

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

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ  
Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_  
/А.В. Прохоров/

\_\_\_\_\_  
06 июня 2019 г.

Разработка мероприятий по совершенствованию

\_\_\_\_\_  
деятельности МКУ «Нижневартовский МФЦ»  
\_\_\_\_\_

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
ЮУрГУ – 38.03.04.2019.777.ВКР

Консультанты, (должность)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Руководитель работы  
к. э.н., доцент

\_\_\_\_\_  
/А.В.Прокопьев/

\_\_\_\_\_  
31 мая 2019 г.

Консультанты, должность)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Автор работы  
обучающийся группы ДО-585

\_\_\_\_\_  
/С.В.Сотникова/

\_\_\_\_\_  
30 мая 2019 г.

Консультанты, должность)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Нормоконтролер

\_\_\_\_\_  
/Н.В.Назарова/

\_\_\_\_\_  
31 мая 2019 г.

Челябинск 2019

## АННОТАЦИЯ

Сотникова С.В. Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности МКУ «Нижевартовский МФЦ–Челябинск: ЮУрГУ, ДО- 585, 88 с., 14 ил., 18 таб., библиогр. список – 48 наим., 4 прил., 17 л. слайдов.

Выпускная квалификационная работа выполнена с целью разработки проектных решений, направленных на совершенствование деятельности учреждения и выбора наиболее перспективного к реализации проекта.

В выпускной квалификационной работе рассмотрены принципы, цели, задачи государственной политики в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг населению, исследовано нормативно-правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг населению, изучена инфраструктура системы предоставления государственных и муниципальных услуг населению в МФЦ.

В работе представлена общая характеристика учреждения, рассмотрена организационная структура МКУ «Нижевартовский МФЦ», проведен анализ деятельности учреждения, выполнен SWOT-анализ МКУ «Нижевартовский МФЦ» и выявлены ключевые проблемы в организации деятельности. Предложены проектные решения совершенствования деятельности МКУ «Нижевартовский МФЦ», проведена сравнительная характеристика двух проектов между собой и выбран наиболее рентабельный.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	8
1 ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ СОЗДАНИЯ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ. ( Разработала Григоренко Н.В).....	11
1.1 Принципы, цели, задачи государственной политики в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг населению.....	11
1.2 Нормативно-правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг населению .....	22
1.3 Инфраструктура системы предоставления государственных и муниципальных услуг населению в МФЦ .....	30
2 АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МКУ МФЦ ГОРОДА НИЖНЕВАРТОВСКА.(Разработала Сотникова С.В).....	40
2.1 Общая характеристика учреждения.....	40
2.2 Организационная структура МКУ «Нижевартовский МФЦ» .....	48
2.3 Анализ деятельности учреждения .....	51
2.4 SWOT-анализ МКУ «Нижевартовский МФЦ» и выявление ключевых проблем в организации деятельности.....	60
3 ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МКУ «НИЖНЕВАРТОВСКИЙ МФЦ».....	63
3.1 Проект создания платного окна. (Разработала Сотникова С.В) .....	63
3.2 Проект внедрения системы электронного документооборота. (Разработала Григоренко Н.В).....	68
3.3 Сравнительная характеристика двух проектов между собой и выбор наиболее рентабельного .....	72
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	75
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК .....	78
ПРИЛОЖЕНИЯ .....	85

ПРИЛОЖЕНИЕ А. Организация центра обработки звонков в МКУ «Нижевартовский МФЦ».....	85
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Схема консультационного взаимодействия между заявителем и работниками МКУ «Нижевартовский МФЦ»..	86
ПРИЛОЖЕНИЕ В. Схема функционирования МКУ «Нижевартовский МФЦ» .	87
ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Результаты анкетирования клиентов МКУ «Нижевартовский МФЦ».....	88

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Продолжающееся совершенствование системы государственного и муниципального управления в Российской Федерации настоятельно требует изменить характерную для нашей страны и существующую еще с советских времен систему отношений между государственными органами исполнительной власти, подведомственными им учреждениями и гражданином, при которой последний выступает в роли просителя даже в случае необходимости удовлетворения его бесспорных прав и законных интересов. Одним из важнейших направлений процесса совершенствования государственного управления является развитие системы государственных и муниципальных услуг. Результатом реализации данного направления должно стать создание такого правового поля и реального его воплощения в административно-правовую практику, при котором потребители государственных и муниципальных услуг будут обладать широкими правами и полномочиями.

Общая концепция совершенствования процесса оказания государственных и муниципальных услуг связана с принятием Федерального закона от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон №210-ФЗ). С момента принятия Федерального закона №210-ФЗ прошло более семи лет, но на практике, при получении государственных услуг юридическими лицами, гражданами и индивидуальными предпринимателями возникают проблемы и вопросы, некоторые из которых связаны с недостаточной информированностью потребителей государственных и муниципальных услуг об особенностях их предоставления, в том числе о возможности их получения в электронном виде либо о безвозмездности их представления.

Объект исследования: МКУ «Нижневартковский МФЦ».

Предмет исследования – организация процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в Нижневартковском

многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

Цель работы: предложить проектные решения, направленные на совершенствование деятельности учреждения и выбрать наиболее перспективный к реализации проект.

Достижение указанной цели определило необходимость постановки и решения следующих задач:

1) рассмотреть принципы, цели, задачи государственной политики в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг населению;

2) исследовать нормативно-правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг населению;

3) изучить инфраструктуру системы предоставления государственных и муниципальных услуг населению в МФЦ;

4) представить общую характеристику учреждения;

5) рассмотреть организационную структуру МКУ «Нижевартровский МФЦ»

6) провести анализ деятельности учреждения;

7) выполнить SWOT-анализ МКУ «Нижевартровский МФЦ» и выявить ключевые проблемы в организации деятельности;

8) предложить проектные решения совершенствования деятельности МКУ «Нижевартровский МФЦ»;

9) провести сравнительную характеристику двух проектов между собой и выбрать наиболее рентабельный.

В ходе исследования использованы следующие методы: анализ нормативных правовых актов, анализ теоретической литературы, сравнительный анализ, статистический анализ, социологический метод (включенное наблюдение).

Практическая значимость результатов, полученных в ходе проведенного исследования, заключается в том, что основные положения работы могут быть

применимы субъектами РФ при разработке административных регламентов исполнения государственных функций и в ходе оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг населению на базе МФЦ.

Структурно выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, включающих в себя разделы, заключения и библиографического списка.

# 1 ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ СОЗДАНИЯ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

## 1.1 Принципы, цели, задачи государственной политики в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг населению

Само понятие «услуга» для Российского законодательства не является новым. Оно означает способ удовлетворения потребностей граждан и юридических лиц. В Конституции РФ «услуга» упоминается как вид материальной деятельности (ст. 8, 74); как объект гражданских прав - в Гражданском кодексе РФ (ст. 128, 129); как минимальные государственные стандарты - в Бюджетном кодексе РФ (ст. 6, 65) и др. А вот термин «государственная услуга» был введен лишь в 2005 г. с началом проведения административной реформы. Таким образом, появление данного понятия было связано с изменением роли и задач государства в современном обществе, а также с утверждением новых ценностей и приоритетов.

Согласно статье 6 Бюджетного Кодекса Российской Федерации государственные услуги - это услуги, оказываемые органами государственной власти, государственными учреждениями и в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, иными юридическими лицами [3].

В соответствии с указом Президента Российской Федерации от 9 марта 2004г. №314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» государственная услуга трактуется, как одна из возможных функций государственных органов.

В соответствии со ст. 2 Закона № 210-ФЗ государственная услуга – это деятельность по реализации функций федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта РФ, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных



федеральными законами и законами субъектов РФ, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативно-правовыми актами РФ и субъектов РФ полномочий органов, предоставляющих государственные услуги [45].

Государственные услуги предоставляются исключительно в заявительном порядке по запросам граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

Государственная услуга, предоставляемая юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям и гражданам подлежит включению в реестр государственных услуг Российской Федерации (федеральная государственная услуга), либо в реестр государственных услуг субъекта Российской Федерации (региональная государственная услуга), а также в реестр муниципальных услуг (муниципальная услуга). Принцип открытости деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, обеспечивается при помощи информирования на Едином портале государственных и муниципальных услуг в сети Интернет (сайт [gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru)). Единый портал услуг позволяет уйти от традиционной формы предоставления услуги, однако для оказания услуг в электронной форме в некоторых случаях необходимо наличие технических средств для использования электронной подписи. С помощью портала госуслуг у заявителей появилась возможность записываться на прием для оказания услуг, однако многие потребители все же предпочитают получать услугу в порядке «живой очереди» в государственной организации, а не использовать возможности портала.

Предоставление муниципальных услуг является важнейшей составной частью муниципального управления, поэтому вопрос о муниципальных услугах является ключевым для понимания всех социально-экономических процессов, происходящих на местном уровне. К основным целям муниципальной деятельности относятся улучшение условий жизни граждан, создание благоприятной среды жизнедеятельности населения муниципального образования. Важную роль в их достижении играет деятельность органов

местного самоуправления по удовлетворению основных жизненных потребностей граждан, что предполагает развитие местной инфраструктуры, организацию обслуживания населения.

Согласно системному проекту электронного правительства Российской Федерации 2020 года Минкомсвязи России является улучшение качества жизни населения и условий ведения предпринимательской деятельности за счет использования информационно-коммуникационных технологий для повышения эффективности государственного и муниципального управления и развития партнерских отношений с гражданским обществом и бизнесом.

Целевые установки проекта призваны:

– обеспечить высококачественное электронное предоставление государственных и муниципальных услуг, сервисов, информации всем категориям граждан, в любое время, в любом месте, с различных устройств, преимущественно в режиме реального времени (электронный МФЦ), 80% услуг, функций и сервисов оказывается в электронном виде;

– повысить обоснованность управленческих решений, снизить издержки реализации функций и полномочий органов государственной власти и местного самоуправления, обеспечить принятие управленческих решений преимущественно в режиме реального времени (электронная администрация);

– обеспечить возможность использования систем и сервисов электронного правительства для поддержки деятельности гражданского общества и бизнеса, вовлечения граждан в процессы государственного и муниципального управления (электронное участие), 90% граждан и организаций удовлетворены их качеством.

Базисная концепция развития 2016–2020 года [30]:

1. Платформа электронного сервиса и обслуживания. Трансформация инфраструктуры участие электронного правительства в Сервисную платформу, предоставляющую ведомствам, гражданам и организациям возможности по надежному, безопасному и эффективному электронному взаимодействию.

2. Электронная администрация. Подключение к Электронному Правительству всех ветвей власти, развитие возможностей по использованию сервисов Электронного Правительства для повышения качества и оперативности принимаемых управленческих решений.

3. Электронное участие. Использование Электронного Правительства для развития предпринимательской деятельности, самоорганизации граждан и их участия в развитии общества и государства. Задачи развития и использования электронного правительства РФ до 2020 года:

Задачи развития и использования электронного правительства РФ до 2020 года:

1. Обеспечить предоставление высококачественных государственных и муниципальных услуг всем категориям пользователей, в любое время, в любом месте, с различных устройств, преимущественно в режиме реального времени (электронный МФЦ):

- комплексные услуги по жизненным и деловым ситуациям и периодам жизни;
- предоставление услуг пользователям с различных устройств;
- предоставление (по возможности) услуг в автоматическом режиме без участия человека; – сокращение числа документов личного хранения;
- сокращение временных и финансовых затрат пользователей при взаимодействии с властью;
- про активный подход к предоставлению услуг;
- цифровая идентификация и аутентификация на основе электронной подписи (пространство безопасности и доверия);
- непрерывность предоставления услуги при смене канала взаимодействия (портал, МФЦ, контакт- центр, мобильное приложение и т.д.);
- персональная информационная среда пользователя (ЕЛК, программы-помощники, программы-представители интересов пользователя и т.д.).

2. Повысить обоснованность принимаемых управленческих решений, снизить издержки реализации функций и осуществления полномочий органов

государственной власти и местного самоуправления, обеспечить принятие управленческих решений преимущественно в режиме реального времени (электронная администрация):

- электронное правительство на всех уровнях и во всех ветвях власти;
- информационно-аналитическая поддержка принятия управленческих решений;
- единый личный кабинет как инструмент предоставления государственных сведений о пользователе и его взаимоотношений с властью;
- универсальный механизм реализации регламентов предоставления услуг и выполнения функций;
- государственно-частное и муниципально-частное партнерства, в том числе при предоставлении услуг;
- онлайн-совместное использование базовых государственных информационных ресурсов;
- приоритет данных над электронными документами, а электронных документов над бумажными;
- юридическая значимость электронных данных, документов, уведомлений и транзакций;
- использование свободного программного обеспечения и импортозамещение.

3. Обеспечить возможность использования систем и сервисов электронного правительства для поддержки деятельности гражданского общества и бизнеса, вовлечения граждан в процессы государственного и муниципального управления (ЭП как платформа, электронное участие):

- ЭП как платформа для предпринимательской деятельности (сервисы идентификации и аутентификации, сервисы доверенной третьей стороны, в том числе в гражданско-правовых отношениях, сервисы предоставления официальных данных о пользователе и др.);

– ЭП как платформа самоорганизации граждан и деятельности некоммерческих организаций (сервисы идентификации и аутентификации, сервисы доверенной третьей стороны, сервисы совместных действий и др.);

– электронное участие граждан в государственном и муниципальном управлении (краудсорсинг, российская общественная инициатива, народный контроль, общественные обсуждения и др.);

– открытие и повторное использование государственных данных, необходимых для социального и экономического развития. Изменения в качестве предоставления услуг и сервисов для граждан по четырем приоритетным направлениям представлены в таблице 1.1.

Таблица 1.1 – Изменения в качестве предоставления услуг и сервисов для граждан РФ по приоритетным направлениям к 2020 году

2010	2020
Электронное правительство преимущественно для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде	Электронное правительство как платформа для предпринимательской деятельности (сервисы идентификации и аутентификации, сервисы доверенной третьей стороны, в том числе в гражданско - правовых отношениях, сервисы предоставления официальных данных о пользователе и др.)
Электронное правительство для взаимодействия органов власти между собой и с гражданами	Электронное правительство как платформа самоорганизации граждан и деятельности некоммерческих организаций (сервисы идентификации и аутентификации, сервисы доверенной третьей стороны, сервисы совместных действий и др.)
Развитие в основном за счет выполнения поручений «сверху»	Электронное участие граждан в государственном и муниципальном управлении (краудсорсинг проекты, народный контроль, общественные обсуждения и др.)
Развитие в основном за счет отдельных, децентрализованных компетенций	Подготовка электронных лидеров – лиц принимающих решения в сфере использования ИКТ в системе государственного управления и местного самоуправления

Так, в настоящее время в России достигнуты определенные успехи в реформировании государственной службы, создана законодательная база, определены статус, права и обязанности государственных служащих,

регламентированы полномочия государственных органов. Вместе с тем, развитие общества, изменение условий и требований нынешнего дня требуют оценки возможностей изменения во взаимоотношениях государства и граждан в целях более эффективного и качественного повышения уровня жизни населения.

Задача повышения качества государственных и муниципальных услуг является весьма актуальной и является одним из приоритетных направлений как в работе Правительства Российской Федерации, так и в работе региональных властей. Отсутствие очередей, быстрота обслуживания, возможность получения услуг в электронном виде — задачи, решение которых позволит сделать общение заявителей с государственными либо муниципальными органами максимально комфортным.

Процесс предоставления муниципальной услуги обычно сопровождается сбором различного рода сведений, выписок, справок и формированием на их основе пакета документов, необходимых для получения услуги. Иногда на сбор таких документов у заявителя уходят недели, а то и месяцы. В целях эффективности и доступности предоставления муниципальных услуг, для преодоления административных барьеров необходимо обеспечение возможности получения муниципальных услуг по принципу «единого окна» [36,с.10].

Под качественным государственным (муниципальным) управлением понимается управление, основанное на принципах: законности, оперативности реагирования на запросы общества, широкого общественного участия, прозрачности, эффективности и результативности.

