

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

ПРОЕКТ ПРОВЕРЕН

Рецензент Директор

/А.С. Прилепин/

_____ 20__ г.

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой

/Н.Г. Деменкова/

_____ 20__ г.

Совершенствование методов работы по предоставлению государственных

и муниципальных услуг (на примере МКУ «Нишневартовский МФЦ»)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
ЮУрГУ – 38.04.04.2019.11256.ВКР

Руководитель работы

к.э.н., доцент

/Т.В. Прокопьева/

_____ 20__ г.

Автор работы

Обучающийся группы ДО-393

/Г.И. Кадрова/

_____ 20__ г.

Нормоконтролер

/Н.В. Назарова/

_____ 20__ г.

Челябинск 2019

АННОТАЦИЯ

Кадрова Г.И. Совершенствование методов работы по предоставлению государственных и муниципальных услуг (на примере МКУ «Нижевартовский МФЦ»). – Челябинск: ЮУрГУ, ДО-393, 91 с., 20 ил., 17 таб., библиогр. список – 98 наим., прил. нет, 17 л. слайдов

Объектом выпускной квалификационной работы являются муниципальное казенное учреждение «Нижевартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

Целью выпускной квалификационной работы является исследование теоретико-методологических аспектов предоставления государственных и муниципальных услуг, их анализ, и разработка процедур по совершенствованию методов работы в многофункциональных центрах.

В выпускной квалификационной работе проведено исследование рынка предоставления государственных и муниципальных услуг. В ходе исследования были рассмотрены подходы к рассмотрению понятия «многофункциональный центр», методы совершенствования предоставления государственных и муниципальных услуг. На основе анализа, предложены методы совершенствования предоставления государственных и муниципальных услуг.

Результаты выпускной квалификационной работы имеют теоретическую и практическую значимость.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	7
1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ.....	10
1.1 Современные подходы к определению многофункциональных центров.....	10
1.2 Нормативно-правовая база предоставления государственных и муниципальных услуг.....	17
1.3 Сравнительный обзор зарубежного и российского опыта предоставления государственных и муниципальных услуг.....	24
2 ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ОКАЗАНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМ КАЗЕННЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ «НИЖНЕВАРТОВСКИЙ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ».....	32
2.1 Особенности деятельности муниципального казенного учреждения «Нижевартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».....	32
2.2 Административные регламенты в механизме нормативно-правового регулирования организации предоставления государственных и муниципальных услуг многофункциональными центрами.....	47
2.3 Анализ предоставления государственных и муниципальных услуг и перспективы развития многофункциональных центров.....	56
3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕДУР ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ.....	65
3.1 Обоснование нового метода работы по обслуживанию населения через комплексный запрос.....	65
3.2 Формирование единой базы данных многофункциональных центров с целью повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг.....	75
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	81
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	83

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы. Высокий уровень развития общества требует качественных изменений во взаимоотношениях государства и общества, повышения эффективности исполнения государством своих функций и оказания услуг населению.

До сих пор идут административные реформы, связанные с совершенствованием исполнения функций органами власти всех уровней. Огромное количество населения неудовлетворенно качеством и доступностью публичных услуг, являющиеся инструментом удовлетворения потребностей населения. Поэтому создаются и совершенствуются многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг. С каждым годом их количество растет, но и требований к центрам не уменьшается, а наоборот увеличивается. С каждым годом вырабатываются новые способы упрощения процедуры предоставления услуг на любых уровнях.

Основная идея создания многофункциональных центров заключается в том, чтобы объединить идентичные административные процедуры органов власти всех уровней при оказании государственных и муниципальных услуг заявителям в виде организации центров приема, регистрации и выдачи необходимых документов. Многофункциональные центры позволили в итоге упростить процедуры оказания услуг населению, одновременно построить работу других ведомств, но и обеспечить комфорт заявителей, уменьшить затраты времени и финансов граждан при получении услуг в различных сферах.

Реализация принципа «одного окна» – это создание единого места приема, регистрации и выдачи готовых документов лицам при предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также возможность «не отходя от кассы» получить одновременно нескольких государственных и муниципальных услуг.

Предоставление услуг в центрах организуется по принципу «одного окна», специалистами центров. На практике – это универсальный специалист, способствующий для заявителя получить несколько не связанных между собой услуг сразу, не переходя от одного специалиста к другому.

Согласно результатам Индекса развития электронного правительства, проводимый 1 раз в 2 года, Российская Федерация занимает 32 место в данном рейтинге, хотя была на 35 месте. Данный «скачок» связан с тем, что имеются существенные изменения в системе государственного управления.

В связи с этим, актуальность темы связана с оптимизацией работы по предоставлению государственных и муниципальных услуг, в частности в г. Нижневартовске.

Степень разработанности проблемы. Понятия «государственных услуг», «многофункциональные центры» многогранно. В научной сфере данное понятие трактуется по-разному, поэтому выдвигаются различные трактовки к их определению.

Теоретические аспекты исследовали российские ученые: Л.В. Бесчастнова, М.Ю. Берников, Н.Н. Дорошенко, В.П. Ляхов, С.А. Никифоров и другие.

В настоящее время не существует одинаковых способов усовершенствования методов предоставления государственных и муниципальных услуг, в каждом субъекте Российской Федерации они различны. Принимая во внимание различность способов была определена тема исследования, сформулированы цель и задачи исследования.

Объектом выпускной квалификационной работы – муниципальное казенное учреждение «Нижевартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

Предметом выпускной квалификационной работы – общественные отношения, возникающие при предоставлении государственных и муниципальных услуг, на примере МКУ «Нижевартовский МФЦ».

Целью выпускной квалификационной работы является исследование теоретико-методологических аспектов предоставления государственных и муниципальных услуг, их анализ, и разработка процедур по совершенствованию методов работы в многофункциональных центрах.

Для достижения цели были поставлены следующие **задачи**:

1. Исследовать подходы к рассмотрению определения многофункциональных центров;
2. Изучить нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление государственных и муниципальных услуг;
3. Провести сравнительный анализ опыта предоставления государственных услуг в зарубежных странах и в Российской Федерации;
4. Проанализировать административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг;
5. Выявить перспективы развития многофункциональных центров;
6. Обосновать новые методы усовершенствования обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Теоретической и методологической основой послужили работы отечественных ученых в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, эффективности предоставления услуг.

Методы исследования. В соответствии с целями и задачами выпускной квалификационной работы были определены следующие методы:

1. общенаучные методы (анализ, сравнение);
2. эмпирические методы (наблюдение, сбор данных).

Нормативно-правовую базу составили законодательные и нормативные акты Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, регулирующие вопросы в сфере государственного и муниципального управления.

Информационную базу исследования составили данные тенденции развития многофункциональных центров, публикации российских научно-практических конференций, семинаров, «круглых столов», материалы зарубежных предприятий, занимающихся предоставлением государственных

услуг, документы по отчетности предоставления государственных и муниципальных услуг учреждением, Интернет-ресурсы.

Научная новизна исследования заключается в разработке методов работы, связанных с совершенствованием предоставления государственных и муниципальных услуг, позволяющих качественно оказывать услуги и в короткие сроки предоставлять одновременно несколько услуг по одному заявлению.

На защиту выносятся следующие положения и результаты исследовательской работы, содержащие пункты научной новизны:

1. предложен новый метод работы по обслуживанию клиентов многофункционального центра через комплексный запрос, позволяющий упростить процесс обслуживания и снизить временные затраты на ее осуществление;
2. выбрана апробация обслуживания через комплексный запрос с целью выявления эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг через единое заявление;
3. предложено формирование единой базы многофункциональных центров с целью повышения качества государственных и муниципальных услуг, направленных на выявление эффективности деятельности центров.

Апробация результатов исследования. Основные положения исследования и его результаты докладывались на международных научно-практических конференциях «Вопросы управления и экономики: современное состояние актуальных проблем».

Результаты выпускной квалификационной работы имеет теоретическую и практическую значимость.

1 ТЕОРЕТИКО–МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

1.1 Современные подходы к определению многофункциональных центров

Реформирование в административной системе начался с 2003 года. Президентом России В.В. Путиным была поставлена чёткая задача — уменьшить вмешательство государства в экономическую деятельность, исключить чрезмерное регулирование, сократить функции государственных органов [48].

Как отметил Владимир Владимирович: «государственный аппарат является громоздким, неповоротливым и неэффективным» [10], объяснив это тем, что большое количество обращений граждан в прямых эфирах – это претензии на различные проявления «административного произвола».

Президент Российской Федерации указал на то, что: «Бюрократия обладает огромными полномочиями, но эти полномочия не соответствует качеству власти. Несмотря на огромное число чиновников, в стране тяжелейший кадровый голод, голод современных эффективных управленцев» [48].

Целью административной реформы было создание «эффективного, компактного и работающего» государственного аппарата. Что касается исполнительной власти было сказано, что «министерства продолжают направлять усилия на то, чтобы подчинить себе — финансово и административно — предприятия и организации», в итоге все это – затрудняет ведение в России «цивилизованного бизнеса». Поэтому были поставлены 4 ключевых задач в этой области:

1. изменение стратегической ориентации правительства;
2. создание условий для экономического роста;
3. предоставление качественных публичных услуг населению;
4. эффективное управление государственным имуществом [1].

«Государственный аппарат должен стать работающим инструментом реализации экономической политики, для чего нужна эффективная и четкая технология разработки, принятия и исполнения решений – отметил Путин В.В. – Мы уже два года говорим о сокращении избыточных функций госаппарата. Ведомства „цепляются“ и будут „цепляться“ за эти функции. Но это, конечно, не повод откладывать реформу» [46, с. 414].

Административные реформы в сфере повышения эффективности государственного сектора характеризуются масштабностью целей и задач, а также большим количеством вовлеченных в данный процесс сторон. Поиск оптимальных решений в области государственного управления зачастую заставляет обратиться к зарубежному опыту с целью дальнейшего использования наиболее успешных практик в отечественной системе услуг, и минимизировать неблагоприятную практику использования государственный услуг.

Опыт западных стран по оказанию населению государственных услуг показывает, что только открытость и сервисный подход в организации деятельности государственного сектора обеспечивает необходимое качество и доступность государственных услуг. В двадцатые годы прошлого столетия французский ученый Л. Роллан предпринял попытку сформулировать некие общие для всех видов государственных услуг правила, которые затем были выражены в шести принципах государственных услуг, именуемых законами Роллана:

1. Принцип непрерывности – означает, что перерывы в процессе предоставления государственных услуг неудобны и вредны пользователям.

2. Принцип адаптации – предусматривает адаптацию государственных услуг под интересы потребителей, их социальную ориентированную направленность. Изменяясь и эволюционируя под общественные потребности, государственные услуги постоянно претерпевают изменение своих объемов и характеристик.

3. Принцип равенства – гарантирует одинаковое отношение к пользователям и равный доступ к государственным услугам.

4. Отсутствие добавленной стоимости – означает оказание государственных услуг не несет прибыли для государства, то есть даже если государство не получает от пользователей плату за оказанные услуги, оно финансирует их из налогов.

5. Принцип нейтралитета – предполагает, что государственные услуги осуществляются в интересах всего общества, а не отдельных лиц.

6. Обязательность корректной работы – принцип возлагает на административный ресурс обязанности контроля соблюдения законодательных норм при оказании государственных услуг [26, с. 2-3].

Данные принципы универсальны абсолютно всех стран для процесса предоставления государственных услуг.

