
УДК 630:346**Воронина Л.Ю., Воротникова Е.В.****ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ И ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
УСЛУГ В СФЕРЕ ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА**

*Российская академия народного хозяйства и государственной службы
при Президенте РФ*

Аннотация: В данной статье обозначена роль государственных услуг в управлении, а также представлены особенности управления и оказания государственных услуг в сфере лесного хозяйства, существующие проблемы в данной сфере и направления их решения.

Ключевые слова: государственные услуги, многофункциональный центр, административный регламент, сфера лесного хозяйства.

UDC 37.017.4**Voronina L.U., Vorotnikova E.V.****FEATURES OF MANAGEMENT AND PROVISION OF PUBLIC SERVICES
IN THE FIELD OF FORESTRY**

*The Russian Presidential Academy of National Economy and Public
Administration*

Abstract: This article outlines the role of public services in management, and also presents the features of management and provision of public services in the field of forestry, existing problems in this area and directions for their solution.

Key words: public services, multifunctional center, administrative regulations, forestry.

Государственные услуги являются фундаментальной частью современного общества и основой для эффективного проведения действий в области социально-экономического развития. Это особенно важно сегодня,

когда существует множество вызовов современному обществу ввиду влияния на него множества внешних и связанных с ними внутренних факторов. В частности, огромный ущерб процессу предоставления государственных услуг нанесла пандемия коронавирусной инфекции. Для того, чтобы снизить уровень эпидемиологической опасности, органы исполнительной власти, участвующие в процессе оказания государственных услуг, были переведены на дистанционную форму взаимодействия с заявителями, что вызвало функциональные перегрузки, задержки в обработке запросов и выдаче документов [4, с. 73].

Одной из сфер, к которой довольно часто обращаются заявители, является лесное хозяйство. Население получает их в процессе обращения в многофункциональные центры (МФЦ). Для МФЦ разработано единое название, которое считается брендом компании – «Мои документы». Официальный сайт МФЦ есть в каждом регионе, и отличается лишь номером региона в конце электронного адреса. В МФЦ государственные и муниципальные услуги предоставляются по принципу «единого окна», что позволяет оптимизировать время для получения таких услуг любому человеку и создает комфортные условия. Многофункциональные центры, модно сказать, своим появлением решили проблему бюрократизации чиновничьего аппарата по отношению к услугам для населения. В основе их работы лежат заключенные соглашения и регламенты взаимодействия со всеми органами исполнительной власти всех уровней для оперативной помощи населения в получении государственных и муниципальных услуг [4, с. 74]. Каждый МФЦ относительно системе выступает одним из ее структурных подразделений.

На рисунке 1 представлена схема структуры МФЦ в Воронежской области. Она связана с работой органов власти как федерального, так и регионального и местного уровней.

