

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Южно – Уральский государственный университет
(Национальный исследовательский университет)»
Институт открытого и дистанционного образования
Кафедра «Управление и право»

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой
/Н.Г. Деменкова/
13 июня 2018 г.

Совершенствование отдельных направлений
работы МАУ НВ «МФЦ»

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
ЮУрГУ – 38.03.04.2018.459.ВКР

Консультанты, (должность)
д.э.н., профессор
/Н.В. Зяблицкая/
2018 г.

Руководитель работы
ген. дир. ООО «Авто-Империал»
/Л.А. Степанова/
6 июня 2018 г.

Консультанты, (долж-
ность)

Автор работы
обучающийся группы ДО-465
/В.Ю. Готов/
5 июня 2018 г.

Консультанты, (должность)

Нормоконтролер
/Н.В. Назарова/
6 июня 2018 г.

Челябинск 2018

АННОТАЦИЯ

Глотов В.Ю. Совершенствование отдельных направлений работы МАУ НВ «МФЦ» – Челябинск: ЮУрГУ, ДО-465, 83 с., 10 ил., 36 таб., библиогр. список – 27 наим., прил. - нет., 18 л. слайдов

Дипломный проект выполнен с целью повышения эффективности функционирования МАУ НВ «МФЦ».

В дипломном проекте проанализирована организационная структура учреждения, выявлены сильные и слабые стороны МАУ НВ «МФЦ», а также возможные угрозы и дополнительный потенциал учреждения.

Так же произведен анализ финансово – хозяйственной деятельности Учреждения.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	8
1 ХАРАКТЕРИСТИКА МУНИЦИПАЛЬНОГО АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ И ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ» (Разработал В.Ю.Готов).....	10
1.1 История создания и развития организации	10
1.2 Цель и виды деятельности организации	7
1.3 Организационно-правовой статус	10
1.4 Нормативная правовая база функционирования организации.....	12
1.5 Структура организации, функции структурных единиц	14
1.6 SWOT-анализ МАУ НВ «МФЦ»	16
2 АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МАУ НВ «МФЦ» (Разработала М.П. Слободскова)	21
2.1 Техничко-эконмические показатели организации	21
2.2 Финансовые показатели деятельности организации.....	22
2.3 Структура и динамика персонала организации	28
3 РАЗРАБОТКА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ МАУ НВ «МФЦ»	32
3.1 Расширение государственных муниципальных услуг (Разработала М.П. Слободскова)	32
3.2 Повышение качества используемого оборудования в учреждении (Разработал В.Ю. Готов)	42

3.3 Методические основы оценки эффективности инвестиционных проектов	46
3.4 Оценка эффективности мероприятий по расширению услуг.....	52
3.4.1 Анализ чувствительности проекта к риску	63
3.5 Модернизация оборудования СУО «Дамаск».....	64
3.5.1 Анализ чувствительности проекта к риску	75
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	77
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	79

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования, очевидна поскольку качественное предоставление широкого спектра государственных и муниципальных услуг населению в наше время очень важно.

Целью дипломного проекта является разработка теоретических и методических вопросов управления деятельностью муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (МАУ НВ «МФЦ»).

В соответствии с поставленной целью работы сформулированы следующие задачи:

1. Охарактеризовать МАУ НВ «МФЦ» и особенности его функционирования;
2. Провести анализ финансово-хозяйственной деятельности МАУ НВ «МФЦ»;
3. Выявить перспективные направления развития деятельности МАУ НВ «МФЦ»;

Объектом изучения выступает МАУ НВ «МФЦ». Данное учреждение обладает необходимой репрезентативностью для обеспечения достоверности получаемых результатов.

Предметом изучения данного отчета является хозяйственная деятельность МАУ НВ «МФЦ».

В качестве информационной базы в работе широко использованы данные бухгалтерской отчетности, оперативные и отчетные данные МАУ НВ «МФЦ» официальные статистические данные, учебная и методическая литература, законодательные и нормативные акты.

1 ХАРАКТЕРИСТИКА МУНИЦИПАЛЬНОГО АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ И ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ»

1.1 История создания и развития организации

Муниципальное автономное учреждение Нижневартовского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

С 01 декабря 2014 года в Излучинске приступил к работе районный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг. В своей деятельности МФЦ района оказывает посреднические услуги между получателями (гражданами, организациями) и органами, непосредственно предоставляющими государственные и муниципальные услуги. Услуги МФЦ - это качественно новый способ предоставления услуг населению, нацеленный на комплексное и оперативное решение вопросов заявителей с помощью единой электронной системой межведомственного взаимодействия и квалифицированного персонала.

В Учреждении используется принцип «одного окна», который предполагает единую точку приема, регистрации и выдачи документов, исключая обращение граждан в разные ведомства и организации для оформления одной услуги.

В соответствии с заключенными соглашениями сегодня МФЦ Нижневартовского района может оказывать 134 государственные услуги, которые предоставляются 20 федеральными структурами, и 33 муниципальные услуги, переданные администрацией района.

С 01.01.2015 в Бюджетном кодексе РФ введен новый порядок оплаты государственной пошлины при получении государственных услуг через МФЦ.

При предоставлении через многофункциональный центр государственной услуги федерального уровня 50% средств от уплаты государственной пошлины поступает в федеральный бюджет, а 50% – в бюджет региона.

05 февраля 2015 года между администрацией Нижневартовского района и МФЦ заключено соглашение о взаимодействии на предоставление муниципальных услуг.

В настоящее время проводятся мероприятия по подключению информационной системы межведомственного электронного взаимодействия МФЦ с администрацией района. После завершения этих мероприятий мы приступим к работе по предоставлению муниципальных услуг, в том числе связанных с муниципальной и государственной поддержкой субъектов малого и среднего предпринимательства.

1.2 Цель и виды деятельности организации

Учреждение осуществляет свою деятельность в соответствии с предметом и целями деятельности, определенными Федеральными законами и Уставом Учреждения путем выполнения работ, оказания услуг в целях осуществления предусмотренных законодательством Российской Федерации полномочий органов государственной власти, полномочий органов местного самоуправления.

Целями Учреждения являются:

1. упрощение процедуры получения гражданами и юридическими лицами массовых, общественно значимых государственных и муниципальных услуг за счет организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;
2. повышение комфортности получения гражданами и юридическими лицами государственных и муниципальных услуг;
3. повышение удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг их качеством;
4. повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам и юридическим лицам;

5. развитие и совершенствование форм межведомственного взаимодействия.

Для достижения своих целей Учреждение осуществляет следующие основные виды деятельности:

1. Прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;

2. Представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

3. Представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;

4. Информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг;

5. Взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

6. Выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

7. Составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации;

8. Прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации. Если иное не предусмотрено правилами организации деятельности многофункциональных центров, утверждаемыми Правительством Российской Федерации, составленные на бумажном носителе и заверенные многофункциональным центром выписки из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, приравниваются к выпискам из информационных систем на бумажном носителе, составленным самим органом, предоставляющим государственные услуги, или органом, предоставляющим муниципальные услуги;

9. Организация предоставления дополнительных услуг населению (банковские, нотариальные);

10. Услуги по сдаче в аренду недвижимого имущества;

11. Иные функции, установленные нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии.

Предметом деятельности Учреждения является:

1. Создание единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов физическим и юридическим лицам, а также организациям при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе Учреждения;
2. Предоставление возможности физическим и юридическим лицам, а также организациям получения одновременно нескольких взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг;
3. Организация консультационной деятельности по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;
4. Организация информационного обмена данными между федеральными органами исполнительной власти (территориальными органами федеральных органов исполнительной власти), органами исполнительной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, органами местного самоуправления Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, организациями, участвующими в предоставлении массовых общественно значимых государственных и муниципальных услуг;
5. Организация информационного обмена с федеральным порталом государственных услуг, региональным сегментом портала государственных услуг;
6. Обеспечение деятельности информационно-коммуникационной системы Учреждения по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

1.3 Организационно-правовой статус

Организационно-правовой статус – это статус организации предпринимательской деятельности, закреплённая юридическим образом. Она определяет ответственность по обязательствам, право сделок от лица предприятия, структуру управления и другие особенности хозяйственной деятельности предприятий. Применяемая в России система организационно-правовых форм отражена в Гражданском кодексе РФ, а также в вытекающих из него нормативных актах. Она включает две формы предпринимательства без образования юридического лица,

семь видов коммерческих организаций и семь видов некоммерческих организаций.

Учреждения - это некоммерческие организации, созданные собственником (государственными или муниципальными структурами) для осуществления управленческих, социально- культурных и иных функций. Учреждение отвечает по своим обязательствам находящимися в его распоряжении денежными средствами полностью, либо частично финансируются собственником. Имущество учреждения закрепляется за ним на праве оперативного управления.

[Афонин, И.В. Инновационный менеджмент и экономическая оценка реальных инвестиций / И.В. Афонин. – М.: Гардарики. – 2016. – 304 с.]

Муниципальное автономное учреждение «МФЦ» является юридическим лицом и действует в соответствии с актами, составляющими правовую систему РФ и Уставом организации.

Автономным учреждением признается некоммерческая организация, созданная Российской Федерацией, субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием для выполнения работ, оказания услуг в целях осуществления предусмотренных законодательством Российской Федерации полномочий органов государственной власти, полномочий органов местного самоуправления в сферах науки, образования, здравоохранения, культуры, средств массовой информации, социальной защиты, занятости населения, физической культуры и спорта, а также в иных сферах в случаях, установленных федеральными законами (в том числе при проведении мероприятий по работе с детьми и молодежью в указанных сферах).

Автономное учреждение является юридическим лицом и от своего имени может приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

Автономное учреждение, созданное на базе имущества, находящегося в федеральной собственности, автономное учреждение, созданное на базе имущества, находящегося в собственности субъекта Российской Федерации, автономное

учреждение, созданное на базе имущества, находящегося в муниципальной собственности, вправе открывать счета в кредитных организациях и (или) лицевые счета соответственно в территориальных органах Федерального казначейства, финансовых органах субъектов Российской Федерации, муниципальных образований.

Учредители автономных учреждений, созданных на базе имущества, находящегося в собственности субъекта Российской Федерации (муниципальной собственности), вправе заключать соглашения об открытии автономным учреждениям, находящимся в их ведении, лицевых счетов в территориальных органах Федерального казначейства.

1.4 Нормативная правовая база функционирования организации

Нормативная правовая база – это совокупность официальных письменных (изданных) документов, которые принимаются в определенной форме правотворческим органом. Под правовой нормой следует понимать общеобязательное государственное предписание постоянного или временного характера.

В своей деятельности МАУ НВ «МФЦ» руководствуется:

- Уставом муниципального автономного учреждения Нижневартовского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» от 26.06.2014.
- Жилищным кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 №188-ФЗ
- (Собрание законодательства РФ, 03.01.2005, №1(часть 1), ст.14). Конституцией РФ от 12.12.1993.
- Налоговым кодексом Российской Федерации (часть 1) от 31.07.1998 №146-ФЗ.
- Налоговым кодексом Российской Федерации (часть 2) от 05.08.2000 №117-ФЗ.

- Постановлением от 27 сентября 2011 г. №797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов российской федерации, органами местного самоуправления».
- Постановлением от 22 декабря 2012 г. №1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 №697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия».
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2006 №404 «Об утверждении перечня документов, необходимых для государственной регистрации права собственности Российской Федерации, субъекта Российской Федерации или муниципального образования на земельный участок при разграничении государственной собственности на землю» (Собрание законодательства Российской Федерации, 10.07.2006, №28, ст.3074; Российская газета, №152, 14.07.2006).
- Приказом Минэкономразвития Российской Федерации от 13 сентября 2011 г. №475 «Об утверждении перечня документов, необходимых для приобретения прав на земельный участок».
- Федеральным законом от 21.12.2001 №178-ФЗ «О приватизации государственного и муниципального имущества».
- Федеральным законом от 22.10.2004 №125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации».
- Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».
- Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Опираясь на перечисленную нормативную правовую базу можно сказать, что благодаря ей, управление учреждением проходит достаточно эффективно, так как весь процесс управления опирается на устав и закон.

1.5 Структура организации, функции структурных единиц

Структура предприятия — это его внутреннее строение, совокупность составляющих систему элементов и систему связей между ними, объединенных в единый хозяйственный организм. Для достижения жизнеспособной деятельности предприятия необходимо создание производственной и организационной структур управления, т.е. образование функциональных областей и производственных подразделений, каждое из которых будет иметь свое определенное назначение и устойчивые связи с другими подразделениями в результате горизонтального разделения труда, и формирование уровней управления по вертикали.

Организационная структура – это система управления, которая определяет состав, соподчиненность, взаимодействие и распределение работ по подразделениям и органам управления, между которыми устанавливаются определенные отношения по поводу властных полномочий, потоков команд и информации (Рис. 1.1).

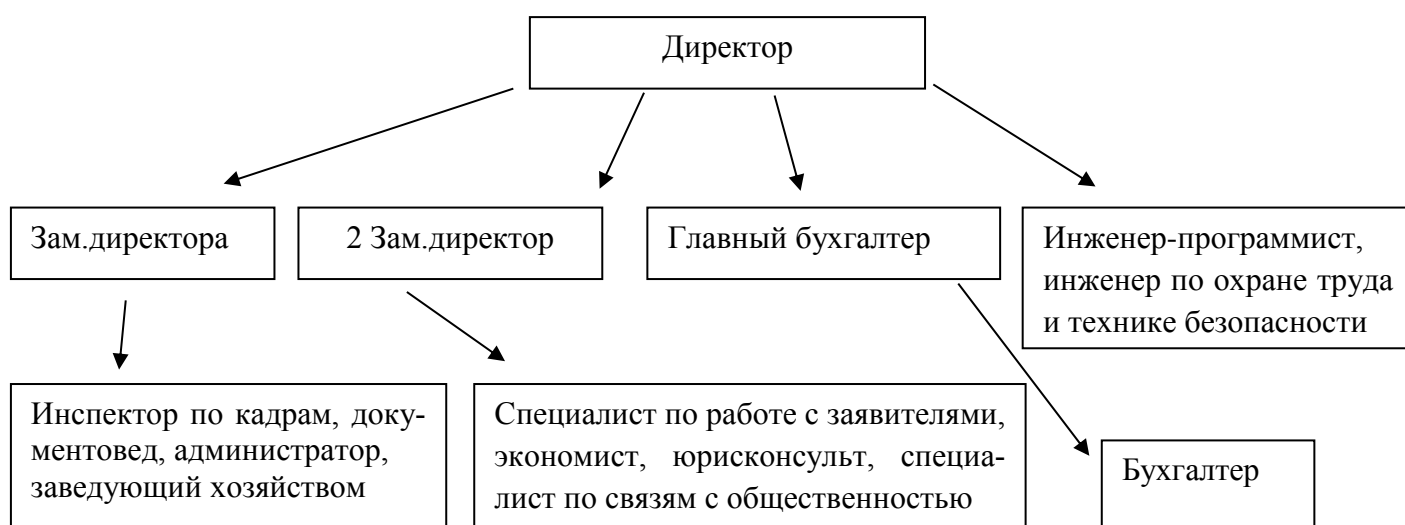


Рисунок 1.1 - Структура учреждения МАУ НВ «МФЦ»

Директор МАУ НВ «МФЦ» является непосредственным руководителем, организует и несет полную ответственность за результаты работы учреждения, утверждает штатное расписание, обеспечивает рациональное использование имущества, заключает договоры, издает приказы и осуществляет контроль за исполнением работниками своих должностных обязанностей.