Отправной точкой в реформе стало формирование термина «государственная и муниципальная услуги». Постепенное изменение роли государства в целом, связано с заимствованием термина «государственная услуга» из опыта зарубежных стран. Государство стало реагировать на потребности и экономические реалии общества более остро. В зарубежных странах под государственными услугами понимаются одна из основных форм отношений гражданина, юридического лица и власти, где государство рассматривается как «поставщик услуг».

Как писал Исаков А.Р.: «Вхождение термина «государственные услуги» в нашу жизнь, по утверждению Л.К. Терещенко, это не дань моде, не простое копирование зарубежного опыта: за этим стоят гораздо более глубокие причины, связанные с изменением роли и задач государства в обществе, с утверждением новых ценностей и приоритетов» [86].

В виду того, что нет сформулированного термина «государственная услуга», это не значит, что государственные услуги не существовали раньше. В любом обществе формируются общественные интересы, потребности, обеспечение которых берет на себя государство. Государственные услуги

непосредственно связаны с функциями государства, их оказание органами государственной власти основаны на функциях самого государства.

В наиболее общем виде термин «услуга» можно определить, как продукт труда, полезный эффект которого выступает не в форме вещи, а в форме деятельности, направленной на вещь или на человека.

При обращении к толковому словарю, термин «услуга» в первую очередь знакомит нас с экономическим содержанием данного понятия. Так, в толковом словаре Ожегова С.И., под «услугой» понимается действие, приносящее пользу, помощь другому [62].

По мнению Нестерова А.В.: «государственным услугам – это «...бесплатные услуги по закону, оказываемые уполномоченными по закону услугодателями добровольно обратившимся заинтересованным лицам, в соответствии с регламентами и стандартами государственных услуг за счет использования ресурсов государства» [80, с. 89].

Путило Н.В. считал – это определенные действия, деятельность государственных органов и служащих в отношении физических или юридических лиц, в ходе, которой гражданин или юридическое лицо получают определенные блага [86].

Таким образом, государственная услуга – это одна из основных форм взаимоотношений между гражданином и государством. При помощи государственных услуг реализуются гарантированные в законодательстве права граждан и обеспечивается исполнение ряда обязанностей, вытекающих из нужд общества и государства.

В Федеральном законе от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" государственная услуга раскрывается как «деятельность по реализации функций соответственно 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 нормативными правовыми актами РФ и нормативными правовыми актами субъектов РФ полномочий органов, предоставляющих государственные услуги» [92].

Инициатива граждан при предоставлении государственных и муниципальных услуг рассматривается как необходимый этап для начала процесса предоставления услуг. Поэтому моментом при раскрытии понятия государственных услуг является определение целей их предоставления, в данном случае под ними понимается помощь в реализации своих прав и законных интересов.

Так В.М. Манохин отметил, что «оказание услуг становится в ряд основных отраслевых методов государственного управления, ... услуга стала методом реализации полномочий органами исполнительной власти» [2, с. 13].

Цели и задачи государства определяются потребностями общества на том или ином этапе развития. Результат государственной услуги заключается в удовлетворение потребностей гражданина, а функция представляет собой неоконченный процесс с неопределенным результатом, стоимостью и качеством, предусматривающий широкий круг субъектов.

Бесчастнова Л.В. под государственной услугой понимает, предоставление услуги государственными органами и учреждениями гражданам и организациям, которая может быть основано на заключении публичного договора, т.е. всем обратившимся, подпадающим под установленный критерий предоставления услуги [6].

Основным достоинством данного определения государственных услуг, является возможность выделения признаков услуг, присущих только им:

1. нормативная закреплённость;
2. правомерность;
3. индивидуализированность предоставления;
4. осуществление по запросу граждан или организаций, или в порядке исполнения полномочий, возложенных на конкретные органы государственной власти, подведомственные им учреждения;
5. полезный эффект;
6. направленность на реализацию и обеспечение прав и законных интересов граждан.

А.Е. Шаститко подразумевает под государственной или муниципальной услугой «частное благо, которое предоставляется органами государственной или муниципальной власти гражданами и организациям, как правило в физической форме» [31].

Д.М. Щекин определил следующий подход к определению «публичной услуги»: в широком смысле государственные и муниципальные услуги определяются несколькими признаками. Так этими признаками автор считает:

1. общественно значимая деятельность;
2. обладает специальным субъектом;
3. носит индивидуальный характер;
4. подразумевает специальный интерес потребителя к такой услуге;
5. подразумевает добровольное получение таких услуг [31].

Следующий автор, А.В. Нестеров, при определении услуг, разделил их на три категории: государственные, общественные и публичные. Под государственными услугами автор подразумевает «услуги, которые оказываются бесплатно, уполномоченными законодательством органами, добровольно обратившимся заинтересованным лицам, в соответствии с регламентами и стандартами государственных и муниципальных услуг, за счет ресурсов государства» [80, с. 90].

К общественным услугам автор относит – «бесплатные для граждан услуги, которые направлены на все общество, выполняемые выбранными по конкурсу услугодателями, за счет использования общественных фондов и в соответствии с регламентами». Публичные услуги, по мнению автора, определены как, «общественно значимые, платные услуги, цена таких услуг

регулируется государственными органами, а оказывают их коммерческие организации, в соответствии с регламентами публичных услуг».

Таким образом, обобщив определения государственных и муниципальных услуг, можно установить основные характеристики государственных и муниципальных услуг. К ним относятся:

1. индивидуальный характер предоставления;
2. заявительный характер предоставления;
3. недискриминационный характер предоставления;
4. предоставляются безвозмездно или по регулируемым органами

государственной власти ценам.

При получении государственных и муниципальных услуг заявитель просит помощи органов власти, что характеризуется публично-властным характером данной услуги.

Государственная услуга – определенный товар, поставляемый государством напрямую или же путем инвестирования в частный сектор, который, потом, становится производителем.

Индивидуальными признаками государственных услуг являются:

1. Субъектами оказания государственных услуг могут являться государственные органы и подведомственные им учреждения, органы местного самоуправления в порядке передачи им отдельных государственных полномочий;

2. Получателями государственных услуг являются граждане и их объединения;

3. Оказание государственных услуг обеспечивается за счет средств федерального бюджета и бюджетов субъектов РФ;

4. Строгая регламентация процесса предоставления государственных услуг в соответствии с нормативно закрепленными едиными регламентами и стандартами их предоставления;

5. Цены за предоставление государственных услуг устанавливаются на законодательном уровне, то есть не подвержены влиянию законов рынка;

6. Заявительный порядок предоставления государственных услуг;

7. Адресность предоставления государственных услуг, то есть получателем результата услуги является конкретный субъект.

Исходя из этого, под государственной услугой следует понимать метод реализации органами власти функций государства, исходящий в осуществлении действий предоставительного характера при наличии запроса получателя государственных или муниципальных услуг либо исполнение возложенных на орган полномочий, которые направлены на реализацию или содействия в реализации субъективных прав и обязанностей получателем таких услуг.

Предоставление государственной и муниципальной услуги – это обслуживание заявителей, не отнимающая нервы и силы у них, а способствующая получению услуги в любое удобное время, в комфортном учреждении и отнимающая не значительное время. В связи с этим,

предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется через многофункциональные центры.

Согласно ч. 5 ст. 2 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 № 210-ФЗ под «многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг» понимается «организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу "одного окна"» [92].

Как отметил, Берников М.Ю.: «Многофункциональные центры – единое место приема, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам при предоставлении государственных и муниципальных услуг» [5, с. 1213]. При данной формулировке понятия автор конкретизирует саму цель создания учреждения, не обращая внимания на форму организации учреждения.

Хотя для многофункциональных центров организационно-правовая форма важна. От организационно-правовой формы зависит эффективность деятельности учреждения. Так центры создаются в трех организационно-правовых формах:

1. Государственное учреждение;
2. Муниципальное учреждение;
3. Автономное учреждение.

Это означает, что контроль за деятельностью осуществляет уполномоченные органы и собственник учреждения, если это автономное учреждение. Ответственность за сохранность имущества несет собственник учреждения. По законодательству Российской Федерации – многофункциональные центры не коммерческие организации, так как главной целью учреждений является предоставление государственных и муниципальных услуг, а не извлечение прибыли.

Создание многофункциональных центров способствовало не только повышению комфортности предоставления услуг, но и качеству оказания услуг и значительно снизила бюрократизм в оказании государственных и муниципальных услуг.

В свою очередь, Ляхов В.П. отмечает: «Многофункциональные центры – это деятельность центров «одного окна», направленная «на максимальное повышение комфортности граждан, обращающихся за получением государственных и муниципальных услуг» [5, с. 1213].

В понятии «муниципальные центры» автор отдает главную роль «комфортности граждан». Также не учитывая организационно-правовую форму учреждения. Как отметил в статье Берников М.Ю. высказывание Малика Е.Н. – «человек все в большей мере начинает рассматриваться как клиент и потребитель услуг, предоставляемых агентами государственными учреждениями и ведомствами, и в связи с этим вся деятельность

государственных учреждений рассматривается через призму удовлетворения потребностей и конкретных запросов потребителя. Источником успеха работы государственного учреждения становится выполнение дополнительных функций и развитие нетрадиционных видов обслуживания, увеличивающих результат» [5, с. 1214]. В связи с этим, большое влияние уделяется получателям услуг.

Некоторые ученые под «многофункциональным центром» понимают «один из способов упрощения процедур получения государственных и муниципальных услуг, являющаяся моделью взаимодействия государства и граждан при предоставлении государственных и муниципальных услуг». В данном случае понимается облегчение сбора таких документов, которые не могут находиться в ведение органов власти. Это связано с тем, что ранее органы не законно привлекали заявителей к сбору документации, находящаяся в распоряжении в самих органах [86].

Например, в Росреестре ранее запрашивались документы, находящиеся в распоряжение других государственных органов. Это такие документы, как:

1. Документ, удостоверяющий принадлежность земельного надела к определенной категории.
2. Документ, удостоверяющий разрешенное использование надела (решение).
3. Документ, подтверждающий перевод жилого объекта в нежилой или нежилого в жилой.
4. Разрешение на строительство.
5. Разрешение на ввод объекта в эксплуатацию.
6. Выписка из реестра государственной или муниципальной собственности.
7. Документ, определяющий адрес или описание местоположения сооружения или надела.
8. Другое.

Но с внедрением межведомственного взаимодействия, органы власти не вправе требовать документы от заявителей, находящиеся в распоряжении самих органов. Межведомственное взаимодействие реализовано только между органами государственной власти всех трех уровней, при этом многофункциональные центры взаимодействуют только с отдельными структурами власти.

При этом межведомственное взаимодействие не распространяется на те документы, относящиеся к документам личного хранения. К ним относятся:

1. Документы, удостоверяющие личность.
2. Свидетельство о государственной регистрации актов гражданского состояния.
3. Документ, удостоверяющий регистрацию по месту пребывания или жительства.
4. Архивные бумаги.
5. Приговоры, решения, постановления, определения арбитражей и судебных инстанций общей юрисдикции.

6. Учредительную документацию.
7. Разрешения, заключения, решения, выдаваемые органами попечительства и опеки.
8. Правоустанавливающие бумаги на недвижимые объекты, права на которые не были зарегистрированы в ЕГРП.

Данный перечень является закрытым, и регламентирует Федеральным законом "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 № 210-ФЗ ст. 7 «Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг». Таким образом, предоставляются заявителем самостоятельно [92].

С.А. Никифоров отметил, что: «МФЦ — организация, уполномоченная (учрежденная) высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг на основании утвержденных административных регламентов предоставления государственных (муниципальных) услуг в едином помещении, оборудованном необходимыми для предоставления государственных и муниципальных услуг средствами, с использованием программных средств, применяемых при предоставлении государственных (муниципальных) услуг федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, обладающая персоналом, достаточным для организации взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, а также заявителей – юридических и физических лиц» [41, с. 225]

В данном понятии, более подробно перечислены все особенности многофункционального центра, процедуры предоставления услуг и органами оказывающих услуги.