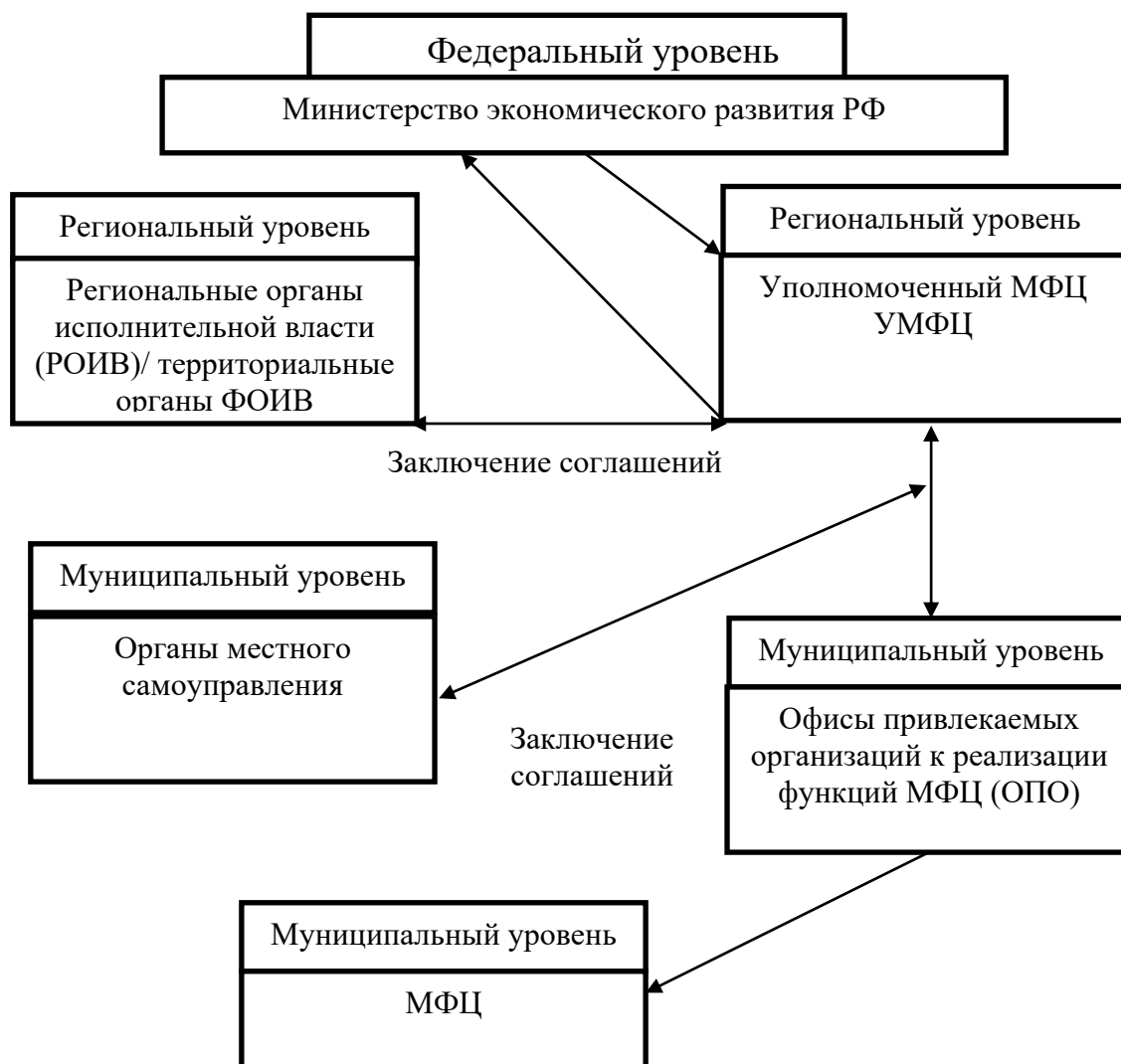


Рисунок 1 – Структура сети МФЦ в Воронежской области

На основе рисунка 1 можно сказать, что МФЦ Воронежской области взаимодействует как с федеральными, так и региональными органами власти для оказания услуг в сфере лесного хозяйства. Кроме того, заключены соглашения с органами местного самоуправления в рамках оказания муниципальных услуг (например, с лесничествами в муниципальных образованиях). Взаимодействие осуществляется при помощи системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ). Схема получения

услуги в МФЦ в Воронежской области на основе взаимодействия со всеми организациями в формате СМЭВ представлена на рис. 2.