Заместители директора организуют работу и эффективное взаимодействие сотрудников, организуют производственно-хозяйственную деятельность, во время отсутствия директора выполняет его обязанности.

Бухгалтер ведет бухгалтерский учет финансово-хозяйственной деятельности, обеспечивает исполнение смет доходов и расходов, организует ведение бюджетного учета, начисляет заработную плату, организует расчеты с контрагентами, составляет и предоставляет в установленные сроки бухгалтерскую и статистическую отчетность в государственные и налоговые органы и осуществляет иные функции в пределах своих полномочий. Руководство осуществляет главный бухгалтер.

Инженер-программист, инженер по охране труда и технике организуют работу по снабжению учреждения необходимыми информационными и материально-техническими ресурсами, осуществляют организацию работ по поддержанию работоспособности, сохранности и безопасности ресурсов и оборудования, осуществляют контроль и учет оборудования, мелкий ремонт и эксплуатацию, анализируют потребность учреждения в технике и оборудовании, составляют сводные заявки на приобретение оргтехники и осуществляют иные функции в пределах своих полномочий.

Инспектор по кадрам, занимается проведением правовой экспертизы, представляет интересы учреждения в государственных органах и других организациях, формирует кадровый состав, ведет трудовые книжки и личные дела сотрудников и осуществляет иные функции в пределах своих полномочий. Руководство осуществляет начальник отдела, который непосредственно подчиняется директору учреждения.

Специалисты по работе с заявителями организуют и осуществляют работу по приему документов, выдачи справок, иной необходимой информации, обеспечивают информирование и консультирование заявителей, организуют и осуществляют взаимодействие с гражданами и организациями, организуют по необходимости заявителей сотрудников органов местного самоуправления, иных муниципальных учреждений. Руководство деятельностью отделов осуществляют начальники отделов, которые непосредственно подчинены директору учреждения.

1.6 SWOT-анализ МАУ НВ «МФЦ»

Основным инструментом регулярного стратегического управления или матрицей качественного стратегического анализа является SWOT.

SWOT – это аббревиатура начальных букв английских слов:

- Strengths – силы;
- Weaknesses – слабости;
- Opportunities – возможности;
- Threats – угрозы.

Таким образом, SWOT-анализ – это определение сильных и слабых сторон учреждения, а также возможностей и угроз, исходящих из его ближайшего окружения (внешней среды).

– Strength – сильная сторона: внутренняя характеристика общества, которая выгодно отличает данное учреждение от конкурентов.

– Weakness – слабая сторона: внутренняя характеристика общества, которая по отношению к конкуренту выглядит слабой (неразвитой), и которую учреждение в силах усовершенствовать.

– Opportunity – возможность: характеристика внешней среды общества (т.е. рынка), которая предоставляет всем участникам данного рынка возможность для расширения своего бизнеса.

– Threat – угроза: характеристика внешней среды общества (т.е. рынка), которая снижает привлекательность рынка для всех участников.

На основании последовательного рассмотрения этих факторов принимаются решения по корректировке целей и стратегий учреждения (корпоративных, продуктовых, ресурсных, функциональных, управленческих), которые, в свою очередь, определяют ключевые моменты организации деятельности. Процедура проведения SWOT-анализа в общем виде сводится к заполнению матрицы, в которой отражаются и затем сопоставляются сильные и слабые стороны предприятия, а также возможности и угрозы рынка. Это сопоставление позволяет чётко определить, какие шаги могут быть предприняты для развития общества и на какие пробелы необходимо обратить особое внимание.

Цель SWOT-анализа – сформулировать основные направления развития учреждения через систематизацию имеющейся информации о сильных и слабых сторонах фирмы, а также о потенциальных возможностях и угрозах.

Элементами внутренней среды являются сильные и слабые стороны учреждения. Сильные стороны предприятия – то, в чём оно преуспело или какая-то особенность, предоставляющая дополнительные возможности. Сила может заключаться в имеющемся опыте, доступе к уникальным ресурсам, наличии передовой технологии и современного оборудования, высокой квалификации персонала, высоком качестве оказания услуг, известности и других значимых аспектах.

Слабые стороны учреждения – это отсутствие чего-то важного для функционирования предприятия или то, что пока не удаётся по сравнению с другими компаниями и ставит фирму в неблагоприятное положение. В качестве примера слабых сторон можно привести некачественное предоставление услуг, плохую репутацию общества, недостаток финансирования, низкий уровень сервиса, устаревшее оборудование, неквалифицированный персонал.

Для того чтобы успешно выжить в долгосрочной перспективе, организация должна уметь прогнозировать то, какие трудности могут возникнуть на её пути в будущем, и то, какие новые возможности могут открыться для неё. Поэтому стра-

тегическое управление, изучая внешнюю среду, концентрирует внимание на выяснении того, какие угрозы и возможности скрывает в себе внешняя среда.

Применяя метод SWOT, удаётся установить линии связи между угрозами и возможностями. Методология SWOT предполагает сначала выявление сильных и слабых сторон, а также угроз и возможностей, а далее – установление цепочек связей между ними, которые в дальнейшем могут быть использованы для формулирования стратегии организации.

При построении матрицы «SWOT» использовались методы лонгетюдного исследования: проводились анкетирование и опрос сотрудников МАУ НВ «МФЦ». Выделим угрозы и возможности, с которыми сталкивается МАУ НВ «МФЦ», как самостоятельная структура, осуществляющая финансово - хозяйственную деятельность, его сильные и слабые стороны (таблица 1.1).

Слева выделяется два блока (сильные стороны, слабые стороны), в которые соответственно выписываются все выявленные стороны организации. В верхней части матрицы также выделяется два блока (возможности и угрозы), в которые выписываются все выявленные возможности и угрозы. На пересечении блоков образуется четыре поля: СИВ (сила и возможности); СИУ (сила и угрозы); СЛВ (слабость и возможности); СЛУ (слабость и угрозы). На каждом из полей следует рассмотреть все возможные парные комбинации и выделить те, которые должны быть учтены при разработке стратегии поведения организации.

В отношении тех пар, которые были выбраны с поля СИВ, следует разрабатывать стратегию по использованию сильных сторон организации для того, чтобы получить отдачу от возможностей, которые появились во внешней среде. Для тех пар, которые оказались на поле СЛВ, стратегия должна быть построена таким образом, чтобы за счет появившихся возможностей попытаться преодолеть имеющиеся в организации слабости. Если пара находится на поле СИУ, то стратегия должна предполагать использование силы организации для устранения угрозы. Наконец, для пар, находящихся на поле СЛУ, организация должна разрабаты-

вать такую стратегию, которая позволила бы ей как избавиться от слабости, так и попытаться предотвратить нависшую над ней угрозу.

Таблица 1.1 – Матрица SWOT-анализ МАУ НВ «МФЦ»

	Возможности	Угрозы
	1) отсутствие конкурентов; 2) увеличение эффективности и скорости работы сотрудников за счет нового программного обеспечения и приобретения новой компьютерной техники; 3) возможность привлечения квалифицированных специалистов;	1) ограниченный бюджет; 2) часто меняющееся законодательство РФ; 3) увеличение загруженности сотрудников за счет большого документооборота, что может привести к большим очередям и снизить удовлетворенность граждан.
Сильные стороны	Поле СИВ	Поле СИУ
1) быстрота получения государственных и муниципальных услуг; 2) сокращение сроков принятия решения за счет территориального объединения органов власти; 3) увеличение скорости обмена информацией; 4) улучшается информированность граждан об услугах (стенды, брошюры, через интернет сайт); 5) контролируемость процесса предоставления государственных и муниципальных услуг; 6) профессионализм работников отделов; 7) применение новых технологий; 8) прием документов граждан в удобное для них время.	1 – 1; 6 – 3.	7 – 1; 2 – 3.

Продолжение таблицы 1.1

Слабые стороны	Поле СЛВ	Поле СЛУ
<p>1) затруднения при организации приема документов специалистами МФЦ по принципу единого окна, связанные с нормативными требованиями предоставления документов заявителями и получения их непосредственно в государственном органе;</p> <p>2) при внедрении в работе МФЦ отдельных регламентов предоставления услуг увеличивается количество документов, которые необходимо оформить специалистами и сроки предоставления услуг не сокращаются;</p> <p>3) требуется приобретение и установка дополнительной компьютерной техники, которые должны упростить и сократить процедуры предоставления услуг населению.</p>	2 – 2.	3 – 2; 4 – 1.

На основе выделенных парных зависимостей разрабатываем возможные стратегии развития организации (таблица 1.2).

Таблица 1.2 – Возможные стратегии развития МАУ НВ «МФЦ»

Поле	Вырабатываемые стратегии
СИБ	Разработка системы постоянного обучения сотрудников, стратегия привлечения квалифицированных специалистов.
СИУ	Увеличение количества сотрудников, стратегия информационного взаимодействия между подразделениями.
СЛВ	Инвестиционная стратегия, стратегия создания нового ПО, стратегия внедрения новых информационных технологий.
СЛУ	Улучшение качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг, модернизация оборудования.

Таким образом, перспективной для развития предприятия МАУ НВ «МФЦ» является стратегия повышения общей эффективности работы.

2 АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МАУ НВ «МФЦ»

2.1 Техничко-экономические показатели организации

Для каждого учреждения чтобы выжить и развиваться, очень важно управлять в нужном направлении всеми своими основными экономическими показателями. Для этого необходим систематический анализ экономических показателей в динамике.

Как видно из таблицы организация прожила три разных периода, успешный 2017 год (наилучшие показатели за рассматриваемый период), сложный 2015 и стабилизационный 2016.

Таблица 2.1 - Анализ основных технико-экономических показателей МАУ НВ «МФЦ» за 2015 – 2017 гг.

Показатели	2015г.	2016г.	Отклонение показателей 2016 с 2015гг.		2017г.	Отклонение показателей 2017 с 2016гг.	
			+/-	%		+/-	%
Объем оказанных услуг в количественном показателе	35562	46274	+10712	+23,1	53190	+6916	+13
Среднегодовая числ. персонала, чел., в т. ч.	29	30	+1	+3,3	32	+2	+6,2
- руководители, специалисты	26	27	+1	+3,7	29	+2	+6,9
- служащие	3	3	0	0	3	0	0
Сред. з/п на 1 работающего руб.	47350	49400	+2050	+4,1	50130	+730	+1,4

Сумма условно постоянных доходов в тыс. руб.	107,7	124,1	+16,4	+13,2	225,3	+101,2	+44,9
Сумма условно постоянных расходов в тыс. руб.	107,7	124,1	+16,4	+13,2	124,1	0	0

Среднесписочная численность персонала увеличилась в 2016 году на 3,3% или на 3 человек по сравнению с 2015 годом, что связано с новыми открытыми вакансиями. В 2017 году численность персонала незначительно увеличилась на 2 человека или на 6,2%.

Подводя итоги проведенного анализа необходимо отметить, что 2015 год является в деятельности организации не столь удачным. Однако этому факту есть объяснения, так как этот период протекал под знаком экономических проблем и кризисных последствий. К чести организации нужно отметить, что выйти из сложностей получилось, сохранен объем оказанных услуг, увеличилась численность персонала, привлечены новые специалисты и получена прибыль. В целом финансово-хозяйственное состояние БУ «МФЦ» остается стабильным.

2.2 Финансовые показатели деятельности организации

Основными источниками финансирования деятельности учреждения являются:

- субсидии, получаемые в соответствии с заключенным соглашением с учредителем на выполнение муниципального задания;
- иные субсидии;
- доходы от оказания (предоставления) платных услуг;
- доходы от сдачи в аренду имущества в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- средства, поступающие на возмещение коммунальных, эксплуатационных и административно – хозяйственных услуг от арендаторов помещений, находящихся на праве оперативного управления у МАУ НВ «МФЦ».

Таблица 2.2 - Отчет об исполнении бюджета за 2015 год. Исполнение субсидии на выполнение муниципального задания за 2015 год

Наименование расходов	План года тыс.руб.	Исполнение тыс.руб.	% исполнения к плану	% исполнения
Бюджет района всего, в том числе:	29 947,6	29 947,6	100	70,8
210 «Оплата труда и начисления» всего, в том числе:	21 866,4	21 866,4	100	73,0
211 «Заработная плата»	16 911,2	16 911,2	100	
212 «Прочие выплаты»	507,0	507,0	100	
213 «Начисления на выплаты по оплате труда»	4 448,2	4 448,2	100	
220 «Приобретение работ, услуг» всего, в том числе:	7 304,4	7 304,4	100	24,4
221 «Услуги связи»	488,5	488,5	100	
222 «Транспортные услуги»	765,5	765,5	100	
223 «Коммунальные услуги»	443,1	443,1	100	
224 «Арендная плата за пользование имуществом»	498,9	498,9	100	
225 «Работы, услуги по содержанию имущества»	1 642,3	1 642,3	100	
226 «Прочие работы, услуги»	3 466,1	3 466,1	100	
290 «Прочие расходы»	126,3	126,3	100	0,4
300 «Расходы по приобретению нефинансовых активов» всего, в том числе:	650,5	650,5	100	2,2
310 «Основные средства»	76,4	76,4	100	
340 «Нефинансовые активы»	574,1	574,1	100	
Бюджет округа (софинансирование) всего, в том числе:	12 370,0	12 370,0	100	29,2
211 «Заработная плата»	9 723,4	9 723,4	100	
213 «Начисления на выплаты по оплате	2 646,6	2 646,6	100	

труда»				
Всего исполнен:	42 317,6	42 317,6	100	100

За 2015 год не приведена таблица доходов так как в этом году еще не оказывались платные услуги. Доход учреждение получало от сдачи имущества в аренду в сумме 107,7 тыс. руб. И расходы из этой суммы ушли на коммунальные услуги в сумме 56,3 и на прочие расходы в сумме 51,4.

Таблица 2.3- Отчет за 2016 год. Исполнение субсидии на выполнение муниципального задания за 2016 год

Наименование расходов	План года тыс.руб.	Исполнение тыс.руб.	% исполнения к плану	% исполнения
Бюджет района всего, в том числе:	23 844,9	23 844,9	100	53,9
210 «Оплата труда и начисления» всего, в том числе:	16 564,4	16 564,4	100	83,5
211 «Заработная плата»	12 501,1	12 501,1	100	
212 «Прочие выплаты»	442,0	442,0	100	
213 «Начисления на выплаты по оплате труда»	3 621,3	3 621,3	100	
220 «Приобретение работ, услуг» всего, в том числе:	5 952,8	5 952,8	100	13,5
221 «Услуги связи»	507,9	507,9	100	
222 «Транспортные услуги»	0,0	0,0	0	
223 «Коммунальные услуги»	608,4	608,4	100	
224 «Арендная плата за пользование имуществом»	200,6	200,6	100	
225 «Работы, услуги по содержанию имущества»	2 055,9	2 055,9	100	
226 «Прочие работы, услуги»	2 580,0	2 580,0	100	
290 «Прочие расходы»	655,6	655,6	100	1,5
300 «Расходы по приобретению нефинансовых активов» всего, в том числе:	672,0	672,0	100	1,5
310 «Нефинансовые активы»	10,7	10,7	100	
340 «Нефинансовые активы»	661,3	661,3	100	
Бюджет округа (софинансирование)	20 373,8	20 373,8	100	46,1

всего, в том числе:				
211 «Заработная плата»	16 156,0	16 156,0	100	
213 «Начисления на выплаты по оплате труда»	4 217,8	4 217,8	100	
Всего исполнено:	44 218,7	44 218,7	100	100

Таблица 2.4 - Поступление доходов от приносящей доход деятельности

Наименование дохода	Поступило дохода тыс.руб.	%
Копировально-множительные услуги	2,7	2,2
Арендная плата	111,5	89,8
Возмещение расходов по оплате коммуналь- ных услуг	9,9	8,0
Всего	124,1	100,0

Таблица 2.5 - Исполнение расходов за счет доходов от платных услуг за 2016 год

Наименование расходов	План года тыс.руб.	Исполнен ие за 2016 год тыс.руб.	% испол- нения к плану	% испол- нения
220 «Приобретение работ, услуг» всего, в том числе:	30,0	23,3	77,7	32,3
223 «Коммунальные услуги»	20,0	13,3		
226 «Прочие работы, услуги»	10,0	10,0		
290 «Прочие расходы»	29,7	29,7	100	41,2
300 «Расходы по приобретению нефинансовых активов» всего, в том числе:	64,4	19,1	29,7	26,5
340 «Нефинансовые активы»	64,4	19,1	29,7	
Всего	124,1	72,0	58,0	100,0

2016 год показал исполнение бюджета 44 218,7 тыс. рублей, в том числе: бюджет района – 23 844,9 тыс. рублей; бюджет округа – 20 373,8 тыс. рублей. Поступило доходов от приносящей доход деятельности 124,1 тыс. рублей, произведено расходов 124,1 тыс. рублей.