Работа по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг — это комплексная задача, которую решают многие ведомства.

Система управления качеством оказания государственных и муниципальных услуг через открытость, прозрачность, общественную экспертизу позволяет осуществлять:

- формирование репутации государственных и муниципальных органов власти как гаранта качества предоставляемых услуг;
- профилактику коррупции в сфере оказания государственных и муниципальных услуг;
- минимизацию социальной напряженности;
- профилактику скрытой дискриминации при оказании услуг населению.

Государственные услуги по способу их оказания подразделяют на следующие виды:

1. Традиционный порядок предоставления услуг;
2. Электронные услуги;
3. Многофункциональные центры (МФЦ) предоставления услуг.

Традиционный порядок предоставления услуг – это привычный всем порядок оказания услуг населению исполнительными органами государственной власти, установленный законодательно. Для получения государственной услуги данным способом, заявителю необходимо лично обратиться в соответствующий орган государственной власти с заявлением и пакетом документов, собранных из разных инстанций.

Для электронной подачи заявления необходимо обеспечение его юридической значимости – электронной подписи. Однако у большинства граждан нет ни сертификатов электронной подписи, ни средств криптографической защиты. Согласно Федеральному закону от 6 апреля 2011 г. «Об электронной подписи», использование простой электронной подписи позволяет обеспечить идентификацию заявителей без криптографических средств [31,с.27]. На Едином портале государственных услуг идентификация граждан осуществляется через посредника – Почту России. Заказное письмо, содержащее специальный код, может быть получено адресатом только при предъявлении паспорта. Для того чтобы подать заявление в электронной форме, необходимо создать на Портале свой «Личный кабинет». Для этого следует указать свои данные – Ф.И.О., почтовый адрес, e-mail, номер телефона, номер пенсионного страхового свидетельства – СНИЛС. Эти данные необходимы для

заполнения регистрационной формы. Они будут проверены уполномоченным государственным органом, и если все сведения достоверны, то в течение двух недель вам придет заказное письмо с регистрационными данными вашего Личного кабинета.

В настоящее время заявители все чаще обращаются в многофункциональные центры (МФЦ) оказания государственных и муниципальных услуг.

Основной идеей создания системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) является реализация принципа «одного окна», когда гражданин освобождается от необходимости получать справки в других госучреждениях, ходить по инстанциям или платить посредникам. От получателя требуется только подать заявление и получить результат в установленный срок, а всю остальную работу, в том числе межведомственное согласование, должны проводить сотрудники МФЦ и соответствующие государственные и муниципальные органы власти.

Создаваемые на территории Российской Федерации МФЦ позволяют гражданам получать самые разные услуги в одном помещении и не взаимодействовать при этом с чиновниками непосредственно. Такой подход минимизирует моральные, материальные и временные издержки потребителей услуг, в связи с чем, популярность МФЦ постоянно растет.

В настоящее время МФЦ может быть учреждение любой организационной правовой формы, соответствующее требованиям к функциям МФЦ, помещениям МФЦ, к взаимодействию МФЦ с заявителем и органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, и прочим условиям, установленным законодательством Российской Федерации.

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [45] закреплены особенности организации предоставления государственных услуг в МФЦ, функции, права и обязанности МФЦ, требования к соглашениям о взаимодействии, а также обязанности органов, предоставляющих



государственные услуги и муниципальные услуги, в том числе их обязанность предоставлять МФЦ необходимые для осуществления госуслуг сведения и доступ к информационным системам, содержащим такие сведения.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» установлены требования к функционированию МФЦ в целях обеспечения единообразного применения таких требований в каждом из МФЦ на территории страны, в том числе требования к материально-техническому обеспечению МФЦ, к информационно-коммуникационным технологиям, применяемым в деятельности МФЦ, к взаимодействию МФЦ с организациями, участвующими в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, к количеству окон обслуживания, режиму работы, к площади, зонированию, к расположению МФЦ.

Постановлением Правительства Российской Федерации 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» определены вопросы взаимодействия МФЦ с органами государственной власти, местного самоуправления, заключения соглашений о взаимодействии, а также утверждены перечни услуг, предоставление которых организуется в МФЦ [15]. Утвержденные перечни включают в себя наиболее массовые и востребованные населением услуги, предоставление которых организуется во всех МФЦ страны.

Основными функциями МФЦ являются:

- прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;
- представление интересов заявителей при взаимодействии с государственными органами, органами местного самоуправления, а также с

организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- представление интересов государственных органов, органов местного самоуправления при взаимодействии с заявителями;

- информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении госуслуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг;

- взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении госуслуг;

- выдача заявителям документов по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

- прием, обработка информации из информационных систем государственных органов, органов местного самоуправления, а также выдача заявителям на основании такой информации документов, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Работа МФЦ строится по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление услуг федерального, регионального, муниципального уровня осуществляется в одном месте. Таким образом, МФЦ выступает в роли организатора процессов предоставления государственных и муниципальных услуг.

Межведомственное взаимодействие организуется на основе соглашений, фиксирующих порядок документационного и информационного обмена, предельные сроки выполнения необходимых административных процедур и ответственность органов и МФЦ при предоставлении государственных услуг.

Таким образом, МФЦ выступает в роли организатора процессов предоставления государственных и муниципальных услуг и позволяет не

только упростить процедуры оказания услуг населению, но и обеспечить комфорт посетителей, снизить временные и финансовые затраты граждан при получении разных услуг. Внедрение «электронного Правительства», получение услуги по принципу «одного окна», стандартов предоставления государственных услуг создаст благоприятные условия для эффективного развития экономических отношений внутри страны, а также в международных отношениях.

## 1.2 Нормативно-правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг населению

Во второй половине 2000 годов были предприняты первые попытки создания нормативной базы для развития системы предоставления государственных и муниципальных электронных услуг. На настоящий момент можно сказать, что в России создана база для качественного предоставления услуг в электронной форме. В частности, в органах государственной власти сформирована современная информационно-технологическая инфраструктура, обеспечены потребности в вычислительной технике, созданы автоматизированные рабочие места. Кроме того, был утвержден ряд нормативно-правовых документов, касающихся развития системы электронных услуг органами государственной власти РФ, среди которых выделяются:

– Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации, утвержденная поручением Президента РФ от 7 февраля 2008 г. № Пр-212.

– Распоряжение Правительства РФ «О концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года» от 6 мая 2008 г. № 632-р.

– Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденная распоряжением Правительства РФ от 17 ноября 2008 г. № 1662-р.

– Основные направления деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2018 года (новая редакция) (утв. Правительством РФ 14 мая 2015 г.).

– План перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти, утвержденный распоряжением Правительства РФ от 17 октября 2009 г. № 1555-р [42].

Все эти документы в определенной степени затрагивали вопросы активизации использования информационно-коммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг. В частности, согласно распоряжению Правительства РФ № 1555-р предполагается через единый портал обеспечить подачу заявлений и документов, мониторинг и получение результатов услуг по ряду первоочередных, массовых и общественно значимых государственных услуг.

К таковым относятся: государственная регистрация юридических лиц; прием налоговых деклараций; регистрация работодателей в Пенсионном фонде РФ; государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; регистрация и технический осмотр автотранспортных средств; прием квалификационных экзаменов и выдача водительских удостоверений. Главным результатом всей этой деятельности должно стать создание системного проекта электронного правительства. 16 августа 2007 года правительством России была утверждена Концепция формирования «электронного правительства». Согласно этой концепции, под электронным правительством понимается новая форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счет широкого применения информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) качественно новый уровень оперативности и удобства получения гражданами и организациями государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов.

В соответствии со Стратегией развития информационного общества в Российской Федерации, утвержденной Президентом Российской Федерации 7

февраля 2008 г. № Пр-212 [13], целями формирования и развития информационного общества в Российской Федерации являются повышение качества жизни граждан, обеспечение конкурентоспособности России, развитие экономической, социально-политической, культурной и духовной сфер жизни общества, совершенствование системы государственного управления на основе использования информационных и телекоммуникационных технологий.

Таким образом, создание информационного общества рассматривается как платформа для решения задач более высокого уровня – модернизации экономики и общественных отношений, обеспечения конституционных прав граждан и высвобождения ресурсов для личностного развития. Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1662-р [29], определяет в качестве целей государственной политики в области развития информационных технологий создание и развитие информационного общества, повышение качества жизни граждан, развитие экономической, социально-политической и культурной сфер жизни общества, совершенствование системы государственного управления, обеспечение конкурентоспособности продукции и услуг в сфере информационных и телекоммуникационных технологий.

В основных направлениях деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2018 года (новая редакция) (утв. Правительством РФ 14 мая 2015 г.) в разделе «Развитие связи и информационных технологий» продолжится работа по устранению «цифрового неравенства» посредством развития широкополосного доступа к сети «Интернет», запуска цифрового эфирного вещания на всей территории Российской Федерации, обеспечения широкой доступности телевидения с учетом новых технических возможностей. Повысятся качество и доступность услуг почтовой связи на основе современных информационных технологий, эффективность использования радиочастотного спектра и темпы проведения конверсии.

Распоряжением Правительства РФ от 17 октября 2009 г. N 1555-р утвержден план перехода федеральных органов исполнительной власти на предоставление госуслуг и исполнение госфункций в электронном виде.

В план, в частности, вошли услуги в сфере постановки на налоговый учет, уплаты налогов и сборов, регистрации юрлиц и ИП, получения выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП, лицензирования отдельных видов деятельности, выдачи документов, связанных с таможенным оформлением товаров. Также изменения затронут процедуры оформления и выдачи удостоверяющих личность документов, регистрации по месту жительства и месту пребывания, постановки на учет транспортных средств и др.

По каждой услуге или функции определены ответственные исполнители и сроки реализации необходимых мероприятий.

Методическое и организационное руководство процессом перехода осуществляет Минкомсвязь России. Ответственные органы власти должны ежеквартально представлять информацию о результатах выполнения плана в Министерство по установленной форме. Последнее в свою очередь должно ежеквартально направлять соответствующий доклад в Правительство РФ.

Функции по обеспечению соответствия мероприятий, проводимых в рамках административной реформы, плану возложены на Минэкономразвития России.

Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг также включают федеральные законы, указы Президента РФ, акты Правительства РФ, акты иных федеральных органов исполнительной власти, регламентирующий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, права, обязанности участников общественных отношений, возникающих в процессе оказания подобного рода услуг, их гарантии и ответственность. Рассмотрим правовые основы более подробно:

1. Федеральный закон от 27 июля 2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [45].

Настоящий федеральный закон регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг соответственно федеральными органами исполнительной власти, органами государственных и муниципальных услуг соответственно федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов РФ, а также местными администрациями и иными органами местного самоуправления, осуществляющими исполнительно – распорядительные полномочия.

2. Указ Президента РФ от 7 мая 2012г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».

Указ издан в целях дальнейшего совершенствования системы государственного управления, где прописано, каких показателей необходимо достичь правительству РФ к 2018г и какие мероприятия им необходимо обеспечить.

3. Постановление Правительства РФ от 22 декабря 2012г. №1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

В данном постановлении утверждены новые правила организации деятельности многофункциональных центров (МЦ) предоставления государственных и муниципальных услуг.

4. Постановление Правительства РФ от 27 сентября 2011г. № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления» [22].

Федеральным законодательством предусмотрено открытие многофункциональных центров по предоставлению государственных

(муниципальных) услуг. Они работают по принципу «одного окна», т. е. взаимодействуют с нужными ведомствами от имени заявителя без его участия.

Указанные центры и органы всех уровней, государственные внебюджетные фонды сотрудничают на основе соглашений. Установлены требования к их заключению.

Форму соглашения поручено утвердить Минэкономразвития России.

Приведен перечень госуслуг, которые должны оказываться через многофункциональные центры. Это, в частности, предоставление сведений из госкадастра недвижимости и ЕГРП, прием документов и личных фотографий для получения или замены российского паспорта, прием формы 4-ФСС РФ, бесплатное информирование налогоплательщиков по ряду вопросов, постановка на учет по месту пребывания и снятие с него. Региональным и местным органам рекомендовано утвердить свои перечни.

5. Постановление Правительства РФ от 16 августа 2012г. №840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов РФ».

Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неравномерных решениях и действиях (бездействии) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов РФ при предоставлении государственных услуг.

6. Постановление Правительства РФ от 26 февраля 2014 г. № 151 «О формировании и ведении базовых (отраслевых) перечней государственных и муниципальных услуг и работ, формировании, ведении и утверждении ведомственных перечней государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых федеральными государственными учреждениями, и об общих требованиях к формированию, ведению и утверждению ведомственных



перечней государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями субъектов Российской Федерации (муниципальными учреждениями)». Данное Постановление устанавливает порядок формирования и ведения базовых (отраслевых) перечней государственных и муниципальных услуг и работ, данные базовые (отраслевые) перечни формируются федеральными органами исполнительной власти, осуществляющими функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в установленных сферах деятельности.

Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг, осуществляется в соответствии другими федеральными законами, например:

– Федеральным законом от 29 ноября 2007г № 282 – ФЗ «Об официальном статистическом учете и системе государственной статистики в РФ», согласно которому создана единая межведомственная информационно – статистическая система;

–Федеральным законом от 9 февраля 2009г №8 – ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

–Федеральным законом от 6 апреля 2011г №63 – ФЗ «Об электронной подписи» и др.

К иным нормативным правовым актам РФ, составляющим базу нормативного правового регулирования отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг, следует отнести:

1) Указы Президента РФ, например Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012г № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», согласно которому время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган власти регионального уровня должно быть не более 15 минут;

2) Акты Правительства РФ, например:

а) распоряжение Правительства РФ от 10 мая 2014г №793 – р«Об утверждении Концепции методологии систематизации и кодирования информации, а также совершенствования и актуализации общероссийских классификаторов, реестров и информационных ресурсов» [30]. В данной Концепции определяются цель, задачи, ожидаемые результаты и направления методологии систематизации и кодирования информации, а также совершенствования и актуализации общероссийских классификаторов, реестров, информационных ресурсов;

б) распоряжение Правительства РФ от 25 декабря 2013г №2516 – р«Об утверждении Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде». В данной Концепции устанавливаются основные цели, принципы и направления деятельности по дальнейшему развитию механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде на период до 2016г, определена организационная модель управления этой деятельностью.

в) распоряжение Правительства РФ от 2 сентября 2010г №1433 – р«Об утверждении плана мероприятий, необходимых для реализации Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и др.

3) Акты федеральных органов исполнительной власти. Нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной власти согласно Правилам подготовки нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации, утв. Постановлением Правительства РФ от 13 августа 1997г №1009, издаются на основе и во исполнение федеральных конституционных законов, федеральных законов, указов и распоряжений Президента РФ, постановлений и распоряжений Правительства РФ, а также по инициативе федеральных органов исполнительной власти в пределах их компетенции.

Проведя анализ нормативно-правового регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг населению можно сделать вывод, о

том, что согласно действующим нормативно-правовым документам большую часть функций по отношению к гражданам органы госвласти могут исполнять лишь при наличии оригинальных бумажных документов, заверенных подписью. Мы можем отметить тот факт, что переход к оказанию государственных услуг требует не только уточнения условий их предоставления, но и принципиально нового взгляда на вопросы законодательного обеспечения информационной безопасности, организации электронного документооборота, введения системы электронной подписи.

### 1.3 Инфраструктура системы предоставления государственных и муниципальных услуг населению

С целью обеспечения возможности предоставления государственных и муниципальных услуг Администрацией города Нижневартовска совместно с Департаментом информационных технологий и цифрового развития Ханты-Мансийского автономного округа и МКУ «Нижневартовский МФЦ» разработана инфраструктура МФЦ, которая необходима для работы следующих информационных систем:

- Автоматизированная информационная система (АИС) МФЦ;
- Единая региональная информационно-аналитическая система управления деятельностью МФЦ (ЕИАС УД).

