

Куянова А. В., Юрицин А. Е. / Kuyanova A. V., Yuritsin A. E.

**ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОТРУДНИКОВ УФМС РОССИИ ПО ОМСКОЙ
ОБЛАСТИ ПО ОКАЗАНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ:
АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ОЦЕНКИ НАСЕЛЕНИЕМ ЕЕ КАЧЕСТВА**

**ACTIVITY OF THE EMPLOYEES OF THE FEDERAL MIGRATION
SERVICE DEPARTMENT OF RUSSIA FOR OMSK REGION ON
RENDERING STATE SERVICES: TOPICAL ISSUES OF
ESTIMATION ITS QUALITY BY THE POPULATION**

Куянова Арина

Викторовна,

*кандидат юридических наук,
старший преподаватель кафе-
дры административного пра-
ва и административной дея-
тельности органов внутрен-
них дел Омской академии МВД
России;*

Юрицин Андрей

Евгеньевич,

*кандидат юридических наук,
старший преподаватель кафе-
дры административного пра-
ва и административной дея-
тельности органов внутрен-
них дел Омской академии МВД
России.*

На основе анализа опроса полу-
чателей государственных услуг дана
оценка качества работы Управления
Федеральной миграционной службы
России по Омской области.

Выведена корреляция качества
процесса предоставления государст-
венных услуг и оценки гражданами и
организациями деятельности государ-
ственных институтов.

Выявлены негативные причины,
мешающие оказывать государственные
услуги и исполнять возложенные на
УФМС России функции на высоком ка-
чественном уровне.

Отмечено, что общими пробле-
мами исполнения всех администра-
тивных регламентов является недо-
статочное материально-техническое и
информационное обеспечение подра-
зделений, недостаточная численность
сотрудников УФМС России по Омской
области.

*Kuyanova Arina
Viktorovna,
c.j.s. (PhD in law), Senior
lecturer of the Chair of ad-
ministrative law and admin-
istrative activity of inter-
nal affairs bodies at Omsk
Academy of RF MIA;*

*Yuritsin Andrei
Evgen'evich
c.j.s. (PhD in law), Senior
lecturer of the Chair of ad-
ministrative law and admin-
istrative activity of inter-
nal affairs bodies at Omsk
Academy of RF MIA.*

Ключевые слова: государственные услуги, оказание государственных услуг, ФМС России, деятельность сотрудников УФМС России по Омской области, качество государственных услуг, оценка качества услуг УФМС России по Омской области.

Based on the analysis of the survey of recipients of state services, the author provides the assessment of the work quality of the Federal Migration Service Department of Russia for Omsk region.

The article provides correlation of the process quality of rendering state services and the estimation by individuals and organizations the activity of state institutes.

Have been identified adverse reasons that impede to render state services and to carry out the functions assigned to the FMSD of Russia at a high qualitative level.

The author notes that the general problem of execution of all administrative regulations is insufficient material, technical and information support of units, insufficient number of employees of the FMSD of Russia for Omsk region.

Keywords: state services, rendering of state services, Federal Migration Service of Russia, activity of employees of the FMSD of Russia for Omsk region, quality of state services, estimation of the quality of services of the FMSD of Russia for Omsk region.

Основным документом, регулирующим право предоставления государственных услуг в Российской Федерации, является Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (в ред. Федерального закона от 2 июля 2013 г. № 188) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [1].

В целях дальнейшего совершенствования системы государственного управления Президент Российской Федерации постановил Правительству Российской Федерации обеспечить достижение следующих показателей [2]:

а) уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации (далее – граждане) качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году – не менее 90 %;

б) доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг, к 2015 году – не менее 90 %;

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

г) снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, к 2014 году – до 2 %;

д) сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году – до 15 минут.

В нормативных правовых актах Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации государственные услуги выделены в самостоятельную управленческую категорию, функция их предоставления закреплена в качестве важнейшей за государственными органами исполнительной власти и подведомственными им учреждениями.

Минэкономразвития России провело полную инвентаризацию подлежащих регламентации государственных услуг, предоставляемых гражданам и предпринимателям федеральными органами исполнительной власти. Результаты этой работы – подробные сведения о предоставлении каждой государственной услуги – легли в основу информационной системы реестра государственных услуг, сведения из которой доступны гражданам с помощью интернет-портала государственных услуг [3].

Согласно действующему законодательству органы, предоставляющие государственные услуги, обязаны:

1) предоставлять государственные услуги в соответствии с административными регламентами;

2) обеспечивать возможность получения заявителем государственной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

3) предоставлять в иные органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, в подведомственные государственным органам или органам местного самоуправления организации, участвующие в предоставлении предусмотренных законом государственных и муниципальных услуг, по межведомственным запросам таких органов и организаций документы и информацию, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг;

4) исполнять иные обязанности в соответствии с требованиями административных регламентов и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг.