Исходя из этого, приведенные выше понятия не противоречат друг другу, но у каждого автора свое понимание «многофункционального центра». Для одних основой целью является единое место предоставления услуг, для других – «комфортность граждан», для третьих – упрощенный способ получения услуг. Но при всем при этом для каждого автора это деятельность учреждения, направленная на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг и повышения прозрачности предоставления услуг органами.

1.2 Нормативно-правовая база предоставления государственных и муниципальных услуг

На сегодняшний день вся деятельность любых организаций и учреждений регламентируется нормативно-правовыми актами, определяющие законное обоснование деятельности любого учреждения и организации.

Взаимосвязь между государством и обществом при предоставлении государственных и муниципальных услуг регламентируется Федеральным законом "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 № 210-ФЗ. Этот закон распространяет свое действие на федеральные органы исполнительной власти, органы государственных внебюджетных фондов, исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, местные администрации и другие органы местного самоуправления, осуществляющее исполнительно-распорядительные полномочия, а также на деятельность организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, предусмотренных данным законом.

Основными принципами предоставления государственных и муниципальных услуг являются:

1. правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг и предоставляются организациями;

2. заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг;

3. правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг и предоставляются организациями;

4. открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, а также организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

5. доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

6. возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя [92].

Принятие данного закона обеспечила правовую регламентацию действий и процедур, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг [6]. Действие данного закона направлено на повышение качества и доступности, предоставляемых органами государственной власти и органами местного самоуправления государственных и муниципальных услуг, а также на упрощение процедуры их предоставления.

Данный закон закрепил на законодательном уровне понятия – «государственная и муниципальная услуга», «заявитель», «административный регламент» и др. Также закон закрепил принципы предоставления государственных и муниципальных услуг, права заявителей и обязанности органов, в части оказания услуг, определил структуру регламента как правового акта.

Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 № 210-ФЗ активизирует всех участников процесса к получению и предоставлению услуги. Данный закон акцентировал внимание на новшества предоставления государственных и муниципальных услуг, стимулировал население к реализации своих прав и обязанностей со стороны органов государственной власти, минимизировал затраты времени и снизил «бумажную волокиту», ввиду того, что между органами устанавливаются межведомственные запросы, посредством которых определяются те сведения, которые необходимо уточнить (например, сведения о пенсии, пособиях, о проживании на территории округа не менее 10 лет и др.). Данный закон не только позволяет сократить время предоставления услуги, но и создает дополнительные возможности для их получения.

Одним из подтверждений данной формулировке можно найти в данном законе: в ч.1 ст.15: Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах: «Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах осуществляется по принципу "одного окна", в соответствии с которым предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии» [92].

Как было ранее сказано, Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 № 210-ФЗ устанавливает требования к организации предоставления услуг в электронной форме, в рамках его реализации создан и функционирует Единый портал государственных и муниципальных услуг, являющийся государственной информационной системой, обеспечивающей предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме и доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах [45, с. 139].

Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 № 210-ФЗ регламентирует требования по обязательности включения описаний услуг в реестры услуг. Порядок

формирования и ведения реестров определяется органом (федеральный, региональный, муниципальный).

В Федеральный реестр включаются государственные и муниципальные услуги, функции по осуществлению государственного и муниципального контроля, услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также услуги учреждений, в которых размещается государственное задание (заказ), подлежащие предоставлению в электронной форме.

В середине 2011 г. было завершено заполнение Федерального реестра в части федеральных органов исполнительной власти. Информация обо всех услугах и функциях федеральных органов власти, порядке их предоставления, перечней документов, утвержденных административными регламентами, была размещена в Федеральном реестре и на Едином портале. К концу 2012 г. в Федеральном реестре было описано 628 услуг, предоставляемых федеральными органами власти и органами государственных внебюджетных фондов, а в 2016 г. – 792 услуги [7].

Не только Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 № 210-ФЗ регламентирует предоставление услуг, но и такие нормативно-правовые акты как:

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ) [25];

2. "Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая)" от 05.08.2000 N 117-ФЗ (ред. от 27.11.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 12.12.2018) [39];

3. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» [90];

4. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» [91];

5. Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 N 373 ред. от 03.11.2018) "О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг" (вместе с "Правилами разработки и утверждения административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора)", "Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг", "Правилами проведения экспертизы проектов административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг") [49];

Данный правовой акт направлен на упорядочение предоставления услуг, упразднение повторяющих функций органа, упрощение процедуры предоставления услуг, регламентирует сроки предоставления

государственных и муниципальных услуг, ответственность должностных лиц. Также предоставление определенных услуг в электронном виде.

6. Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 N 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» [50];

Данное постановление устанавливает требования к заключению соглашений 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.

7. Постановление Правительства РФ от 24.10.2011 N 861 (ред. от 25.09.2018) "О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)" (вместе с "Положением о федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)", "Правилами ведения федеральной государственной информационной системы "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)", "Положением о федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", "Требованиями к региональным порталам государственных и муниципальных услуг (функций)") [51];

Данное постановление определяет порядок о ведение информационной системы при федеральном реестре государственных и муниципальных услуг (функций), положение о Едином портале государственных и муниципальных услуг, также имеется перечень сведений о государственных и муниципальных услугах.

8. Постановление Правительства РФ от 25.06.2012 N 634 "О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг" (вместе с "Правилами определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг") [52];

Данное постановление устанавливает порядок определения видов электронной подписи, которые можно использовать при предоставлении государственных и муниципальных услуг. В данном постановлении определены критерии видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг.

9. Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 N 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» [53];

При организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре исключается взаимодействие заявителя с сотрудниками органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги. В документе прописаны правила организации деятельности многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

10. Постановление Правительства РФ от 26.03.2016 N 236 "О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг" [54];

11. Приказ Министерства экономического развития РФ от 27.05.2016 г. N 322 "Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" [63];

Данный акт регламентирует систему создания организаций многофункциональных центров (централизованная, децентрализованная, смешанная). Также рекомендует назначение должностных лиц, ответственных за качество и доступность государственных и муниципальных услуг в субъекте Российской Федерации, в том числе, за реализацию проекта по созданию и развитию системы МФЦ в субъекте Российской Федерации

12. Приказ Министерства экономического развития РФ от 29.09.2016 г. N 612 "Об утверждении Методических рекомендаций по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля "Мои Документы" [64];

13. Приказ Федерального казначейства от 12.05. 2017 г. № 11н "Об утверждении Порядка ведения Государственной информационной системы о государственных и муниципальных платежах" [65];

Определяет порядок доступа к Государственной информационной системе о государственных и муниципальных платежах, перечень информации о платежах, фиксирует время доступности к данной системе и время поступления информации об оплате.

14. Указ Президента РФ от 7 мая 2012 года № 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" [88].

Данные нормативно-правовые акты принимались на федеральном уровне, и должны применяться во всех многофункциональных центрах Российской Федерации. Все нормативно-правовые акты отражают особенности предоставления государственных и муниципальных услуг, а также отображают правовое регулирование в этой области. В России имеется необходимая нормативно-правовая база, для предоставления доступных и качественных услуг гражданам, но необходимо соблюдать все требования, предъявляемые для предоставления государственных и муниципальных услуг.

Не только федеральные нормативные акты используются в деятельности многофункциональных центров, но и региональные акты.

Региональные подзаконные акты — это постановления, распоряжения, приказы и иные акты, издаваемые органами исполнительной власти субъектов РФ в развитие федеральных и региональных законодательных актов, а также в целях реализации указов Президента РФ и постановлений Правительства РФ.

1. Постановление Правительства ХМАО — Югры от 12.07.2013 № 246-п "О концепции создания в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" [55];

Данный документ регламентирует приоритетные направления создания и развития многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре. Целью является повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Постановление Правительства ХМАО-Югры от 24.01.2014 № 29-п (в ред. 16.09.2016 № 350-п) "О перечне государственных услуг, предоставление которых организуется в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг исполнительными органами государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры" [56].

3. Постановление Правительства ХМАО - Югры от 03.04.2015 N 88-п "Об автоматизированной информационной системе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа - Югры" (вместе с "Положением об автоматизированной информационной системе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа - Югры") [58].

Данное постановление определяет порядок функционирования и модернизации автоматизированной информационной системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

4. Постановление от 30.03.2018 года № 82-П «О стандарте обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенных в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» [59].

Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг устанавливает основные принципы, правила, порядок и требования к обслуживанию физических и юридических лиц при их обращении в МФЦ.

Специфика МФЦ заключается в том, что они:

1. Обеспечивают организацию предоставления всех уровней услуг;
2. Используют автоматизированные информационные системы, являющиеся главным звеном межуровневого и межведомственного взаимодействия;

3. Аккумулируют информацию по всем видам услуг и организуют информирование граждан по любой услуге;

4. Создаются и функционируют в соответствии с установленными требованиями к комфортности, учитывающими территориальную и транспортную доступность, быстроту и максимальное удобство для заявителей.

Основанием также 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.

Соглашение о сотрудничестве заключается между двумя сторонами, представляющими коммерческие организации или одно юридическое лицо (индивидуальный предприниматель). Данное соглашение о сотрудничестве должно включать все административные вопросы, которые будут охватывать все стороны в сотрудничестве (научные, технические и т.д.).

Открытие многофункциональных центров является частью реализации масштабного окружного проекта «Электронное Правительство». В настоящее время на территории муниципальных образований округа действует около 20-ти бизнес-окон, 8 из которых - в Нижневартовске. До конца года их количество планируют увеличить, чтобы специализированные окна работали во всех югорских МФЦ [43].

Таким образом, деятельность по предоставлению государственных и муниципальных услуг регулируется не только федеральным законом, но и подзаконными актами России и субъектов Российской Федерации. Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг — учреждение, которое является связующим звеном между органами власти и населением.

1.3 Сравнительный обзор зарубежного и российского опыта предоставления государственных и муниципальных услуг

Административная реформа, как говорилось выше, стала одним из этапов в сфере повышения деятельности органов государственной власти. В связи с этим в целях эффективного функционирования института предоставления государственных и муниципальных услуг в России, имеет значение опыт оказания услуг населению в зарубежных странах.

В данном параграфе будет проводится сравнительный обзор зарубежного и российского опыта предоставления государственных и муниципальных услуг.

Австралия – одна из стран, которая уже в начале XX вв. компактно организовала деятельность по предоставлению услуг [13, с. 23].

Система государственной службы Содружества была основана 1 января 1901 г., когда были сформированы департаменты: Департамент Генерального прокурора, Департамент обороны, Департамент внешних дел, Департамент внутренних дел, Департамент торговли и таможни, а также Казначейство.

1 января 1903 г. вступил в силу Закон регулирования государственной службы. На протяжении 20-ти лет после учреждения системы государственной службы Содружества структура департаментов практически не менялась, однако в 1921 г. появился еще одна структура – Департамент здравоохранения [13, с. 26].

В 1974 г. с целью исследования и выявления проблем системы государственной службы была учреждена Королевская комиссия по австралийской государственной службе (the Royal Commission on Australian Government Administration, chaired by Coombes) под председательством Кумбса. RCAGA была первой независимой структурой, исследующей проблемы государственной службы Австралии.