Системы предназначены для автоматизированного управления потоком посетителей МФЦ.

Инфраструктура МФЦ включает в себя:

1. Серверное помещение, включающее в себя вычислительную инфраструктуру, коммутационный узел, подсистему бесперебойного питания и подсистему кондиционирования.
2. Локальную вычислительную сеть.
3. АРМ и периферийные печатающие устройства.
4. Оборудование системы управления электронной очередью.

5. Оборудование территориально обособленного подразделения МФЦ (удаленные рабочие места).

С 2010 года в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» функционирует портал государственных и муниципальных услуг.

Единый портал государственных и муниципальных услуг РФ [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) – это справочно-информационный Интернет-портал, обеспечивающий доступ физических и юридических лиц к сведениям о государственных и муниципальных услугах в Российской Федерации, государственных функциях по контролю и надзору, об услугах государственных и муниципальных учреждений, об услугах организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг.

Основными целями Интернет-портал являются снижение административных барьеров, упрощение процедуры предоставления услуг и сокращение сроков их оказания, внедрение единых стандартов для обслуживания граждан, проживающих на различных территориях. Удобство использования заключается в том, что оформить заявку можно в любое удобное время, минуя очереди и походы в госучреждения [9].

Получение государственных и муниципальных услуг в электронном виде через ЕПГУ имеет ряд очевидных преимуществ: портал работает круглосуточно, что дает возможность обращаться за услугой в любое удобное для заявителя время независимо от времени суток, праздничных и выходных дней; подать электронное заявление можно через любой компьютер, планшет или мобильный телефон, имеющих доступ к сети Интернет, не выходя из дома или офиса; при обращении в электронном виде заявитель экономит время на ожидание в очереди; заявитель получает уведомления о ходе предоставления

услуги в личном кабинете на портале, на адрес электронной почты или на мобильный телефон в виде СМС.

За 2017 год на Едином Портале Государственных услуг (ЕПГУ) зарегистрировалось 73 926 жителей г.Нижевартовска. Т.е. на сегодняшний день 27,3% населения региона старше 14 лет, имеют возможность получать услуги в электронном виде.

По требованиям Минкомсвязи эта цифра к концу 2018 года должна составлять не менее 50% (135 тыс. человек).

Количество подтвержденных учетных записей зарегистрированных в единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА) нижевартовцев за период с 1.01.2015-01.01.2018 представлены в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Количество подтвержденных учетных записей

зарегистрированных в ЕСИА Нижевартовцев [10]

	01.01.2015	01.01.2016	01.01.2017	01.01.2018	Динамика 2018 / 2017 гг
% пользователей ЕСИА	8,8	14.5	34.8	51.4	+34.8
Всего пользователей ЕСИА	23 759	39 515	95 778	141 704	+45926
-из них подтвержденных пользователей	10 339	32 071	54 303	95 224	+40921

Динамика количества подтвержденных учетных записей зарегистрированных в ЕСИА Нижевартовцев за период с 1.01.2015-01.01.2018 представлена на рисунке 1.1.

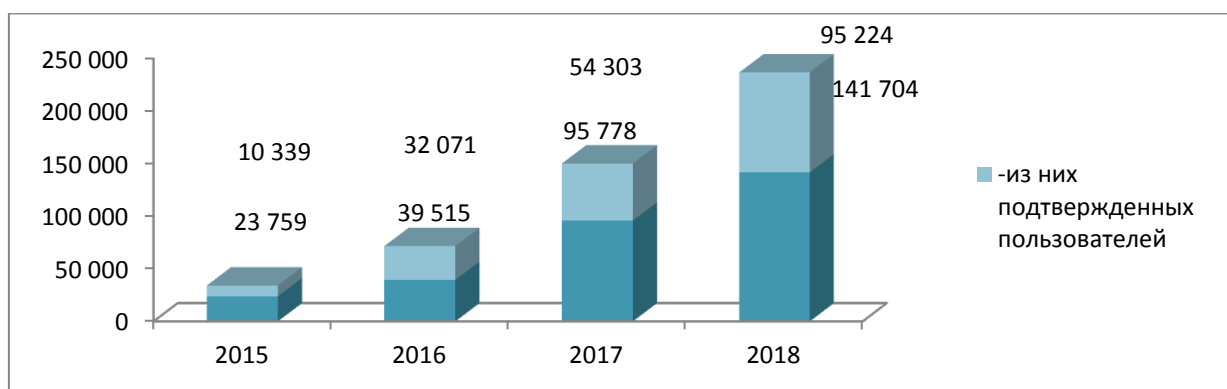


Рисунок 1.1 – Динамика количества подтвержденных учетных записей зарегистрированных в ЕСИА Нижневартовцев за период с 1.01.2015-01.01.2018

Таким образом, всего из 141 704 человек (51,4%), зарегистрированных в ЕСИА жителей г.Нижневартовска, 95 224 имеют подтвержденные учетные записи (67,2%). Большая часть подтверждений приходится на МФЦ. Далее идут Администрации МО – это отделы УСЗН и ЗАГС, Управления Пенсионного фонда, «Почта России» и офисы «Ростелекома».

В г.Нижневартовске действует 79 Центров обслуживания по подтверждению учетных записей ЕСИА (23 — в 2016 году, 19 — в 2015 году) [41] (рис.1.2).

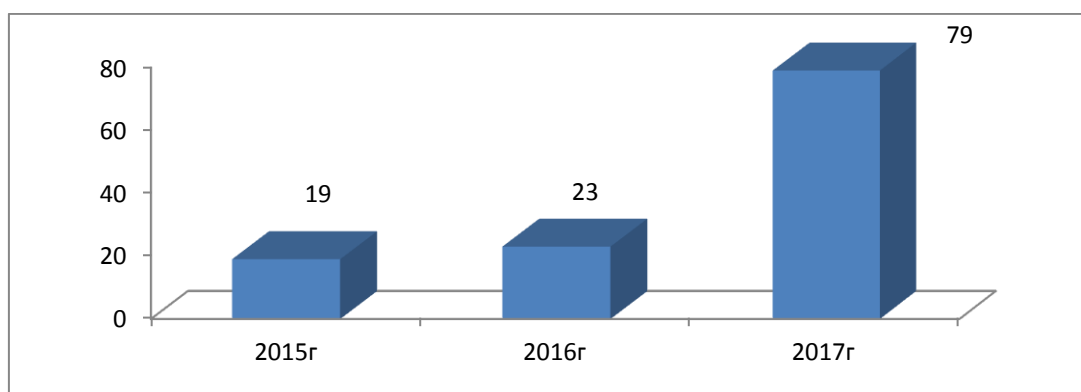


Рисунок 1.2 – Количество центров обслуживания пользователей портала гос. услуг по г.Нижневартовска за 2015-2017гг

Пункты расположены в МФЦ, отделах ЗАГС и управлениях социальной защиты населения г.Нижневартовска, отделениях «Почты России», ПФР, МВД и других ведомствах. В указанных пунктах за 2017 год (в период с 11.01.2017 года до 10.01.2018 года) подтверждено 42 718 человек.

В 2017 году в г.Нижневартовска заметно увеличилась востребованность электронных услуг на ЕПГУ. Так, наш регион занимает шестое место среди субъектов РФ по количеству заявок на оказание региональных и муниципальных услуг в электронном виде через ЕПГУ в 2017 году (2016 – девятое место) и десятое место в РФ по количеству федеральных услуг, заказанных гражданами через ЕПГУ. Это значит, что граждане нашего региона

не просто регистрируются на портале государственных и муниципальных услуг, а все больше начинают доверять электронной форме получения услуг у государства. Востребованность электронных услуг значительно увеличилась.

Показатели роста числа заказанных услуг в электронном виде по региональным услугам в период за 2015-2017гг представлены в таблице 1.3.

Таблица 1.3 – Показатели роста числа заказанных услуг в электронном виде по региональным услугам в период за 2015-2017гг

	2015 г	2016 г	2017 г
Заявок в электронном виде на оказание региональных услуг	37 428	108 692	177 367
Заявок в электронном виде на оказание Федеральных услуг	92 776	167 552	595 058
Заявок в электронном виде на оказание услуг ВСЕГО	130 204	276 244	772 425

Таким образом, Рост числа заказанных услуг в электронном виде по региональным услугам составил с 37,5 тысяч в 2015 году, 108 тысяч в 2016, до 177 тысяч в 2017 году. Также наблюдается рост по оказанию федеральных услуг на более чем в 3,5 раза.

Статистка по региональным и муниципальным услугам не столь динамична из-за высокой стоимости перевода услуг в электронный вид, их вывода на ЕПГУ. Для решения этой проблемы в 2017 году губернатором Г.Нижневартовска было принято решение о развитии собственного регионального портала государственных и муниципальных услуг Г.Нижневартовска. На него в 2017 году было выведено 30 форм региональных и муниципальных услуг, а в течение 2018 года их количество должно достигнуть 54.

Город Нижневартовск в 2017 году стал получателем субсидии (попала в первую волну получателей субсидии, субсидию получили 25 регионов) на условиях со финансирования из федерального бюджета в размере 17 174 800 рублей.

В 2017 году за счет части этой субсидии, а также средств регионального бюджета региональный портал был модернизирован, были реализованы следующие технологические мероприятия:

1. Доработаны и созданы ведомственные системы по автоматизации процессов оказания услуг в электронном виде органов исполнительной власти, а также доработаны либо созданы формы для оказания услуг в электронном виде на региональном портале для следующих ведомств:

- Министерство дорожного хозяйства (2 формы услуг);
- Минздрав (1 форма);
- Минэкологии (1 форма);
- Минсоц (11 форм);
- Главное управление по труду и занятости (4 формы);
- Минсельхоз (3 формы).

2. Разработаны две типовые формы оказания муниципальных услуг в сфере строительства.

3. Актуализированы процессы и формы услуг на региональном портале для г.Нижневартовска (3 услуги), ГК по делам Архивов (2 услуги), Минэконом (1 услуга).

4. Осуществлены первоначальные мероприятия по выводу приоритетных услуг в сфере социальной защиты населения на ЕПГУ с использованием подсистемы ЕПГУ «Концентратор услуг».

5. Реализована возможность электронного межведомственного взаимодействия по форматам СМЭВ 3 для ОИВ и ОМСУ г.Нижневартовска: по двум сведениям, предоставляемым Федеральной налоговой службой Российской Федерации; по одному сведению МВД Российской Федерации.

В рамках модернизации регионального портала госуслуг gosuslugi.ru ОГБУ «ЧРЦНИТ» получил мощный инструмент для разработки интерактивных форм и создания ведомственных информационных систем. Для органов власти ОГБУ «ЧРЦНИТ» сможет предложить услугу по разработке и публикации форм на платной основе, стоимость вывода на портал одной услуги будет



составлять всего 100 тысяч рублей (что в несколько раз дешевле, чем вывод услуг на ЕПГУ).

б. Для популяризации портала государственных и муниципальных услуг г.Нижневартовска и увеличения числа граждан, зарегистрировавших учетные записи в ЕСИА, на портале реализована подсистема проведения опросов граждан и возможность оплаты услуг ЖКХ с использованием системы платежей «Город».

Кроме того, за счет средств бюджета г.Нижневартовска [8]:

1. Автоматизирован процесс по мониторингу и анализу сведений, размещенных в Реестре государственных и муниципальных услуг Г.Нижневартовска.

2. Реализована возможность предоставления выписки из похозяйственной книги о наличии у гражданина права на земельный участок в электронном виде в соответствии с форматом взаимодействия СМЭВ 3.

3. Выполнены работы по развитию Единой региональной информационно-аналитической системы управления деятельностью МФЦ:

1) для оказания услуг для субъектов малого и среднего предпринимательства (далее – МСП), реализации электронной очереди для субъектов МСП, модернизации функциональных возможностей информационно-аналитического портала МФЦ и механизмов формирования аналитической отчетности в разрезе услуг для субъектов МСП;

2) для оказания услуг по жизненным ситуациям;

3) оптимизация механизмов формирования и обработки электронной очереди;

4) на портале МФЦ реализовано формирование рейтингов МФЦ с использованием графических рейтингов виджетов с возможностью построения графиков и диаграмм.

Единый портал Государственных услуг (ЕПГУ) г.Нижневартовска находится в постоянном развитии: еженедельно появляются новые электронные

формы заявлений по государственным услугам, ранее по которым была размещена лишь справочная информация и имелись шаблоны заявлений.

Помимо информации о государственных и муниципальных услугах на Едином портале публикуются актуальные новостные и аналитические материалы по той или иной услуге (рубрика Новости).

Таким образом, на основании проведенного исследования можно сделать следующий вывод:

Для облегчения взаимодействия граждан и государства и упрощения процесса получения гражданами государственных услуг создан единый портал государственных и муниципальных услуг. Он не только обеспечивает доступ к справочным сведениям о существующих государственных и муниципальных услугах, но и осуществляет предоставление этих услуг в электронной форме.

С 5 декабря 2016 г. для жителей г. Нижневартовска портал gosuslugi.ru стал единой точкой входа для получения региональных и федеральных услуг. Для поиска услуг теперь не надо пользоваться несколькими региональными сайтами, все собрано на Едином портале.

Таким образом, в качестве одного из приоритетных направлений развития нашей страны на сегодняшний день рассматривается повышение качества государственных услуг. Само понятие «государственные услуги» стало использоваться в России только в процессе проведения административной реформы, в то время когда во многих зарубежных странах государственные услуги уже очень долгое время являются одной из главных форм отношений гражданина, юридического лица и власти, где государство рассматривается как услугодатель.

Предоставление муниципальных услуг является важнейшей составной частью муниципального управления, поэтому вопрос о муниципальных услугах является ключевым для понимания всех социально-экономических процессов, происходящих на местном уровне. К основным целям муниципальной деятельности относятся улучшение условий жизни граждан, создание благоприятной среды жизнедеятельности населения муниципального

образования. Важную роль в их достижении играет деятельность органов местного самоуправления по удовлетворению основных жизненных потребностей граждан, что предполагает развитие местной инфраструктуры, организацию обслуживания населения.

В литературе нет однозначного понимания термина муниципальная услуга. Каждый из авторов предлагает свои определения, уточняя их содержание и границы, акцентируя те стороны и аспекты, которые представлялись наиболее существенными. В целях системного повышения качества государственных услуг и соблюдения стандартов их предоставления на основе анализа зарубежного опыта была создана система многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ). На текущий момент органы власти в г. Нижневартовска оказывают в электронном виде 111 федеральных, 65 региональных и 65 муниципальных услуг. Эти услуги доступны южноуральцам через федеральный портал [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее - ЕПГУ).

Таким образом, задача формирования «электронного правительства» в Российской Федерации и перехода к оказанию государственных услуг в электронном виде многофункциональными центрами по принципу «одного окна» является одной из приоритетных и позволит обеспечить новый уровень качества государственного управления и оказания услуг гражданам и бизнесу на основе информационно-коммуникационных технологий. Внедрение технологий «электронного правительства» в государственное управление позволит ускорить развитие экономики, снизить затраты на бюрократические процедуры, повысить эффективность работы и производительность труда государственных ведомств, расширить возможности населения в формировании гражданского общества за счет улучшения доступа к различного рода информации, создания более прозрачной работы государственных служб и ослабления административных бюрократических барьеров.

## 2 АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МКУ МФЦ ГОРОДА НИЖНЕВАРТОВСКА

### 2.1. Общая характеристика учреждения

Полное наименование учреждения: Муниципальное казенное учреждение «Нижневартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг». Сокращенное наименование МКУ «Нижневартовский МФЦ».

Адрес: 628609, Ханты-Мансийский Автономный округ - Югра АО, Нижневартовск г, Мира ул, 25/12; тел.: 8 (3466) 40-80-60

В городе Нижневартовске многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) открылся 8 июля 2013 года.

МКУ «Нижневартовский МФЦ» - это некоммерческая организация, которая является юридическим лицом, имеющим круглую печать, бланки, штампы, а также собственную эмблему. Учредителем МКУ «Нижневартовский МФЦ» является Администрация города Нижневартовска.