На наш взгляд, качество процесса предоставления государственных услуг существенно влияет на оценку гражданами и организациями деятельности государственных институтов. Субъективный показатель качества включает в себя: оценку качества инфраструктуры, связанной с получением услуги (транспортная доступность; условия ожидания; комфортность помещений; удобства графика работы с посетителями); оценку качества взаимодействия с поставщиком государственной услуги (продолжительность приема; внимание и вежливость сотрудников; компетентность сотрудников); оценку оптимальности и удовлетворенности процедурой получения услуги (порядок получения услуги и наиболее сложные этапы; временные затраты на ожидание фактического получения результата; удовлетворенность процессом предоставления услуги).

Основная сфера деятельности Управления Федеральной миграционной службы по Омской области (далее, УФМС России по Омской области) – оказание государственных услуг и практическая реализация общей стратегии государственной политики в сфере миграции. Деятельность УФМС России по Омской области направлена на обеспечение возможности реализации российскими и иностранными гражданами, а также лицами без гражданства своих прав и исполнения ими своих обязанностей.

В период с 1 июня по 1 октября 2013 г. УФМС России по Омской области в рамках изучения рассматриваемой проблематики был проведен опрос получателей государственных услуг в структурных подразделениях УФМС

России по г. Омску, расположенных в Кировском, Советском, Центральном, Октябрьском и Ленинском административных округах, с целью получения данных об уровне качества и доступности по всем видам государственных услуг (функций) в сфере миграции.

При организации и проведении опроса были соблюдены принципы добровольности и анонимности участия опрашиваемых. По желанию респондента опрос проводился как в форме интервью (заполнение опросного листа сотрудником подразделения), так и путем самостоятельного заполнения опросного листа. Анкета включала в себя вопросы, касающиеся оценки состояния служебных помещений подразделений миграционной службы, условий ожидания приема, уровня информированности граждан о порядке получения услуг и удовлетворенности от общения с сотрудниками. Специальная графа была предусмотрена для предложений и развернутых ответов на предлагаемые вопросы.

В опросе приняло участие 2143 респондента. Из них: 37,7 % (808 чел.) впервые обратилась в подразделения УФМС России по Омской области; 24,32 % (521 чел.) заполнили анкеты на повторном приеме; 14,84 % (318 чел.) посещают миграционную службу по различным вопросам регулярно; 23,14 % (496 чел.) оставили данный вопрос без ответа.

Из числа обратившихся: 59,68 % граждан Российской Федерации – 1279; 5,972 % иностранных граждан – 128 (Украина – 3, Армения – 2, Узбекистан – 11, Азербайджан – 1, Таджикистан – 8, Казахстан – 92, Германия – 6, Грузия – 2, Кыргызстан – 2, Молдова – 1); 34,34 % свое гражданство не указали – 736.

Результаты анкетирования показали, следующие результаты:

График работы подразделений УФМС России по Омской области получатели государственных услуг оценили следующим образом: «удовлетворительно» – 224 чел. (10,452 %); «хорошо» – 909 чел. (42,417 %); «отлично» – 988 чел. (46,103 %). Коэффициент удовлетворенности составил 88,52 %.

График приема граждан в структурных подразделениях УФМС России по Омской области разработан в соответствии с требованиями Административных регламентов по предоставлению государственных услуг и использованию государственных функций. Исследование показало, что график работы структурных подразделений УФМС России по Омской области не удовлетворяет 1,026 % (22 чел.).

В целом, размещение, территориальная доступность УФМС России по Омской области оценили следующим образом: «удовлетворительно» –

285 чел. (13,299 %); «хорошо» – 894 чел. (41,717 %); «отлично» – 919 чел. (42,883 %). Коэффициент удовлетворенности составил 84,6 %.

Способы подъезда к УФМС России по Омской области, организация входа в УФМС России по Омской области устраивает 2107 респондентов (98,32 %). Коэффициент удовлетворенности составил 81,66 %.

Размерами и оснащенностью подразделений довольны 2043 чел., коэффициент удовлетворенности – 77,134 %.

Основные причины неудовлетворенности – недостаточное количество мест для ожидания гражданам обратившихся за оказанием государственных услуг, отсутствие достаточного количества мест для заполнения документов, канцелярских принадлежностей, отсутствие кондиционера либо сплит-системы.

По результатам опроса, 68 чел. (3,173 %) недовольны организацией очереди и считают, что отсутствие электронной очереди, особенно в подразделениях с большим потоком граждан, негативно сказывается на качестве оказания государственных услуг. Кроме того, 72,140 % (1546 чел.) считают, что время ожидания в очереди приемлемо; 6,216 % (133 чел.) считают, что время ожидания приема недопустимо долгое, а также недовольны количеством мест для ожидания.

Причина длительного ожидания в очереди заключается, прежде всего, в недостаточной штатной численности подразделений. Для сокращения очередей УФМС России по Омской области целесообразно разработать комплекс мер – в подразделениях с большим потоком граждан провести соответствующие анализы, на основе которых разработать графики рекомендуемого времени посещения; информацию разместить на стендах и сайте Управления. Ввести должность администратора, осуществляющего консультации по телефону.