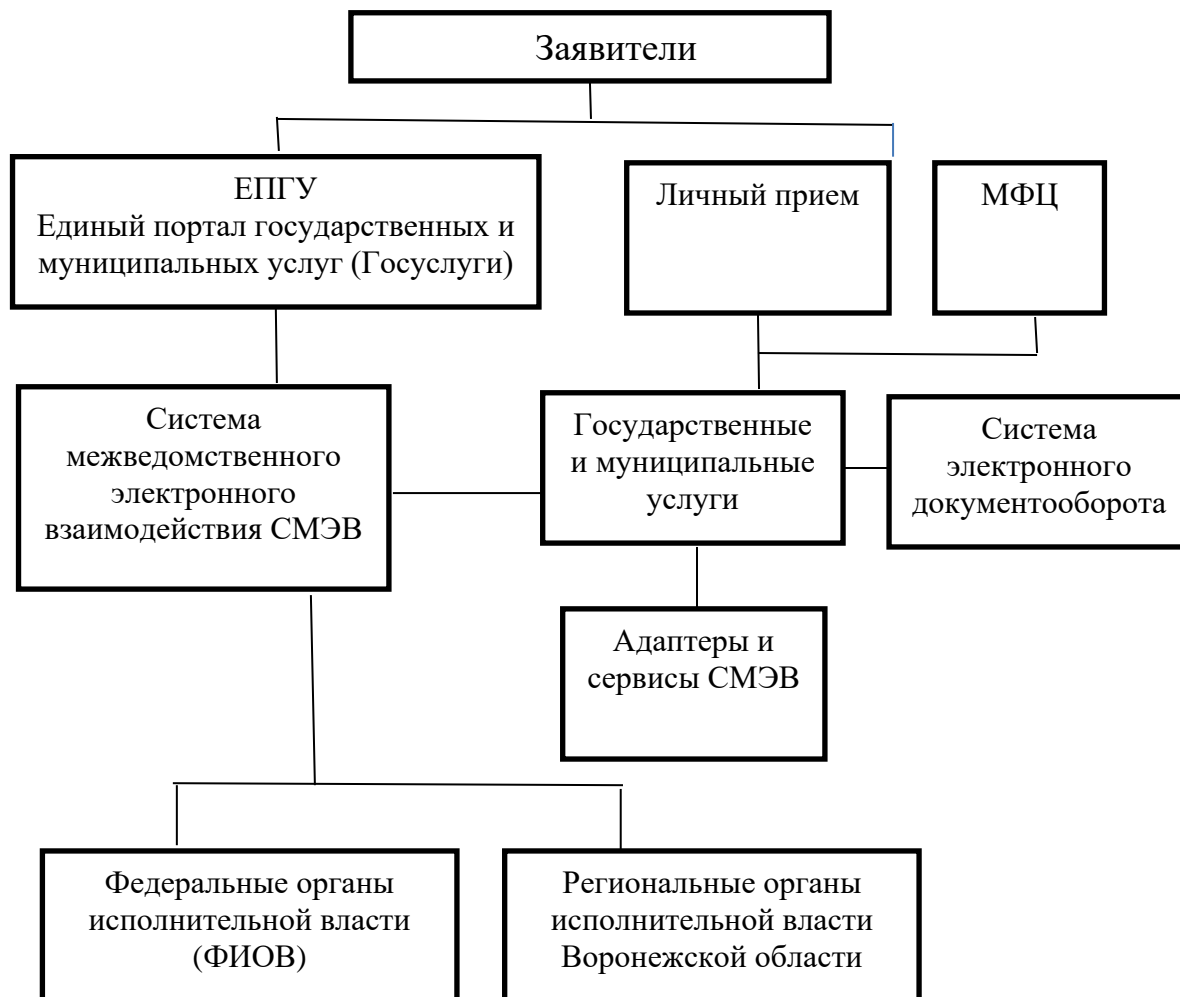


Рисунок 2 – Схема получения услуги в МФЦ в Воронежской области на основе электронного - информационного взаимодействия с органами власти

Департаментом лесного комплекса области все услуги в сфере лесного хозяйства переведены в электронный вид. Они расположены на вкладках «Земельные отношения» и «Лесное хозяйство». Основными такими услугами в сфере лесного хозяйства, являются заключение договора аренды лесного участка, предоставление выписки из государственного лесного реестра, прием лесных деклараций, прием отчетов об использовании лесов [2, с. 224].

Структура услуг в сфере лесного хозяйства в МФЦ Воронежской области дана на рис. 3 [2, с. 225].