В своей деятельности центр руководствуется действующим законодательством, уставом учреждения, руководствами, инструкциями, регламентами, которые должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы их предоставления и контроля, штатным расписанием, правилами внутреннего распорядка, должностными инструкциями, правовыми муниципальными актами города Нижневартовска, а также уполномоченными должностными лицами Администрации города.

МФЦ создан в целях повышения качества и доступности услуг жителям города в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 №1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

Цель создания многофункционального центра - оказание услуг (выполнения работ), основанных на взаимодействии с органами местного

самоуправления, иными организациями, для обеспечения централизованного (по принципу «одного окна») предоставления заявителям данными органами муниципальных и государственных (при осуществлении отдельных государственных полномочий) услуг.

Основной задачей МФЦ является реализация принципа «одного окна». Основанием для предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ являются соглашения о взаимодействии, заключаемые МФЦ с государственными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, непосредственно осуществляющими предоставление государственных и муниципальных услуг и иными организациями, предоставляющими сопутствующие услуги.

Для выполнения целей МКУ «Нижевартровский МФЦ» выполняет в рамках законов Российской Федерации следующие виды услуг:

1) Принимает и обрабатывает запросы заявителей о предоставлении органами местного самоуправления города Нижневартовска государственных и муниципальных услуг, перечень которых определяется в соответствии с заключенными Автономным учреждением с данными органами, а также организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, соглашениями о взаимодействии;

2) Представляет интересы граждан в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг с органами местного самоуправления и иными организациями, участвующими в процессе предоставленной государственной или муниципальной услуге заявителю;

3) Представляет интересы органов местного самоуправления в процессе предоставления гражданам государственных или муниципальных услуг;

4) Консультирует граждан о порядке оказания государственных услуг органами государственной исполнительной власти, а также информирует заявителей о ходе выполнения их запросов;

5) Принимает и обрабатывает информацию из информационных систем органов, которые предоставляют муниципальные услуги, и выдаёт заявителям документы на основании полученной информации;

6) Взаимодействует по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг с органами их предоставляющими, а также с иными организациями, участвующими в их предоставлении;

7) Выдают заявителям документы органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, по результатам предоставления этих услуг, если иное не предусмотрено действующим законодательством;

8) Осуществляет иные виды деятельности, которые не запрещены законами Российской Федерации и соответствуют целям многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

МКУ «Нижевартровский МФЦ» также вправе осуществлять следующие виды деятельности, не запрещенные законодательством Российской Федерации и не относящиеся к его основной деятельности:

- Проведение консультаций;
- Деятельность в области права;
- Информационная деятельность и реклама;
- Создание и использование баз данных и информационных ресурсов;
- Организовывать электронный формат технологий сбора, хранения и передачи информации;
- Консультирование по аппаратным средствам вычислительной техники;
- Деятельность по разработке программного обеспечения и консультированию в этой области;
- Полиграфическая деятельность, не включенная в другие группировки;
- Деятельность по учету и технической инвентаризации недвижимого имущества;
- Деятельность в области архитектуры, инженерно– технического проектирования в промышленности и строительства;

- Геодезическая и картографическая деятельность;
- Типографо– геодезическая деятельность;
- Землеустройство;
- Деятельность страховых агентов;
- Деятельность в области архитектуры; инженерно– технического проектирование: геолого– разведочные и геофизические работы;
- Инженерные изыскания для строительства;
- Обработка данных;
- Деятельность по исследованию общественного мнения;
- Создание копий информации на информационных носителях;
- Публикационная деятельность;
- Деятельность в области фотографий;
- Оказание услуг посредника, связанных с недвижимостью;
- Предоставление имущества (части имущества) в пользование, в аренду или по другим договорам, предусматривающим переход прав владения (пользования) в отношении имущества;
- Розничная торговля, а также создание пунктов общественного питания.

Указом Президента Российской Федерации «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» № 601 от 7 мая 2012 года поставлена задача достижения уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг к 2020 году - не менее 90 процентов, доли граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания.

МФЦ расположен в центре города и находится в шаговой доступности от нескольких остановок общественного городского автотранспорта. Здание центра очень удобное и в нем всё предусмотрено для того, чтобы заявители получали государственные и муниципальные услуги качественно и на высоком уровне. В МФЦ размещены:

- 1) Сектор для ожидания заявителей, который оснащен удобными креслами;

- 2) Площадка для детей;
- 3) Пункт приёма платежей;
- 4) Помещение с кассой;
- 5) Площадь для гардероба.

Также в МФЦ есть кондиционеры, в очень жаркий и душный день кондиционеры исправно охлаждают воздух, а лифт доставит вас на второй этаж, многое сделано для того, чтобы человек как можно меньше напрягался и процесс пребывания в здании многофункционального центра был максимально комфортабельным.

Для того, чтобы пожилым людям и инвалидам было легче и удобнее передвигаться, центр оснащен широкими лестницами, лифтами и пандусами. В секторе ожидания заявителей размещены терминалы и табло электронной очереди, информационные киоски, банкоматы, пункт общественного питания, а также организовано предоставление платных услуг населению (ксерокопирование).

Многофункциональный центр расположен рядом с автобусной остановкой, а для заявителей владеющих собственным транспортом предусмотрена парковка.

В МФЦ есть возможность записаться по телефону на прием по личным вопросам или проконсультироваться, а также можно воспользоваться предварительной записью. При предварительной записи через сайт заявителю необходимо указывать ФИО непосредственно гражданина обращающегося за оказанием услуги. В противном случае в приёме заявителю будет отказано.

Главные функции МКУ «Нижевартровский МФЦ»:

- 1) Организовать и осуществить прием документов на основе административных регламентов, требуемых для получения заявителем государственной или же муниципальной услуги;
- 2) Выдавать заявителям (физическим и юридическим лицам) документы о результатах осуществления услуг;



3) Обеспечить необходимой информацией по предоставлению услуг лиц которые нуждаются в консультации;

4) Организовать взаимодействие со всеми участниками межведомственного взаимодействия;

5) Организовать взаимодействие между государственными служащими и физическими и юридическими лицами (в случае, когда это взаимодействие в рамках законов Российской Федерации);

6) Обеспечить бесперебойную работу технических средств многофункционального центра;

7) Обеспечить поддержание качественной работы центра обслуживания и консультирования населения по телефону;

8) Введение базы данных о предоставленных услугах заявителям;

9) Консультировать население и разъяснять о порядке и условиях получения государственных и муниципальных услуг;

10) Организовать оборот документов между участниками межведомственного взаимодействия;

11) Организовать получение заявителями таких услуг, как услуги банкомата, копи-центра и других услуг.

12) Организовать получение заявителям иных услуг, нужных для получения ими государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра.

Нормативно-правовая основа деятельности МФЦ:

– Федеральный закон от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

– Постановление Правительства РФ от 3 октября 2009 № 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг»;

– Постановление Правительства РФ от 27 сентября 2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления

государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;

– Федеральный закон от 28 июля 2012 № 133-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательские акты РФ в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

МФЦ Нижневартовска создан при поддержке Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа, МФЦ стал очередным этапом в реализации административной реформы.

Наглядное представление этапов административной реформы представлено на рисунке 2.1.

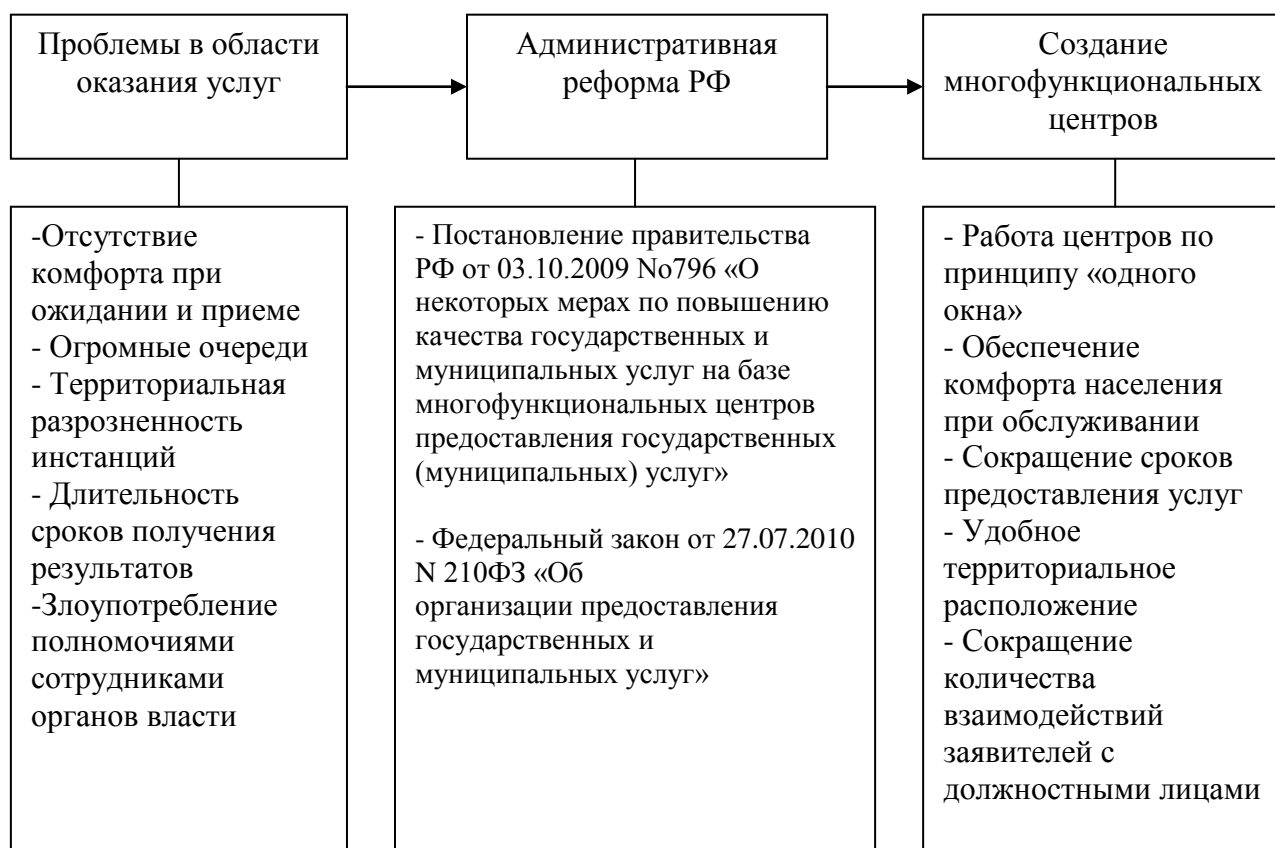


Рисунок 2.1 – Этапы административной реформы РФ

#### Ключевые процессы МФЦ:

- Информирование граждан о порядке и правилах получения государственных и муниципальных услуг через МФЦ;
- Первичная проверка комплекта документов, предоставляемых гражданином для получения услуги;
- Логистика (управление движением) документов, перемещаемых между органами власти в ходе оказания услуги;
- Контроль соблюдения органами власти сроков выполнения своих обязательств в рамках оказания услуги;
- Информирование гражданина о ходе оказания услуги, а при необходимости - запрос дополнительных документов и сведений. Выдача результатов гражданину.

#### Преимущества МФЦ:

- Размещение представителей служб, задействованных в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в одном месте;
- Переход на новый уровень взаимодействия власти и общества;
- Соблюдение сроков и повышение качества предоставления муниципальных услуг;
- Исключение коррупционной составляющей;
- Повышение информированности граждан о порядке, способах и условиях получения услуг;
- Реализация принципа взаимозаменяемости специалистов;
- Повышение производительности труда и ответственности специалистов путем регламентации их деятельности;
- Повышение уровня комфортности предоставления услуг.

С 1 июля 2012 года, обращаясь за предоставлением государственных и муниципальных услуг, гражданин может предоставить только необходимые документы из списка документов личного хранения и получить услугу. Все иные справки, сведения, которые находятся в распоряжении государственных

органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций, будут запрошены и получены без его участия.

## 2.2 Организационная структура МКУ «Нижевартровский МФЦ»

Для любой организации, независимо от ее организационно-правовой формы, основой для функционирования и развития служит именно управление.

Типичная организационная структура управления МФЦ не закреплена на законодательном уровне, а соответственно, региональные отделения сами решают какую модель структурного управления они будут иметь.

При выборе организационно-правовой формы МФЦ, организатору необходимо учитывать постановления Правительства Российской Федерации от 9 сентября 1999г. №1024 «О Концепции управления государственным имуществом и приватизации в Российской Федерации». В данной Концепции говорится о том, что если организация создается в одной организационно-правовой форме, то ее деятельность должна отвечать тем целям и задачам, которые принадлежат исключительно ей.

МКУ «Нижевартровский МФЦ» имеет линейно-функциональную структуру управления (рисунок 2.2).



Рисунок 2.2 – Организационная структура МКУ «Нижневартровский МФЦ»

В МКУ «Нижневартровский МФЦ» создана единая вертикальная линия руководства и прямой путь активного взаимодействия на подчиненных. Руководитель в данном случае охватывает все стороны деятельности компании.

Функциональные подразделения осуществляют подготовку процесса предоставления государственных и муниципальных услуг.

К достоинствам организационной структуры управления МКУ «Нижневартровский МФЦ» относятся:

- четкое разделение труда (квалифицированные специалисты в каждой области);
- высокая иерархия управления;
- наличие стандартов и правил деятельности;
- осуществление найма на работу в соответствии с квалификационными требованиями.

Основными недостатками можно назвать:

- преобладание скорее «узких» работников – специалистов операционного зала, нежели управляющих.

- руководители специализированных подразделений ориентированы на рутинную текущую работу.

Для качественного обслуживания заявителей в многофункциональном центре требуются курьеры. Схема работы заявителей, операторов МФЦ, органов государственной власти и непосредственно курьеров представлена в приложении А и выглядит следующим образом: заявитель отдаёт документы оператору в МФЦ, оператор в свою очередь передаёт документы курьеру, затем курьер передаёт документы на рассмотрение и принятие решений, затем обратно передаёт их оператору МФЦ, а уже от оператора документы передаются обратно заявителю.

Схему консультационного взаимодействия между заявителями и работниками многофункционального центра можно увидеть в приложении Б.

Первым делом происходит консультирование заявителя по вопросам получения государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ. Далее прием документов от заявителя, составление описи, заведение дела заявителя, выдача заявителю описи. После МФЦ взаимодействует с участниками в соответствии с административным регламентом предоставления соответствующей услуги. Формируется пакет документов для выдачи заявителю. И в результате документы выдаются заявителю.

Организация центра обработки звонков в многофункциональном центре выглядит следующим образом:

Заявитель звонит оператору call– центра, который в свою очередь может сообщить ему следующую информацию:

- справочная – выдача всевозможной информации (телефоны, адреса, часы приема и пр.);

- консультационная – выдача информации о порядке действий гражданина для решения его вопроса (жилье, льготы, пособия и пр.);

- вспомогательная – запись граждан на прием и т. д.;

- коммуникационная – получение обратной связи о деятельности административных структур и о популярности тех или иных мероприятий, проводимых органами власти.

Наглядную схему можно посмотреть в приложении В.

### 2.3 Анализ деятельности учреждения

Рассмотрим основные показатели, характеризующие результативность и эффективность деятельности МКУ «Нижневартовский МФЦ» за период 2016-2018 годы (таблица 2.1).

Таблица 2.1– Показатели работы МКУ «Нижневартовский МФЦ»

Показатель	Ед. измер.	2016 г.	2017 г.	2018 г.	Темп роста в, % к 2018 г.
Численность населения субъекта	чел.	270 846	274 575	275 429	100.3
Численность населения, обратившегося за услугами МФЦ	чел.	10698	24547	48145	196.1
Количество активных окон	ед.	15	18	20	111.1
Среднее время ожидания в очереди	мин.	25	22	21	95
Количество оказанных услуг	ед.	136124	191994	299200	155.8
Доля населения, пользующегося услугами МФЦ	%	3,95	8,94	17,48	195.5
Количество услуг в расчёте на 1 чел. населения	ед.	1.3	1.4	0.9	0.00
Количество услуг в расчёте на 1 чел. обратившегося в МФЦ населения	ед.	13	8	6	0.75

На диаграммах ниже представлены результаты проведенного анализа рассмотренных показателей работы МКУ «Нижневартовский МФЦ».