По данным опросов, 2045 чел. (95,42 %) считают приемлемым время предоставления государственной услуги; 267 чел. оценили длительность обслуживания «удовлетворительно» (12,459 %); 947 чел. – «хорошо» (44,19 %), 831 чел. – «отлично» (38,777 %). Общий коэффициент удовлетворенности – 82,967 %.

Показательно, что 97,8 % (2096 респондентов) довольны уровнем обслуживания и взаимодействием с сотрудниками УФМС России по Омской области.

Получатели государственных услуг приходят в подразделения УФМС России по Омской области, часто уже имея достаточную информацию о

предоставляемых миграционной службы государственных услугах. Основные источники ее получения – предварительные консультации с сотрудниками УФМС России по Омской области (1019 респондентов – 47,55 %), получение дополнительной информации через Интернет (908 чел. – 42,37 %), по телефону (981 чел. – 45,776 %).

Получатели государственных услуг используют информацию о порядке предоставления услуги, размещенную на информационных стендах УФМС России по Омской области. Из них: 89,127 % (1910 чел.) считают, что информация детальна и доступна; 10, 813 % (223 чел.) считают, что информации недостаточно.

Из числа опрошенных, 97,62 % (2092 чел.) удовлетворены сроками предоставления государственной услуги (исполнения государственной функции); 97,9 % (2098 чел.) удовлетворены результатами предоставления государственной услуги (исполнения государственной функции).

Всего 42 человека (1,959 %) считают, что они сталкивались с необоснованными действиями со стороны УФМС России по Омской области, из них 2 – по причине задержки подписи документов. Это указывает на достаточно высокий уровень профессиональной подготовки у сотрудников Управления, хорошее знание ими нормативной базы и умение общаться с людьми, правильно и доступно объяснять причины отказа в удовлетворении обращений.

Несмотря на имеющиеся замечания, 2098 респондентов (97,9 %) удовлетворены результатом и качеством оказания государственных услуг и выполнения государственных функций.

Изложенное позволяет заключить, что устранить все негативные причины, мешающие оказывать государственные услуги и исполнять возложенные на Службу функции на высоком качественном уровне, невозможно без увеличения штатной численности многих подразделений Управления, дополнительного финансирования для улучшения условий оказания государственных услуг, в том числе для проведения необходимого ремонта помещений и приобретению в каждое подразделение предусмотренных административными регламентами информационных ресурсов (электронной очереди, информационных киосков и т. п.).

Общими проблемами исполнения всех административных регламентов является недостаточное материально-техническое и информационное обеспечение подразделений: отсутствие звуковой, электронной системы управления очередью; отсутствие световых информационных табло; отсутствие в каждом помещении структурных подразделений УФМС России по Омской

области информационных киосков, залов для ожидания; помещения не оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами и т. д., что необходимо для обеспечения свободного доступа в помещения граждан с ограниченными физическими возможностями и инвалидов; недостаточное штатное обеспечение для оказания на должном уровне государственных услуг, создание на федеральном уровне системы профессионального миграционного образования – подготовка, переподготовка и повышение квалификации кадров для сферы миграции – обеспечит юридическую грамотность сотрудников территориальных органов ФМС России применительно к специфике Службы и повысит качество оказания государственных услуг.

Проведенное исследование показало, что подавляющее большинство респондентов выражает мнение о качественном предоставлении государственных услуг. Структурными подразделениями УФМС России по Омской области выполняются требования Административных регламентов по предоставлению государственных услуг и использованию государственных функций, государственные услуги доступны для граждан и оказываются на достаточно высоком уровне.

Список литературы:

1. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Система ГАРАНТ: [Электронный ресурс]. – НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. – [М., 2014].
2. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» // Система ГАРАНТ: [Электронный ресурс]. – НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. – [М., 2014].
3. Портал государственных услуг Российской Федерации // URL: <http://www.gosuslugi.ru>. (дата обращения: 12.03.2014).

References:

1. Federal Law No. 210-FL from July 27, 2010 “On the Organization of Rendering of State and Municipal Services” [Federal’nyi zakon ot 27 iyulya 2010 g. № 210-FZ «Ob organizatsii predostavleniya gosudarstvennykh i munitsipal’nykh uslug»]. *System GARANT* [Electronic resource], Moscow: 2014.

2. Decree of the President of the Russian Federation No. 601 from May 07, 2012 “On the Main Directions of Improving of Public Administration System” [Ukaz Prezidenta Rossiiskoi Federatsii ot 7 maya 2012 g. № 601 «Ob osnovnykh napravleniya sovershenstvovaniya sistemy gosudarstvennogo upravleniya»]. *System GARANT* [Electronic resource], Moscow: 2014.

3. *Government Services Portal of Russian Federation*. Available at: <http://www.gosuslugi.ru>. (accessed: 12.03.2014).