предоставления государственных социальных услуг – это один из важнейших элементов современного конкурентоспособного государства. Все большей популярностью пользуется система электронных государственных услуг. Такой способ взаимодействия органов исполнительной власти и граждан во многом упрощает и экономит время заявителей.

Инновационным развитием на уровне страны и регионов, в соответствии со стратегией развития информационного общества в России до 2019 года, должен послужить перевод всех государственных услуг в электронный вид.

В рамках совершенствования предоставления государственных социальных услуг Московской области на портале <https://uslugi.mosreg.ru/> разработана навигационная система, позволяющая получить консультацию через Интернет, не посещая при этом органы исполнительной власти. В разделе «База знаний» можно найти всю дополнительную информацию по услуге, регламентирующие документы, правовые акты, статистические данные по рейтингу данной услуги.

В настоящее время 29 государственных услуг в сфере социальной защиты населения теперь можно получить посредством портала госуслуг Подмосковья.

Современные технологии предоставления государственных социальных услуг – это один из важнейших элементов современного конкурентоспособного государства. Все большей популярностью пользуется система электронных государственных услуг. Такой способ взаимодействия органов исполнительной власти и граждан во многом упрощает и экономит время заявителей.

Инновационным развитием на уровне страны и регионов, в соответствии со стратегией развития информационного общества в России до 2019 года, должен послужить перевод всех государственных услуг в электронный вид.



© А.Л. Кривова, Ж.Г. Языджиан, 2018

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- [1] Распоряжение Правительства России от 17.10.2009 № 1555-р (дата обращения: 14.09.2018).
- [2] Распоряжение Правительства России от 25.10.2005 № 1789-р (дата обращения: 15.09.2018).
- [3] Распоряжение Правительства России от 09.08.2008 г. № 157-р (дата обращения: 15.09.2018).

- [4] Распоряжение Правительства России от 19.02.2018 № 260-р (дата обращения: 18.09.2018).
- [5] Аронова Ж.С., Козлова А.В., Остринская Л.И. Особенности оказания государственных услуг гражданам Российской Федерации через единый портал государственных и муниципальных услуг Госуслуги.ру // *Фундаментальные и прикладные исследования молодых ученых*. 2017. С. 663–670.
- [6] Блинова Н.А. Многофункциональные центры как инструмент повышения эффективности предоставления государственных услуг населению // *Студенческий вестник*. 2018. Т. 9. №. 29. Часть 3. С. 72.
- [7] Бодякова С.А. Роль многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в формировании электронного правительства: Региональный аспект // *Будущее науки – 2017*. 2017. С. 82–85.
- [8] Галкин А.И. Тенденции и перспективы развития сети МФЦ и повышение качества и доступности предоставления государственных услуг // *Наука и образование третьего тысячелетия*. 2018. С. 90–93.
- [9] Золотова Ю.Е., Булей Н.В. Проблемы и перспективы социального обслуживания в Российской Федерации // *Материалы Ивановских чтений*. 2017. № 2–2. С. 82–88.
- [10] Низомутдинов Б.А. Мобильные приложения электронного правительства. Тенденции и перспективы развития // *Материалы научной конференции «Интернет и современное общество»*. 2017. № 1. С. 100–107.
- [11] Ткачев А.В., Митрофанова И.В. МФЦ как способ повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг // *Экономика и социум*. 2017. № 4. С. 1358–1364.
- [12] Электронное правительство: каких поставщиков выбирают регионы? // *CNews* URL: [http://www.cnews.ru/news/top/elektronnoe\\_pravitelstvo\\_kakih\\_postavshchikov](http://www.cnews.ru/news/top/elektronnoe_pravitelstvo_kakih_postavshchikov) (дата обращения: 21.09.2018).

## **Modern technologies for the provision of governmental social services in the Moscow region**

**A.L. Krivova, Z.G. Yazidzhyan**

Russian State Social University

The relevance of this article is due to the great demand for various government services, the leading position among which is occupied by the positions of the Pension Fund of the Russian Federation, as well as of the Social Security Authorities. In this regard, the current government seeks to facilitate this process by creating multifunctional centers for the provision of public services, as well as federal and regional portals of public services that allow people to interact with authorities without leaving their homes.

**Key words:** Multifunctional centers for the provision of public services, MFC, portal of public services, authorities, executive authorities

## REFERENCES

- [1] Rasporyazhenie Pravitelstva Rossii ot 17.10.2009 1555-r data obra-shcheniya 14.09. 2018.
- [2] Rasporyazhenie Pravitelstva Rossii ot 25.10.2005 1789-r data obra-shcheniya 15.09.2018.
- [3] Rasporyazhenie Pravitelstva Rossii ot 09.08.2008 g 157-r data obra-shcheniya 15.09.2018.
- [4] Rasporyazhenie Pravitelstva Rossii ot 19.02.2018. 260-r data obra-shcheniya 18.09.2018.
- [5] Aronova ZH.S., Kozlova A.V., Ostrinskaya L.I. Osobennosti okazaniya go-sudarstvennyh uslug grazhdanam Rossijskoj Federacii cherez edinyj portal gosudarstvennyh i municipalnyh uslug Gosuslugi ru Fundamentalnye i prikladnye issledovaniya molodyh uchyonyh 2017. S. 663–670.
- [6] Blinova N.A. Mnogofunkcionalnye centry kak instrument povysheniya ehffektivnosti predostavleniya gosudarstvennyh uslug naseleniyu // Studencheskij vestnik. 2018. T. 9. № 29. Chast 3. S. 72.
- [7] Bodyakova S.A. Rol mnogofunkcionalnyh centrov predostavleniya gosudarstvennyh i municipalnyh uslug v formirovanii ehlektronnoho pravitelstva. Regionalnyj aspekt // Budushchee nauki – 2017. 2017. S. 82–85.
- [8] Galkin A.I. Tendencii i perspektivy razvitiya seti MFC i povyshenie kachestva i dostupnosti predostavleniya gosudarstvennyh uslug // Nauka i obrazovanie tretego tysyacheletiya. 2018. S. 90–93.
- [9] Zolotova YU.E., Bulej N.V. Problemy i perspektivy soci-alnogo obsluzhivaniya v Rossijskoj Federacii // Materialy Ivanovskih chtenij 2017. № 2–2. S. 82–88.
- [10] Nizomutdinov B.A. Mobilnye prilozheniya ehlektronnoho pravitelstva. Tendencii i perspektivy razvitiya // Materialy nauchnoj konferencii “Internet i sovremennoe obshchestvo 2017”. № 1. S. 100–107.
- [11] Tkachev A.V., Mitrofanova I.V. MFC kak sposob povysheniya kachestva predostavleniya gosudarstvennyh i municipalnyh uslug // EHkonomika i socium. 2017. № 4. S. 1358–1364.
- [12] Elektronnoe pravitelstvo kakih postavshchikov vybirayut regiony CNews. URL: [http://www.cnews.ru/news/top/elektronnoe\\_pravitelstvo\\_kakih\\_postavshchikov](http://www.cnews.ru/news/top/elektronnoe_pravitelstvo_kakih_postavshchikov) (data obrashcheniya: 21.09.2018).

### Об авторах:

**Кривова Анна Леонидовна** – преподаватель кафедры политологии и международных отношений Российского государственного социального университета, e-mail: [KrivovaAL@edu.mos.ru](mailto:KrivovaAL@edu.mos.ru)

**Языдзян Жанна Геннадьевна** – магистрант кафедры менеджмента и административного управления факультета управления Российского государственного социального университета, e-mail: [sochi9414@mail.ru](mailto:sochi9414@mail.ru)