Таблица 2.6 - Отчет за 2017 год. Исполнение субсидии на выполнение муниципального задания за 2017 год

Наименование расходов	План года тыс.руб.	Исполнение тыс.руб.	% исполнения к плану	% исполнения
Бюджет района всего, в том числе:	22 884,3	22 792,7	99,8	49,2
210 «Оплата труда и начисления» всего, в том числе:	15 999,4	15 907,8	99,43	69,8
211 «Зарботная плата»	11 777,0	11 709,6	99,43	
212 «Прочие выплаты»	927,3	922,0	99,43	
213 «Начисления на выплаты по оплате труда»	3 295,1	3 276,2	99,43	
220 «Приобретение работ, услуг» всего, в том числе:	6 086,1	6 086,1	100	26,7

Продолжение таблицы 2.6

Наименование расходов	План года тыс.руб.	Исполнение тыс.руб.	% исполнения к плану	% исполнения
221 «Услуги связи»	510,8	510,8	100	
223 «Коммунальные услуги»	602,3	602,3	100	
225 «Работы, услуги по содержанию имущества»	2 205,3	2 205,3	100	
226 «Прочие работы, услуги»	2 767,7	2 767,7	100	
290 «Прочие расходы»	116,9	116,9	100	0,5
300 «Расходы по приобретению нефинансовых активов» всего, в том числе:	681,9	681,9	100	3,0
310 «Основные средства»	66,5	66,5	100	
340 «Материальные запасы»	615,4	615,4	100	
Бюджет округа (софинансирование) всего, в том числе:	23 542,7	23 542,7	100	50,8
210 «Оплата труда и начисления» всего, в том числе:	21 056,1	21 056,1	100	89,4
211 «Зарботная плата»	16 238,1	16 238,1		
213 «Начисления на выплаты по оплате труда»	4 818,0	4 818,0	99,75	
220 «Приобретение работ, услуг» всего, в том числе:	1 135,8	1 135,8	100	4,8

221 «Услуги связи»	5,1	5,1		
225 «Работы, услуги по содержанию имущества»	927,9	927,9	100	
226 «Прочие работы, услуги»	202,8	202,8	100	
300 «Расходы по приобретению нефинансовых активов» всего, в том числе:	1 350,8	1 350,8	100	5,8
310 «Основные средства»	1 263,0	1 263,0	100	
340 «Материальные запасы»	87,8	87,8		
Всего исполнено:	46 427,0	46 335,4	99,8	100

Таблица 2.7 - Поступление доходов от приносящей доход деятельности.

Наименование дохода	Поступило дохода	%
Арендная плата	159,2	70,7
Возмещение расходов по оплате коммунальных услуг	25,1	11,1
Участие в реализации жилищной политики (договор с Ипотечным агентством Югры)	0,8	0,4
Вознаграждение за услуги по сбору и контролю документов по изготовлению и продлению ЭЦП (Договор с АУ ХМАО – Югры «ЮНИИИТ»)	40,2	17,8
Всего	225,3	100,0

Таблица 2.8 - Исполнение расходов за счет доходов от платных услуг за 2017 год

Наименование расходов	План года	Исполнение за 2017 год	% исполнения к плану	% исполнения
220 «Приобретение работ, услуг» всего, в том числе:	30,0	22,8	77,7	32,3
223 «Коммунальные услуги»	20,0	19,3		
226 «Прочие работы, услуги»	10,0	3,5		
290 «Прочие расходы»	29,7	23,1	100	41,2
300 «Расходы по приобретению нефинансовых активов» всего, в том числе:	64,4	88,0	29,7	26,5
340 «Материальные запасы»	64,4	88,0	29,7	
Всего	124,1	133,9	58,0	100,0

2017 год показал исполнение бюджета 46 304,7 тыс. рублей, в том числе: бюджет района – 22 762,00 тыс. рублей; бюджет округа – 23 542,7 тыс. рублей. Поступило доходов от приносящей доход деятельности 225,3 тыс. рублей, произведено расходов 134,0 тыс. рублей.

2.3 Структура и динамика персонала организации

Анализ обеспеченности учреждения трудовыми ресурсами необходимо начинать с выяснения перечня нормативов, используемых в учреждении для планирования труда персонала, а также плановых показателей, утверждаемых вышестоящими организациями.

Анализ состоит в сравнении фактических показателей с их плановыми и нормативными значениями, а также расчете и оценке изменения ряда производных показателей. Общую картину состояния и тенденции развития трудовых ресурсов учреждения дает анализ изменения среднесписочной численности работников, проведенный по категориям персонала, что позволяет оценить также состав и структуру трудовых ресурсов.

Наименование должностей с 2015-2017 года не менялось, поэтому мы привели данные за последний отчетный период.

Таблица 2.9- Штатное расписание муниципального автономного учреждения Нижневартовского района с изменениями от 05.09.2017

Наименование должности	Функция	Количество штатных единиц
Аппарат управления		
Директор	руководитель	1,0
Заместитель директора	руководитель	2,0
Всего	3,0	
Специалист по охране труда	специалист	0,5
Всего	0,5	
Финансовый отдел		
Главный бухгалтер	руководитель	1,0
Бухгалтер	специалист	1,0
Экономист	специалист	1,0
Всего	3,0	
Организационный отдел		
Начальник организационного отдела	руководитель	1,0

Инспектор по кадрам	специалист	1,0
Заведующий хозяйством	служащий	1,0
Секретарь руководителя	служащий	1,0
Всего	4,0	
Отдел приема и выдачи документов		
Начальник отдела приема и выдачи документов	руководитель	1,0
Документовед	специалист	1,0
Юрисконсульт	специалист	1,0
Инженер-программист	специалист	2,0
Курьер	служащий	1,0
Центр «Мои документы» в пгт. Излучинске		
Ведущий специалист по работе с заявителями	специалист	9,0
Специалист по работе с заявителями	специалист	3,0
Администратор	специалист	1,0
Обособленное подразделение в пгт. Новоаганске		
Ведущий специалист по работе с заявителями	специалист	3,0
специалист по работе с заявителями	специалист	1,0
Обособленное подразделение в п. Ваховске		
Ведущий специалист по работе с заявителями	специалист	2,0
Обособленное подразделение в с. Ларьяк		
Ведущий специалист по работе с заявителями	специалист	2,0
Всего		27,0
Всего по учреждению		37,5

Объем работы с персоналом зависит от численности персонала, как показывает анализ данных таблицы 2.10, численность персонала в учреждении увеличивается с каждым годом. Численность персонала на 01. 01. 2017 год составило 32 человека, следует отметить, что численность персонала увеличился по сравнению с 2015 годом на 9,28%.

Таблица 2.10 - Среднесписочная численность работников

Наименование	01.01.2015	01.01.2016	01.01.2017
Среднесписочная численность работников	29	30	32
Руководители и специалисты	26	27	29
Служащие	3	3	3

Динамику численности персонала по годам наглядно демонстрирует рисунок 2.2

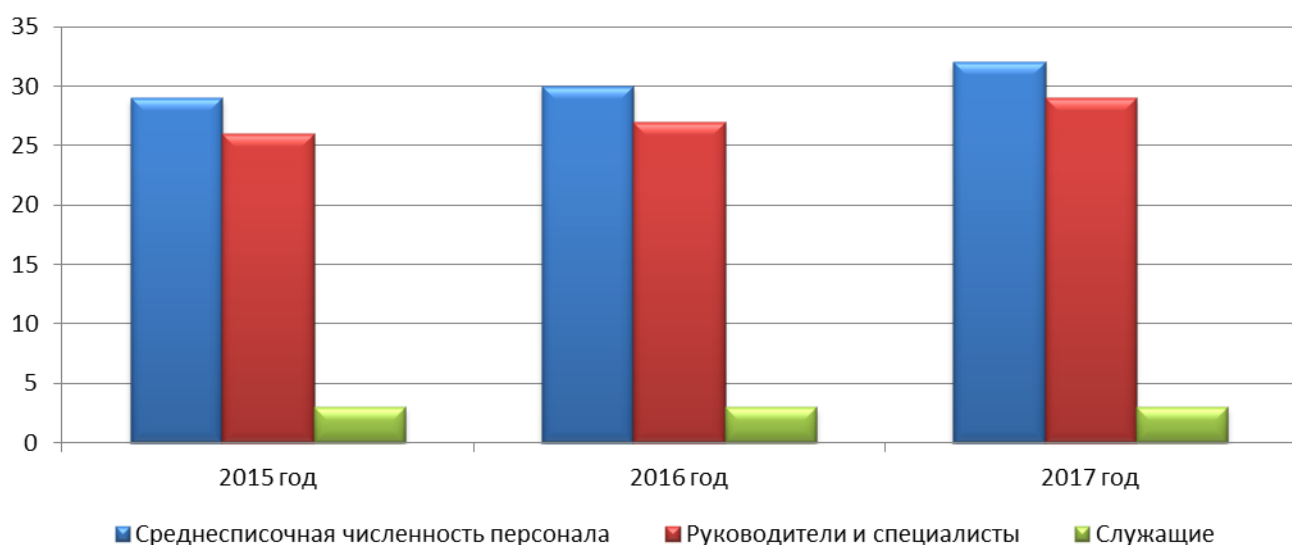


Рисунок 2.2 – Динамика численности персонала МАУ НВ «МФЦ»

Анализ списочной численности персонала по приему-увольнению, текучести, показал, что увольнение не превышает над численностью по приему работников. В результате постоянного приема и увольнения работников состав кадров предприятия и текучесть все время меняются (таблица 2.11).

Таблица 2.11 – Движение персонала

Показатель	2015 г.	2016 г.	2017 г.
Среднесписочная численность всего персонала, чел.	25	28	32
Принято - чел.	3	2	2
Уволено - чел.	1	2	2
Коэффициент оборота по приему, %	12	7	6
Коэффициент оборота по увольнению,	4	7	6

%			
Текучесть, %	4	7,14	6,25

По данным в таблице 2.11, можно сказать, что динамика персонала в организации на протяжении всех отчетных периодов остается достаточно стабильной. Текучесть довольно нормирована, большинство увольнялись по собственному желанию или по причине переезда в другой город.

3 РАЗРАБОТКА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ МАУ НВ «МФЦ»

3.1 Расширение государственных муниципальных услуг

С целью повышения эффективности взаимодействия государственных органов с гражданами по вопросам оказания услуг государственными органами организуется работа по введению в действие многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг. Оказание государственных услуг через всемирную сеть Интернет - это современная и активно развивающаяся альтернатива личному взаимодействию заявителя и чиновника.

Для достижения поставленных целей используются правительственные интернет-порталы субъектов Российской Федерации, а также Единый портал государственных услуг. Электронное правительство используется для оптимизации предоставления государственных услуг, расширения и поддержки возможностей самообслуживания населения, роста правовой осведомленности и квалификации граждан. Развитие электронного правительства сталкивается с такими проблемами, как недостаточное распространение среди граждан электронной подписи, отсутствие единой методологии перевода государственных услуг в электронный вид. В результате оказание услуг в электронном виде представляет собой систему по заполнению реестров услуг, разработке упрощенных сервисов. Электронное правительство выступает в качестве инновационной технологии, позволяющей посредством применения коммуникационных средств связи, в том числе сети Интернет, удовлетворить социальные потребности общества, повысить уровень информированности об актуальных проблемах, усилить обратную связь с правительственными структурами. Это новый уровень удобства и оперативности получения гражданами и организациями государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов. Сегодня требуется глубокий анализ показателей развития сферы услуг, определение основных факторов, влияющих на развитие этой сферы.

яющих на эффективность и оперативность электронных услуг, центром которых являются информационные технологии.

В повседневной жизни мы сталкиваемся с необходимостью контактировать с ними чаще, чем нам бы хотелось. Получение паспорта - гражданского и заграничного; регистрация купленной квартиры; подача декларации 3-НДФЛ для того, чтобы вернуть часть налога на доходы физических лиц при покупке недвижимости или затратах на лечение ребенка; уплата транспортного налога за автомобиль - это лишь малый перечень случаев, когда взаимоотношения с госслужбами придется налаживать.

Даже получение справки из государственного архива (например, справки о работе в учреждении, которое уже давно закрылось) тоже требует похода в госорган, стояние в неизменных очередях и общения с чиновниками. Госуслуги через интернет - это современная и активно развивающаяся альтернатива личному визиту к чиновнику. Электронный портал госуслуг, созданный несколько лет назад, уже включает в себя десятки и сотни услуг, которые мы можем получить у государства в электронном виде. Пока что совсем избежать личных походов в государственный орган не получится, но сократить количество этих действий до минимума вполне возможно. Самый лучший пример - оформление заграничного паспорта. Все документы можно предоставить через электронный портал госуслуг, а сходить придется только за личным получением документа.

В современный период глобальной тенденцией в мировом развитии и научно-технической революции является разработка и масштабное использование информационных технологий. Применение данных технологий позволяет значительно повысить конкурентоспособность экономики, расширить возможности ее интеграции в мировую систему хозяйства, повысить эффективность местного самоуправления и государственного управления.

Разработка информационных технологий в области оказания государственных услуг населению началась с 2001 г. Правительством РФ было принято постановление о разработке Федеральной целевой программы «Электронная Рос-

сия» с целью формирования в стране инфраструктуры электронного правительства для повышения оперативности и качества взаимоотношений государства и населения. С этого момента стали создаваться правительственные интернет-порталы субъектов РФ, а также Единый портал государственных услуг (ЕПГУ) «gosuslugi.ru».

Основными целями предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде являются:

- снижение административных барьеров;
- повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг;
- упрощение процедуры оказания государственных услуг и сокращение сроков их предоставления;
- разработка и внедрение единых стандартов обслуживания населения.

Электронное правительство - это способ предоставления информации и оказания уже сложившегося комплекса государственных услуг населению. Благодаря новой форме организации деятельности органов государственной власти, которая обеспечивается широким применением информационно-коммуникационных технологий, возник новый уровень удобства и оперативности получения населением и предприятиями государственных услуг. При этом минимизируется личностное взаимодействие между государством и заявителем, тем самым уменьшается бумажная волокита, а также происходит экономия времени и сил заявителя.