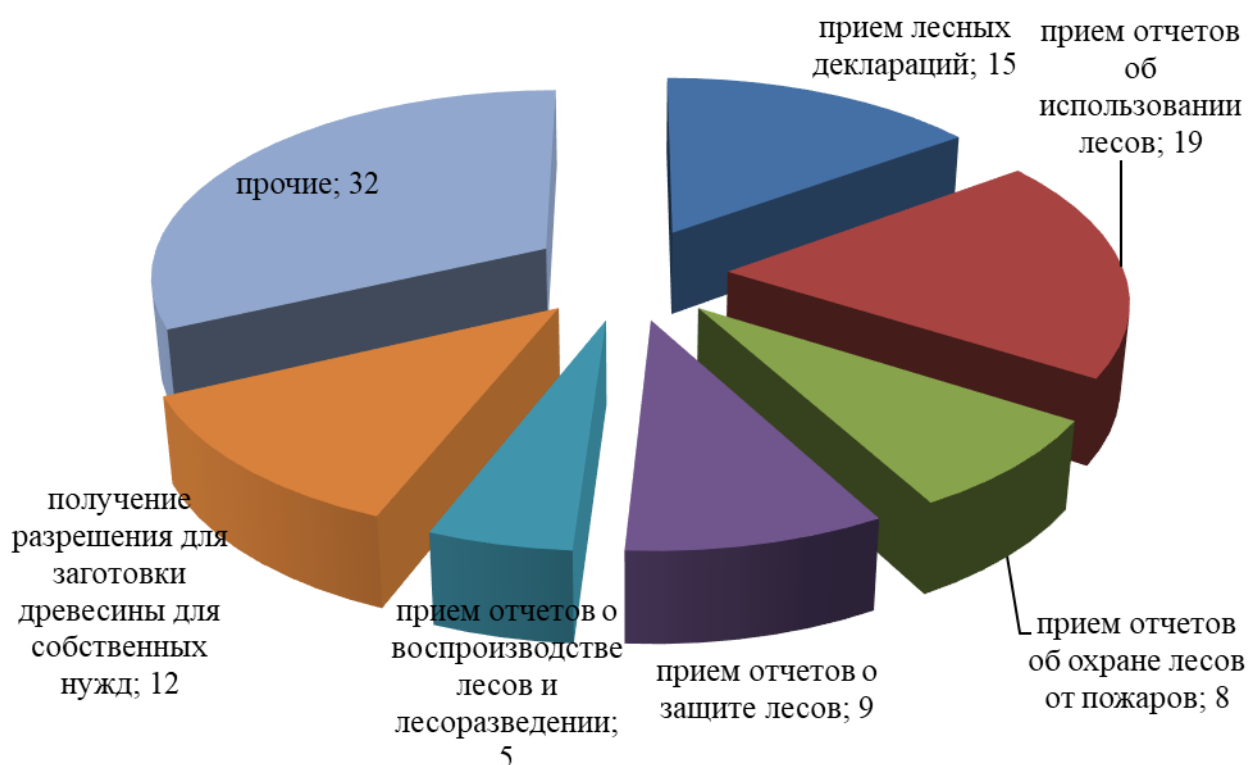


Рисунок 3 – Структура услуг в сфере лесного хозяйства в МФЦ Воронежской области, %

Таким образом, 19% от всех услуг в сфере лесного хозяйства занимала государственная услуга «Прием отчетов об использовании лесов», 15% - «Прием лесных деклараций», 12% - «Получение разрешения для заготовки древесины для собственных нужд». 35% занимают прочие услуги, среди которых множество услуг, но общий удельный вес каждой из которых менее 5%. Все государственные услуги в сфере лесного хозяйства осуществляются на определенных принципах. Они представлены на рисунке 4. [6]. Процесс оказания государственной услуги в сфере лесного хозяйства специфичен. Общая форма взаимодействия построена следующим образом: заявитель

обращается в многофункциональный центр, где в ходе общения с представителем МФЦ он должен написать заявление о предоставлении ему конкретной госуслуги.