Проведенный анализ позволяет сделать вывод том, что население г.Нижневартовска все более активно пользуется услугами МКУ «Нижневартовский МФЦ», о чем свидетельствует высокая динамика показателя численности населения, обратившегося за услугами в МФЦ – более чем в четырехкратном размере в сравнении с 2016 годом.

На рисунке 2.3 представлена динамика численности населения, обратившегося за услугами МКУ «Нижевартовский МФЦ» в сравнении с динамикой численности населения г.Нижевартовска.

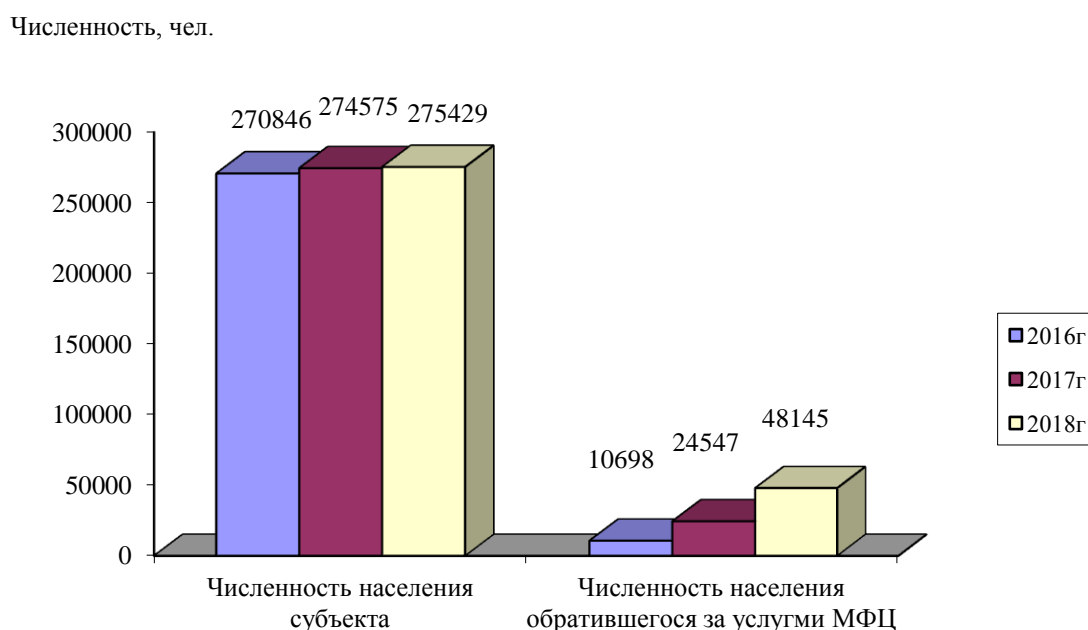


Рисунок 2.3 – Численность населения, обратившегося за услугами в МКУ «Нижевартовский МФЦ»

Вместе с тем, несмотря на высокую динамику исследуемого показателя, доля населения г.Нижевартовска, пользующегося услугами МКУ «Нижевартовский МФЦ», существенно отстает от целевого индикатора показателя (доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме)– не менее 70 %. Это наглядно отражено на рисунке 2.4.



Доля населения, пользующегося услугами МФЦ, %



Рисунок 2.4 – Доля населения г.Нижневартовска, обратившегося за услугами в МКУ «Нижневартовский МФЦ»

Динамика численности населения г.Нижневартовска, обратившегося за услугами в МКУ «Нижневартовский МФЦ» и количества оказанных заявителям услуг представлена на рисунке 2.5.

Количество, ед.

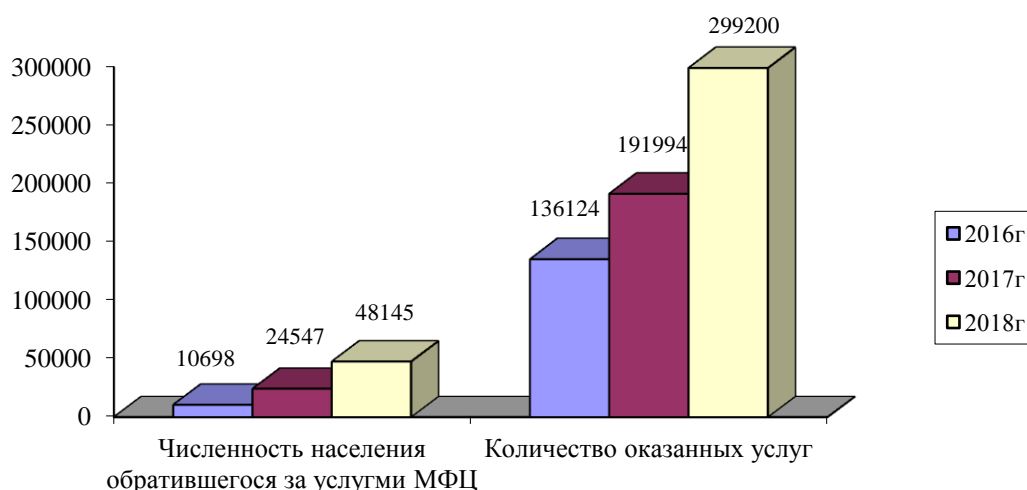


Рисунок 2.5 – Численность населения г.Нижневартовска, обратившегося за услугами в МКУ «Нижневартовский МФЦ» и количество оказанных услуг

На рисунке 2.6 представлена динамика показателя количества услуг в расчёте на 1 заявителя, обратившегося в МКУ «Нижневартовский МФЦ».

Количество услуг в расчёте на 1 чел.обратившегося населения

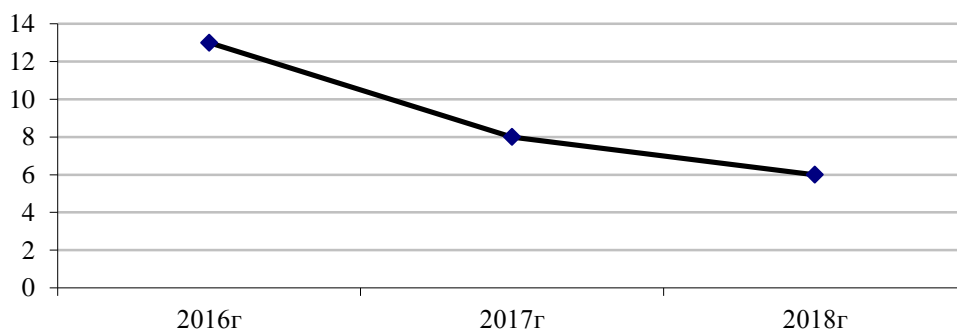


Рисунок 2.6 – Количество услуг в расчёте на 1 заявителя, обратившегося в МКУ «Нижневартовский МФЦ»

Анализ данных рассмотренных показателей, динамика которых представлена на рисунках 2.6 и 2.7 свидетельствует о том, что население г.Нижневартовска более активно и эффективно пользуется услугами, предоставляемыми в МКУ «Нижневартовский МФЦ». За одно посещение заявители не пытаются решить свои проблемы одновременно, решая их по мере поступления необходимости, что косвенно свидетельствует о понимании доступности государственных и муниципальных услуг. Этому способствует развитие МКУ «Нижневартовский МФЦ», в частности – увеличение числа активных окон, в которых заявители могут получить государственные и муниципальные услуги – их количество за 3 последних года возросло с 5 до 16, в том числе и посредством открытия дополнительных офисов.

По состоянию на 30 апреля 2019 года МКУ «Нижневартовский МФЦ» предоставляет 200 государственных услуг, из них государственных - 123, муниципальных - 77.

В 2016 году в многофункциональном центре оказано 136 124 услуги, а в 2018 году уже 299 200 (рисунок 2.7).

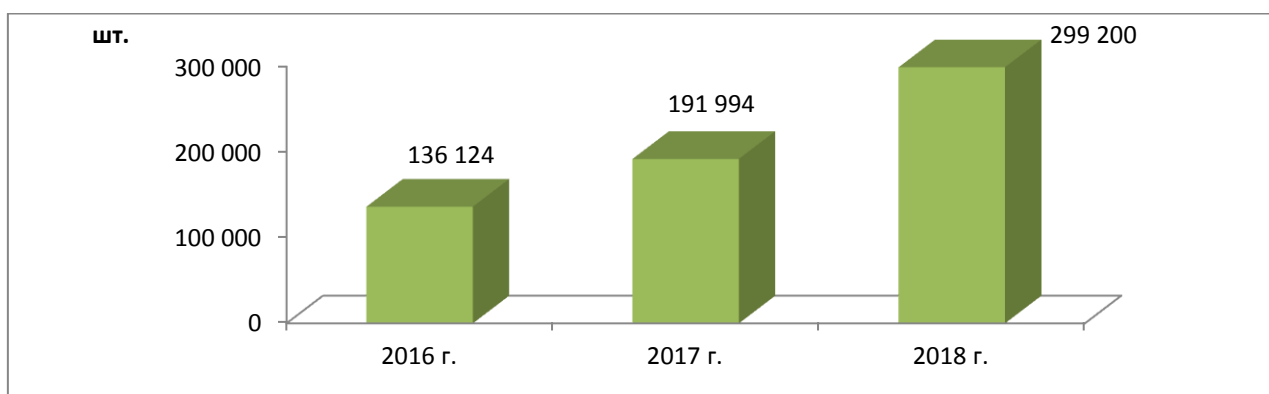


Рисунок 2.7 – Динамика услуг за период 2016-2018 гг.

В 2016 году в многофункциональном центре оказано 136 124 услуги. Федеральных услуг по итогам года предоставлено – 109512. Наиболее востребованными из них являются услуги Росреестра (59 %), миграционной службы (31 %), Главного управления МВД России (10 %), пенсионного фонда (4 %).

Региональных услуг за этот период оказано – 415. Востребованными из них являются услуги Министерства социальной защиты населения (48%), Управления Пенсионного фонда (26 %), ЗАГСа города (26 %).

Муниципальных услуг в 2016 году предоставлено – 26197. Преимущественно обращения связаны: предоставлением архивных копий и справок (27 %); постановкой детей на очередь в детский сад (18 %); вопросы имущественных отношений и семейной политики (24%),

В 2017 году в многофункциональном центре оказано 141994 услуги. Федеральных услуг по итогам года предоставлено – 111339. Наиболее востребованными из них являются услуги Росреестра (69 %), миграционной службы (21 %), Главного управления МВД России (6 %), пенсионного фонда 4 %). Региональных услуг за этот период оказано - 611. Востребованными из них являются услуги Министерства социальной защиты населения (48 %), Управления Пенсионного фонда (17 %), ЗАГСа города (35 %).

В 2018 году в многофункциональном центре оказано – 299200 услуги. Преимущественно обращения связаны: выдача справки о составе семьи – (36 %); предоставлением архивных копий и справок (33 %); постановкой детей на очередь в детский сад (11 %); вопросы имущественных отношений и семейной политики (13 %) (рисунок 2.8).



Рисунок 2.8– Виды услуг за период 2016-2018 гг.

В МФЦ обеспечен доступ к Порталу государственных и муниципальных услуг через информационные киоски, расположенные в зоне «Госуслуги». Получить логин и пароль, а также активировать учетную запись для входа на Портал, можно также в МФЦ. Эта дополнительная услуга предоставляется в центре бесплатно. За активацией учетной записи в 2018 году в центр обратилось 12422 человек.

Показатель среднего времени ожидания заявителей в очереди за получением государственных и муниципальных услуг в МКУ «Нижневартовский МФЦ» значительно отстает от нормативных значений показателей, установленных в 15 минут (рисунок 2.9).

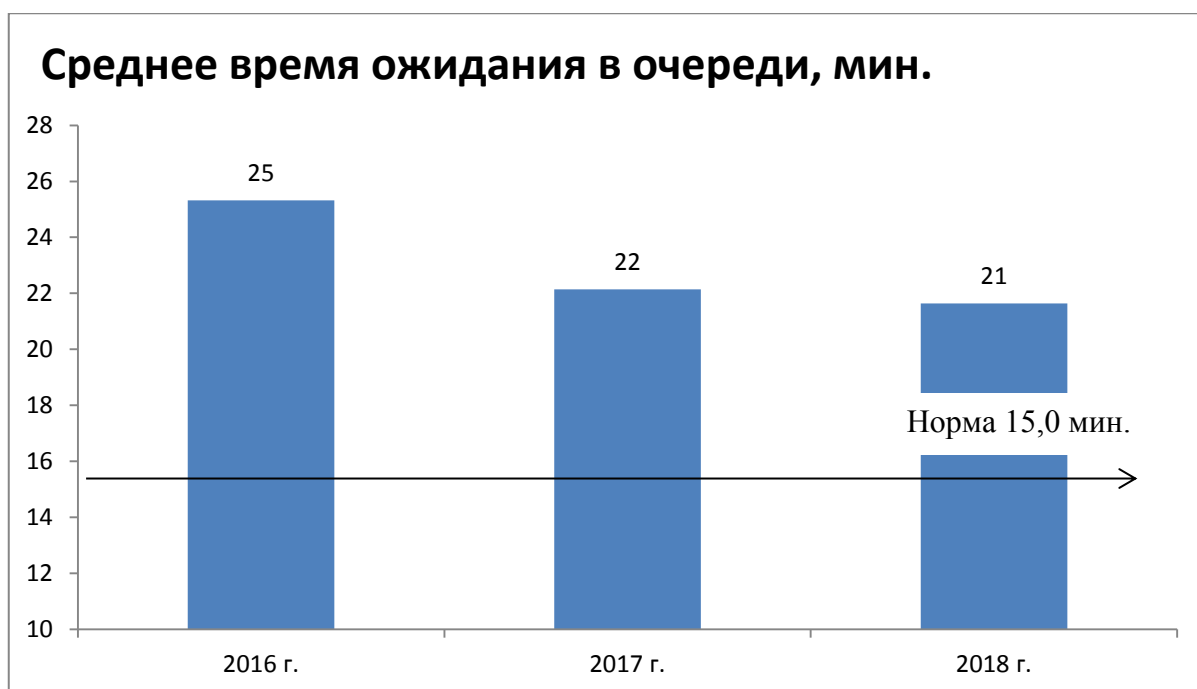


Рисунок 2.9 – Среднее время ожидания в очереди заявителя, обратившегося в МФЦ

В целях бесперебойной работы информационно-телекоммуникационной сети МФЦ в 2018 году было проведено ряд работ:

1. По программе АИС МФЦ произведено обновление, обучение универсальных специалистов по установленным обновлениям и устранение ошибок в работе с программой, редактирование и настройка организаций и услуг, установка скриптов, настройка нового календаря, администрирования, конструктора тем, проведена профилактика сервера АИС МФЦ.

2. По программе ПК ПВД устранены ошибки, произведено обновление и профилактика сервера ПК ПВД. Осуществлен доступ к сервисам ГИС ГМП, произведена настройка боевой среды, сайта ВАШКОНТРОЛЬ и пройдено тестирование.

Проводились работы по доработке и обновлению официального сайта учреждения.

В последнем анализируемом году в центре реализованы ряд нововведений, таких как: получить комплекс услуг по жизненным ситуациям:

например, при рождении ребенка возможность получить несколько услуг одновременно (таблица 2.2).