Электронное правительство преследует ряд основных задач:

- 1) оптимизация предоставления государственных услуг организациям и гражданам;
- 2) повышение доли участия избирателей в процессе управления и руководства страной;
- 3) расширение и поддержка возможностей самообслуживания населения;

4) рост технологической осведомленности и квалификации граждан;

5) уменьшение степени влияния такого фактора, как географическое местоположение. Учитывая масштабы и размер расстояний нашей страны (пример Москва - Владивосток), оно могло бы являться некой палочкой-выручалочкой, которая помогала бы напрямую связываться жителям с высшими органами власти и обеспечить эффективный канал взаимодействия Государство - Общество и Общество - Государство, помогая решать проблемы в кратчайшие сроки.

Исходя из этого, можно отметить, что создание электронного правительства обязано обеспечить не только кардинальное изменение взаимоотношений между населением и органами власти, но и более эффективное и менее затратное администрирование, что может в последующем содействовать совершенствованию демократии и повышению ответственности власти перед народом.

Можно выделить две основные проблемы, с которыми сталкиваются сегодня в своем развитии сервисы электронного правительства в стране.

Первая из них состоит в недостаточном распространении среди граждан электронной подписи - как простой, так и квалифицированной, что обусловлено сложным способом ее получения. Помочь в разрешении этого вопроса может построение сети пунктов выдачи электронной подписи гражданам на базе филиальной сети «Почты России» и развитие проекта универсальной электронной карты.

Вторая проблема состоит в том, что сегодня ни одна из представленных на едином портале госуслуг не оказывается «в электронном виде» в прямом смысле этого слова, т. е. полностью дистанционно, без личного присутствия заявителя, а те, что оказываются, не являются госуслугами в полном смысле этого слова, а являются информационными сервисами. Отсутствие единой методологии перевода госуслуг в электронный вид - одно из основных препятствий в этом, которое не позволяет обеспечить уровень формализации государственных услуг, необходимый и достаточный для их однозначной интерпретации в процессе подготовки и оказания услуг в автоматизированном виде. В результате процесс перевода госуслуг в электронный вид свелся в большинстве регионов к разрозненным действиям

по заполнению реестров услуг, разработке упрощенных сервисов, поверхностной формализации административных процедур, заказу электронных форм для порталов госуслуг.

Решением данной проблемы может стать система подготовки государственных услуг к переводу в электронный вид. Система подготовки государственных услуг к переводу в электронный вид (СПГУ) - информационная система, реализующая перевод государственных услуг в электронный вид путем организации неразрывного, связного и целостного процесса их подготовки и последующего применения полученных результатов (метаданных, моделей процессов) для исполнения государственных услуг в автоматизированном режиме.

СПГУ позволяет полноценно задействовать возможности сервис-ориентированной архитектуры для учета семантики межведомственных взаимодействий - формирование единой модели данных, бизнес-процессов и интеграции приложений при исполнении услуг.

В состав СПГУ входят Региональная система подготовки государственных услуг и Экспертная система, которые выполняют весь комплекс необходимых мероприятий по переводу услуг в электронный вид. Наполнение системы происходит централизованно из единой базы знаний.

Региональная система подготовки государственных услуг - интеграционный информационно-методический портал коллективной работы, обеспечивающий одновременно функции централизованного проектного офиса и информационного центра поддержки участников процесса, которые занимаются подготовкой государственных услуг к их предоставлению и организации межведомственного информационного обмена.

Экспертная система обеспечивает централизованное, унифицированное управление процессами проектирования и внедрения единой модели данных, а также контроль над организацией межведомственного взаимодействия на уровне органа исполнительной власти и органа местного самоуправления. Конфигурации

Экспертной системы могут быть различные - это и одна система на несколько субъектов, и собственная Экспертная система региона.

Методология подготовки государственных услуг включает четыре этапа: систематизации, анализа, проектирования и применения результатов.

Наиболее оптимальный вариант реализации методологии при подготовке и переводе государственных услуг в электронный вид - совместное выполнение работ, в ходе которых эксперты центра и специалисты субъекта РФ полностью разрабатывают определенное количество базовых государственных услуг на всех этапах подготовки. В дальнейшем систематизация и анализ выполняются специалистами региона.

Единая модель данных, выстроенная в результате работы СПГУ, используется для построения исполняемых схем оказания услуги, организации и осуществления электронного межведомственного взаимодействия, контроля состояний объектов информационного взаимодействия и возможности их повторного применения; отслеживания и реализации изменений, которые происходят с услугой в ходе ее жизненного цикла.

При этом важно, что ни один элемент в системе не может возникнуть несанкционированно, вне связи с другими элементами, выявленными на этапе систематизации.

Использование данной методологии для подготовки госуслуг к оказанию их в электронном виде позволяет обеспечить органы самоуправления промышленными решениями для автоматизации подготовки и перевода госуслуг в электронный вид.

Преимуществами использования системы подготовки государственных услуг к переводу в электронный вид являются:

- гарантированный результат перевода государственных услуг в электронный вид: обеспечение целостного и непрерывного процесса подготовки государственных услуг на основе единого семантического, нормативно-правового и организационно-методического пространства;

- развитие конкурентной среды;
- создание региональных центров компетенций в области подготовки и оказания государственных услуг в электронном виде, снижение «цифрового неравенства»;
- достижение высокого качества подготовки услуг за счет привлечения широкого экспертного сообщества.

Разработанная методология перевода государственных услуг в электронный вид на региональном уровне является лишь первым этапом комплекса мероприятий, направленных на создание системы планирования, формирования заказа, исполнения и контроля реализации проектов, связанных с внедрением на региональном уровне элементов электронного правительства.

Одной из важнейших задач, поставленной перед органами государственного управления, является повышение качества жизни населения, создание комфортной среды проживания и предоставление соответствующих публичных услуг. Именно качество жизни человека является важнейшим понятием, определяющим основные направления деятельности органов государственной и муниципальной власти и формирования государственной и муниципальной политики. В этом аспекте государственную политику следует рассматривать как систему мер, направленную на повышение качества жизни граждан, причем индикаторы качества определяются системой показателей уровня жизни (например, здоровье, безопасность, уровень материального благосостояния, обеспеченность жильем, возможность получить образование, состояние окружающей среды, удовлетворять культурные и досуговые потребности, возможность передвижения, доступ к информации), а также степень их удовлетворения. На протяжении долгого времени достаточно широко и всесторонне обсуждаются вопросы качества оказания государственных и муниципальных услуг. Указанная тема носит масштабный характер и затрагивает большинство сфер взаимодействия государства, муниципальных образований и граждан. Федеральным законом № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 г.

относительно деятельности государственных структур выбран термин «услуга», что конкретизировало направление взаимоотношений между юридическими, физическими лицами и субъектами предоставления публичных услуг. Активная и длительная дискуссия предшествовала принятию данного закона. В ходе дискуссий поднимались и обсуждались вопросы предмета нормативно-правового регулирования, понятия государственной (муниципальной) услуги в качестве основного для всех последующих юридических терминов в данной области, содержания стандарта предоставления указанных услуг, их оплаты, обеспечения доступа к услугам. Также поднимались вопросы наделения публичными полномочиями, необходимыми в части реализации исследуемых услуг государственных унитарных предприятий, которые оказывают предоставление публичных услуг и осуществляют определенные публичные функции в исключительных, установленных законом случаях.

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» характеризуется перспективным характером и направленностью на дальнейшее развитие общества, его информатизацию. В этой связи ряд положений комментируемого нормативного акта в настоящее время не применяется либо применяется лишь в ограниченной форме. Основным же преимуществом норм закона является то, что он упорядочивает, систематизирует и предпринимает попытку упростить взаимоотношения между государством и физическими и юридическими лицами.

Практическая реализация Федерального закона № 210-ФЗ предполагала решение ряда проблем, часть которых активно обсуждалась и обсуждается в научной среде, в частности, это конкретизация системы нормативных правовых актов согласно уровню публичных органов; отказ от заявительного принципа оказания услуги; признание в качестве муниципальной услуги реализации части полномочий органов местного самоуправления.

Рассмотрим более подробно базовые термины категориального ряда, определяющего понятие портала государственных и муниципальных услуг. Информа-

ционная система представляет собой инфраструктуру субъекта, функционирующая в процессе управления информационно-документальными потоками. Портал государственных или муниципальных услуг выступает в качестве государственной информационной системы, что предполагает включение в такую систему всей инфраструктуры государства, в первую очередь, следующих обязательных элементов:

- Информационная модель, представляющая собой совокупность правил и алгоритмов функционирования системы, причем такая модель в обязательном порядке содержит все необходимые формы документов, структуру справочников и данных и т. д.

- Правила развития информационной модели и порядок внесения в нее корректировок.

- Кадровые ресурсы, которые отвечают за развитие и формирование информационной модели.

- Программный комплекс, наиболее соответствующий требованиям информационной модели (программный комплекс - основной движитель и одновременно механизм управления информационной системой). Также предъявляются требования к поставщику комплекса, которые регламентируют техническую и пользовательскую поддержку на протяжении всего жизненного цикла комплекса.

- Кадровые ресурсы, которые отвечают за поддержку и конфигурирование программного комплекса, и его соответствие утвержденной информационной модели.

- Порядок внесения коррекций в конфигурацию программного комплекса, структуру и состав его функциональных модулей.

- Аппаратно-техническое обеспечение, соответствующее требованиям по эксплуатации программного комплекса.

- Эксплуатационные кадровые ресурсы, включая персонал по обслуживанию аппаратно-технического обеспечения.

- Правила эксплуатации программного комплекса и пользовательские инструкции, порядок обучения и сертификации пользователей.

Важность проблемы повышения эффективности администрирования государственных услуг значительно возрастает в современных условиях функционирования системы публичного управления. Данную проблему не решить без использования в работе органов государственной власти эффективных современных методик управления, которые по сложности адекватны новым условиям и требуют от системы публичного администрирования оперативности, открытости, и адекватности по отношению к требованиям внешней среды. Основной целью проводимой в России административной реформы является повышение результативности государственного и муниципального управления. Главным вектором в рамках достижения поставленной цели выступает качество и доступность государственных и муниципальных услуг как основной элемент эффективности публичного управления.

Методологической основой административного реформирования являются концепции Нового государственного управления. Смысл современных реформ государственного управления состоит в переходе на клиентскую направленность органов исполнительной власти, которая предполагает нацеленность их работы на удовлетворение требований своих потребителей -организаций и граждан. Одним из необходимых элементов организации управления является мониторинг эффективности работы органов власти, представляющий собой систему регулярного наблюдения.

Также важна оценка эффективности результатов деятельности органов управления, связанная с выполнением задач и программ, с достижением целей работы, а также своевременного определения и исправления отклонений и ошибок в работе, контроль точности полученных результатов. Важнейшей составляющей системы мониторинга публичного управления является мониторинг предоставляемых органами исполнительной власти муниципальных и государственных услуг. Новые способы ведения бизнеса и предоставления услуг способствуют повыше-

нию конкурентоспособности экономики страны. Развитие новых технологий позволяет вместо традиционного бумажного документооборота коренным образом изменять сложившиеся веками методы проведения коммерческих сделок за счет всестороннего использования электронного документооборота.

Использование новых технологий позволяет работать в совершенно новой среде, что позволяет бизнесу с выгодой это использовать, так как создаются предпосылки для непрерывного движения финансового и интеллектуального капитала. С помощью Интернета идеи и деньги быстро пересекают границы в современном мире. В современных условиях меняется структура рынка. Доля традиционных товаров и услуг уменьшается за счет увеличивающегося объема рынка услуг с использованием информационно-коммуникационных технологий. Ни одна страна не в состоянии эффективно формировать и развивать экономическую политику, не учитывая нормы поведения разнообразных представителей мировой экономики.

У России есть серьезные предпосылки для развития электронных услуг, так как у нас традиционно сложился и поддерживается высокий уровень образования населения, а также непрерывно растет спрос и предложение в российском секторе информационных технологий. Сегодня требуется глубокий анализ показателей, формирующихся на макро - и микроуровне современных экономических основ развития сферы услуг, определение основных факторов, влияющих на эффективность и оперативность электронных услуг, ядром которых являются информационно-коммуникационные технологии.

3.2 Повышение качества используемого оборудования в учреждении

Как производится модернизация оборудования? Модернизация – это мероприятие по усовершенствованию оборудования, направленное на улучшение работоспособности той или иной техники. Подобному процессу рано или поздно

подвергается все, что используется человеком в процессе работы. Отсутствие модернизации может довольно пагубно сказаться на системе в целом. В чем смысл модернизации? В большинстве случаев можно заметить существенные сбои в работе системы. Однако если установка не проходила модернизацию на протяжении длительного времени, она может и вовсе выйти из строя. Проект модернизации оборудования является основой начала работ по улучшению работоспособности той или иной машины. Нормализация работы создается на основе заранее спланированного графика по процессу модернизации. Проект планирования, направленный на улучшение эффективности работы техники, считается наиважнейшим аспектом. Следует отметить, что только после установления проекта начинаются работы по усовершенствованию устройства и его функционала. Усовершенствование оборудования: для чего оно необходимо? Модернизация оборудования является важнейшим аспектом в развитии технологий. В случае ее отсутствия техника, как правило, дает сбои в работе или становится неработоспособной. В результате установку следует непременно подвергнуть ремонтным работам. Любое мероприятие, целью которого является усовершенствование оборудования, должно проходить согласно основным правилам эксплуатации каждой отдельной машины. Технологическое оборудование проходит работы по модернизации по истечении срока эксплуатации. Статистика говорит о том, что в условиях производства процессу модернизации подвергается 100% установок, при этом имея всю соответствующую документацию о походе модернизации оборудования в положенный для этого срок. Когда требуется проводить модернизацию? В случае если основная часть техники является исправной и нормально функционирует, но по определенным причинам склонна к систематическим поломкам, следует провести модернизацию оборудования: увеличить надежность работоспособности; повысить качество продукции, используя новейшие технологии регулирования и управления; значительно увеличить количество выпускаемой продукции; благодаря современным методам диагностики уменьшить поиск возможных поломок и неисправностей; современная си-

стема защиты позволит продлить срок службы техники; повысить культуру производства. Основные моменты модернизации технологического оборудования. В обязанности руководства предприятия, несущего ответственность за исправность всей системы производства, входит осуществление процесса модернизации, который заключается в исполнении следующих работ:

- обязательная и тщательная проверка;
- замена деталей (при необходимости);
- тщательная проверка технологических исправностей оборудования;
- обследование и выявление неисправностей оборудования в условиях, при которых невозможна нормальная работа.

Модернизация оборудования может выступать не только как усовершенствование техники, но и как ремонтные работы. Стоит уточнить, что каждое оборудование имеет свои характеристики и свою направленность в работе. Поэтому техник должен учитывать все аспекты работоспособности устройства, чтобы устранить поломки. Если же оборудование полностью вышло из строя и справиться с нормализацией его работы уже практически невозможно, то такое оборудование отправляется на ремонтные работы, вне зависимости от начала работы ремонтного отдела.

Ремонт является обязательным этапом в процессе модернизации. В условиях рабочего процесса учреждения все находящееся оборудование подвергается не только обязательному усовершенствованию и анализу работы, но и ремонту. Исключение не составляют и оборудование, имеющее нормальную работоспособность.

