

Выступление Председателя Счетной палаты Республики Татарстан А.И. Демидова на научно-практической конференции на тему:
«Внешний государственный (муниципальный) контроль за реализацией отдельных указов Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года. Оценка качества предоставляемых государственных (муниципальных) услуг и достигнутых результатов»

5-6 апреля 2017 года, г. Краснодар

Об опыте проведения Счетной палатой Республики Татарстан аудита эффективности использования государственных средств, выделенных на создание и развитие многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг

От лица Отделения Совета контрольно-счетных органов в Приволжском федеральном округе выражаю благодарность за предоставленную возможность выступить перед коллегами и поделиться наработанным опытом.

В Указе Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 одним из основных направлений совершенствования системы государственного управления определено повышение доступности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

В качестве целевых показателей обозначены увеличение уровня удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации, а также рост доли граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе на базе многофункциональных центров (*далее – МФЦ*).

Счетной палатой Республики Татарстан проведен аудит эффективности использования государственных (муниципальных) средств, выделенных на создание и развитие данных центров (*в 2014 году*).

Из бюджета Республики Татарстан в проверяемом периоде на капитальный ремонт, реконструкцию и строительство объектов с целью размещения в них МФЦ было выделено 590,8 млн. рублей (*за 2010-2013 годы*).

В течение полутора месяцев мы готовили методику проведения аудита эффективности, в которой систематизировали основные риски нарушений и недостатков, разработали более 100 критериев и показателей оценки эффективности, типовые запросы и анкеты для проведения социологических исследований. Методика была одобрена Экспертным советом.

На данном этапе очень полезным для нас оказался опыт Национального управления аудита Великобритании по оценке рисков, их ранжированию по степени влияния риска на эффективность использования бюджетных средств. К слову, данный методологический подход прочно осел в нашей практике и используется на постоянной основе.

После определения методологических подходов к данному аудиту мы приступили к основному этапу – сбору информации.

Было выделено 5 целей аудита эффективности:

1. Определить эффективность использования бюджетных средств, выделенных на строительство, реконструкцию и капитальный ремонт МФЦ;
2. Оценить уровень качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ;
3. Определить степень и результативность внедрения в деятельность МФЦ информационных технологий;
4. Определить эффективность использования бюджетных средств, выделяемых на содержание МФЦ;
5. Определить степень надежности систем внутреннего контроля за предоставлением на базе МФЦ государственных и муниципальных услуг, целевым и эффективным использованием бюджетных средств, государственного (муниципального) имущества.

На основе британского подхода нами была разработана специальная таблица сбора данных, в которой критерии оценки эффективности были сгруппированы по целям, и по каждому из них были указаны источники выбора критерия, аудиторских доказательств, методы сбора и анализа необходимой информации.

В рамках аудита эффективности комплексом контрольных и аналитических мероприятий была охвачена деятельность Министерства экономики, Министерства информатизации и связи, Министерства строительства, архитектуры и ЖКХ, муниципальных заказчиков, 45 многофункциональных центров.

Результаты проведенного нами аудита эффективности показали, что в Республике Татарстан в рамках реализации комплекса мер, предусмотренных «майским указом» Президента Российской Федерации № 601, последовательно проводится работа в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

В соответствии с федеральным законодательством приняты необходимые региональные правовые акты, в том числе целевые программы по повышению качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

Проведенные в ходе аудита социологические исследования показали, что 92% опрошенных удовлетворены работой МФЦ.

Вместе с тем выводы, сделанные по результатам аудита эффективности, указали на необходимость совершенствования правового, организационного, кадрового, информационного и методического обеспечения деятельности МФЦ.

Приведу несколько примеров.

Универсальные специалисты МФЦ осуществляли прием заявлений преимущественно по муниципальным услугам, прием документов по услугам, предоставляемым федеральными (в том числе Росреестром, Кадастровой палатой) и региональными органами власти, ими не осуществлялся.

Выход сотрудников государственных и муниципальных органов по графику в МФЦ был организован недостаточно эффективно, поскольку у них отсутствовал доступ к необходимым информационным базам данных, архиву документов.

При соблюдении утвержденных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг заявители зачастую были вынуждены неоднократно обращаться в многофункциональные центры, в том числе по причине отказа в рассмотрении, приостановления в связи с непредставлением ими полного комплекта документов, наличием в них технических ошибок.

Значительное время заявителя тратили, поэтапно обращаясь за предоставлением различных связанных между собой услуг, например, при подготовке необходимых документов при продаже объектов недвижимости, смене фамилии, рождении ребенка, исправлении технических ошибок.

Проведенным выборочным анализом регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг выявлены отдельные их недостатки, в том числе в части регламентации вопросов информирования заявителей о порядке предоставления услуг, приема и рассмотрения заявлений, предоставления услуг в электронной форме, через МФЦ.

На момент проведения аудита эффективности отсутствовали информационные киоски-инфоматы в 25 МФЦ, электронная очередь – в 28. В деятельность МФЦ не была внедрена универсальная электронная карта.

У заявителей отсутствовала возможность предварительной записи на прием к универсальным специалистам МФЦ.

По итогам данного аудита было подготовлено более 50 рекомендаций в адрес уполномоченных министерств.

Отдельные рекомендации легли в основу принятых Правительством республики управленческих решений: полностью реформатирована сеть многофункциональных центров (ликвидированы муниципальные МФЦ, созданы филиалы головного республиканского МФЦ).

Принято постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 13 февраля 2015 года № 86, предусматривающее внесение соответствующих изменений в действующее постановление Кабинета Министров «О создании государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Татарстан» (*увеличение штатной численности работников ГБУ МФЦ с 5 до 200 единиц*).

С учетом наших предложений по административным регламентам предоставления услуг принято еще одно постановление Кабинета Министров (от 17 апреля 2015 года № 259), устанавливающее внесение изменений в Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Республики Татарстан.

Кроме того, принят ряд мер по совершенствованию информационного и методического обеспечения деятельности многофункциональных центров.

В завершении, хотелось отметить, что на сегодняшний день контрольно-счетные органы наделены полномочиями по составлению административных протоколов более чем по 20 составам бюджетных правонарушений. Результаты проведенного нами мониторинга показывают, что еще не все активно приступили к реализации данного полномочия. Счетной палатой Республики Татарстан за 2014-2016 годы составлен 221 протокол, привлечено к административной ответственности 150 лиц, сумма наложенных штрафов составила 976,4 тыс. рублей. Мы занимаем третью позицию по данному показателю из 27 проанализированных контрольно-счетных палат субъектов Российской Федерации.