**История вопроса**

Административная реформа стартовала в 2003 году. Президентом России Владимиром Путиным была поставлена четная задача - ограничить вмешательство государства в экономическую деятельность, исключить чрезмерное регулирование, сократить функции госорганов.

Для этого была проведена полная инвентаризация функций министерств и ведомств. Выяснилось, что более трети функций и полномочий в разных госучреждениях являются ненужными или дублируют друг друга.

Затем прошла организационная реформа с решительным изменением структуры Правительства. Ранее функции управления государственным имуществом, оказания государственных услуг, регулирование экономической деятельности, принятие политических решений, надзор и контроль - все находилось в одних руках. В результате доходило до курьезных ситуаций, что жалобы на действия чиновника порой рассматривал именно тот, на кого жаловались.

Таким образом, исключив дублирование и создав структуры, ответственные за четко очерченный фронт работ, стало возможным контролировать качество государственных услуг. Формулировать требования к услугам, исходя из интересов общества. Строго спрашивать за результат. Сделать так, чтобы выполнение каждой функции было обеспечено достаточными финансовыми и кадровыми ресурсами.

Был завершен процесс разграничения полномочий между федеральными и региональными органами исполнительной власти. Стало понятным, кто за какой объем работ отвечает. Почти наполовину было сокращено количество госучреждений. Огромные суммы, которые тратились на их содержание, остались в бюджете.

В 2005 году Правительством была принята [Концепция административной реформы в Российской Федерации](http://admreforma.armd.ru/common/img/uploaded/Kotseptsiya_AR.pdf). На основании плана мероприятий, утвержденного Концепцией, в настоящий момент проводится работа по регламентации деятельности государственных органов исполнительной власти, созданию сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и переводу государственных услуг в электронную форму.

Планомерная работа по наведению порядка продолжается. Ее результат - значительное улучшение качества жизни россиян и рост эффективности работы госаппарата.

**Приоритетные направления**   
***Административные регламенты***

Органы государственной власти оказывают гражданам и юридическим лицам (организациям) большое количество услуг. Получая паспорт или автомобильные права, регистрируя имущество, добиваясь различных справок и лицензий, оформляя социальную поддержку, мы как раз соприкасаемся с государственными услугами.

Задача реформы - навести порядок в этой сфере, повысить качество государственных услуг. Наверное, каждому известны проблемы, возникающие, когда гражданину что-то нужно от госучреждений. Бесконечные очереди, хождения по кабинетам, сбор множества справок, неоправданно долгие сроки рассмотрения дел. Гражданин теряет много времени, которое он мог бы использовать для созидательного труда. А организации несут бремя дополнительных затрат. Зачастую возникала неразбериха, когда непонятно, кто за что отвечает. Все это создавало почву для коррупции и бумажной волокиты. Сегодня налицо реальные изменения в лучшую сторону.

Те услуги и функции, которые остаются в ведении государства, планируется оказывать на совершенно ином уровне. Раньше не велся учет услугам, а комфорт граждан никого особо не заботил. Сегодня - оказание услуг и качество сервиса является безусловным приоритетом деятельности госучреждений.

К концу 2010 года будет создан полный реестр государственных услуг. К каждой услуге прилагается детальный административный регламент, где четко до мелочей прописаны все процедуры, определяются ответственные, устанавливаются жесткие сроки рассмотрения дел. Все регламенты - типовые. Это большие документы, в среднем по 100 - 150 страниц текста на одну услугу. Но они написаны понятным языком, не допускающим разночтений. На сегодняшний день уже разработано и принято (или находится в стадии принятия) свыше 500 административных регламентов!

Польза от регламентов очевидна. Удивительно, раньше практически любая услуга регулировалась десятками законов, указов, инструкций. Теперь все сведено в один документ. Регламент содержит исчерпывающий перечень справок, которые гражданин должен предоставить для получения услуги. В нем есть все необходимые шаблоны заявлений. Все действия чиновников изложены в простых и ясных графических схемах.

Главное, регламенты защищают права гражданина! Во-первых, работа чиновников организована так, чтобы исключить любые формы бюрократического произвола и коррупции. Во-вторых, регламент устанавливает предписания к качеству сервиса. Реализация этих нормативов позволит полностью ликвидировать очереди в госучреждения. Устанавливаются требования к помещениям, чтобы посетители могли себя чувствовать максимально комфортно. В-третьих, дан исчерпывающий перечень оснований для отказа, механизмы обжалования, имеются инструкции чиновникам, как действовать в сложных ситуациях (например, когда у гражданина нет возможности предоставить те или иные необходимые документы).

Чтобы упростить жизнь гражданам и чиновникам, планируется, где возможно, внедрять принцип «одного окна». Вместо множества госучреждений в 2008 - 2010 году по всей России будут создаваться современные многофункциональные центры (МФЦ). В этих центрах гражданину и организациям будет предоставляться весь комплекс массовых общественно-значимых государственных и муниципальных услуг. То есть все можно будет оформлять в одном месте и по системе «одного окна». Будет расширяться возможность дистанционного оформления нужных документов через интернет.

***Многофункциональный центр***

В скором времени получить любую справку, жилищно-коммунальные субсидии, социальную помощь, зарегистрировать приобретение и продажу квартиры можно будет в одном месте – многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ). Под одной крышей предполагается собрать чиновников из разных ведомств, оказывающих государственные услуги.

Пока речь идет о пилотных, экспериментальных проектах. Но до 2010 года этот опыт планируется распространить на всю страну. Появление МФЦ существенно упростит процедуры и сократит сроки получения гражданами и юридическими лицами массовых государственных и муниципальных услуг. Организовано это будет по принципу "одного окна", чтобы свести к минимуму общение граждан с чиновниками.

Упростило оформление документов и работу чиновников создание общих компьютерных баз данных, с которыми могут работать представители нескольких ведомств одновременно. Для нахождения нужной информации уже не нужно рыться в картотеках и посылать бумажные письма-запросы. Поэтому большинство необходимых справок станет возможным оформлять сразу и на месте.

Количество "окон" в МФЦ должно быть не менее двадцати штук. В каждом из них предоставляется весь комплекс услуг, представленных в МФЦ. Для комфорта посетителей будет действовать система электронной очереди с возможностью предварительной записи. Просторные залы ожидания будут оборудованы специальными креслами, кондиционерами. В соответствии с европейской традицией большое внимание уделяется комфорту для инвалидов. Сами здания МФЦ будут находиться вблизи от остановок общественного транспорта и располагать парковкой для посетителей. Кстати, в год один МФЦ сможет обслуживать свыше 500 тысяч посетителей.  
На начальном этапе в МФЦ будут предоставляться до 100 государственных и муниципальных услуг. В их числе социальные выплаты и другие формы соцзащиты, регистрация собственности, операции с недвижимостью, определение гражданско-правового статуса (регистрация по месту пребывания и проживания, выдача удостоверяющих личность документов, услуги ЗАГСа). А также комплексные услуги для бизнеса, включая выдачу разрешений, лицензий и пр. Со временем количество услуг населению и организациям будет значительно увеличено.

С более подробной информацией о деятельности уже введенных в эксплуатацию МФЦ вы можете ознакомиться в специализированном разделе нашего портала.