Модернизация оборудования предусматривает усовершенствование тех или иных функций либо деталей. При этом в условиях модернизации подчеркивается, что не происходит замена деталей или функциональной части, а только доработка определенных частей системы. Во многих случаях процесс модернизации приводит к более эффективной и устойчивой работе техники. Однако наблюдались случаи, когда последствием являлась поломка оборудования, в результате чего требовался ремонт. Он проводится преимущественно в случае поломки одной детали или части оборудования, сбоев в работе или же полной неработоспособности техники.

В заключение подводя итог, можно сказать, что процесс модернизации является обязательным этапом, влияющим на эффективность работы учреждения.

3.3 Методические основы оценки эффективности инвестиционных проектов

Исследование проблем инвестирования всегда находилось в центре экономической науки. Это обусловлено тем, что инвестиции затрагивают самые глубинные основы хозяйственной деятельности, определяя процесс экономического роста в целом.

Понятие инвестиции (от лат. *investio* — одеваю) практически в любом словаре трактуется как вложения капитала в отрасли экономики внутри страны и за границей. Это определение уточняется целым рядом других, которые указаны в таких законах, как «Об инвестиционной деятельности», «О налогообложении прибыли предприятий», «О режиме иностранного инвестирования», «Про внешнеэкономическую деятельность предприятия». Итак, сделаем краткий обзор данных понятий по отечественному законодательству.

Инвестиции — все виды имущественных и интеллектуальных ценностей, которые вкладываются в объекты предпринимательской и других видов деятельности, в результате которой создается прибыль(доход) или достигается социальный эффект.

Инвестиция — хозяйственная операция, которая предусматривает приобретение основных фондов, нематериальных активов, корпоративных прав и ценных бумаг в обмен на средства или имущество.

Следует отметить, что не всякое вложение сбережений (имущественных и интеллектуальных ценностей) представляет собой инвестиции. Например, если физическое лицо приобретает у другого физического лица ценные бумаги, то инвестиции такого рода носят ограниченный характер, поскольку при этом происходит только изменение их собственников, т.е. имеет место акт пере-

дачи денежных средств и приобретения прав на получение в будущем доходов компании, акции которой были приобретены.

Следующее, не менее важное определение, уточняющее сущность инвестиций — это инвестиционная деятельность.

Инвестиционная деятельность — это совокупность практических действий граждан, юридических лиц и государства по реализации инвестиций.

Инвестиционная деятельность может осуществляться в форме:

- инвестирования, осуществляемого гражданами, негосударственными предприятиями, хозяйственными ассоциациями, объединениями и обществами, а также общественными и религиозными организациями, другими юридическими лицами, основанными на коллективной собственности;
- государственного инвестирования;
- иностранного инвестирования;
- совместного инвестирования средств и ценностей гражданами и юридическими лицами России и иностранных государств.

Объектом инвестиционной деятельности может являться любое имущество, в том числе основные фонды и оборотные средства во всех сферах народного хозяйства, ценные бумаги, целевые денежные вклады, научно-техническая продукция, интеллектуальные ценности, другие объекты собственности, а также имущественные права.

Субъектами инвестиционной деятельности (инвесторами и участниками) могут быть граждане и юридические лица, а также государство в лице правительства.

Инвесторы — субъекты инвестиционной деятельности, которые принимают решение о вложении собственных, заемных и привлеченных имущественных и интеллектуальных ценностей в объекты инвестирования.

Инвесторы, по закону, могут выступать в роли вкладчиков, кредиторов, покупателей, а также исполнять функции любого участника инвестиционной деятельности. Права у всех инвесторов, независимо от формы собственности,

равны и размещение инвестиций в любые объекты является их неотъемлемым правом, охраняемым законом.

Участники инвестиционной деятельности — граждане и юридические лица других государств, которые обеспечивают реализацию инвестиций как исполнители заказов или на основании поручения инвестора.

Инвестор определяет цели, направления и объемы инвестиций и привлекает для их реализации на договорной основе любых участников инвестиционной деятельности, в том числе и путем организации конкурсов и торгов. Государство и должностные лица не имеют права вмешиваться в договорные отношения участников инвестиционной деятельности сверх своей компетенции.

Инвестиционный цикл — комплекс мероприятий от момента принятия решения об инвестировании до завершающей стадии инвестиционного проекта, в частности, например, научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы, принятие инвестиционных решений, планирование и проектирование, подготовка к строительству, строительство, выход на проектные показатели и режим окупаемости вложений.

Инвестиционный процесс — ряд повторяющихся инвестиционных циклов.

Инвестиционным комплексом называется система предприятий и организаций, выполняющих в производстве функцию создания необходимых недвижимых основных фондов, достаточных для деятельности предприятий и организаций всех отраслей народного хозяйства. В состав инвестиционного комплекса входят:

- 1) Инвесторы — вкладчики капитала.
- 2) Промышленности и предприятия, связанные с производством и поставкой предметов для инвестиционного комплекса (создание основных фондов, поставка, строительство).
- 3) Инвестиционные банки.

4) Рыночная инфраструктура инвестиционного комплекса.

5) Органы государственного регулирования рыночных отношений в инвестиционном комплексе.

Экономическая сущность инвестиций.

Как уже говорилось, инвестиции в наиболее широкой трактовке представляют собой вложения капитала с целью последующего его увеличения. При этом прирост капитала должен быть достаточным для того, чтобы компенсировать инвестору отказ от использования имеющихся средств на потребление в текущем периоде, вознаградить его за риск, возместить потери от инфляции в текущем периоде.

Источником прироста капитала и движущим мотивом осуществления инвестиций является получаемая от них прибыль. Эти два процесса — вложение капитала и получение прибыли — могут происходить в различной временной последовательности. При последовательном протекании этих процессов прибыль получается сразу же после завершения инвестиций в полном объеме. При параллельном их протекании получение прибыли возможно еще до полного завершения процесса (после первого его этапа). При интервальном протекании этих процессов между периодом завершения инвестиций и получения прибыли проходит определенное время, продолжительность которого зависит от особенностей конкретного инвестиционного проекта.

Автор «Инвестиционного менеджмента», Бланк отмечает, что при характеристике экономической сущности инвестиций в современной литературе этот термин иногда трактуется ошибочно или слишком узко. Бланк также не соглашается с тем, что в некоторых источниках инвестиции определяют как вложения денежных средств. Он указывает, что инвестирование капитала может осуществляться не только в денежной, но и в других формах — движимого и недвижимого имущества, различных финансовых инструментов, нематериальных активов и т.п. И в ряде определений отмечается, что инвестиции представляют собой долгосрочные вложения денежных средств. Безусловно, от-

дельные формы инвестиций (в первую очередь, капитальные вложения) носят долгосрочный характер, однако инвестиции могут быть и краткосрочными.

Для закрепления понятия «инвестиции», как категории, объединяющей в себе различные виды предпринимательской деятельности приведем наиболее распространенную его классификацию:

1. По объекту вложений:

а) финансовые инвестиции — приобретение корпоративных прав, ценных бумаг, деривативов и других финансовых инструментов. Финансовые инвестиции, в свою очередь подразделяются на прямые (внесение средств в уставный фонд юридического лица в обмен на его корпоративные права) и портфельные (приобретение ценных бумаг и других финансовых активов на фондовом рынке);

б) реальные/капитальные инвестиции — вложение средств в реальные активы, — приобретение домов, сооружений, других объектов недвижимой собственности, других основных фондов и нематериальных активов, которые подлежат амортизации.

2. По характеру участия в инвестировании:

а) прямые инвестиции — непосредственное средств инвестором в объекты инвестирования (данный вид инвестирования осуществляют, в основном, подготовленные инвесторы, имеющие достаточно точную информацию об объекте инвестирования и хорошо знакомые с механизмом инвестирования);

б) непрямые инвестиции — инвестирование, опосредованное другими лицами (инвестиционными или финансовыми посредниками). Эти инвестиции осуществляют инвесторы, не имеющие достаточную квалификацию для выбора объектов инвестирования и дальнейшего управления ими. В этом случае они приобретают ценные бумаги, выпускаемые инвестиционными или другими финансовыми посредниками (например, инвестиционные сертификаты инвестиционных фондов и инвестиционных компаний), а последние, собранные таким образом инвестиционные средства размещают по своему усмотрению —

выбирают наиболее эффективные объекты инвестирования, участвуют в управлении ими, а полученные доходы распределяют затем среди своих клиентов.

3. По периоду инвестирования:

а) краткосрочные инвестиции — вложение капитала на период, не более одного года (например, краткосрочные депозитные вклады, покупка краткосрочных сберегательных сертификатов и т.п.);

б) долгосрочные инвестиции — вложение капитала на период более одного года.

В практике больших инвестиционных компаний долгосрочные инвестиции детализируются следующим образом:

- до 2 лет;
- от 2 до 3 лет;
- от 3 до 5 лет;
- больше 5 лет.

4. По региональному признаку:

а) внутренние инвестиции — вложение средств в объекты инвестирования, расположенные в границах данной страны;

б) инвестиции за границей — вложение средств в объекты инвестирования, расположенные за пределами данной страны.

5. По форме собственности:

- частные — вложения средств, осуществляемые гражданами, а также предприятиями негосударственных форм собственности;

- государственные — вложения, осуществляемые центральными и местными органами власти и управления за счет средств бюджетов, внебюджетных фондов, а также государственными предприятиями за счет собственных и заемных средств;

- иностранные — вложения, осуществляемые иностранными гражданами, юридическими лицами и государствами;

- совместные — вложения, осуществляемые лицами данной страны и иностранных государств.

Источники инвестиций.

В настоящее время использование собственных средств в качестве источника инвестиций доступно только сравнительно крупным, устойчиво работающим предприятиям, а их немного. Как правило, это предприятия-монополисты со стабильным или расширяющимся рынком сбыта. Амортизация в качестве источника инвестирования, даже в условиях переоценки основных фондов, не играет заметной роли. А в связи с тем, что в последнее время темпы инфляции неуклонно возрастают, их роль уменьшается еще больше.

Естественно, что при недостатке собственных средств основное внимание предприятий устремлено на возможности привлечения внешних инвесторов и инвестиционных ресурсов. Здесь для каждого предприятия актуальным становится проблема привлечения иностранных инвесторов и, в первую очередь, разработки инвестиционных проектов.

3.4 Оценка эффективности мероприятий по расширению услуг

Стратегическое направление развития МАУ НВ «МФЦ», связаны с максимальным удовлетворением потребностей населения в качестве предоставления муниципальных и государственных услуг, на основе этого нужно расширять перечень услуг. Для этого необходимо открывать новое универсальное окно с расширенным перечнем услуг (Рис. 3.1).



Рисунок 3.1- Универсальное окно с расширенным перечнем услуг

Новое универсальное окно с расширенным перечнем услуг, необходимо, так как в МАУ НВ «МФЦ» существуют далеко не все государственные и муниципальные услуги нужные гражданам. Также открытие данного окна даст возможность гражданам, как можно быстрее оформить свои документы, так и достаточно качественно, поскольку на данном окне будет работать специалист с большим опытом работы во всех сферах государственных и муниципальных услуг и рекомендациями.

Инвестиционная деятельность имеет исключительное важное значение, поскольку создает основу для стабильного развития экономики в целом, отдельных ее отраслей и хозяйствующих субъектов. Не случайно, поэтому она регулируется на уровне страны и отдельных субъектов РФ. Основным регулятором реальных инвестиций на уровне страны является ФЗ от 25 февраля 1999 года № 39-ФЗ «О инвестиционной деятельности, а РФ, осуществляемой в форме капитальных вложений, данный закон определяет правовые и экономические основы инвестиционной деятельности, осуществляемой в форме капитальных вложений, на

территории РФ, а так же устанавливает гарантии равной защиты прав, интересов и имущества субъектов инвестиционной деятельности, осуществляемой в форме капитальных вложений, независимо от форм собственности.

Инвестиционный проект - обоснование экономической целесообразности, объема и сроков осуществления капитальных вложений, в том числе необходимая проектная документация, разработанная в соответствии с законодательством РФ и утвержденными в установленном порядке стандартами, а так же описание практических действий по осуществлению инвестиций.

Данный инвестиционный проект является: локальным т.е. его реализация не оказывает существенного влияния на экономическую ситуацию в регионе и не изменяет уровень и структуру на товарных рынках

Традиционно различают два вида инвестиций - финансовые и реальные:

- реальные инвестиции, представляют собой вложения капитала в долгосрочные финансовые активы;

Реальные инвестиции, используются для развития материально-технической базы предприятия производственной и непроизводственной сферы.

За реальными инвестициями в российском законодательстве закреплен термин - капитальные вложения.

Капитальные вложения - инвестиции в основной капитал, в том числе затраты на новое строительство, расширение, реконструкцию и техническое перевооружение действующих предприятий, приобретение машин, оборудования, инструмента, инвентаря, проектно-изыскательные работы и другие затраты.

Инвестирование в создание и производство основных фондов осуществляется в форме капитальных вложений, характерными чертами которых являются:

- сбалансированность и эффективность;
- длительность функционирования;
- разрыв во времени вложения и отдачи.

Инвестиционные издержки включают в себя:

- материальные затраты;

- покупку оборудования;
- амортизацию основных фондов;
- прочие затраты.

В целом потребность проекта в капитале на осуществление инвестиционного проекта составит 1 122 714,00.

Таблица 3.1- Капитальные вложения

Наименование	Сумма (руб.)
Универсальное окно с расширенным перечнем услуг	216200
Итого	216200

Общая сумма годовой амортизации составит 43 240,00 руб., а норма годовой амортизации составит 20%.

Таблица 3.2- Расчет годовой суммы амортизации для реализации нового окна

Показатель	Обозначение	Значение	Формула
Годовая сумма амортизационных отчислений	A	43 240,00	$(K*Na)/100$
Стоимость реализации окна	K	216 200	
Ср. годовая норма амортизации	Na	20	100/t
Срок службы оборудованного места	t	5	

Основными затратами при оказании услуг являются: затраты на содержание персонала, на материалы и прочие затраты.

Таблица 3.3- Текущие издержки

Показатель	Затраты		Сумма
	Постоянные	Переменные	
Затраты на оплату труда		810 000,00	810 000,00
Социальная выплата		243 000,00	243 000,00
Материальные затраты		43 500,00	43 500,00
Амортизация отчисления	43 240,00		43 240,00
Прочие расходы		270	270
Итого		1140010	1140010

Таблица 3.4- Материальные затраты

Наименование	Ед.изм.	Количество в год	Цена в рублях	Сумма за год в рублях
Ручки/Карандаши	Шт.	150	50	7500
Картридж	Шт.	50	500	25000
Упаковка бумаги	Шт.	55	200	11000
Итого				43 500,00

Таблица 3.5- Объем выполняемых услуг

Наименование	Значение
Количество осмотров проводимых за год	2600
Средняя цена одного осмотра	4405
Выручка от реализации	11453000

В основу расчетов по оценке коммерческой эффективности проекта положены следующие предположения:

- продолжительность периода планирования 5 лет (5 шагов)
- в качестве шага планирования принят один год
- норма дисконта принята на уровне 16% в год

- цены, тарифы и нормы не изменяются на протяжении всего периода планирования

- инфляция отсутствует.

Норма дисконтирования установлена из условий:

- ключевая ставка ЦБ РФ -7,25%

- риск недополучения прибыли 8,75%.

Сделанные предложения характеризуют оценку эффективности проекта как предварительную, требующую уточнения в дальнейшем.