Таблица 2.2 - Нововведения МКУ «Нижевартовский МФЦ»

Виды услуг	Нововведения
Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;	регистрация по месту жительства новорожденного
Оформление льгот на жилищно-коммунальные услуги отдельным категориям граждан	получение некоторых видов пособий
Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка	постановка на очередь в детский сад;
назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка	получение, распоряжение материнским сертификатом;
Выдача архивных справок	выдача, обмен СНИЛС;
Выдача справок имущественного характера	выдача ИНН.
	регистрация в качестве индивидуального предпринимателя;
	получение сведений, содержащихся в едином государственном реестре налогоплательщиков;
	предоставление сведений индивидуальным предпринимателям о состоянии их расчетов по обязательствам перед краевым бюджетом, зачислении платежей в консолидированный бюджет и (или) возврате денежных средств.

Еще одним нововведением в 2018 году является реализованная система оценки качества государственных и муниципальных услуг. Эта система позволяет каждому гражданину, обратившемуся в центр, оценить нашу работу по нескольким критериям: время предоставления услуги; время ожидания в очереди при получении услуги; вежливость и компетентность сотрудников; комфортность условий в помещении; доступность информации о порядке предоставления услуг.

В целях повышения правовой культуры юристами центра оказывалась бесплатная юридическая помощь.

За 2018 год за правовой помощью на личный прием к юристам МФЦ обратилось 250 человек, что на 4 % больше, чем в 2017 году. С целью

выполнения плана мероприятий по противодействию коррупции в МФЦ ежемесячно проводились совещания с работниками МФЦ по вопросам осуществления своей деятельности, этике поведения, возникновения конфликта интересов, ответственности за совершение должностных правонарушений, с целью формирования представления о несовместимости работы в МФЦ с коррупционными правонарушениями. Постоянно велся мониторинг получения от граждан отзывов на предмет выявления коррупционных фактов. Проводилась антикоррупционная экспертиза локальных актов и проектов административных регламентов. Состоялось 3 заседания комиссии по противодействию коррупции. Все плановые мероприятия по противодействию коррупции выполнены. Результатом работы стало отсутствие в МФЦ выявленных коррупционных фактов и жалоб на возникающие коррупционные факторы.

В 2018 году в штат центра введена должность специалиста по информационной безопасности и защите персональных данных. Разработаны и утверждены все необходимые локальные документы в данной области, проведены соответствующие инструктажи. В целях получения теоретических и практических навыков поведения персонала и граждан в случае пожара или возникновения чрезвычайной ситуации в марте, июле, ноябре 2015 года проведены учебно-тренировочные занятия по мерам противопожарной безопасности, по антитеррористической защищенности, при возникновении угрозы ЧС.

Административно-хозяйственная и финансовая деятельность учреждения была направлена на эффективное, рациональное и целевое использование выделяемых средств, экономию материальных и энергоресурсов. Учреждение своевременно обеспечивалось необходимым инвентарем, оборудованием, расходными материалами и канцелярскими принадлежностями. Во исполнение Федерального закона от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» а также в целях повышения эффективности,

результативности осуществления закупок товаров, работ, услуг, обеспечения гласности и прозрачности осуществления таких закупок, контрактным управляющим МКУ «Нижевартовский МФЦ» подготовлен 61 муниципальный контракт, составлено 36 отчетов с обоснованием цены контракта, заключаемого с единственным поставщиком (подрядчиком, исполнителем), с поиском актуальных коммерческих предложений. По мере необходимости вносились соответствующие изменения в план-график в структурированном виде.

#### 2.4 SWOT-анализ МКУ «Нижевартовский МФЦ» и выявление ключевых проблем в организации деятельности

По результатам проведенного анализа выявлены как положительные, так и отрицательные моменты в деятельности МКУ «Нижевартовский МФЦ». Их обобщение позволило сформировать матрицу SWOT-анализа деятельности учреждения (таблица 2.2).

По итогам анализа выявлены ключевые проблемы при оказании услуг в МКУ «Нижевартовский МФЦ»:

- 1) МФЦ не использует имеющиеся возможности предоставления услуг дистанционным способом: отсутствует возможность скачивания бланков и форм документов;
- 2) Сбои в скорости оказания услуг;
- 3) Наличие очереди;
- 4) Наличие очередей в пунктах организованного питания.



Таблица 2.3–SWOT-анализ МКУ «Нижевартовский МФЦ»

S Сильные стороны	W Слабые стороны
Современное здание Близость к остановке транспорта Наличие парковки Комфортный зал ожидания Разделение мест оказания услуг по функциональным зонам (2 этажа) Доступность для инвалидов Наличие «детской» зоны	Отсутствует возможность скачивания бланков и форм документов Технические сбои во время оказания услуг Наличие очереди к специалистам МФЦ
O Возможности	T Угрозы
Развитие предоставления услуг дистанционным способом Более полное использование площадей Повышение скорости оказания услуг	Возрастание времени ожидания предоставления услуг Рост очередей Снижение показателя качества услуг, показателя «удовлетворенность качеством» оказания государственных и муниципальных услуг

Так стратегия совершенствования деятельности МКУ «Нижевартовский МФЦ» заключается в перепроектировании действующих и добавления новых услуг.

1) МФЦ не использует имеющиеся возможности предоставления услуг дистанционным способом: отсутствует возможность скачивания.

Мониторинг деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в 2017 году образцов заявлений и других форм с интернет-сайта, недостаточно отлажен механизм коммуникации сотрудников центров с заявителями.

Способ устранения: размещение на официальном сайте учреждения перечень документов для получения той или иной услуги, а также возможность предварительно скачать бланки форм, которые необходимо заполнять вручную, чтобы сделать это дома

2) Сбой в скорости оказания услуги.

У подавляющего большинства заявителей складывается ошибочное мнение о том, что работы по оказанию конкретной услуги в полном объеме выполняет МФЦ. Но это не так, МФЦ выполняет только начальную и конечную

часть услуги, а техническую часть выполняют специальные организации. Сбой в скорости оказания услуги происходит, как правило, в выполнении технической части оказания услуги в силу разных причин: не хватка работников этих организаций, уход многих работников в летние отпуска и другие.

Способ устранения: Одна из приоритетных задач, перед решением которой стоит МФЦ, это – поиск кадров. На данный момент из-за нехватки специалистов, не все окна в центре открыты. И не смотря на довольно маленькое время ожидания – в среднем 15 минут, его можно было бы сократить еще. Поэтому кадровая политика МКУ «Нижневартовский МФЦ» в настоящее время направлена на привлечение новых сотрудников. Важно отметить, что все сотрудники являются универсальными, и все они проходят специализированное обучение по обслуживанию клиентов в соответствии с установленными стандартами и требованиями к предоставлению услуг.

3) Наличие очереди. Дело в том, что в общем перечне услуг есть так называемые «длинные» и «короткие» услуги.

«Длинная услуга» - это услуга, на предоставление которой требуется много времени при оформлении документов.

«Короткая услуга» - это услуга, которая соответственно требует намного меньших затрат рабочего времени сотрудника и заявителя.

Установлено, что время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган власти регионального уровня превышает 15 минут.

Способ устранения: а) открыть платное окно ;б) внедрить систему электронного документооборота.

### 3 ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МКУ «НИЖНЕВАРТОВСКИЙ МФЦ»

#### 3.1. Проект создания платного окна

Проект создания платного окна предполагает осуществление единовременных затрат, связанных с установкой стационарного рабочего места и оборудованием рабочей зоны специалиста. Расчет требуемой суммы единовременных затрат в рамках данного проекта представлен в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Сумма единовременных затрат в рамках проекта создания платного окна

Направление затрат	Сумма, руб.
Мебель	
рабочий стол	10 000
стул	6 000
стеллаж	15 000
сейф	30 000
Оргтехника	
ноутбук	32 000
МФУ	25 000
телефон	2 000
Проведение коммуникаций	1 000
Итого:	121 000

Общая сумма единовременных затрат в рамках проекта создания платного окна оценивается в размере 121 000 руб.

Также в рамках проекта предполагается наличие текущих (постоянных затрат), связанных с необходимостью найма и оплатой труда 2 штатных специалистов, дополнительными расходами по организации рабочего процесса (канцелярские принадлежности, бумага, картридж) и увеличением стоимости затрат на услуги электроэнергии, связи и проч. Расчет требуемой суммы единовременных затрат в рамках данного проекта представлен в таблице 3.2.

Таблица 3.2 – Сумма текущих затрат в рамках проекта создания платного окна

Направление затрат	Сумма, руб.	
	в месяц	в год
Найм 2 специалистов		
Поиск и отбор персонала	1 500	18 000
Заработная плата 28 тыс. руб. в месяц	56 000	672 000
Начисления на заработную плату 30% (ПФ=22% ФСС=2,9% ФОМС=5,1%)	16 800	201 600
Услуги электроэнергии, связи	500	6 000
Канцелярия	400	4 800
Бумага	2 000	24 000
Картридж	1 200	14 400
Итого:	78 400	940 800

Общая сумма текущих затрат в рамках проекта создания платного окна оценивается в размере 940 800 руб. в год.

Расчет доходов в рамках проекта создания платного окна исходил из того обстоятельства, что по итогам проведенного анкетирования 2% клиентов МФЦ (общее количество клиентов 137 288 человек в год или 11 441 человек в месяц) согласны пользоваться услугами «платного окна» и готовы оплатить стоимость услуги в размере 450 руб. (Приложение Г).

В таблице 3.3 представлен расчет дохода по оказанию услуг в рамках проекта.

Таблица 3.3 – Сумма доходов в рамках проекта создания платного окна

Показатель	Сумма, руб.	
	в месяц	в год
Стоимость услуги, руб.	450	
Потребность в услугах (по результатам проведенного анкетирования): 11 441 чел.*0,02 / 137 288 чел. *0,02	229	2 746
Доход, руб.	102 966	1 235 588

Общая сумма доходов в рамках проекта создания платного окна оценивается в размере 1 235 588 руб. в год.

В таблице 3.4 представлены результаты расчетов параметров безубыточности в рамках проекта создания платного окна.

Таблица 3.4 –Результаты расчетов параметров безубыточности  
в рамках проекта создания платного окна

Показатель	Пояснение	Формула расчёта	Оценка
Выручка, руб.	Доход	TR	1 235 588
Объем продукции в натуральном выражении, ед.	Потребность в услугах	Q	2 746
Постоянные затраты, руб.	Отнесены: оплата труда персонала и расходы, поскольку будут требоваться даже в отсутствие спроса	FC	873 600
Переменные затраты, руб.	Отнесены: услуги связи, электроэнергия, бумага, картридж, поскольку не будут требоваться в отсутствие спроса	VC	49 200
Средние переменные затраты на единицу продукции, руб./ ед.	3,51	$AVC = VC / Q$	17,9
Цена за единицу, руб.	483,6	$p = TR / Q$	450
Точка безубыточности в денежном выражении, руб.	544 002,65	$TR \times FC / (TR - VC)$	909 829
Точка безубыточности в натуральном выражении, ед.	112 536,75	$FC / (p - AVC)$	2 022

В таблице 3.5 представлены данные расчетов параметров безубыточности в рамках проекта создания платного окна в зависимости от разного значения объема оказания услуг.

Таблица 3.5 –Расчеты параметров безубыточности в рамках проекта создания платного окна

Процент от прогнозного объема выручки	Постоянные затраты, руб.	Переменные затраты, руб.	Выручка от продаж, руб.
0%	873 600	873 600	0
10%	873 600	791 160	123 559
20%	873 600	708 720	247 118
30%	873 600	626 280	370 676
40%	873 600	543 840	494 235

Продолжение таблицы 3.5

Процент от прогнозного объема выручки	Постоянные затраты, руб.	Переменные затраты, руб.	Выручка от продаж, руб.
50%	873 600	461 400	617 794
60%	873 600	378 960	741 353
70%	873 600	296 520	864 911
80%	873 600	214 080	988 470
90%	873 600	131 640	1 112 029
100%	873 600	49 200	1 235 588

На рисунке 3.1 представлен график безубыточности в рамках проекта. Из произведенных расчетов видно, что безубыточность функционирования предприятия достигается при объёме выручки 909 829 рублей.

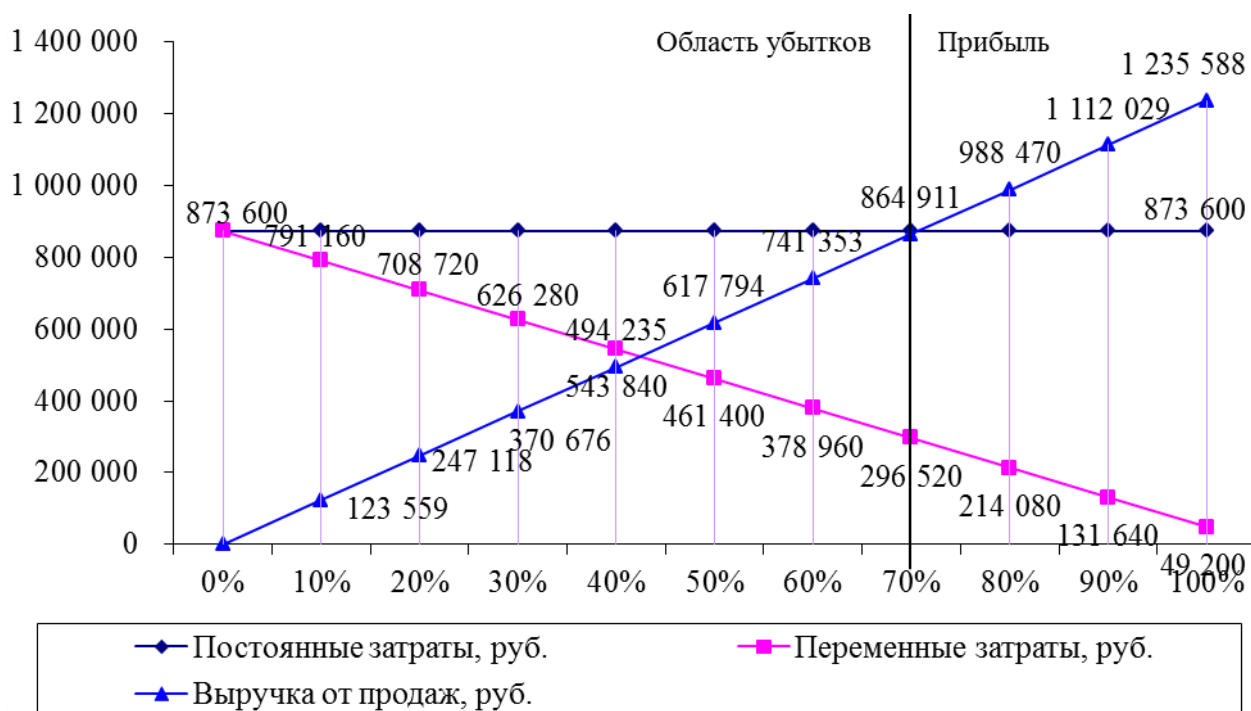


Рисунок 3.1 – График безубыточности в рамках проекта создания платного окна

В рамках проекта безубыточность деятельности достигается при уровне загрузки платного окна – 73,6% от запланированного объема.

Перспективный запас финансовой прочности в рамках проекта создания платного окна составляет:  $1\,235\,588 - 909\,829 = 325\,759$  рублей и является достаточным для обеспечения прибыльного функционирования.

В таблице 3.6 представлены данные расчетов параметров окупаемости в рамках проекта создания платного окна в зависимости от разного значения периода реализации проекта.

Таблица 3.6 – Расчеты параметров окупаемости в рамках проекта создания платного окна, в руб.

Период	Доходы	Затраты	Доходы-Затраты	Накопленный доход (доход нарастающим итогом)
1	0	121 000	-121 000	-121 000
2	102 966	78 400	24 566	-96 434
3	102 966	78 400	24 566	-71 869
4	102 966	78 400	24 566	-47 303
5	102 966	78 400	24 566	-22 738
6	102 966	78 400	24 566	1 828
7	102 966	78 400	24 566	26 394
8	102 966	78 400	24 566	50 959
9	102 966	78 400	24 566	75 525
10	102 966	78 400	24 566	100 091
11	102 966	78 400	24 566	124 656
12	102 966	78 400	24 566	149 222
Итого:	1 132 622	983 400	149 222	x

На рисунке 3.2 представлен график окупаемости в рамках проекта создания платного окна.