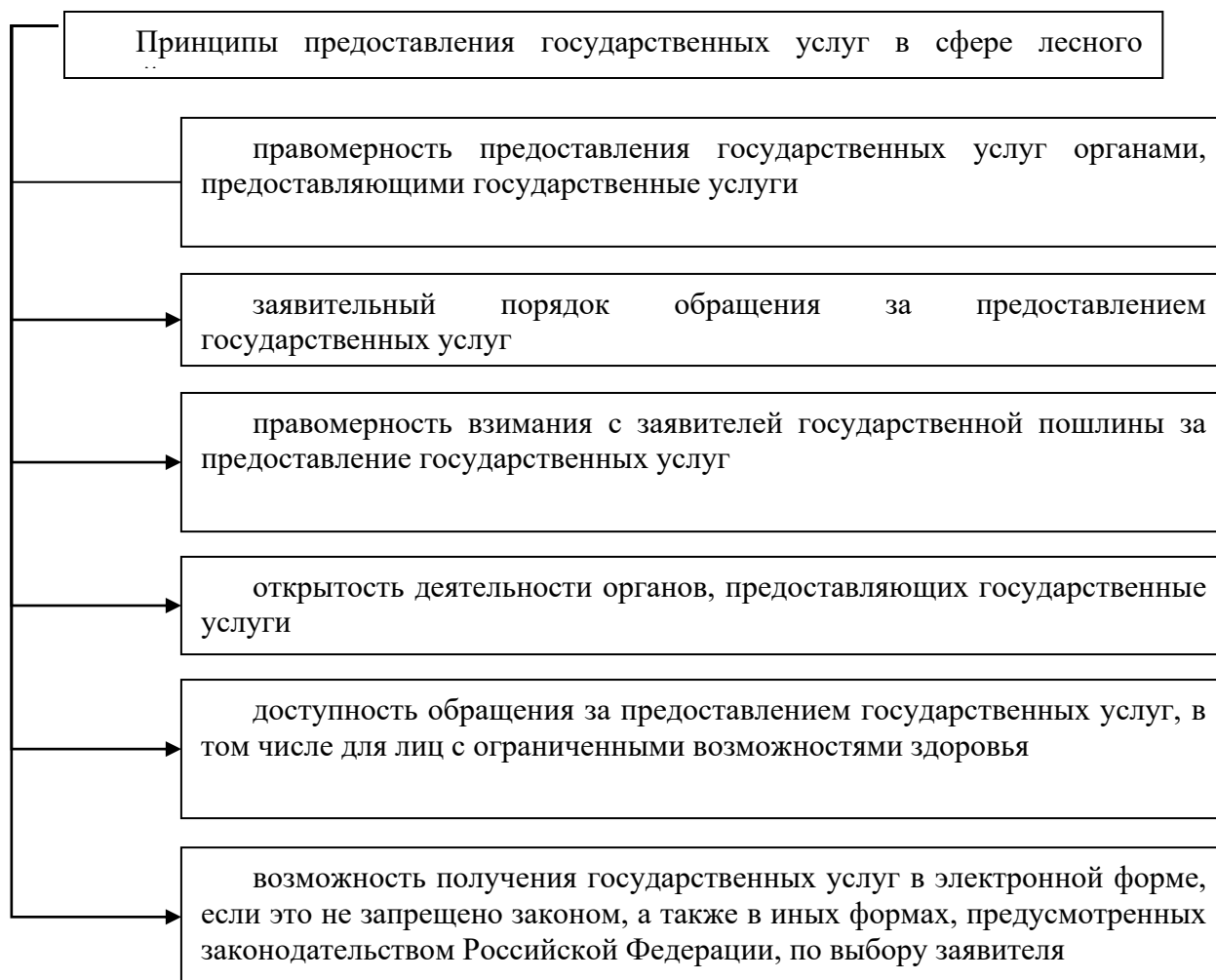


Рисунок 4 – Принципы предоставления государственных услуг в сфере лесного хозяйства

Схема предоставления государственных услуг в сфере лесного хозяйства в МФЦ Воронежской области представлена на рисунке 5 [6].

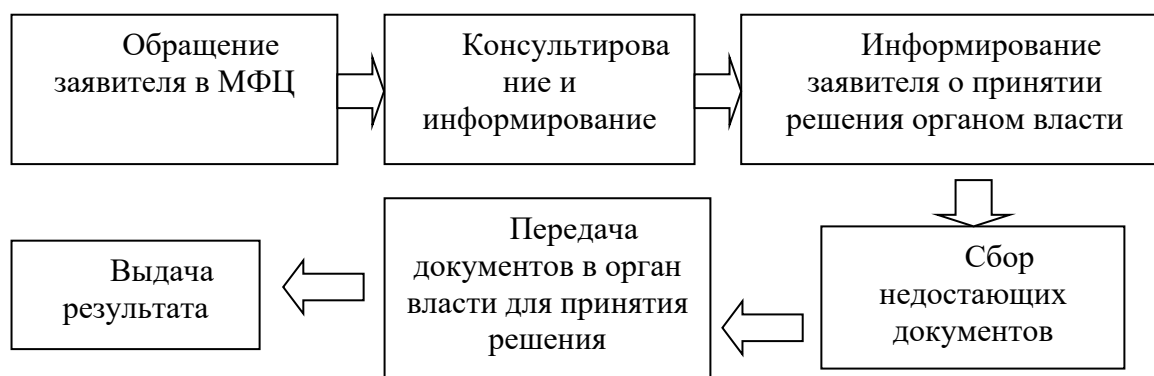


Рисунок 5 – Схема предоставления государственных услуг в сфере лесного хозяйства в МФЦ Воронежской области