Таблица 3.6 – Поток денежных средств от инвестиционной деятельности

Наименование	Шаг (год) планирования					Итого
	2018	2019	2020	2021	2022	
	0	1	2	3	4	
1. Инвестиционная и операционная деятельность						
1.1 Затраты на приобретение активов, всего в том числе:	216200					216200
За счет собственных средств	216200					216200
За счет заемных средств						
1.2 Поток реальных средств						
1.2.1 По шагам	-216 200,00					-216 200,00
1.2.2 Нарастающим итогом	-216 200,00	-216 200,00	-216 200,00	-216 200,00	-216 200,00	-216 200,00
1.3 Поток дисконтированных средств						
1.3.1 По шагам	-216 200,00					-216 200,00

Продолжение таблицы 3.6

Наименование	Шаг (год) планирования					Итого
	2018	2019	2020	2021	2022	
	0	1	2	3	4	
1.3.2 Нарастающим итогом	-216 200,00	-216 200,00	-216 200,00	-216 200,00	-216 200,00	-216 200,00

Таблица 3.7- Поток денежных средств от операционной деятельности

Наименование	Шаг (год) планирования					Итого
	2018	2019	2020	2021	2022	
	0	1		0	1	
1. Операционная деятельность						
1. Экономический эффект	1200000	1200000	1200000	1200000	1200000	6000000
2. Текущие издержки	1096770	1096770	1096770	1096770	1096770	5483850
3. Амортизация основных средств	25944	25944	25944	25944	25944	129720
4. Валовый доход	77286	77286	77286	77286	77286	386430
5. Ставка налога на прибыль	15457	15457	15457	15457	15457	77285
5.1. Ставка налога на прибыль	0,20	0,20	0,20	0,20	0,20	
6. Чистый доход	61828	61828	61828	61828	61828	309140
7. Поток реальных средств						
7.1 По шагам	87772	87772	87772	87772	87772	438860
7.2 Нарастающим итогом	87772	175545	263318	351091	438864	

Продолжение таблицы 3.8

8. Поток дисконтированных средств						
8.1 По шагам	87772	76993	67538	59244	51968	343515
8.2 Нарастающим итогом	87772	164766	232304	291548	343517	
8.3 Норма дисконта	0,20	0,20	0,20	0,20	0,20	
8.4 Коэффициент дисконтирования	1,0	0,83	0,69	0,58	0,48	

Таблица 3.8- Поток денежных средств от операционной деятельности и инвестиционной деятельности

Наименование	Шаг (год) планирования					Итого
	2018	2019	2020	2021	2022	
	0	1	2	3	4	
1. Инвестиционная и операционная деятельность						
1.1.1 По шагам	-128417	87772	87772	87772	87772	222671
1.1.2 Нарастающим итогом	-128417	-40654	47118	134891	222664	
1.2 Поток дисконтированных средств						
1.2.1 По шагам	-128417	76993	67538	59244	51968	127326
1.2.2 Нарастающим итогом	-128417	-51433	16104	75348	127317	

Таблица 3.9 - Поток денежных средств от финансовой деятельности

Наименование	Шаг (год) планирования					Итого
	2018	2019	2020	2021	2022	
	0	1	2	3	4	
1. Инвестиционная и операционная деятельность						
1.1 Собственные средства	216200					216200
1.2 Поток дисконтированных средств						

1.2.1 По шагам	216200					216200
1.2.2 Нарастающим итогом	216200	216200	216200	216200	216200	

Таблица 3.10- Сальдо денежных потоков

Наименование	Шаг (год) планирования					Итого
	2018	2019	2020	2021	2022	
	0	1	2	3	4	
1. Сальдо денежных потоков						
1.1 Поток реальных средств						
1.1.1 По шагам	87772	87772	87772	87772	87772	438860
1.1.2 Нарастающим итогом	87772	175545	263318	351091	438864	

Таблица 3.11 - Период окупаемости

Наименование	Шаг (год) планирования					Итого за период
	0	1	2	3	4	
	2018	2019	2020	2021	2022	
0	-128 427	87 772	87 772	87 772	87 772	222667
0,1	-128 427	79 793	72 539	65 945	59 950	149800
0,2	-128 427	73 144	60 953	50 794	42 328	98794
0,3	-128 427	67 517	51 936	39 951	30 731	61711
0,4	-128 427	62 694	44 782	31 987	22 847	33885
0,5	-128 427	58 515	39 010	26 006	17 337	12442
0,6	-128 427	54 858	34 286	21 428	13 393	-4462
0,7	-128 427	51 631	30 371	17 865	10 509	-18051
0,8	-128 427	48 762	27 090	15 050	8 361	-29164
0,9	-128 427	46 196	24 313	12 796	6 735	-38387
1	-128 427	43 886	21 943	10 971	5 485	-46142
0,7790	-128 427	49 338	27 733	15 589	8 763	-27004

За период планирования, жизненный цикл (5 лет), инвестиционный проект потребует 216 200,00 рублей капитальных вложений.

Чистый реальный доход проекта составит 235601,00, чистый дисконтированный доход – 38 909,71.

Индекс доходности исчисленный по реальным потокам - 1,08 (235601,00/216 200,00).

Индекс доходности исчисленный по дисконтированным потокам – 1,1 (38 909,00/ 216 200,00).

Внутренняя норма доходности инвестиций составляет 77% в год (рис.3.1)

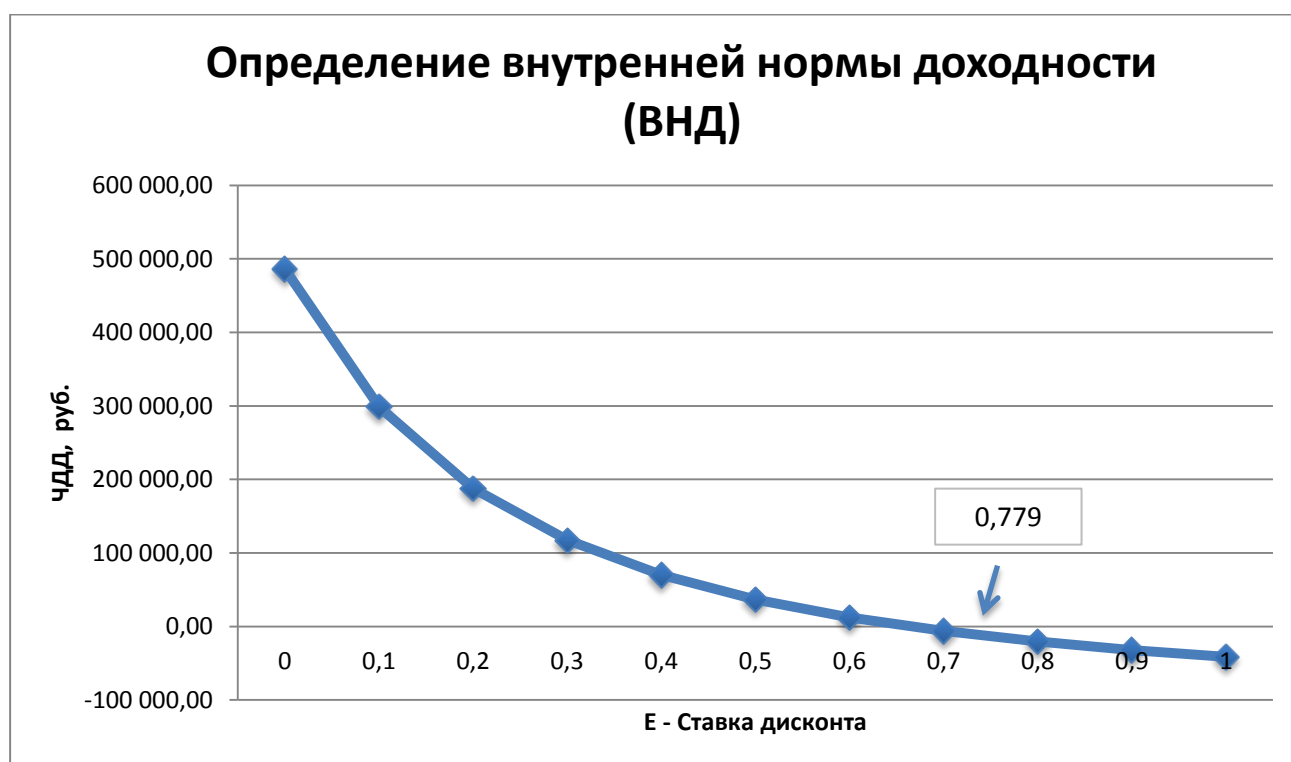


Рисунок 3.2 Внутренняя норма доходности инвестиций

Срок окупаемости проекта исчисленный по реальным потокам 1,7 года.

$$Co = t' - \frac{ЧДД'}{ЧДД - ЧДД'}$$

где, t' - последний период реализации проекта, при котором разность накопленного дисконтированного дохода и дисконтированных затрат принимают отрицательное значение

$ЧДД'$ - последнее отрицательное значение ЧДД.

$ЧДД$ - первое положительное значение ЧДД.

$$C_0 = 1 - \frac{(-51433,52)}{16104,80 - (-51433,52)} = 1,7 \text{ года.}$$

Наглядно о формировании показателей эффективности проекта можно судить по рисунку 3.11.

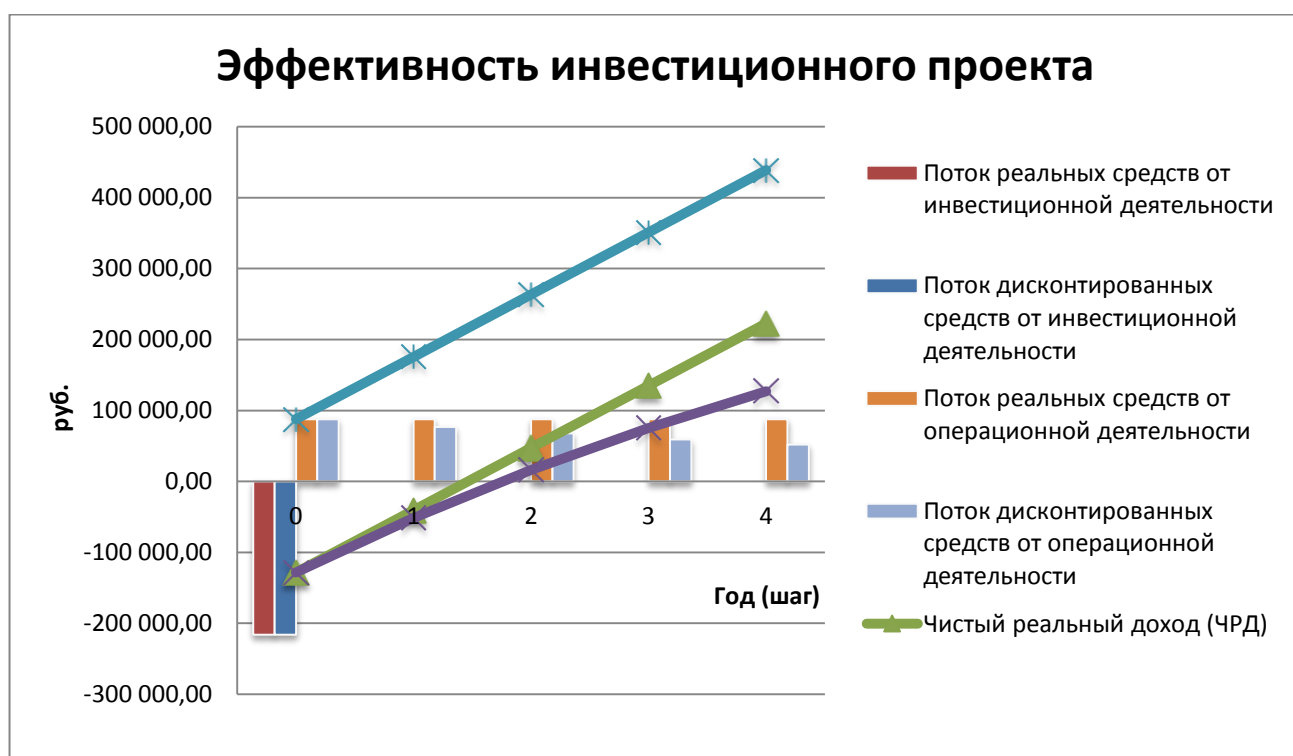


Рисунок 3.3 – Эффективность инвестиционного проекта

Положительный чистый дисконтированный доход и индекс доходности, превосходящий единицу, позволяют охарактеризовать проект как эффективный.

Положительное сальдо денежных потоков свидетельствует об осуществимости проекта при избранной схеме финансирования.

Необходимо подчеркнуть предварительный характер оценки коммерческой эффективности проекта и обязательность проведения более точных расчетов.

3.4.1 Анализ чувствительности проекта к риску

Анализ и оценка рисков занимают важное место в системе анализа долгосрочных инвестиций. Модели оценки капитальных активов предполагают, что инвесторы не склонны рисковать, поэтому из двух активов, приносящих равный доход, выберут тот, риск которого меньше. При этом под риском понимается вероятность получения меньших доходов (или прироста стоимости актива), чем ожидается инвестором. Считается, что анализ инвестиций проводится в условиях риска, а не неопределенности, так как экономические субъекты активно собирают необходимую им информацию и могут с достаточной степенью точности судить о вероятности событий.

Для определения степени чувствительности проекта к риску строится соответствующая диаграмма, которую называют также «диаграммой паука». Для построения диаграммы «Паук» вычисляем вариации значений NPV при изменении данных параметров (табл. 3.12).

Таблица 3.12 - Значение ЧДД при варьируемых показателях

	-15%	-10%	-5%	0	5%	10%	15%
Экономический эффект	92833			464169			835504
Текущие издержки		733387		464169		194951	
Налоги			468811	464169	459527		

На рисунке 3.3 представлена диаграмма чувствительности проекта к риску для предлагаемого мероприятия.