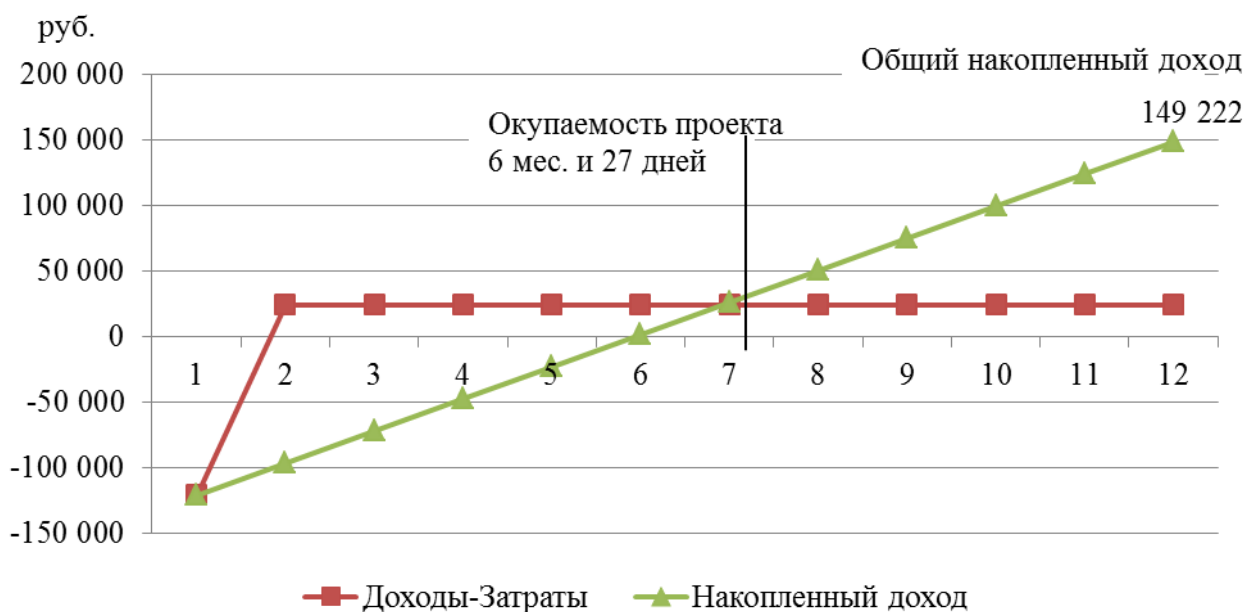


Рисунок 3.2 – График окупаемости в рамках проекта создания платного окна

Таким образом проект создания платного окна потребует осуществления затрат в сумме 983 400 руб., принесет доход в сумме 1 132 622 руб. Окупится в срок 6 мес. и 22 дня. За прогнозный период (год) принесет накопленный доход в сумме 149 222 руб.

При этом необходимо обеспечивать загрузку «платного окна» на уровне 70% для поддержания безубыточности деятельности.

Ключевыми рисками в рамках проекта создания платного окна будут являться:

- 1) отсутствие спроса на услуги «платного окна» (способ предотвращения – мониторинг цены услуги и зависимости спроса от цены);
- 2) технические сбои в работе МФЦ (риск сложно предотвратить);
- 3) найм неквалифицированного персонала (способ предотвращения – отбор сотрудников из числа уже работающих и знакомых с процессами оказания услуг);
- 4) избыточный спрос на услуги (способ предотвращения – повышение цены услуги, следствие – повышение запаса финансовой прочности).

### 3.2. Проект внедрения системы электронного документооборота

АИС «МФЦ Дело» – система автоматизации деятельности многофункциональных центров. Автоматизация процессов предоставления государственных и муниципальных услуг, регистрация заявлений граждан, мониторинг показателей. АИС «МФЦ ДЕЛО» – программный комплекс, позволяющий автоматизировать административно-управленческие процессы МФЦ и обеспечить эффективную информационную поддержку его деятельности, в соответствии с установленными нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии.

Автоматизированная информационная система предлагается к продаже и последующему обслуживанию компанией «ЭОС» – это ведущий разработчик систем управления документооборотом, электронными и бумажными



архивами, бизнес-процессами и корпоративным контентом, лидер рынка СЭД/ЕСМ-систем России и стран СНГ.

АИС МФЦ «ДЕЛО» включена в реестр отечественного программного обеспечения.

Стоимость серверной лицензии СЭД EOS forSharePoint в комплекте с 20 неконкурентными лицензиями, 1 опцией «Сканирование» с учетом базового внедрения (базовая настройка, 1 группа входящих и 2 группы проектов документов с 1 маршрутом согласования) составляет 450 000 руб.

В результате приобретения учреждение получает полностью автоматизированный готовый документооборот (комплект серверного и клиентского программного обеспечения с услугами внедрения).

Проект внедрения системы электронного документооборота предполагает осуществление единовременных затрат, связанных с приобретением и установкой программного обеспечения, а также проведением обучающих мероприятий для сотрудников. Расчет требуемой суммы единовременных затрат в рамках данного проекта представлен в таблице 3.7.

Таблица 3.7 – Сумма единовременных затрат в рамках проекта внедрения системы электронного документооборота

Направление затрат	Сумма, руб.
Приобретение программного обеспечения	450 000
Обучение сотрудников работе с программой без отрыва от основной деятельности	45 000
Итого:	495 000

Общая сумма единовременных затрат в рамках проекта внедрения системы электронного документооборота оценивается в размере 495 000 руб.

Также в рамках проекта предполагается наличие текущих (постоянных затрат), связанных с необходимостью оплаты услуг технической поддержки, которая определена в сумме 1 500 руб. в месяц. Расчет требуемой суммы единовременных затрат в рамках данного проекта представлен в таблице 3.8.

Общая сумма текущих затрат в рамках проекта внедрения системы электронного документооборота оценивается в размере 18 000 руб. в год.

Таблица 3.8 – Сумма текущих затрат в рамках проекта внедрения системы электронного документооборота

Направление затрат	Сумма, руб.	
	в месяц	в год
Обслуживание автоматизированной системы	1 500	18 000
Итого:	1 500	18 000

Расчет доходов в рамках проекта внедрения системы электронного документооборота исходил из того обстоятельства, что в результате внедрения системы электронного документооборота сократится время обработки документов, что приведет к экономии фонда оплаты труда работников учреждения.

В 2018 году МКУ «Нижневартовский МФЦ» оказал 299 200 услуг. Среднее время на оказание 1 услуги составило 21 минута. В результате внедрения системы электронного документооборота время оказания услуги сократится и будет составлять нормативное значение – 15 минут.

В 2018 году исходя из объема оказанных услуг и затрат времени на их оказание, годовой фонд времени работников оценивался:

$$\text{ФРВ (2018 г.)} = 299\,200 \times 21 = 6\,283\,200 \text{ (мин.) или } 104\,720 \text{ (час),}$$

То в результате внедрения системы электронного документооборота годовой фонд времени работников будет оцениваться:

$$\text{ФРВ (проект)} = 299\,200 \times 15 = 4\,488\,000 \text{ (мин.) или } 74\,800 \text{ (час).}$$

Экономия годового фонда времени работников будет составлять:

$$\text{Экономия ФРВ} = \text{ФРВ (2018 г.)} - \text{ФРВ (проект)} = 104\,720 - 74\,800 = 29\,920 \text{ (час).}$$

Учитывая, что средняя часовая ставка работника (ЗПчас) учреждения составляет 125 руб. в час, возможно определить размер экономии фонда оплаты труда работников в результате реализации проекта, который будет заложен в основу определения доходов от его реализации:

$$\text{Экономия ФОТ} = \text{Экономия ФРВ} \times \text{ЗП (час)} = 29\,920 \times 125 = 3\,740\,000 \text{ руб.}$$

В таблице 3.9 представлен расчет дохода по оказанию услуг в рамках проекта.

Таблица 3.9 – Сумма доходов в рамках проекта внедрения системы электронного документооборота

Показатель	Сумма, руб.	
	в месяц	в год
Экономия фонда оплаты труда в результате внедрения системы электронного документооборота	311 667	3 740 000

Общая сумма доходов в рамках проекта внедрения системы электронного документооборота оценивается в размере 3740 000 руб. в год.

В таблице 3.10 представлены данные расчетов параметров окупаемости в рамках проекта внедрения системы электронного документооборота в зависимости от разного значения периода реализации проекта.

Таблица 3.10 – Расчеты параметров окупаемости в рамках проекта внедрения системы электронного документооборота, в руб.

Период	Доходы	Затраты	Доходы-Затраты	Накопленный доход (доход нарастающим итогом)
1	0	495 000	-495 000	-495 000
2	311 667	1 500	310 167	-184 833
3	311 667	1 500	310 167	125 333
4	311 667	1 500	310 167	435 500
5	311 667	1 500	310 167	745 667
6	311 667	1 500	310 167	1 055 833
7	311 667	1 500	310 167	1 366 000
8	311 667	1 500	310 167	1 676 167
9	311 667	1 500	310 167	1 986 333
10	311 667	1 500	310 167	2 296 500
11	311 667	1 500	310 167	2 606 667
12	311 667	1 500	310 167	2 916 833
Итого:	3 428 333	511 500	2 916 833	x

На рисунке 3.3 представлен график окупаемости в рамках проекта внедрения системы электронного документооборота.

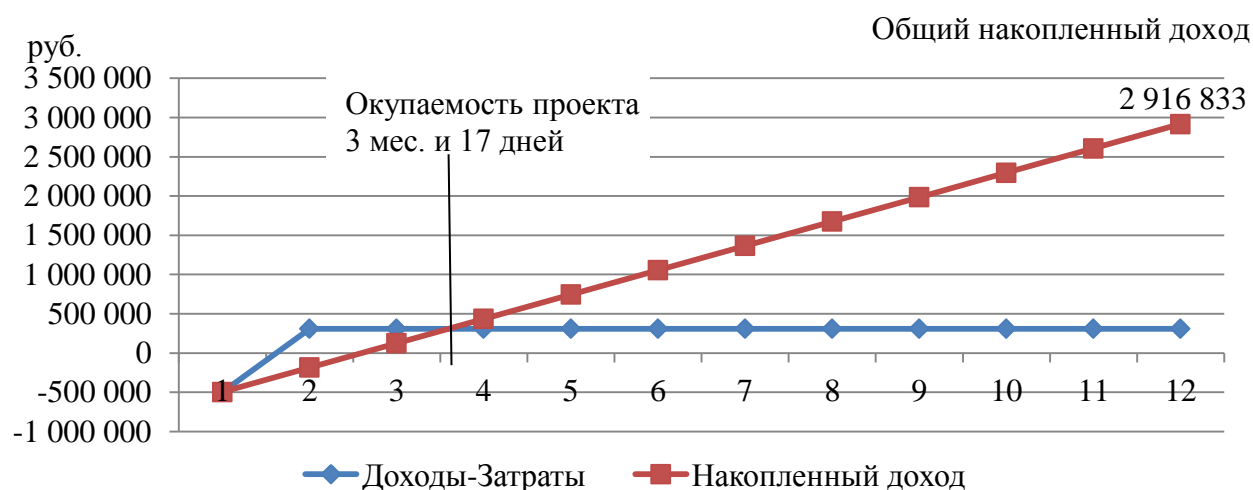


Рисунок 3.3 - График окупаемости в рамках проекта внедрения системы электронного документооборота

Таким образом проект внедрения системы электронного документооборота потребует осуществления затрат в сумме 511 500 руб., принесет доход в сумме 3 428 333 руб. Окупится в срок 3 мес. и 17 дней. За прогнозный период (год) принесет накопленный доход в сумме 2 916 833 руб.

Ключевыми рисками в рамках проекта внедрения системы электронного документооборота будут являться:

- 1) технические сбои в работе автоматизированной информационной системы (способ предотвращения – установка программного обеспечения на сервер и ПК согласно требованиям системы);
- 2) отсутствие своевременной технической поддержки со стороны разработчика системы (способ предотвращения – заключение договора на оказание услуг технической поддержки с указанием ее сроков).

### 3.3 Сравнительная характеристика двух проектов между собой и выбор наиболее рентабельного

Проведем сопоставление двух проектов по параметрам:

- 1) затраты;
- 2) доходы;

- 3) накопленный доход по итогам года;
- 4) запас финансовой прочности;
- 5) рентабельность по итогам первого года проекта.

В таблице 3.11 представлены данные для анализа.

Таблица 3.11 –Оценочные характеристики проектов

№	Характеристика проекта	Проект 1 создание платного окна	Проект 2 внедрение системы электронного документооборота
1	Затраты	983 400	511 500
2	Доходы	1 132 622	3 428 333
3	Накопленный доход по итогам года	149 222	2 916 833
4	Запас финансовой прочности	325 759	0
5	Рентабельность по итогам первого года проекта	15,2	670,3

Произведем оценку проекта, присвоив выделенным характеристикам баллы:

2 балла – лучший проект

1 балл – худший проект

Исходя из полученной суммы баллов, оценим итоговую эффективность проекта и выберем лучший.

Результаты оценки представлены в таблице 3.12.

Таблица 3.12 –Результаты оценки проектов

№	Характеристика проекта	Проект 1 создание платного окна	Проект 2 внедрение системы электронного документооборота
1	Затраты	1	2
2	Доходы	1	2
3	Накопленный доход по итогам года	1	2
4	Запас финансовой прочности	2	1
5	Рентабельность по итогам первого года проекта	1	2
	Итого:	6	9
	Максимальное количество баллов	10 (100%)	
	Оценка	60%	90%

По результатам оценки более выгоден для реализации проект 2 «Внедрение системы электронного документооборота», поскольку он набрал 9 баллов из 10 возможных. Проект 1 «Создание платного окна» менее выгоден для реализации, поскольку он набрал 6 баллов из 10 возможных.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В качестве одного из приоритетных направлений развития нашей страны на сегодняшний день рассматривается повышение качества государственных услуг. Само понятие «государственные услуги» стало использоваться в России только в процессе проведения административной реформы, в то время когда во многих зарубежных странах государственные услуги уже очень долгое время являются одной из главных форм отношений гражданина, юридического лица и власти, где государство рассматривается как услугодатель.

Предоставление муниципальных услуг является важнейшей составной частью муниципального управления, поэтому вопрос о муниципальных услугах является ключевым для понимания всех социально-экономических процессов, происходящих на местном уровне. К основным целям муниципальной деятельности относятся улучшение условий жизни граждан, создание благоприятной среды жизнедеятельности населения муниципального образования. Важную роль в их достижении играет деятельность органов местного самоуправления по удовлетворению основных жизненных потребностей граждан, что предполагает развитие местной инфраструктуры, организацию обслуживания населения.

В литературе нет однозначного понимания термина муниципальная услуга. Каждый из авторов предлагает свои определения, уточняя их содержание и границы, акцентируя те стороны и аспекты, которые представлялись наиболее существенными.

Первым нормативным правовым актом, который содержал в себе понятие «государственная услуга» стал Указ Президента РФ от 9 марта 2004 г. № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти».

Основным регламентирующим документов государственные (муниципальные) услуги является Федеральный закон № 210-ФЗ он регламентирует предоставление государственных (муниципальных) услуг органами власти в ходе реализации ими своих функций при осуществлении

возложенных на них или переданных с другого уровня полномочий (например, выдача разрешения на строительство, предоставление выписки из реестра недвижимого имущества).

В целях системного повышения качества государственных услуг и соблюдения стандартов их предоставления на основе анализа зарубежного опыта была создана система многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ).

В рамках работы была исследована деятельность МКУ «Нижевартровский МФЦ», по результатам которой были выявлены проблемы и предложены проектные решения, направленные на совершенствование деятельности учреждения.