В 1976 г. RCAGA подготовила доклад, в котором было указано, что главным препятствием для достижения желаемых политических целей является бюрократия. Наряду с этим отчет содержал следующие направления совершенствования системы госслужбы:

1. создание эффективной отчетности в системе государственной службы, а также введение личной ответственности должностных лиц за все реализуемые его структурным подразделением мероприятия;
2. укрепление управленческой роли чиновников в условиях расширяющейся роли государства в качестве поставщика услуг;
3. повышение доступности информации в сфере государственного управления и предоставления государственных услуг [24, с. 134-136].

В 1997 г. был принят Закон "Об агентствах по предоставлению услуг в Содружестве" на основании данного закона, было создано государственное учреждение «Centrelink», работающее по принципу "одного окна".

«Centrelink» возник в результате объединения отделов по предоставлению услуг Министерства социального обеспечения, Министерства по трудоустройству и Министерства образования при поддержке Министерства финансов [30, с. 115].

В России многофункциональные центры появились путем создания учреждения, в котором главной задачей является принятие документы от заявителей, но решающие часть в части решения оставалось за органом власти [67].

В Австралии данное учреждение является единственным. В отличии от России, где многофункциональных центров более 2000. Это связано с тем, что Россия занимает большую территорию. И создание одного только центра является не эффективным, затратным и к тому же не способствует доступности предоставления услуг.

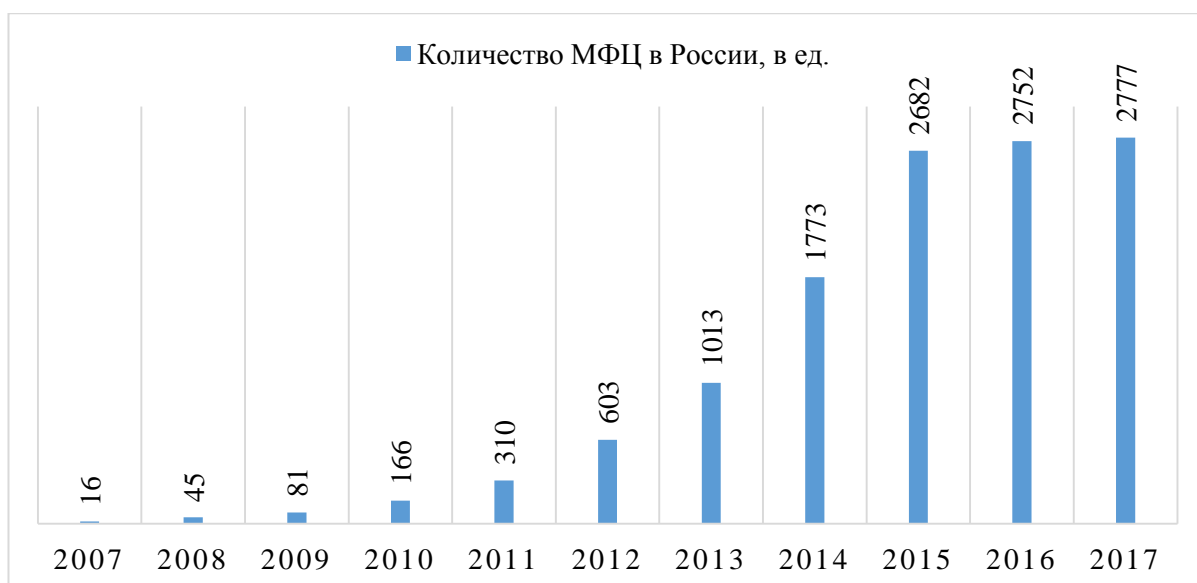


Рисунок 1.1 – Динамика создания МФЦ на территории Российской Федерации

«Centrelink» является важной частью Департамента в части помощи людям. Он отвечает за оказание различных услуг и выплат людям из всех слоев общества, оказавшиеся безработными, инвалидами, нуждающимися в поддержке детей или нуждающихся в пенсионных фондах. «Centrelink» также обеспечивает благополучие австралийских коренных народов [8, с. 31].

Как говорилось выше, многофункциональные центры – это учреждения по приему, регистрации и выдаче документов. Решение по услуге принимает не посредственно орган, предоставляющий услугу.

«Centrelink» охватывает такие сферы, как выплата пенсий, стипендий, трудоустройство, реализация программ поддержки молодых семей, денежные пособия коренному населению, выплата пособий по временной нетрудоспособности или безработице и т.д. [40]. В случае проблем со здоровьем австралийцы направляются к врачу для получения медицинской справки, а за денежной компенсацией обращаются не на постоянное место работы, а в «Centrelink». Компании выплачивают денежные пособия лишь в исключительных случаях [82]. Например, сотрудник или клиент получает травму по вине компании: ушиб в результате падения на скользком полу в офисе.

Согласно статистике, «Centrelink» является одной из сотни крупнейших компаний Австралии. Величина его бюджета насчитывает 2,3 млрд. австралийских долларов, а услугами органа сегодня пользуются более трети австралийских граждан – 6.5 млн. человек.

Данное ведомство реализовывает 140 программ в сфере социального обеспечения и социальной защиты. Ежегодная сумма инвестиций в орган общественного управления составляет 63 млрд. австралийских долларов, при этом число сотрудников, осуществляющих соответствующие услуги составляет около 25 тыс. человек.

Одним из достижений является то, что, взяв анкету «поиск платежей» через сайт «Centrelink» гражданин может узнать, на какие платежи он имеет право. Примерные вопросы по данной анкете:

1. Является ли Вы жителем Австралии
2. Ваш возраст
3. Вопросы о работе
4. Вопросы о здоровье
5. Чрезвычайные ситуации
6. И др. [82; 98].

В России специалисты многофункциональных центров не определяют право заявителей на те или иные услуги, заявители заявляются на услуги самостоятельно приняв решение о получении услуги либо проконсультировавших непосредственно в органе, так, как только орган определяет критерии получения услуг. Ведь орган при получении документов из центра начинают обработку данных, посылая запросы в любые учреждения, которые имеют значения для услуги. Создание такого рода анкет на портале государственных услуг способствовало бы определению какие пособия имеет право сдавать заявитель.

Второй страной по предоставлению государственных и муниципальных услуг через государственное учреждение стала Франция.

Абсолютная монархия во Франции сформировалась к началу XVI в. и характеризовалась тем, что три ветви власти сосредоточились в руках монарха. Бюрократия во время данного вида монархии была громоздкой, коррумпируемой и дорогостоящей, ввиду того, что государственным чиновникам платили огромные жалованья [24, с. 73].

Политика снижения роли центра начинает реализовываться в 80-х гг. В 1981-1983 гг. во Франции проводятся реформы, направленные на децентрализацию управления страной. В период 1982-1983 гг. выделяются 22 самых крупных регионов, в которых создается 96 департаментов и 36 500 коммун, имеющие право создавать собственные структуры и реализовывать политику в соответствии с запросами населения [34].

В 1989 г. была запущена реформа под названием «обновление государственной службы», которая включала четыре направления:

1. совершенствование кадровой политики и процедур взаимодействия госслужащих с политическими назначенцами;
2. разделение «стратегических» и «исполнительных» функций и передача части полномочий центральных органов власти на места;
3. создание систем оценки эффективности деятельности госорганов и госслужащих. С целью реализации данной задачи была создана Межведомственная комиссия по оценке;
4. упрощение административных процедур и повышение качества государственных услуг, в том числе, за счет использования информационных технологий [24, с. 76].

В 2003 г. выходит Закон о правах граждан при взаимодействии с государственными органами. Результатом стало создание центров

государственных услуг, в которых сосредоточились государственные органы и частные компании, реализующие услуги в рамках государственного заказа. Формирование данных центров позволило сократить время, которое затрачивают граждане на получение различных государственных услуг.

При предоставлении государственных и муниципальных услуг во Франции применяются разные формы взаимодействия с пользователями. Заявители сами выбирают какая форма им больше подходит.

В Российской Федерации, как ранее говорилось, в 2003 г. только началось формирование единого учреждения, отвечающего за предоставление государственных и муниципальных услуг. С 2007 г. появились первые многофункциональные центры.

Во Франции к этому времени, были решены существенные проблемы, в части упрощения административных процедур. Так был составлен перечень процедур, «одинаковые» были упразднены, были утверждены бланки и заявления по государственным и муниципальным услугам, это позволило лишить орган принимать решения по бланкам и заявлениям [30].

Также во Франции уже созданы базы данных для ведения большинства государственных услуг в электронном режиме. Так была создана программа «Коперник», основная задача которой — автоматизация налогообложения граждан и предприятий.

В России же идет подготовка предоставления услуг в бумажном виде в многофункциональных центрах. В 2007 г. началась реализация первых проектов по созданию МФЦ. В 2008 г. в России действовали 45 МФЦ в 16 субъектах федерации. На конец 2011 года МФЦ работали в 62 субъектах федерации, при этом боль половины услуг еще не включены в перечень услуг центра [62].

Что касается электронного режима, то создание портала государственных услуг, в отличии от Франции, началось только с 2009 г. Во Франции к этому времени единый портал уже развивается, упрощается доступ и поиск граждан и юридических лиц через навигацию по которому организована по легко узнаваемым жизненным ситуациям: свадьба, рождение ребенка, устройство на работу. Через запрос заявителя обрабатывается суть вопроса и проблемы. Далее автоматически производится запрос информации в других ведомствах. Клиент получает информацию о ходе исполнения его дела, возможных визитах к чиновникам с предварительной записью и др. [38].

Но, Франция сторонник, электронного режима предоставления услуг. Так, Франция уделяет огромное влияние на обучение граждан «компьютерной грамотности». Специально для этого была создана программа по обучению. Как было сказано в одной из телепрограмм: «Электронное правительство» Франции и его приоритетное направление – это электронные услуги, предоставляемые населению посредством сети интернет» [62, с. 40-41].

Канаду также можно считать одной из стран, которая приступила к упрощению государственного сектора по принципу «одного окна», как на центральном, так и местном уровне. На центральном уровне – «Service Canada» и «Government On Line» [38].

«Service Canada» приняла социальный подход, предлагая жителям Канады возможность выбора между самообслуживанием и обслуживанием с содействием со стороны государственных служащих, а также возможность выбора канала для получения услуг. Жителям Канады предлагают доступ к услугам по принципу «одного окна» тремя путями: посредством личного содействия; по телефону и через Интернет [28, с.114].

Как сказала рабочая группа заместителя министра по моделям оказания услуг: «В услугах, ориентированных на граждан, на каждом этапе процесса планирования и оказания услуг учитываются вопросы граждан; то есть потребности граждан становятся организующим принципом, вокруг которого определяется общественный интерес и планируется оказание услуг» [81].

Сотрудники «Service Canada» помогают клиентам получить ту информацию и услуги, которые им необходимы. Для клиентов, которые незнакомы с использованием компьютеров и поиском в Интернете, персонал предоставляет инструктаж, тем самым, стимулируя самообслуживание в будущем.

Правительство провинции Нью-Брансуик было первым, запустивший модель обслуживания по принципу «одного окна» для быстрого доступа к государственным услугам в середине 1990-х гг. Благодаря развитию данной модели «Service New Brunswick» (SNB), оказание государственных услуг стало полностью интегрированным. По оценкам этой исследовательская фирма ежегодная выгода для провинции составляет 140 млн. канадских долларов [42, с. 142].

В Российской Федерации, государственные и муниципальные услуги являются бесплатными, поэтому многофункциональные центры коммерческого типа не создаются, так как получение прибыли не является целью деятельности организации.

Также существует модель обслуживания «Click-Call-Visit» [21,30], согласно которому получить услуги можно не только придя лично в орган, но и через интернет и телефон. Данная модель служит в качестве первого контактного центра, предоставляющего информацию по программам Правительства Канады, услугам и инициативам.