На сайте соответствующего органа власти, который оказывает данную услугу, размещены административные регламенты, которые устанавливают порядок ее оказания для всех сторон взаимодействия. Каждая государственная услуга в сфере лесного хозяйства, как и любая другая государственная услуга, может быть оказана только на основе соответствующего административного регламента. МФЦ, оказывающий государственные и муниципальные услуги, должен строить свою деятельность в соответствии с такими регламентами. В соответствии с ними строится алгоритм взаимодействия в том числе с заявителями. Каждая государственная услуга имеет свой срок оказания, и она должна быть оказана не позднее данного срока. Орган исполнительной власти соответствующего субъекта РФ, осуществляющий взаимодействие с МФЦ по оказанию государственных услуг, рассмотрев обращение заявителя, должен в срок, предусмотренный конкретным административным регламентом, совершить определенные действия по оказанию данной услуги или отказать заявителю, если его заявление не может быть рассмотрено по каким-либо причинам в соответствии с законодательством [1, с. 86].

В процессе исследования оценена доступность и качество оказания государственных услуг в сфере лесного хозяйства в МФЦ Воронежской

области на основе изучения мнения потребителей, которые их получили (рис. 6). Таким образом, как видно из приведенного анализа, доступность услуг растет, а качество снижается. Руководство ОБУ «МФЦ по Воронежской области» связывает это с текучестью кадров на фоне обновления многих регламентов оказания данных услуг. Новые работники не всегда могут быстро разобраться во всех особенностях работы, и страдает их качество, а механизма адаптации на новом месте в МФЦ практически нет. В связи с высокой загруженностью наставники тоже не всегда могут помочь.

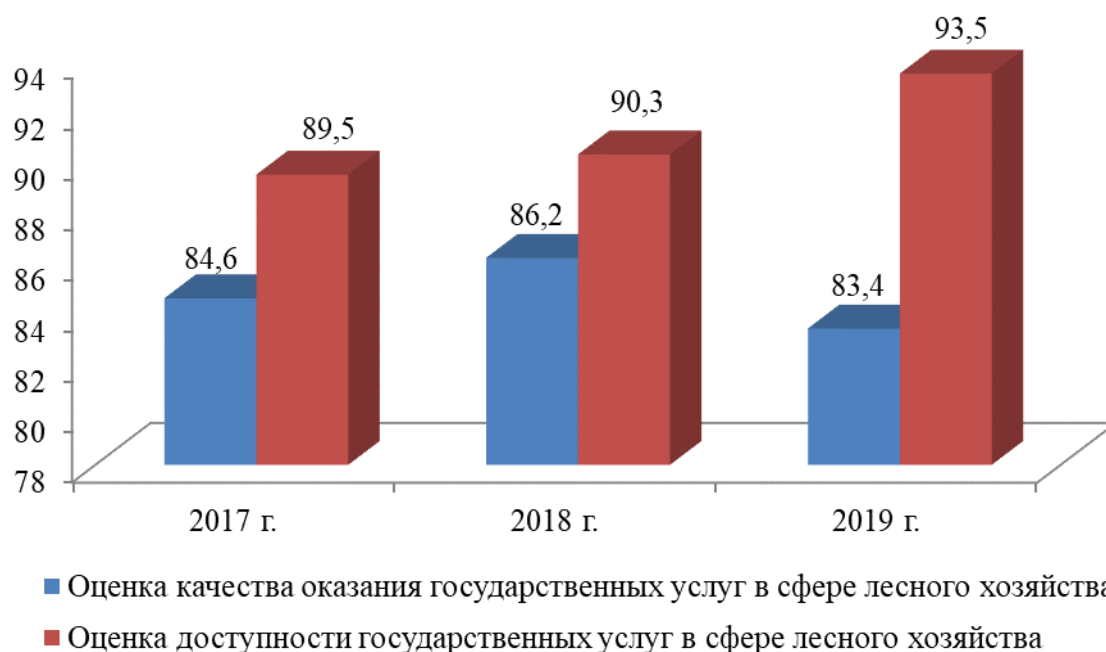


Рисунок 6 – Оценка качества оказания государственных услуг в сфере лесного хозяйства и их доступности в МФЦ Воронежской области