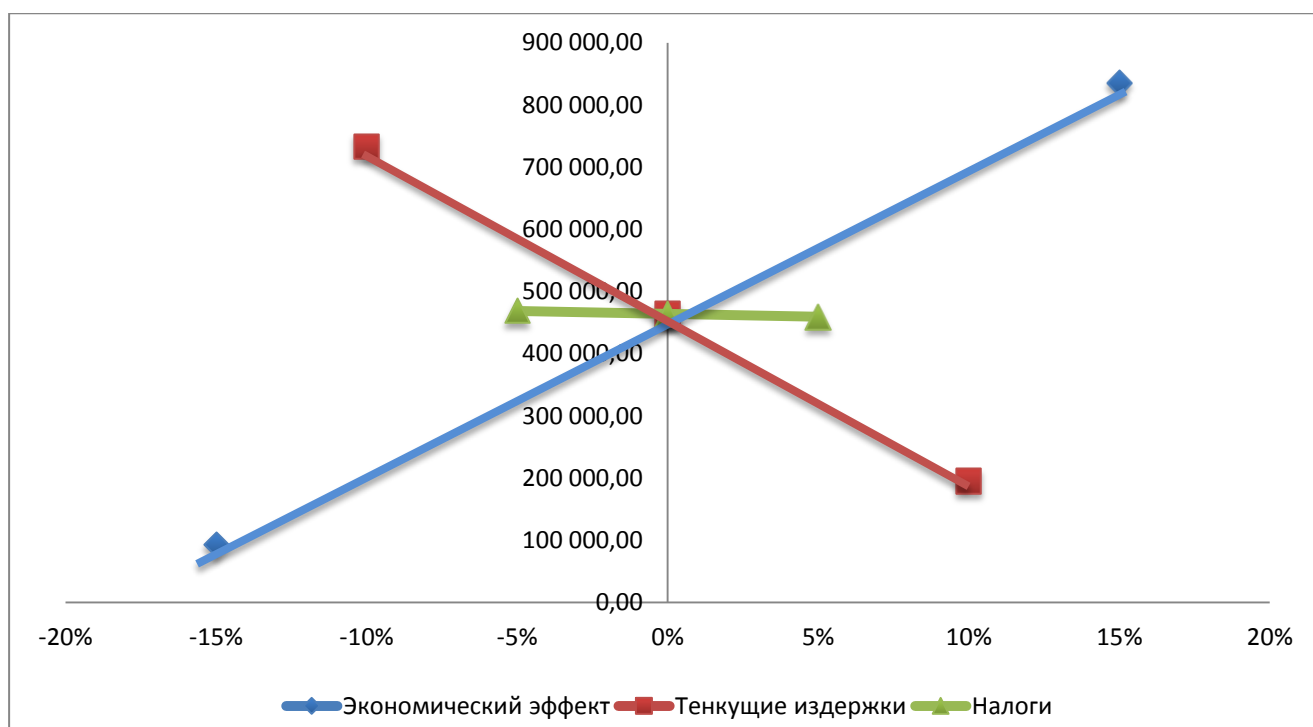


Рисунок 3.4 - Диаграмма чувствительности проекта к риску

Расчет изменения NPV при вариации факторов по диаграмме «Паук», нам явно видно, что мероприятие не имеет риска - так как график находится в положительной области построения, что говорит об экономической целесообразности проведения мероприятия.

3.5 Модернизация оборудования СУО «Дамаск»

Компания «Дамаск» — ведущий создатель и поставщик, специализирующийся на электронных системах управления очередью с огромным опытом разработки, инсталляции и поддержки этого инновационного продукта, который является удобным инструментом управления бизнесом. Оптимизируя ресурсы, он обеспечивает высокую эффективность работы, позволяет увеличивать доходы и предоставляет высококачественное обслуживание для клиентов организаций.

Программно-аппаратный комплекс «Электронная очередь Дамаск» — это высококачественное решение для оптимизации управления интенсивным потоком

посетителей, сочетающее в себе все необходимые функции и реализующее множество возможностей, способствующих лёгкому контролю и координации бизнес-процессов (Рис. 3.5).



Рисунок 3.5 СУО «Дамаск»

Сегодня наличие систем электронной очереди — основной элемент качественного сервиса для компаний, чья непосредственная деятельность неразрывно связана с продажей или оказанием услуг. Она автоматизирует и налаживает эффективную работу по обслуживанию клиентов и гарантирует отсутствие «человеческого фактора» по отношению к посетителям.

Превращая взаимодействие с клиентами в чётко и грамотно спланированный алгоритм, организация электронной очереди приносит множество неоспоримых и очевидных преимуществ как для клиентов вашей компании, так и для персонала, благодаря которым:

- Улучшается качество и сокращается время обслуживания посетителей, благодаря отсутствию «живых» очередей и комфорту во время ожидания;
- Улучшаются условия, и повышается эффективность работы сотрудников, во многом за счёт уменьшения стрессовых нагрузок, в итоге стоимость системы управления очередью быстро окупается;
- Сохраняется конфиденциальность и происходит уравнивание прав клиентов: электронное управление очередью исключает необходимость пропускать вперёд знакомых и даёт возможность озвучивать свой вопрос или проблему только операционисту.

Инвестиционная деятельность имеет исключительное важное значение, поскольку создает основу для стабильного развития экономики в целом, отдельных ее отраслей и хозяйствующих субъектов. Не случайно, поэтому она регулируется на уровне страны и отдельных субъектов РФ. Основным регулятором реальных инвестиций на уровне страны является ФЗ от 25 февраля 1999 года № 39-ФЗ «О инвестиционной деятельности, а РФ, осуществляемой в форме капитальных вложений, данный закон определяет правовые и экономические основы инвестиционной деятельности, осуществляемой в форме капитальных вложений, на территории РФ, а так же устанавливает гарантии равной защиты прав, интересов и имущества субъектов инвестиционной деятельности, осуществляемой в форме капитальных вложений, независимо от форм собственности.

Инвестиционный проект - обоснование экономической целесообразности, объема и сроков осуществления капитальных вложений, в том числе необходимая проектная документация, разработанная в соответствии с законодательством РФ и утвержденными в установленном порядке стандартам, а так же описание практических действий по осуществлению инвестиций.

Данный инвестиционный проект является: локальным т.е. его реализация не оказывает существенного влияния на экономическую ситуацию в регионе и не изменяет уровень и структуру на товарных рынках

Традиционно различают два вида инвестиций - финансовые и реальные:

- реальные инвестиции, представляют собой вложения капитала в долгосрочные финансовые активы;

Реальные инвестиции, используются для развития материально-технической базы предприятия производственной и непроизводственной сферы.

За реальными инвестициями в российском законодательстве закреплён термин - капитальные вложения.

Капитальные вложения - инвестиции в основной капитал, в том числе затраты на новое строительство, расширение, реконструкцию и техническое перевооружение действующих предприятий, приобретение машин, оборудования, инструмента, инвентаря, проектно-изыскательные работы и другие затраты.

Инвестирование в создание и производство основных фондов осуществляется в форме капитальных вложений, характерными чертами которых являются:

- сбалансированность и эффективность;
- длительность функционирования;
- разрыв во времени вложения и отдачи.

Инвестиционные издержки включают в себя:

- материальные затраты;
- покупку оборудования;
- амортизацию основных фондов;
- прочие затраты.

В целом потребность проекта в капитале на осуществление инвестиционного проекта составит 569 607,00

Таблица 3.13- Капитальные вложения

Наименование	Сумма (руб.)
Модернизация СУО "Дамаск"	108100
Итого	108100

Общая сумма годовой амортизации составит 21 620,00 руб., а норма годовой амортизации составит 20%.

Таблица 3.14- Расчет годовой суммы амортизации для реализации нового окна

Показатель	Обозначение	Значение	Формула
Годовая сумма амортизационных отчислений	A	21 620,00	$(K*Na)/100$
Стоимость реализации окна	K	108 100	
Ср. годовая норма амортизации	Na	20	100/t
Срок службы оборудованного места	t	5	

Основными затратами при оказании услуг являются: затраты на содержание персонала, на материалы и прочие затраты.

Таблица 3.15- Текущие издержки

Показатель	Затраты		Сумма
	Постоянные	Переменные	
Затраты на оплату труда		405 000,00	405 000,00
Социальная выплата		121 500,00	121 500,00
Материальные затраты		30 000,00	30 000,00
Амортизация отчисления	21 620,00		21 620,00
Прочие расходы		135	135
Итого		578 255	578 255

Таблица 3.16- Материальные затраты

Наименование	Ед.изм.	Количество в год	Цена в рублях	Сумма за год в рублях
Обновление ПО	Шт.	6	1000	6000
Услуги программиста	Шт.	6	2000	12000
Видеокарта GForce/Сетевая карта Lan 190	Шт.	2	6000	12000
Итого				30 000,00

В основу расчетов по оценке коммерческой эффективности проекта положены следующие предположения:

- продолжительность периода планирования 5 лет (5 шагов)
- в качестве шага планирования принят один год
- норма дисконта принята на уровне 16% в год
- цены, тарифы и нормы не изменяются на протяжении всего периода планирования
- инфляция отсутствует.

Норма дисконтирования установлена из условий:

- ключевая ставка ЦБ РФ -7,25% (по состоянию на 01.12.2018 г.)
- риск недополучения прибыли 8,75%.

Таблица 3.17 – Поток денежных средств от инвестиционной деятельности

Наименование	Шаг (год) планирования					Итого
	2018	2019	2020	2021	2022	
	0	1	2	3	4	
1. Инвестиционная и операционная деятельность						
1.1 Затраты на приобретение активов, всего в том числе:	108100					108100
За счет собственных средств	108100					-108100
За счет заемных средств						
1.2 Поток реальных средств						
1.2.1 По шагам	-108100					-108100
1.2.2 Нарастающим итогом	-108100	-108100	-108100	-108100	-108100	-108100
1.3 Поток дисконтированных средств						
1.3.1 По шагам	-108100					-108100
1.3.2 Нарастающим итогом	-108100	-108100	-108100	-108100	-108100	-108100

Таблица 3.18- Поток денежных средств от операционной деятельности

Наименование	Шаг (год) планирования					Итого
	2018	2019	2020	2021	2022	
	0	1		0	1	
1. Операционная деятельность						

Продолжение таблицы 3.18

Наименование	Шаг (год) планирования					Итого
	2018	2019	2020	2021	2022	
	0	1		0	1	
1. Экономический эффект	600000	600000	600000	600000	600000	3000000
2. Текущие издержки	556 635,00	556 635,00	556 635,00	556 635,00	556 635,00	2783175
3. Амортизация основных средств	12 972,00	12 972,00	12 972,00	12 972,00	12 972,00	64 860
4. Валовой доход	30 393,00	30 393,00	30 393,00	30 393,00	30 393,00	151 965
5. Ставка налога на прибыль	6 078,60	6 078,60	6 078,60	6 078,60	6 078,60	30 393
5.1. Ставка налога на прибыль	0,20	0,20	0,20	0,20	0,20	
6. Чистый доход	24 314,40	24 314,40	24 314,40	24 314,40	24 314,40	121 572
7. Поток реальных средств						
7.1 По шагам	37 286,40	37 286,40	37 286,40	37 286,40	37 286,40	186 432
7.2 Нарастающим итогом	37 286,40	74 572,80	111 859,20	149 145,60	186 432,00	
8. Поток дисконтированных средств						
8.1 По шагам	37 286,40	32 707,37	28 690,67	25 167,26	22 076,54	145 929,30
8.2 Нарастающим итогом	37 286,40	69 993,77	98 684,44	123 851,70	145 928,24	
8.3 Норма дисконта	0,20	0,20	0,20	0,20	0,20	
8.4 Коэффициент дисконтирования	1,0	0,83	0,69	0,58	0,48	

Таблица 3.19- Поток денежных средств от операционной деятельности и инвестиционной деятельности

Наименование	Шаг (год) планирования					Итого
	2018	2019	2020	2021	2022	
	0	1	2	3	4	
1. Инвестиционная и операционная деятельность						
1.1.1 По шагам	-70 813,60	37 286,40	37 286,40	37 286,40	37 286,40	78 332
1.1.2 Нарастающим итогом	-70 813,60	-33 527,20	3 759,20	41 045,60	78 332,00	
1.2 Поток дисконтированных средств						
1.2.1 По шагам	-70 813,60	32 707,37	28 690,67	25 167,26	22 076,54	37 828,24
1.2.2 Нарастающим итогом	-70 813,60	-38 106,23	-9 415,56	15 751,70	37 828,24	

Таблица 3.20- Поток денежных средств от финансовой деятельности

Наименование	Шаг (год) планирования					Итого
	2018	2019	2020	2021	2022	
	0	1	2	3	4	
1. Инвестиционная и операционная деятельность						
1.1 Собственные средства	108 100					108 100
1.2 Поток дисконтированных средств						
1.2.1 По шагам	108 100					108 100
1.2.2 Нарастающим итогом	108 100	108 100	108 100	108 100	108 100	

Таблица 3.21- Сальдо денежных потоков

Наименование	Шаг (год) планирования					Итого
	2018	2019	2020	2021	2022	
	0	1	2	3	4	
1. Сальдо денежных потоков						
1.1 Поток реальных средств						

Продолжение таблицы 3.21

Наименование	Шаг (год) планирования					Итого
	2018	2019	2020	2021	2022	
	0	1	2	3	4	
1.1.1 По шагам	37 286,40	37 286,40	37 286,40	37 286,40	37 286,40	186 432
1.1.2 Нарастающим итогом	37 286,40	74 572,80	111 859,20	149 145,60	186 432,00	

Таблица 3.22 – Период окупаемости

Наименование	Шаг (год) планирования					Итого за период
	0	1	2	3	4	
	2018	2019	2020	2021	2022	
0	-70 813	37 286	37 286	37 286	37 286	78331
0,1	-70 813	33 896	30 815	28 013	25 467	47378
0,2	-70 813	31 072	25 893	21 577	17 981	25710
0,3	-70 813	28 681	22 062	16 971	13 055	9956
0,4	-70 813	26 633	19 023	13 588	9 705	-1864
0,5	-70 813	24 857	16 571	11 047	7 365	-10973
0,6	-70 813	23 304	14 565	9 103	5 689	-18152
0,7	-70 813	21 933	12 901	7 589	4 464	-23926
0,8	-70 813	20 714	11 508	6 393	3 551	-28647
0,9	-70 813	19 624	10 328	5 436	2 861	-32564
1	-70 813	18 643	9 321	4 660	2 330	-35859
0,5540	-70 813	20 959	11 781	6 622	3 722	-27729

За период планирования, жизненный цикл (5 лет), инвестиционный проект потребует 108 100,00 рублей капитальных вложений.

Чистый реальный доход проекта составит 146655, чистый дисконтированный доход – 52495.

Индекс доходности исчисленный по реальным потокам - 1,3 (146655/108100).

Индекс доходности исчисленный по дисконтированным потокам – 0,4 (52495/ 108100).

Внутренняя норма доходности инвестиций составляет 55% в год (рис.3.6)

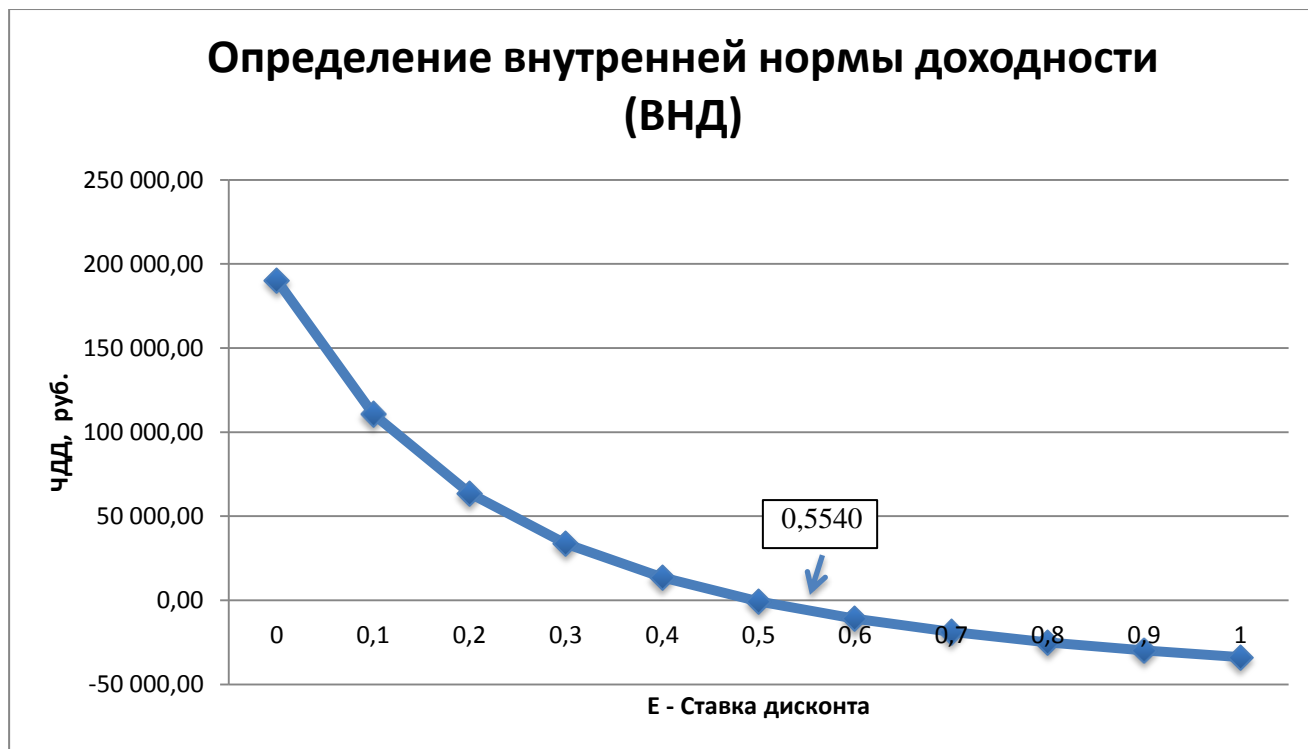


Рисунок 3.6 Определение внутренней нормы доходности

Срок окупаемости проекта исчисленный по реальным потокам 1,6 года.

$$Co = t' - \frac{ЧДД'}{ЧДД - ЧДД'}$$

где, t' - последний период реализации проекта, при котором разность накопленного дисконтированного дохода и дисконтированных затрат принимают отрицательное значение

$ЧДД'$ - последнее отрицательное значение $ЧДД$.