Таблица 1.1 – Модель обслуживания «Click-Call-Visit»

По Интернету	По телефону
через ряд веб-сайтов, информации и услуги: -canada.ca; -serviccanada.gc.ca; -news.gc.ca; -My Service Canada Account / Business Account	через службу 1 800 O-Canada и другие специализированные колл-центры
82,3 млн. посещений сайта serviccanada.gc.ca	47,2 млн. телефонных звонков, зарегистрированных в колл- центрах
	1,55 млн. телефонных звонков, полученных паспортным отделом

Однако данная модель обслуживания отсутствует в российских многофункциональных центрах. Это связано с тем, что через сайты органов, для пользователей, которые не имеют пользуеть, трудно разобраться с интерфейсом сайта, а за частую долго ждать ответа от органа. Хотя по статистике видно, что посещаемые сайты – это Федеральная налоговая служба (около 64 тыс. в сутки), Федеральная служба судебных приставов (около 31 тыс.) и Федеральная миграционная служба (приблизительно 20 тыс.). Также заявителям проще сдать документы через многофункциональные центры и ждать ответа, зная при этом, что их документы будут в органе на рассмотрение и ответ учреждения будет в срок, чем, описав, свою проблему ждать решение органа.

Можно сделать вывод, что реформирование государственной службы во многих странах направлено на повышение качества предоставления государственных услуг, повышение прозрачности работы государственных органов, а также на модернизацию системы государственной службы в соответствии с временем. И самое главное получение услуги подав только, заявление, не собирая никаких документов.

Все эти страны выбраны были потому, что показатели уровня развития электронного правительства были высокими по рейтингу стран мира по развитию электронного правительства.

Индекс развития электронного правительства (The UN Global E-Government Development Index) Организации Объединённых Наций — это комплексный показатель, который оценивает готовность и возможности национальных государственных структур в использовании информационно-коммуникационных технологий для предоставления гражданам государственных услуг.

Исследование содержит данные об уровне развития электронного правительства в различных странах [20].

Таблица 1.2 – Индекс развития электронного правительства

Позиция	Страна	Уровень развития
1	Дания	Очень высокий (0,915)
2	Австралия	Очень высокий (0,9053)
3	Республика Корея	Очень высокий (0,901)
4	Великобритания	Очень высокий (0,8999)
5	Швеция	Очень высокий (0,8882)
6	Финляндия	Очень высокий (0,8815)
7	Сингапур	Очень высокий (0,8812)
8	Новая Зеландия	Очень высокий (0,8806)
9	Франция	Очень высокий (0,879)
10	Япония	Очень высокий (0,8783)
19	Исландия	Очень высокий (0,8316)
20	Австрия	Очень высокий (0,8301)

21	ОАЭ	Очень высокий (0,8295)
22	Ирландия	Очень высокий (0,8287)
29	Португалия	Очень высокий (0,8031)
30	Мальта	Очень высокий (0,8011)
31	Израиль	Очень высокий (0,7998)
32	Россия	Очень высокий (0,7969)
33	Польша	Очень высокий (0,7926)

По данным показателям видно, хотя и Россия отстала от иных государств по электронному правительству, но постепенно, электронное правительство усовершенствуется. По таблице, Россия находится на 32 месте в 2018 г. по уровню развития электронного правительства, хотя в 2016 г. – 35 место. Стремительный подъём России в рейтинге по уровню развития электронного правительства стал возможным, исходя из серьезных изменений в государственных органах, и созданием портала государственных услуг.

Как отметили эксперты Юрий Хохлов и Сергей Шапошник: «Начиная с 2012 года можно было наблюдать быстрый рост значения этого показателя у России. Прогресс был связан с переводом услуг в электронную форму, созданием единого портала государственных и муниципальных услуг, раскрытием информации о деятельности органов власти на официальных сайтах.... Позитивная динамика показателей России в последние два года связана с целенаправленными усилиями, предпринятыми Минкомсвязи России. После падения в рейтинге электронного правительства 2016 года, в начале 2017 года министерство подготовило рекомендации и Единые функционально-технические требования к порталам Правительства Российской Федерации и веб-сайтам министерств, в разработке которых принимал участие Институт развития информационного общества и авторы этих комментариев» [20].

Также стремительный подъем связан, с тем, что Россия потихоньку начинает переводить государственные и муниципальные услуги в электронную форму, прозрачность деятельности государственных органов, упразднение «повторяющихся» функций органов власти, и не только функций, но и органов власти (департаментов, служб, ведомств и др.).

Выводы по первой главе

1. На основе анализа многочисленных публикаций и изучения понятийного аппарата с целью развития основ теории исследования автором рассмотрены понятия «государственные услуги», «публичные услуги», выявлены подходы к определению понятия «многофункциональный центр».

2. В ходе работы были проанализированы нормативно-правовые акты, регулирующие вопросы предоставления государственных и муниципальных услуг. Деятельность по предоставлению государственных и муниципальных услуг регулируется не только федеральным законом, но и

подзаконными актами Российской Федерации и субъектов Российской Федерации

3. В ходе работы были рассмотрены и проанализированы зарубежные опыты предоставления государственных и муниципальных услуг. Был проведен сравнительный анализ зарубежного и российского опыта предоставления государственных и муниципальных услуг.

Россия применяет опыт зарубежных стран в предоставлении услуг по принципу «одного окна», которые уже перешли на другой уровень развития – в части предоставления услуг в электронном режиме. Электронный режим предоставления услуг позволит упростить взаимосвязь получателей услуг с органами власти.

2 ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ОКАЗАНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНОМ КАЗЕННЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ «НИЖНЕВАРТОВСКИЙ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»

2.1 Особенности деятельности муниципального казенного учреждения «Нижевартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Административная реформа, проводимая с 2003 г. в стране, необходима для решения задач, связанных с повышением эффективности органов государственной власти, упразднение повторяющихся полномочий у органов государственной власти, но основными задачами является повышение доверия к государству со стороны населения и прозрачность предоставления услуг.

Согласно административной реформе – создание многофункциональных центров, является одним из способов достижения поставленных вышеперечисленных задач. Создание данных центров, уполномоченных на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, по принципу «одного окна», является одной из приоритетных задач при становлении современного государства, совершенствовании системы государственного управления. Реализация данных мероприятий способствует сокращению сроков предоставления услуг, снижению очередей, повышению уровня удовлетворенности граждан работой органов государственной власти, а также недопущения коррупции при предоставлении услуг органами власти [27, с. 71].

Как отметил первый заместитель председателя Комитета Совета Федерации по федеративному устройству, региональной политике, местному самоуправлению и делам Севера Сергей Катанандов: «Создание многофункциональных центров играет важную роль в улучшении доступа населения к оказанию услуг, в ограничении неправомерных действий чиновников» [9].

Директор Департамента государственного регулирования в экономике Министерства экономического развития Алексей Херсонцев отметил, что «... сегодня многофункциональные центры способствуют повышению качества обслуживания населения, в том числе путём внедрения в их работу инноваций. На качественно новый уровень выходят взаимоотношения чиновников и граждан. Человек получает гораздо более свободный доступ к необходимой ему услуге, причём в достаточно комфортных условиях» [7].

Согласно данным представленным в докладе заместителя директора департамента государственного регулирования в экономике Министерства экономического развития России П.В. Малкова по результатам исследований общая удовлетворённость граждан качеством предоставления услуг:

1. с Единого портала государственных услуг – 80,9 %;
2. в органе государственного и муниципального управления – 79,0 %;
3. в МФЦ – 81,1 % [62].

В целях реализации Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 № 210-ФЗ о создании многофункциональных центров Распоряжением администрации г. Нижневартовска Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 04.03.2013г. № 294-р «О создании муниципального казенного учреждения «Нижневартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» [68] был создан многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг г. Нижневартовска.

Предметами деятельности казенного учреждения являются:

1. создание и обеспечение функционирования в целях реализации принципа «одного окна», места приема, регистрации и выдачи необходимых документов заявителя – физическим и юридическим лицам для предоставления им государственных и муниципальных услуг, предоставления возможности заявителям получать одновременно несколько взаимосвязанных, а также комплекса услуг;

2. обеспечение функционирования автоматизированной информационной системы многофункционального центра;

3. организация предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с договорами (соглашениями), заключенными с соответствующими органами государственной и муниципальной власти, органами местного самоуправления, предприятиями, учреждениями и организациями;

4. организация бесплатного доступа к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и

муниципальных услуг (функций), региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций)»;

5. представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги; представление интересов указанных органов при взаимодействии с заявителями;

6. информирование заявителей о порядке и условиях предоставления государственных и муниципальных услуг;

7. организация в рамках межведомственного информационного взаимодействия обмена данными и документами между территориальными организациями федеральных органов исполнительной власти, территориальными органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, органами местного самоуправления, учреждениями и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

8. организация обеспечения заявителем возможности оплаты государственных и муниципальных услуг, получения безвозмездных услуг доступа к справочным правовым системам;

9. обработка персональных данных, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг;

10. составление и выдачи заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги и органами, предоставляющими муниципальные услуги;

11. обеспечение по запросу заявителя выезда работника МФЦ для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставка результатов предоставления государственных и муниципальных услуг;

12. другое. [97]

Согласно Уставу МКУ «Нижневартовский МФЦ», предоставляет дополнительные виды деятельности, приносящие доход, на основании договоров возмездного оказания услуг и агентских договоров:

1. Нотариальные услуги;

2. Услуги банка;

3. Услуги платежного агента, банковского платежного агента или банковского платежного субагента;

4. Копировально-множительные услуги; сканирование; набор готового текста; редактирование готового текста на электронном носителе; запись файла на электронный носитель; брошюрование; ламинирование;

5. Организация выездного обслуживания:

5.1. Выезд работника к заявителю для приема заявления и документов для оказания услуг;

- 5.2. Выезд работника к заявителю для доставки результатов оказания услуг;
6. Услуги по размещению информационно-рекламной продукции;
7. Услуги по изготовлению визиток, печатей, штампов, информационно-рекламной продукции;
8. Юридические услуги:
 - 8.1. Составление проектов договор купли-продажи, мены, дарения, аренды недвижимости;
 - 8.2. Составление проектов договор купли-продажи, мены, дарения, аренды транспортных средств;
 - 8.3. Составление проектов дополнительных соглашений к договорам купли-продажи, мены, дарения, аренды недвижимости;
 - 8.4. Составление проектов дополнительных соглашений к договорам купли-продажи, мены, дарения, аренды транспортных средств;
 - 8.5. Др.;
9. Услуги, предоставляемые АО «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства»;
10. Организация проведения лекций, семинаров, конференций, собраний, деловых переговоров, конкурсов, тренингов;
11. Услуги ресурсоснабжающих организаций;
12. Консультирование услуги по аккредитации на электронных торговых площадках;
13. Составление доверенностей на представление интересов;
14. другое. [89]

На базе МФЦ города Нижневартовска государственные и муниципальные услуги предоставляются по принципу "одного окна", т.е. предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим заявлением.

Решение Думы города "Об одобрении проекта муниципальной программы "Организация предоставления государственных и муниципальных услуг через Нижневартовский МФЦ на 2016 - 2020 годы» была утверждена в ноябре 2015. Целью программы является – повышение доступности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг через Нижневартовский МФЦ.

К 2020 г. должны были достигнуть следующие показатели:

1. увеличение количества видов государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в режиме "одного окна" в Нижневартовском МФЦ, до 264 ед. (включая 97 подуслуг);
2. соблюдение установленного среднего времени ожидания заявителей в очереди для подачи документов и получения результата государственной (муниципальной) услуги - не более 15 минут;
3. увеличение количества обращений заявителей до 150363 ед.;

4. повышение уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в Нижневартовском МФЦ - не менее 90 % [76].