В 2020 году, несмотря на хорошо отлаженный механизм оказания государственных услуг в сфере лесного хозяйства, в период внедрения карантинных мер, направленных на противодействие коронавирусной инфекции по всей стране, возникли проблемы. В частности, при карантине увеличилось количество запросов со стороны населения в МФЦ через портал

госуслуг, но это вызывало перегрузку системы. Очень часто при запросах портал госуслуг тормозил и нередко вообще не реагировал на них. В связи с этим у заявителей возникали проблемы с подачей некоторых документов. Например, за непредставление в срок 10 дней с начала использования леса лесной декларации предусмотрены штрафные санкции, и даже при объективном отсутствии доступа к сервису они ложились на конечных пользователей [3, с. 129].

Тем не менее, несмотря на множество негативных особенностей получения государственных услуг в период пандемии коронавирусной инфекции, имеются и положительные изменения. В частности, пандемия дала вынужденный толчок цифровизации госструктур, в соответствии с чем дистанционная форма взаимодействия с ними со стороны населения получила динамичное и поступательное развитие [5].

Подобная «шоковая терапия» четко выявила слабые места в информационной инфраструктуре портала госуслуг, и они были максимально укреплены. Чтобы решать проблемы, связанные с процессами управления и оказания государственных услуг в сфере лесного хозяйства рекомендуются следующие мероприятия:

- создание облачного сервиса с целью обеспечения единообразного качества предоставления госуслуг в сфере лесного хозяйства, условий их предоставления;
- организация оперативного и прямого обмена информацией между МФЦ России и всеми поставщиками услуг в режиме реального времени;
- оперативное реагирование портала госуслуг на все запросы со стороны населения, а при невозможности такого ответа осуществление общения с операторами сервиса;

– повышение квалификации работников МФЦ, в том числе по запросам пользователей государственных услуг в сфере лесного хозяйства [5].

Таким образом, на основе проведенного исследования выделены следующие особенности управления и оказания государственных услуг в сфере лесного хозяйства: управление в данной сфере осуществляется исполнительным органом государственной власти субъекта РФ, обеспечивающим на территории данного субъекта РФ разработку и реализацию государственной политики, управление и оказание государственных услуг в сфере лесного хозяйства; оказание государственных услуг в сфере лесного хозяйства осуществляется на основе соответствующего административного регламента; оказание государственных услуг физическим и юридическим лицам в сфере лесного хозяйства осуществляется через многофункциональный центр; каждая госуслуга в данной сфере имеет свой срок исполнения. Для решения выявленных проблем необходимо совершенствовать как организационные, так и технические аспекты взаимодействия всех участников данного процесса, а также повысить уровень знаний работников МФЦ. Их комплексное и оперативное решение позволит не только оптимизировать работу самих МФЦ, но и повысить лояльность населения к органам власти.

Список использованных источников

1. Симакова Е.К. Административные регламенты исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг / Е. К. Симакова // Вестник СПБЮА. – 2018. – № 3 (32). – С. 86-87.

2. Скрынников Р.А. К вопросу о системе и полномочиях органов власти в сфере управления лесным фондом / Р.А. Скрынников, М.В. Скрынникова // Вестник ВГУ. – 2019. - № 1. – С. 224-227.

3. Соколов А.А. Современный подход к эффективному государственному управлению лесным хозяйством / А.А. Соколов, А.Ю. Целикова // Инновационная наука. – 2016. – №12 (4). – С.128-132.

4. Ткаченко А.Н. Предоставление государственных услуг / А.Н. Ткаченко // Молодой ученый. – 2017. – № 36. – С. 72-76.

5. Госуслуги во время пандемии: на чем обожглись власти некоторых стран и как не повторить их ошибки [Электронный ресурс]– URL: https://www.cnews.ru/articles/2020-04-28_gosuslugi_vo_vremya_pandemii_na_chem (дата обращения 30.09.2020).

6. Сайт ОБУ «МФЦ по Воронежской области» [Электронный ресурс]– URL: <https://mydocuments36.ru/> (дата обращения 05.10.2020).