$ЧДД$ - первое положительное значение $ЧДД$.

$$Co = 1 - \frac{(-21290,52)}{10920,80 - (-21290,52)} = 1,6 \text{ года.}$$

Наглядно о формировании показателей эффективности проекта можно судить по рисунку 3.7.

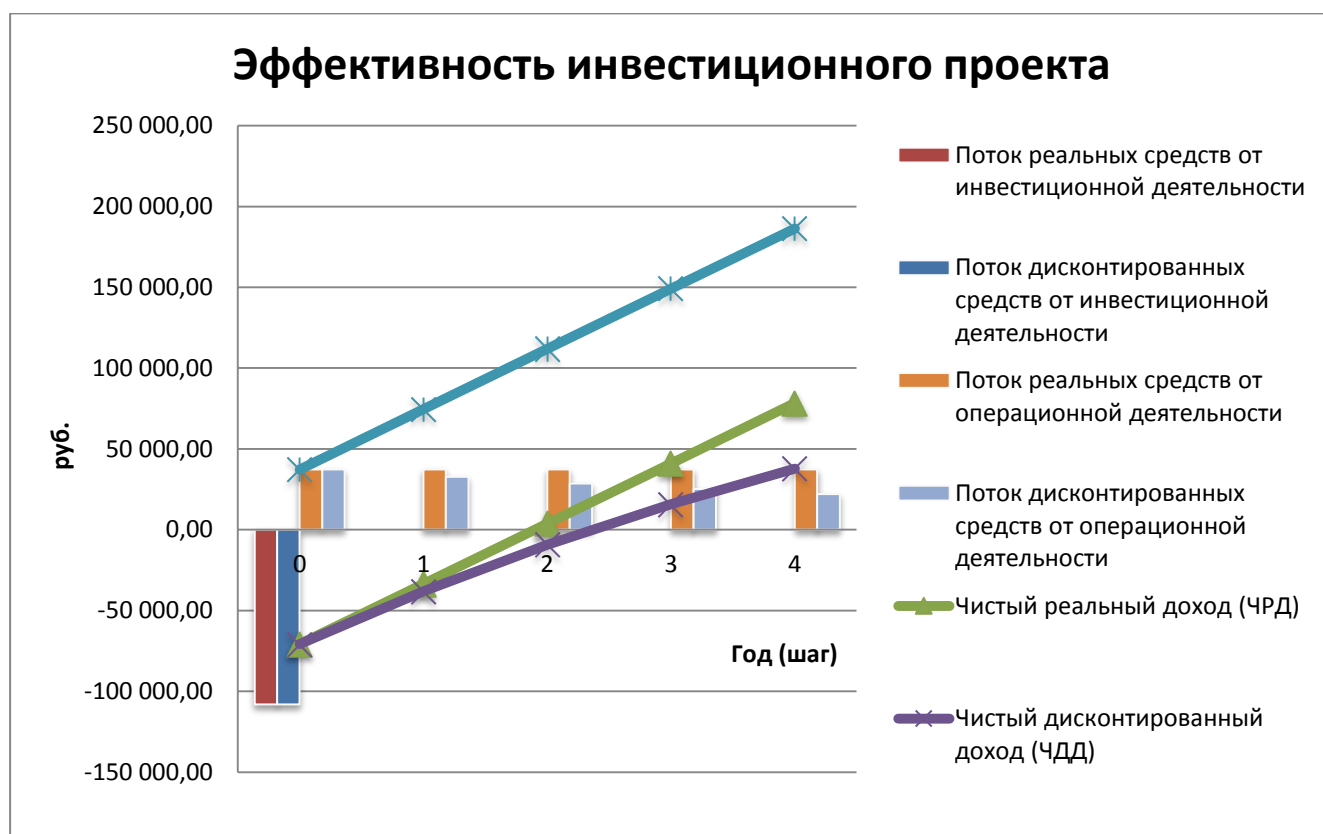


Рисунок 3.7 – Эффективность инвестиционного проекта

3.5.1 Анализ чувствительности проекта к риску

Модели оценки капитальных активов предполагают, что инвесторы не склонны рисковать, поэтому из двух активов, приносящих равный доход, выберут тот, риск которого меньше. При этом под риском понимается вероятность получения меньших доходов (или прироста стоимости актива), чем ожидается инвестором. Считается, что анализ инвестиций проводится в условиях риска, а не неопределенности, так как экономические субъекты активно собирают необходимую им информацию и могут с достаточной степенью точности судить о вероятности событий.

Для определения степени чувствительности проекта к риску строится соответствующая диаграмма, которую называют также «диаграммой паука». Для построения диаграммы «Паук» вычисляем вариации значений NPV при изменении данных параметров (табл. 3.23).

Таблица 3.23 - Значение ЧДД при варьируемых показателях

	-15%	-10%	-5%	0	5%	10%	15%
Экономический эффект	39 436,37			197 181,85			354 927,33
Текущие издержки		311 547,32		197 181,85		82 816,38	
Налоги			199 153,67	197 181,85	195 210,03		

На рисунке 3.8 представлена диаграмма чувствительности проекта к риску для предлагаемого мероприятия.

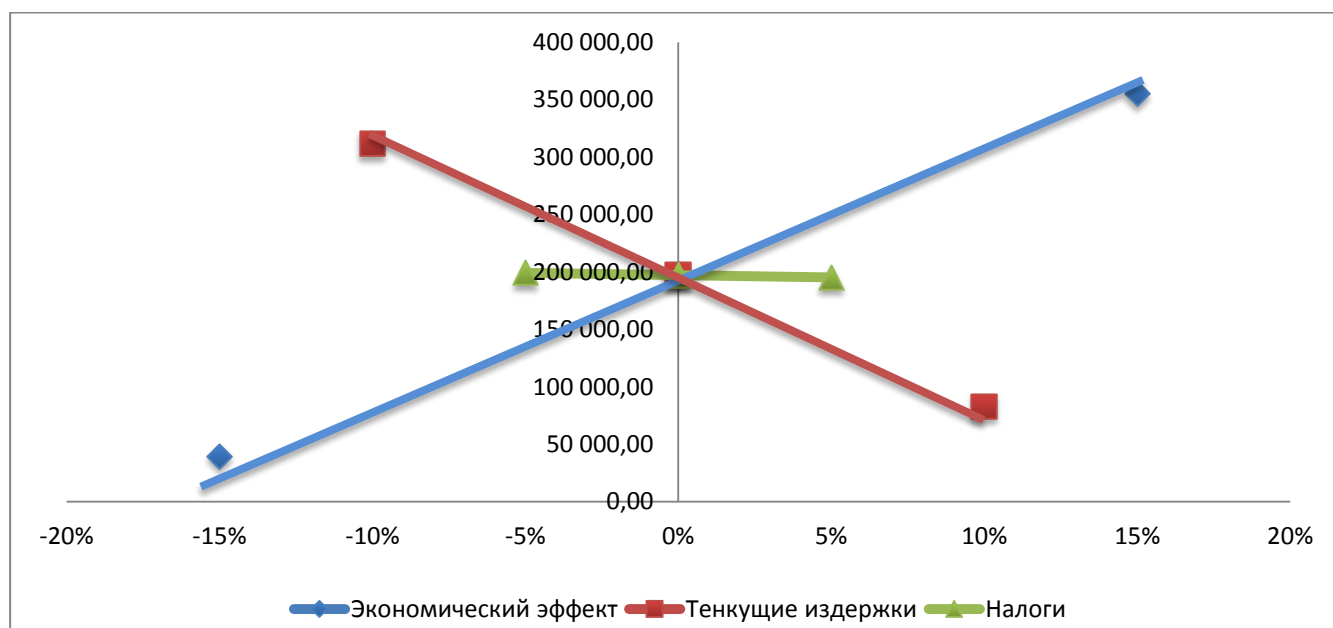


Рисунок 3.8 - Диаграмма чувствительности проекта к риску

Рассчитав изменение NPV при вариации факторов по диаграмме «Паук», нам явно видно, что мероприятие не имеет риска - так как график находится в положительной области построения, что говорит об экономической целесообразности проведения мероприятия.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

МАУ НВ «МФЦ» является важнейшей составной частью сферы предоставления услуг, располагающей значительными кадровыми ресурсами и реальными потенциальными возможностями для удовлетворения потребностей населения в доступном и квалифицированном оказании услуг.

Объектом изучения выступает МАУ НВ «МФЦ», данное учреждение обладает необходимой репрезентативностью для обеспечения достоверности получаемых результатов.

В дипломном проекте:

1. Характеризуется МАУ НВ «МФЦ» и особенности его функционирования;
2. Проведен анализ финансово-хозяйственной деятельности МАУ НВ «МФЦ»;
3. Выявлены перспективные направления деятельности МАУ НВ «МФЦ».

Получили следующие данные:

Анализ основных технико-экономических показателей МАУ НВ «МФЦ» за 2015 – 2017 гг. показал что среднесписочная численность персонала увеличилась в 2016 году на 3,3% или на 3 человек по сравнению с 2015 годом, что связано с новыми открытыми вакансиями. В 2017 году численность персонала незначительно увеличилась на 2 человека или на 6,2%.

В проекте по расширению услуг, мы получили следующие данные:

За период планирования, жизненный цикл (5 лет), инвестиционный проект потребует 216 200,00 рублей капитальных вложений.

Чистый реальный доход проекта составит 235601,00, чистый дисконтированный доход – 38 909,71.

Индекс доходности исчисленный по реальным потокам - 1,08 (235601,00/216 200,00).

Индекс доходности исчисленный по дисконтированным потокам – 1,1
(38 909,00/ 216 200,00).

Внутренняя норма доходности инвестиций составляет 77% в год.

Что показывает эффективность и привлекательность проекта.

В проекте по модернизации оборудования мы получили следующие данные:

За период планирования, жизненный цикл (5 лет), инвестиционный проект потребует 108 100,00 рублей капитальных вложений.

Чистый реальный доход проекта составит 146655, чистый дисконтированный доход – 52495.

Индекс доходности исчисленный по реальным потокам - 1,3
(146655/108100).

Индекс доходности исчисленный по дисконтированным потокам – 0,4
(52495/ 108100).

Внутренняя норма доходности инвестиций составляет 75% в год.

Следовательно данный проект может быть интересен инвестору.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Байдаков, С.В., Многофункциональный центр предоставления государственных услуг. Модель, назначение и принципы организации, 2012.
- 2 Бахрах, Д.Н., Государственная служба России. М. [Текст]: учебник Изд-во «Проспект», 2013.
- 3 Борисов, А.Н. Комментарий к Федеральному закону от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». – М.: Юстицинформ, 2013.
- 4 Зайцева, Г.А., Повышение прозрачности деятельности органов исполнительной власти РФ в контексте задач административной реформы // Государственная власть и местное самоуправление, 2014.
- 5 Игнатова, А.М. Многофункциональные центры как инструмент повышения качества предоставления государственных услуг// ПОЛИТЕКС, 2013.
- 6 Исупова, И.Н. Многофункциональные центры как основной механизм повышения эффективности предоставления государственных услуг населению в России, 2014.
- 7 Кайль, Я.Я. Оказание государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации: состояние, проблемы, перспективы, 2015.
- 8 Кодекс профессиональной этики работников МФЦ. [Электронный ресурс] URL: <http://mfc39.ru/about/%D0%9A%D0%BE%D0%B4%D.pdf>, 2016.
- 9 Магомедов, К.О., Социология государственной службы. [Текст]: Изд. 3-е, перераб. и доп.- М.: ВВИА им. Проф. Н.Е.Жуковского, 2013.
- 10 Материально-техническое и финансовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ. [Электронный ресурс] URL: <http://моидокументы.рф/mfc/files/mfc/137445.contractLoad.pdf>, 2016.
- 11 Мельников, В.П., Нечипоренко В.П. Государственная служба в России [Текст]: Учеб. пособие. - М.: Изд-во РАГС, 2014.

- 12 Нечипоренко, В.С., Теория и организация государственной службы: Курс лекций. – М.: Изд-во РАГС, 2013.
- 13 Нормативно-правовое урегулирование деятельности МФЦ. [Электронный ресурс] URL: <http://www.mfc-chita.ru/node/95>, 2016.
- 14 Организационная структура МФЦ. [Электронный ресурс] URL: <http://privetstudent.com/otchet-po-praktike/3707-otchet-o-prohozhdenii-proizvodstvennoy-praktiki-v-mfc.html>, 2016.
- 15 Постановление Правительства Российской Федерации «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов российской федерации, органами местного самоуправления», 2011.
- 16 Постановление Правительства Российской Федерации «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия», 2010.
- 17 Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», 2012.
- 18 Саввина, Ю.В. Проблемы выбора организационно-правовой формы многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, 2014.
- 19 Технология предоставления услуг оказываемых МФЦ. [Электронный ресурс] URL: <http://www.mfc-belovorn.ru/skrytye/tehnologiya-predostavleniya-uslug/>, 2016.
- 20 Типовое положение о многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг. [Электронный ресурс] URL: <http://pandia.ru/text/77/221/13378.php>, 2016.

21 Устав муниципального автономного учреждения Нижневартовского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», 2014.

22 Федеральный закон «Об автономных учреждениях» от 3 ноября, 2006.

23 Федеральный закон об организации предоставления государственных и муниципальных услуг, 2010.

24 Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 07.05.2013) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // СПС КонсультантПлюс.

25 Хайдуков, Д.С. Особенности обучения специалистов Многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг// Мировой опыт и отечественные традиции управления человеческими ресурсами: Сб. материалов Второй Международной научно-практической конференции МГУ / Под общ. ред. д.ф.н., проф. В. П. Пугачева;. — М.: МАКС Пресс, 2012.

26 Чаннов, С.Е. Отдельные проблемы правового регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах // Право и экономика, 2015.

27 Яковлева, Н.А., Калинин, А.М. Создание многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в России: результаты мониторинга // Вопросы государственного и муниципального управления, 2013.