Для достижения вышеуказанных показателей был разработан план мероприятий, направленный на создание ресурса для организации предоставления государственных и муниципальных услуг за счет реализации принципа «одного окна» и повышение информированности физических и юридических лиц о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

Как отметил С.В. Шипов заместитель Министра экономического развития Российской Федерации: «Проект из нескольких десятков МФЦ разросся в обширную сеть, насчитывающую более 13 тысяч точек предоставления услуг по всей стране. В МФЦ было переведено большинство востребованных и социально значимых услуг, и их список регулярно пополняется» [15].

Нижневартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг открыл свои двери 08 июля 2013 г. Учреждение такого плана стало одним из первых в Югре.

Согласно Распоряжению администрации, г. Нижневартовска Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 04.03.2013г. № 294-р [68] была утверждена предельная штатная численность МФЦ – в количестве 150 единиц, на I этапе было открыто 25 «окон» в самостоятельном МФЦ – 84 единицы.

Первым штатной единице стал директор Нижневартовского многофункционального центра – Малинин Андрей Николаевич с 02.04.2013 г. [69]. В дальнейшем набирались заместитель директора, руководители отделов и их заместители.

В Нижневартовском многофункциональном центре были созданы условия для заявителей. На 1 этаже расположены:

1. сектор информирования;
2. сектор ожидания;
3. сектор приема заявителей с 25 "окнами";
4. детская игровая зона для малышей;
5. комната матери и ребенка,
6. гардероб.

С 2013 года через центр оказывалось всего 47 государственных и муниципальных услуг, из них 25 государственных и региональных услуг, 22 муниципальных услуг. В первый год 25 «окон» для предоставления услуг было достаточно. Данные окна были поделены на услуги для удобства - шесть «окон» - по росреестру, пять – по социальной защите населения, 12 – универсальные – по оставшимся услугам. В двух «окнах» производится выдача готовых документов [4].

Для удобства лиц с ограниченными возможностями здоровья вход в здание оборудован пандусами, специальными маркировками для слабовидящих, кнопкой вызова администратора. На 1 на стойке администратора оборудована видеосвязь с сурдопереводом для заявителей с нарушениями функции слуха.

Как отметила Наталья Комарова «...югорчане чувствуют себя комфортно в МФЦ, поскольку здесь созданы все условия для удобства обычных посетителей и людей с ограниченными возможностями. В центре есть детская игровая зона для малышей, а также комната матери и ребёнка» [43].

Исходя из этого, главная задача многофункционального центра – качественно предоставлять населению и юридическим лицам государственные и муниципальные услуги в комфортных условиях, в короткие сроки и в режиме одного окна.

На момент открытия, представлялось 47 услуг. Однако меньше года спустя их количество возросло примерно в 3 раза. В 2014 году МКУ «Нижневартовский МФЦ» предоставляло 164 вида услуг:

1. федеральные услуги – 19;
2. региональные услуги – 122;
3. муниципальные услуги – 23 [4].

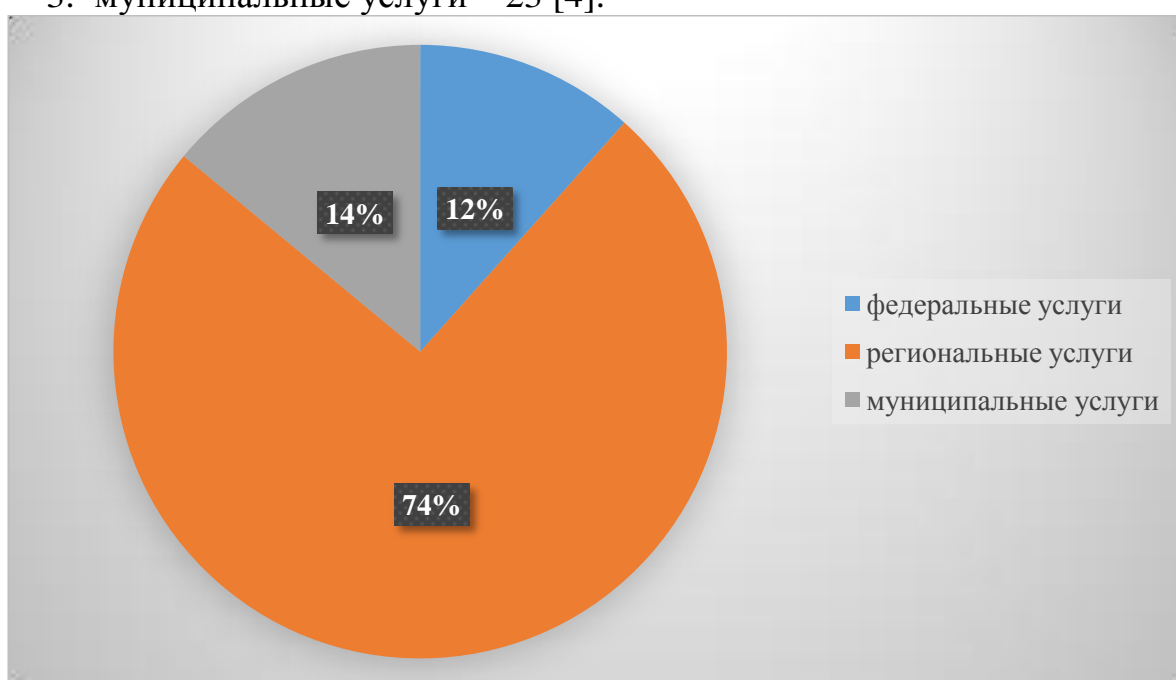


Рисунок 2.1 – Процентное соотношение количества предоставляемых видов услуг

Со дня открытия МКУ «Нижневартовский МФЦ» на август 2014 года было принято более 77,5 тысяч заявлений, оказано более 28 тысяч консультаций, выдано более 35 тысяч документов [35].

С августа 2014 года прием заявителей - юридических лиц и индивидуальных предпринимателей осуществляется в трех удаленных "окнах" Нижневартовского МФЦ в Центре Развития Бизнеса ПАО "Сбербанк России". Для организации удаленных "окон" Нижневартовского МФЦ администрацией города заключено соглашение с ПАО "Сбербанк России" на безвозмездной основе.

В связи с тем, что в МФЦ расширился перечень предоставления государственных и муниципальных услуг, были внесены изменения в Распоряжение администрации г. Нижневартовска Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 04.03.2013г. № 294-р.

Распоряжением администрации г. Нижневартовска Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 24.07.2015 г. № 1194-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города от 04.03.2013г. № 294-р «О создании муниципального казенного учреждения «Нижневартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» были внесены изменения, по предельная штатная численность МФЦ на 52 «окна» - 150 единиц [71].

С июля 2015 г. в Нижневартовском многофункциональном центре был открыт дополнительный зал обслуживания заявителей на 2 этаже с 27 «окнами». 5 «окон» на 2 этаже производят выдачу документов, для экономии время тех заявителей, которые пришел в МФЦ только получить результат услуг. На 2 этаже можно подтвердить свою личность при регистрации «Личного кабинета» на Едином Портале государственных услуг. Также имеется отдельные компьютеры с выходом в Интернет-сеть для подачи заявлений самостоятельно в электронной форме.

Согласно Распоряжению администрации города Нижневартовска Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 28.05.2015 № 810-р «О внесении изменения в распоряжение администрации города от 04.03.2013г. № 294-р «О создании муниципального казенного учреждения «Нижневартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» специалисты Нижневартовского многофункционального центра осуществляют выезд на дом к льготным категориям граждан, перечень которых установлен постановлением Правительства ХМАО-Югры от 21 ноября 2014 года N 435-п «О порядке исчисления платы за выезд работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг к заявителю и перечне категорий граждан, для которых организация выезда работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется бесплатно» [70].

Как говорил директор МФЦ г. Нижневартовска Малинин А.Н. в интервью несколько лет назад: «Мы отмечаем рост популярности МФЦ у населения города, все больше заявителей обращаются не в органы власти, а в наш Центр. Так, в 2015 году через Нижневартовский МФЦ предоставлено более 128 тысяч государственных и муниципальных услуг, оказано более 31 тысячи консультаций. Для сравнения, в 2014 году было предоставлено почти 97 тысяч услуг и более 28 тысяч консультаций» [43].

О востребованности многофункциональных центров свидетельствует ежегодный рост количества обращений граждан. Согласно информации, о количестве предоставленных государственных и муниципальных услуг за 2015 год составил – 128057 услуг [43].

Таблица 2.1 – Информация о количестве оказанных услуг за 2015 год по МКУ "Нижневартовский МФЦ"

	Количество оказанных услуг, ед.	Количество услуг информирования (консультирования), ед.

Федеральные услуги	69 918	15 173
Региональные услуги	57 887	15 760
Муниципальные услуги	252	169
ИТОГО	12 8057	31 102

По данной таблице видно, что с 2013 года количество услуги и консультаций выросло в более 1,5 раза, что свидетельствует об эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг.



Рисунок 2.2 - Процентное соотношение количества оказанных услуг в 2015 г.

В 2014 г. услуг было предоставлено около 97 тысяч заявлений, в 2015 г. – 128057 заявлений. По диаграмме видно, что основными услугами являются федеральные и региональные услуги.

Как отметил, Владимир Утбанов: «По показателю доступности получения услуг по месту пребывания по принципу «одного окна» автономный округ занимает первое место среди субъектов Уральского федерального округа. По итогам социологического исследования, проведенного в 2016 году, уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг составлял 89 %» [38, с. 132].

В 2016 г. в центре обеспечена возможность получения более 200 видов государственных и муниципальных услуг (подуслуг), в том числе 55 федеральных, 101 региональной и 49 муниципальных услуг. В 2016 г. было принято – 169460 заявлений [43].

Таблица 2.2 – Информация о количестве оказанных услуг за 2016 год по МКУ "Нижневартовский МФЦ"

	Количество оказанных услуг, ед.	Количество услуг информирования (консультирования), ед.
Федеральные услуги	94 344	23 211

Региональные услуги	65 468	31 593
Муниципальные услуги	9 648	1 506
ИТОГО	169 460	56 310

Как видно, по данной таблице, как и в предыдущие года основными услугами являются федеральные и региональные услуги. Количество как оказанных услуг, так и консультирований возросло, и с каждым разом растет, в связи с тем, что увеличивается количество предоставляемых услуг через многофункциональные центры. А муниципальные услуги резко возросли: 2015 г. – 252 принятых обращений и 2016 г. – 9648 обращений.



Рисунок 2.3 – Процентное соотношение количества оказанных услуг в 2016 г.

Из диаграммы видно, что в процентном соотношении в 2016 г. федеральные услуги увеличились на 1 %, региональные услуги сократились на 7 %, а муниципальные услуги возросли на 6 %, в отличие от 2015 г.

С июня 2017 г. начались разработки открытия «МФЦ для бизнеса», согласно которому предметом деятельности казенного учреждения: «организация предоставления услуг юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг, необходимых для начала осуществления и развития предпринимательской деятельности».

В Распоряжение администрации города Нижневартовска Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 14.09.2017 № 1466-р «О внесении изменения в распоряжение администрации города от 04.03.2013г. № 294-р «О создании муниципального казенного учреждения «Нижневартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» [72] был утвержден с 01.10.2017 г. предельная численность МФЦ в количестве 172 единиц из расчета на 55 «окон» для заявителей-физических лиц и 8 «окон» - для заявителей – юридических лиц.