В рамках проектных улучшений были предложены:

- 1) проект создания платного окна
- 2) проект внедрения системы электронного документооборота

Проект создания платного окна потребует осуществления затрат в сумме 983 400 руб., принесет доход в сумме 1 132 622 руб. Окупится в срок 6 мес. и 22 дня. За прогнозный период (год) принесет накопленный доход в сумме 149 222 руб. При этом необходимо обеспечивать загрузку «платного окна» на уровне 70% для поддержания безубыточности деятельности.

Проект внедрения системы электронного документооборота потребует осуществления затрат в сумме 511 500руб., принесет доход в сумме 3 428 333руб. Окупится в срок 3 мес. и 17 дней. За прогнозный период (год) принесет накопленный доход в сумме 2 916 833руб.

Было проведено сопоставление двух проектов по параметрам:

- 1) затраты;
- 2) доходы;
- 3) накопленный доход по итогам года;
- 4) запас финансовой прочности;
- 5) рентабельность по итогам первого года проекта.



По результатам оценки более выгоден для реализации проект 2 «Внедрение системы электронного документооборота», поскольку он набрал 9 баллов из 10 возможных. Проект 1 «Создание платного окна» менее выгоден для реализации, поскольку он набрал 6 баллов из 10 возможных.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Аблеева, А.М. Методические аспекты инвестиционной и инновационной стратегии развития предприятий / А.М. Аблеева // Соц.политикаи социологи. – 2017. – № 8. – 406-416 с.
- 2 Азизов, Р.Ф. Электронное правительство как элемент электронного государства // Ученые труды Российской академии адвокатуры и нотариата. – 2014. – № 4 (35). С.10
- 3 Бюджетный кодекс Российской Федерации от от 31.07.1998 N 145-ФЗ (ред. от 28.12.2017) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2018) // [Электронный ресурс] // СПС «Консультант Плюс». Режим доступа: [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).
- 4 Зяблицкая, Н.В.,. Актуальность исследования конкурентных преимуществ организации/Н.ВЗяблицкая,А.Г Бурдюгова/Наука и образование : новое время, 2018
- 5 Киченко, Л.П., Дюльберова Д.А. Электронное правительство и особенности формирования спроса на его сервисы // Вестник Пермского университета. Сер. Экономика. – 2015. – № 4.С.27
- 6 Меркулов, Я.С. Инвестиции: учеб.пособие /Я.С. Меркулов. – М.: Инфра-М, 2015. – 420 с.
- 7 Ньютон, Р. Управление проектами от А до Я / Р. Ньютон. – М.: Альпина Паблишерз, 2016. – 520 с.
- 8 Отчет о деятельности Мининформсвязиг.Нижевартовска в 2018 году [Электронный ресурс]: официальный сайт // <http://d-russia.ru/otchet-o-deyatelnosti-mininformsvyazi-chelyabinskoj-oblasti-v-2017-godu.html> (дата обращения 10.02.2019)
- 9 Полковников, А.В. Управление проектами / А.В. Полковников, М.Ф. Дубовик. – М.: Эксмо, 2017. – 620 с.
- 10 Портал многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг г.Нижевартовска[Электронный ресурс]: официальный сайтМФЦ города Нижевартовска// <https://mfc->

74.ru/docs/detail.php?ELEMENT\_ID=12682 (дата обращения 15.01.2019)

11 Постановление Правительства Российской Федерации 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» // Собрание законодательства РФ, 29.07.2013, N 30 (часть II), ст. 4108.

12 Постановление Правительства РФ от 03.10.2009 N 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг» // Российская газета, N 194, 14.10.2009 – Утратила силу.

13 Постановление Правительства РФ от 08.06.2011 N 451 (ред. от 25.10.2017) «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме» // Собрание законодательства РФ, 13.06.2011, N 24, ст. 3503.

14 Постановление Правительства РФ от 14.09.2012 N 928 (ред. от 21.07.2014) «О базовых государственных информационных ресурсах» // Собрание законодательства РФ, 24.09.2012, N 39, ст. 5269.

15 Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 N 313 (ред. от 15.11.2017) «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)» // Собрание законодательства РФ, 05.05.2014, N 18 (часть II), ст. 2159.

16 Постановление Правительства РФ от 20.11.2012 N 1198 (ред. от 05.01.2015) «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и

муниципальных услуг» // Собрание законодательства РФ, 26.11.2012, N 48, ст. 6706.

17 Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 N 1376 (ред. от 23.10.2017) «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.12.2017) // Собрание законодательства РФ, 31.12.2012, N 53 (ч. 2), ст. 7932.

18 Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 N 1382 (ред. от 21.07.2014) «О присоединении информационных систем организаций к инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме» // Собрание законодательства РФ, 31.12.2012, N 53 (ч. 2), ст. 7938.

19 Постановление Правительства РФ от 24.10.2011 N 861 (ред. от 25.10.2017) «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» // Российская газета, N 246, 02.11.2011.

20 Постановление Правительства РФ от 25.01.2013 N 33 (ред. от 25.10.2017) «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг» // Собрание законодательства РФ, 04.02.2013, N 5, ст. 377.

21 Постановление Правительства РФ от 25.06.2012 N 634 (ред. от 28.10.2013) «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» // Собрание законодательства РФ, 02.07.2012, N 27, ст. 3744.

22 Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 N 797 (ред. от 23.11.2017) «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» // Российская газета, N 222, 05.10.2011.

23 Постановление Правительства РФ от 28.11.2011 N 977 (ред. от 09.12.2013) «О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» // Собрание законодательства РФ, 05.12.2011, N 49 (ч. 5), ст. 7284.

24 Постановление Правительства РФ от 30.08.2017 N 1043 «О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ, 04.09.2017, N 36, ст. 5459.

25 Приказ Минкомсвязи России от 20.05.2016 N 206 Об утверждении плана деятельности Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации на период 2016 - 2021 годов (ред. от 18.10.2017) // [Электронный ресурс] // СПС «Консультант Плюс». Режим доступа: [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).

26 Приказ Минэкономразвития России от 18.01.2012 N 13 (ред. от 16.01.2017) «Об утверждении примерной формы соглашения 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»

// Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, N 19, 07.05.2012.

27 Распоряжение Правительства РФ от 17 октября 2009 г. № 1555-р. «План перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти» // Собрание законодательства РФ, 19.05.2008, N 20, ст. 2372.

28 Распоряжение Правительства РФ от 02.09.2010 N 1433-р (ред. от 20.03.2012) «Об утверждении плана мероприятий, необходимых для реализации Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Собрание законодательства РФ, 13.09.2010, N 37, ст. 4725.

29 Распоряжение Правительства РФ от 06.05.2008 N 632-р (ред. от 10.03.2009) «О Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года» // Собрание законодательства РФ, 19.05.2008, N 20, ст. 2372.

30 Распоряжение Правительства РФ от 10.05.2014 N 793-р (ред. от 13.10.2017) «Об утверждении Концепции методологии систематизации и кодирования информации, а также совершенствования и актуализации общероссийских классификаторов, реестров и информационных ресурсов» // Собрание законодательства РФ, 19.05.2014, N 20, ст. 2594.

31 Распоряжение Правительства РФ от 17.11.2008 N 1662-р (ред. от 10.02.2017) «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года» (вместе с «Концепцией долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года») // Собрание законодательства РФ, 24.11.2008, N 47, ст. 5489.

32 Распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 N 1993-р (ред. от 28.12.2011) «Об утверждении сводного перечня первоочередных

государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» // Собрание законодательства РФ, 28.12.2009, N 52 (2 ч.), ст. 6626.

33 Распоряжение Правительства РФ от 25.12.2013 N 2516-р (ред. от 13.10.2017) «Об утверждении Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде» // Собрание законодательства РФ, 13.01.2014, N 2 (часть II), ст. 155.

34 Резников, А.В. Общая проблема инвестиционной деятельности организаций / А.В. Резников // Деньги и кредит. – 2018. – № 1. – 54-59 с.

35 Сироткин, СЛ. Экономическая оценка инвестиционных проектов / СЛ. Сироткин, И.Р. Кильчевская. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 328 с.

36 Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации, утвержденной Президентом Российской Федерации 7 февраля 2008 г. № Пр-212.

37 Указ Президента РФ от 07.05.2012 N 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» // Российская газета, N 102, 09.05.2012.

38 Указ Президента РФ от 09.03.2004 N 314 (ред. от 28.09.2017) «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» // Собрание законодательства РФ, N 11, 15.03.2004, ст. 945.

39 Указ Президента РФ от 09.05.2017 N 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы» // Собрание законодательства РФ, 15.05.2017, N 20, ст. 2901.

40 Федеральный закон от 06.04.2011 N 63-ФЗ (ред. от 23.06.2016) «Об электронной подписи» // Собрание законодательства РФ, 11.04.2011, N 15, ст. 2036.

41 Федеральный закон от 08.05.2010 N 83-ФЗ (ред. от 27.11.2017) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» // Парламентская газета, N 24, 14-20.05.2010.

42 Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ (ред. от 09.03.2016) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» // Собрание законодательства РФ, 16.02.2009, N 7, ст. 776.

43 Федеральный закон от 25.12.2008 N 281-ФЗ (ред. от 14.10.2014) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.03.2015) // Парламентская газета, N 90, 31.12.2008.

44 Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 28.12.2016) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Собрание законодательства РФ, 02.08.2010, N 31, ст. 4179.

45 Федеральный закон от 29.11.2007 N 282-ФЗ (ред. от 28.03.2017) «Об официальном статистическом учете и системе государственной статистики в Российской Федерации» // «Парламентская газета, N 174-176, 11.12.2007.

46 Хазанович, Э.С. Инвестиции: учеб.пособие / Э.С. Хазанович. – М.: КноРус, 2016. – 320 с.

47 Шапкин, А.С. Экономические и финансовые риски: оценка, управление, портфель инвестиций / А.С. Шапкин. – М.: Дашков и К°, 2015. – 543 с.

48 Янковский, К.П. Инвестиции: учеб. / К.П. Янковский. – СПб.: Питер, 2017. – 368 с.



ПРИЛОЖЕНИЯ  
ПРИЛОЖЕНИЕ А



Рисунок А.1 –Схема функционирования МКУ «Нижневартровский МФЦ»

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

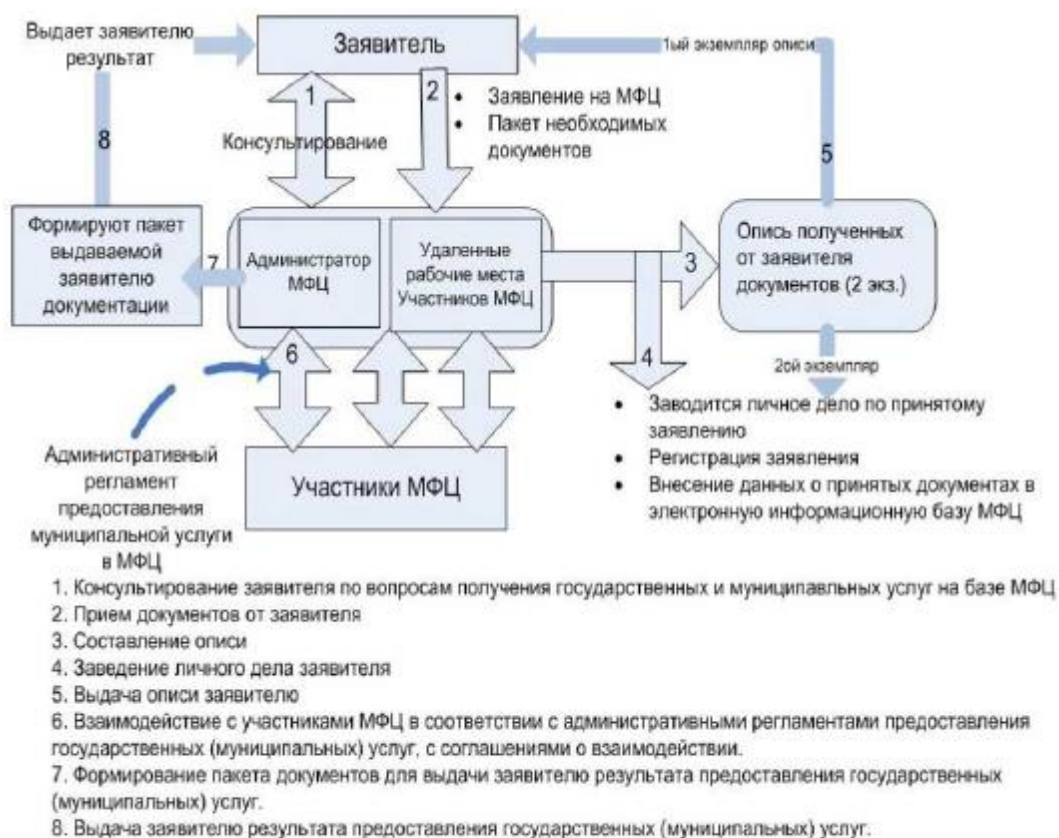


Рисунок Б.1 – Схема консультационного взаимодействия между заявителем и работниками МКУ «Нижневартровский МФЦ»

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

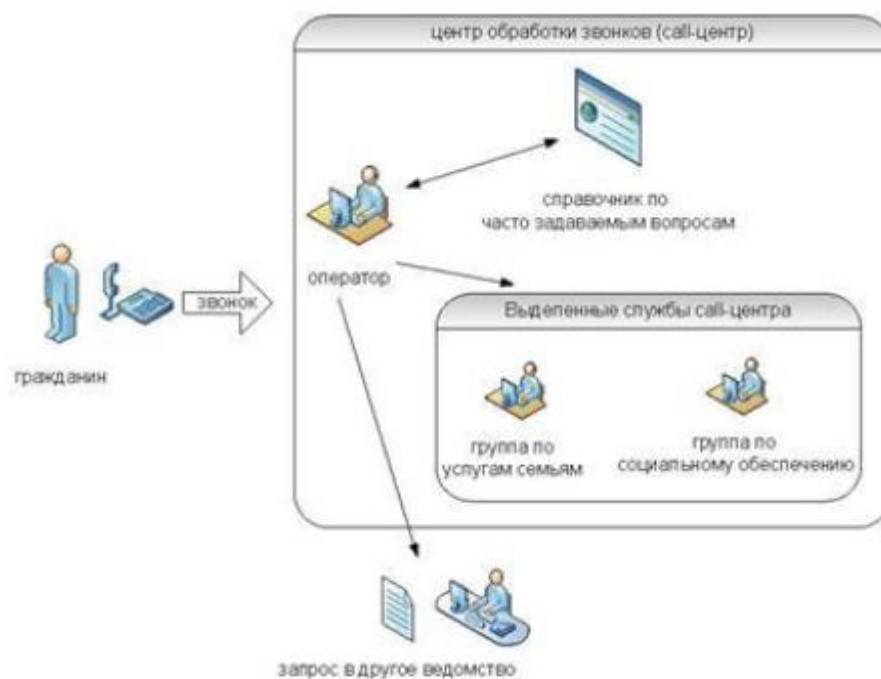


Рисунок В.1 – Организация центра обработки звонков в МКУ «Нижневартовский МФЦ»

## ПРИЛОЖЕНИЕ Г

### Результаты анкетирования клиентов МКУ «Нижевартовский МФЦ»

#### АНКЕТА

Добрый день, уважаемый посетитель.

Мы проводим анкетирование в целях выявления потребности в услуге «платного окна» в МКУ «Нижевартовский МФЦ».

Таблица Г.1 – Общее количество лиц, заполнивших анкету – 48 чел.

Вопрос	Распределение ответов (абсолютное число опрошенных/ % ответивших)			
	Да		Нет	
Устраивает ли Вас время ожидания?	29	60%	19	40%
Воспользовались бы Вы услугой платного окна в целях экономии времени ожидания?	11	23%	37	77%
Какая стоимость услуги "платного окна" была бы для Вас приемлемой:				
300 руб.	9	19%	39	81%
350 руб.	7	15%	41	85%
400 руб.	6	13%	42	88%
450 руб.	1	2%	47	98%
500 руб.	0	0%	48	100%