Со 2 октября 2017 года открылся «МФЦ для бизнеса» - центр оказания помощи малому и среднему предпринимательству в Югре. Ранее предоставление услуг для бизнеса осуществляется специалистами Нижневартовского МФЦ в Центре Развития Бизнеса Сбербанка России.

«Предприниматели могут при совершении сделки одновременно подать заявление на переоформление документов по технологическому присоединению к сетям электроснабжения. Таким образом, предприниматели могут экономить время и не ходить по различным инстанциям», - рассказал Станислав Басаргин [35].

Обслуживание клиентов в бизнес-зоне Нижневартовского МФЦ осуществляется в восьми окнах. Предпринимателям предлагается возможность получения государственных, муниципальных и других услуг по принципу «одного окна» (в том числе услуг банков, страховых и рекламных компаний, юридических услуг и т.д.), а также услуг АО «Корпорация «МСП».

«В настоящее время активными пользователями многофункциональных центров становятся субъекты предпринимательства, для которых организовано предоставление услуг в специализированных бизнес-окнах практически в каждом муниципальном образовании», - сказал Павел Сидоров. - Благодаря развитию сети МФЦ у 99,4 % жителей автономного округа появилась возможность получать государственные и муниципальные услуги в удобное время в комфортном офисе и, что самое главное – с вежливым отношением. Именно за это население нас оценивает, и, должен заметить, оценивает хорошо. Согласно данным системы мониторинга качества государственных услуг в 2017 году 96,4 % заявителей оставили положительные отзывы о качестве услуг, полученных в МФЦ» [19].

Как подчеркнула Наталья Комарова: «Основная задача – сделать так, чтобы бизнесу было удобно, чтобы он мог развиваться, пользуясь всеми мерами поддержки – федеральными, региональными и городскими» [35, 44].

С декабря 2017 г. Нижневартовский МФЦ осуществляет прием документов на предоставление государственной услуги «Выдача разрешений на совершение сделок с имуществом, согласий на отчуждение и (или) на передачу в ипотеку жилых помещений подопечных и несовершеннолетних лиц в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

Согласно отчетности, приводимый МКУ «Нижневартовский МФЦ», количество оказанных заявлений за 2017 г. составило без учета Услуг акционерного общества "Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства" – 230896 заявлений [43].

Таблица 2.3 – Информация о количестве оказанных услуг за 2017 год по МКУ "Нижневартовский МФЦ"

	Количество оказанных услуг, ед.	Количество услуг информирования (консультирования), ед.
Федеральные услуги	138 010	28 025
Региональные услуги	76 311	33 904

Муниципальные услуги	16 575	2 512
ИТОГО	230 896	64 441

В МФЦ предоставляются государственные услуги 12 исполнительных органов государственной власти автономного округа. В их числе департамента социального развития автономного округа, департамента промышленности, департамента труда и занятости населения, департамента недропользования и природных ресурсов.

По данной таблице можно сделать вывод, благодаря федеральным услугам общее количество оказываемых услуг достигло более 230 тысяч заявлений. По таблице видно, что спрос на муниципальные услуги также не уклонно растет. Данный спрос можно охарактеризовать тем, что с декабря 2017 г. введется прием заявлений на «Выдача персонифицированной транспортной карты для бесплатного проезда автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок на территории города Нижневартовска». В декабре 2017 г. было принято – 5595 заявлений.

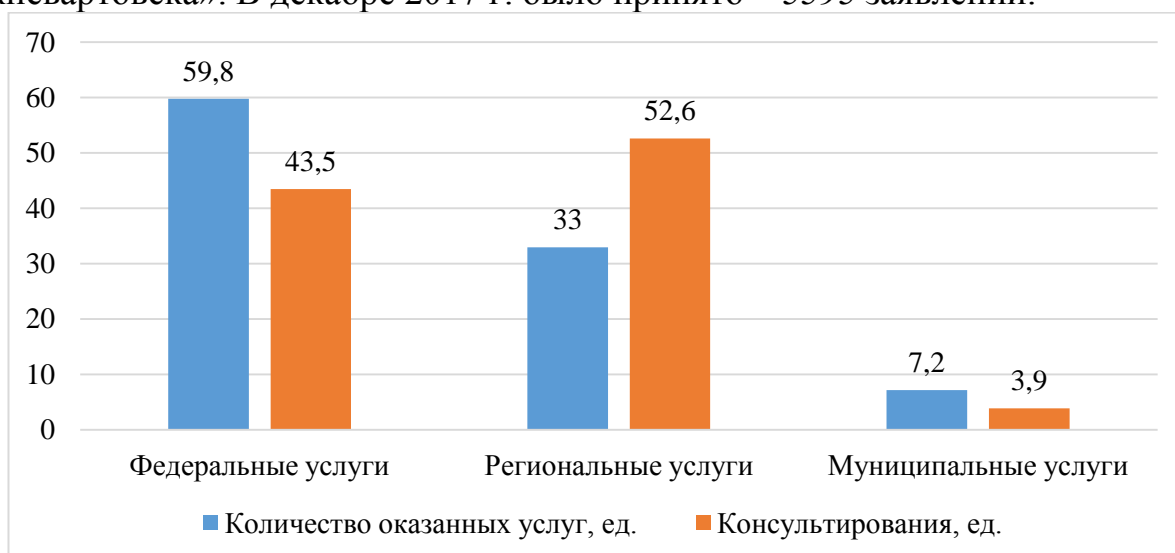


Рисунок 2.4 – Процентное соотношение количества оказанных услуг и количества услуг информирования в 2017 г.

В диаграмме видно, что федеральные услуги составляют практически 60 % общей доли принятых услуг 2017 г., но консультаций по данной услуге – 43,5 %. В отличие от федеральных услуг региональные составляют 33 %, а консультации – 52,6 % от общей доли консультирования. Это характеризуется тем, что на федеральных услугах «строгий» перечень документов, в региональных услугах – перечень документов в зависимости от ситуаций лавируются. Муниципальные услуги в общей доле оказанных услуг составляет 7 %, так как муниципальные услуги постепенно переводятся в электронный режим, а 3,9 % консультирования связано с тем, что заявители приходят уже с перечнем необходимых документов, проконсультировавшись в органе предоставления услуг.

Исходя из вышеперечисленных данных, можно просмотреть статистику заявлений и консультаций с 2015-2017 гг., согласно которым

многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг с каждым годом становится востребованным.

Таблица 2.4 - Информация о количестве оказанных услуг за 2015-2017 гг.
МКУ "Нижневартковский МФЦ"

Год	Количество оказанных услуг, ед.	Количество услуг информирования (консультирования), ед.
2015	128 057	31 102
2016	169 460	56 310

Продолжение таблицы 2.4

Год	Количество оказанных услуг, ед.	Количество услуг информирования (консультирования), ед.
2017	230 896	64 441
ИТОГО	528 413	151 853

По данной таблице видно, что предоставление услуг и консультирований заявителей неуклонно растет. Все оказанные услуги с 2015 г. практически возросли в 2 раза. Это связано не только с увеличением количества оказываемых услуг, но и с внедрениями и развитием информационных технологий, способствующих сокращению времени обслуживания заявителей.



Рисунок 2.5 – Динамика обращений (общее) заявителей за 2015-2017 гг. в МКУ «Нижневартковский МФЦ»

Как говорилось ранее, в октябре 2017 г. был открыт Бизнес-Центр для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, где предоставляются государственные и муниципальные услуги по принципу «одного окна», оказываются услуги АО «Корпорация «МСП».

В 2015 году, когда Корпорация начинала свою деятельность, компании с государственным участием покупали у малого и среднего бизнеса товары и услуги на сумму не выше 100 миллиардов рублей в год. Важнейшей задачей

Федеральной корпорации по развитию МСП является обеспечение субъектов малого и среднего бизнеса доступными кредитными ресурсами.

Данные по услуге акционерного общества "Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства" были также подчитаны. Согласно данным, основным предоставляемым видом услуги является услуга по регистрации на Портале Бизнес-навигатора МСП [43].

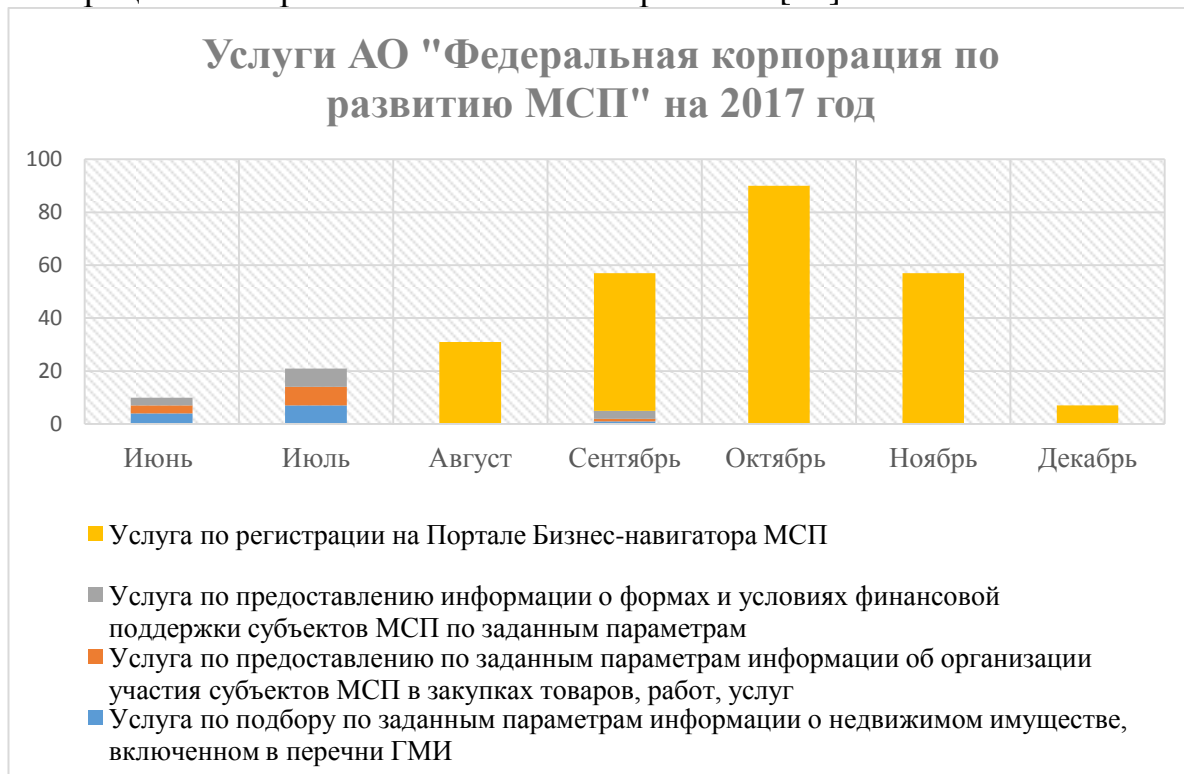


Рисунок 2.6 – Востребованные услуги АО "Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства"

Из диаграммы видно, что основным видом услуги, предоставляемом в Бизнес-Центре является услуга по регистрации на Портале Бизнес-навигатора МСП, но данная услуга появилась только с августа 2017 г и предоставлялось на 2 этаже универсальными специалистами. Большой спрос данная услуга получила после открытия Бизнес-Центра для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

С января 2018 г. МКУ «Нижевартовский МФЦ» осуществляет прием по государственной услуге по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним по экстерриториальному принципу.

Экстерриториальный принцип – это возможность обращаться за регистрацией прав в офис приема-выдачи документов в любом регионе России, независимо от места расположения объекта недвижимости.

Данный принцип представляет собой, возможность подачи документов, при котором, заявитель, находясь в регионе проживания может не только зарегистрировать право на объект недвижимости, находящийся в любом регионе страны, но и осуществить кадастровый учет объекта, а также запросить сведения, содержащиеся в Едином государственном реестре

недвижимости. Кроме того, сроки осуществления действий органом по экстерриториальному принципу не отличаются.

Перечень государственных, региональных и муниципальных услуг, предоставляемых через Нижневартровский многофункциональный центр, постоянно расширяется. Услуги предоставляются, в том числе, по «жизненным ситуациям». [35] На апрель 2018 года Нижневартровский МФЦ предоставляет 293 услуги. Из них:

1. федеральные - 57
2. региональные - 112
3. муниципальные – 53
4. подуслуги - 112

Перечень государственных, региональных и муниципальных услуг, предоставляемых через МКУ «Нижневартровский МФЦ», постоянно расширяется. Услуги предоставляются, в том числе, по «жизненным ситуациям».

Несмотря на огромное количество услуг, которые могут быть предоставлены заявителям в Нижневартковском МФЦ можно сказать, что есть услуги, пользующиеся повышенным спросом – наиболее востребованные среди населения. К наиболее востребованным услугам относятся услуги:

1. Регистрация прав и сделок с недвижимостью, кадастровый учет;
2. Департамента социального развития;
3. Федеральной миграционной службы;
4. Федеральной налоговой службы;
5. Департамент муниципальной собственности и земельных ресурсов администрации города.

Работа МФЦ организуется по принципу «одного окна», обеспечивающая возможность для заявителя при обращении в МФЦ получить несколько услуг сразу одним специалистом. Это достигается в результате подготовки специалистов МФЦ, не имеющие узкой специальности по отдельным услугам, а обучаются приему и выдаче документов по всем видам услуг, оказываемых в МФЦ. То есть каждый специалист в МФЦ является универсальным специалистом, что соответствует концепции развития предоставления услуг по принципу «одного окна».

Несмотря на поставленные требования к качеству обслуживания, предусмотренных законом России, перед МФЦ стоит задача постоянного улучшения уровня обслуживания заявителей по следующим основаниям:

1. уменьшение времени обслуживания заявителя в окне приема;
2. сокращение времени ожидания заявителя в очереди;
3. повышение доступности услуг, оказываемых в МФЦ для разных категорий граждан;
4. обеспечение открытости информации о деятельности МФЦ, о предоставляемых услугах, о стадии оказания услуг.

В связи с чем, была внедрена возможность предварительной записи заявителей на прием. Запись может осуществляться как при личном обращении заявителя в Нижневартровский МФЦ, так и по телефону

учреждения. В связи с тем, что большое количество заявителей звонят для того, чтобы узнать результат услуги или о поступивших документах, было принято решение об увеличении специалистов, отвечающих на звонки.

Также для граждан был создан сайт МФЦ, где можно узнать, какие услуги предоставляет учреждение, информацию о деятельности МФЦ, возможность проверки готовых документов по реестровым номерам заявлений, ознакомиться с перечнем нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность Нижневартковского МФЦ и др. На сайте в доступной форме представлена информация об органах государственной власти и местного самоуправления, с которыми у МФЦ заключены соглашения о взаимодействии, реквизиты учреждения, перечень документов необходимых для получения услуг.

Несмотря на то, что Нижневартковский многофункциональный центр был открыт 5 лет назад, учреждение уже показало себя с лучшей стороны. Так в Югре ежегодно проводится конкурс «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг ХМАО - Югры». Он проводится Департаментом экономического развития автономного округа в целях выявления лучших практик организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», а также работников многофункциональных центров, имеющих достижения в профессиональной деятельности.

Конкурс – эффективный инструмент мотивации и поощрения сотрудников, возможность для профессионального, личного и духовного роста специалистов МФЦ, способствующий популяризации профессии и укреплению корпоративного духа. На всех этапах конкурса участники максимально стремятся проявить свои способности, приобрести новые знания, стимулирующие дальнейшее развитие.

В 2015 году Нижневартковский МФЦ занял первые места в окружном конкурсе «Лучший многофункциональный центр ХМАО-Югры» в двух номинациях: «Лучший универсальный специалист МФЦ» и «Лучшая практика информатизации МФЦ» [35].

В 2016 году Нижневартковский МФЦ занял 2 место в номинации «Лучший МФЦ» и 3 место в номинации «Лучшая практика информатизации МФЦ».

В 2017 году Нижневартковский МФЦ занял призовые места сразу в трех номинациях:

1. 1 место в номинации «Лучший МФЦ» (в категории «МФЦ с количеством действующих окон обслуживания не менее 10»);
 2. 2 место в номинации «Лучшая практика информатизации МФЦ»;
 3. 2 место в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»
- [35].

В 2018 году Нижневартковский МФЦ занял призовые места в номинациях:

1. 1 место в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»;
2. 2 место в номинации «Лучший МФЦ» в категории «МФЦ с количеством действующих окон обслуживания не менее 10»;

3. 3 место в номинации «Лучший МФЦ» в категории «МФЦ с количеством действующих окон обслуживания менее 10»;

4. 3 место в номинации «Лучший проект МФЦ» [35].

Таким образом, МКУ «Нижевартовский МФЦ» зарекомендовал себя с лучшей стороны, так как предоставляет более 290 услуг, удовлетворенность заявителей предоставлением услуг составляет более 85 %. Также 5 лет подряд МКУ «Нижевартовский МФЦ» занимает призовые места в различных номинациях, что свидетельствует о результатах работы, проводимые с момента создания МФЦ. На сегодняшний момент основными задачами, стоящими перед Нижевартовским МФЦ – дальнейшее повышение качества предоставления услуг и увеличение предоставления видов государственных и муниципальных услуг.

2.2 Административные регламенты в механизме нормативно-правового регулирования организации предоставления государственных и муниципальных услуг многофункциональными центрами

Стандартом предоставления государственных и муниципальных услуг являются административные регламенты. Каждая услуга имеет свой порядок предоставления, сроки, обжалование и т.д., и данный порядок регламентируется в административном регламенте. Реализацию административных регламентов регулирует Постановление Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» [49].

Согласно п. 4 ст. 2 «Основные понятия» Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 № 210-ФЗ [92] под административным регламентом понимается нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги.

Ранее при предоставлении государственных и муниципальных услуг никаких регламентов не было. При предоставлении услуг регламентировалось различными документами, но они не имели единого документа, описывающий такой порядок.

Административные регламенты — это новый опыт в России, в отличие от других стран. В них описаны процедуры, которые чиновник должен совершать в процессе своей профессиональной деятельности [3, 47]. В ней указано, сколько дается времени должностному лицу на предоставлении услуги, и определены сроки рассмотрения документов. То есть административные регламенты сводят к минимуму необходимость личного общения госслужащего с обратившимся к нему за помощью лицом.

Помимо сроков предоставления услуг, в административных регламентах устанавливаются требования к обслуживанию и обеспечению комфортности

граждан, а также ответственность должностных лиц, за неправомерный отказ и возможность досудебного обжалования их действий или бездействия.

За период с 2006 по 2015 год федеральными органами исполнительной власти было утверждено в установленном порядке более 550 административных регламентов, свыше 17000 административных регламентов утверждено на региональном, более 94000 на местном уровне [60; 93].

Как отметил директор департамента государственного регулирования в экономике МЭРТа Андрей Шаров в 2007 на интервью: «... административные регламенты выгодны для граждан уже потому, что в них указаны нормы по комфортности обслуживания населения: наличие просторного, светлого и кондиционируемого помещения, гардероба и многих других вроде бы обычных вещей, наличие которых сейчас нигде не зафиксировано. Регламент делается для людей с правильной мотивацией, которые понимают свои права и обязанности» [32].

Административные регламенты детально прописывают стандарты и механизмы осуществления прав граждан при предоставлении им государственных и муниципальных услуг [79]. Регламенты описывают все моменты предоставления государственной и муниципальной услуги, вплоть до момента, сколько минут должностное лицо обязан потратить на реализацию действий, по какому графику работает орган, сколько времени дано на предоставление ответов на запросы, сколько минут может продолжаться ожидание в очереди и какими обязаны быть условия приема.

Однако не все знакомятся с административными регламентами. Так был проведен социологический опрос «Уровень удовлетворенности населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры качеством предоставления государственных и муниципальных услуг» за 2017 год в разрезе муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», было выявлено следующие [22].

В опросе участвовали заявители, получающие или получившие услуги, на 0,8 % больше в г. Нижневартовске получают услуги респонденты мужского пола.

Таблица 2.5 – Социально-демографическая характеристика респондентов, % по территориям

Муниципалитет	Пол респондентов	
	Мужской	Женский
г. Когалым	52,5	47,5
г. Лангепас	50,5	49,5
г. Мегион	50,5	49,5
г. Нижневартовск	50,6	49,4
г. Нефтеюганск	44,4	55,6
г. Нягань	50,5	49,5
г. Покачи	41,7	58,3
г. Пыть-Ях	50,6	49,4
г. Радужный	45,1	54,9
г. Сургут	46,2	53,3

г. Урай	48,0	52,0
г. Югорск	47,7	52,3
г. Ханты-Мансийск	50,5	49,5
Белоярский район	50,0	50,0
Березовский район	32,6	67,4
Кондинский район	39,4	60,6
Нижневартовский район	47,8	52,2
Нефтеюганский район	39,1	60,9

Продолжение таблицы 2.5

Муниципалитет	Пол респондентов	
	Мужской	Женский
Октябрьский район	51,7	48,3
Сургутский район	46,5	53,5
Советский район	50,0	50,0
Ханты-Мансийский район	45,0	55,0

На вопрос о том «Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги) регулирующим предоставление данной услуги?» были даны следующие ответы.

Таблица 2.6 – Знание административного регламента по территориям, % по территориям

Муниципалитет	Да, хорошо	Приблизительно	Нет
Ханты-Мансийский район	40,0	47,3	12,7
Белоярский район	35,1	58,4	6,5
г. Пыть-Ях	34,2	41,8	24,1
г. Урай	31,7	37,8	30,5
г. Югорск	30,4	48,2	21,4
г. Нягань	28,3	62,0	9,8
г. Покачи	27,6	10,3	62,1
г. Мегион	27,3	40,9	31,8
Березовский район	26,3	58,9	14,7
г. Радужный	25,5	43,6	30,9
г. Сургут	24,6	54,0	21,4
г. Ханты-Мансийск	24,4	55,8	19,8
Нефтеюганский район	21,9	60,9	17,2
г. Когалым	20,7	29,3	50,0
г. Нефтеюганск	20,6	54,0	25,4
г. Лангепас	16,9	60,7	22,5
Сургутский район	16,9	39,4	43,8
г. Нижневартовск	14,5	32,1	53,4
Кондинский район	11,7	53,3	35,0
Октябрьский район	11,2	49,4	39,3
Нижневартовский район	9,1	30,9	60,0
Советский район	7,5	23,8	68,8

Как видно по данной таблице, что на территории г. Нижневартовска менее 15 % заявителей знакомы с административными регламентами, а более 50 % вообще не знакомы с административными регламентами по

предоставляемой услуге. Доля граждан, хорошо с знаковых с административными регламентами варьируется от 7,5 % до 40 %, приблизительно знающих – 23,8 % до 47,3 %. Самый высокий % населения, знающих административные регламенты, является население Ханты-Мансийского района – 40 %, высокий показатель и у г. Нягань по «приблизительности» знания регламентов – 62 %.

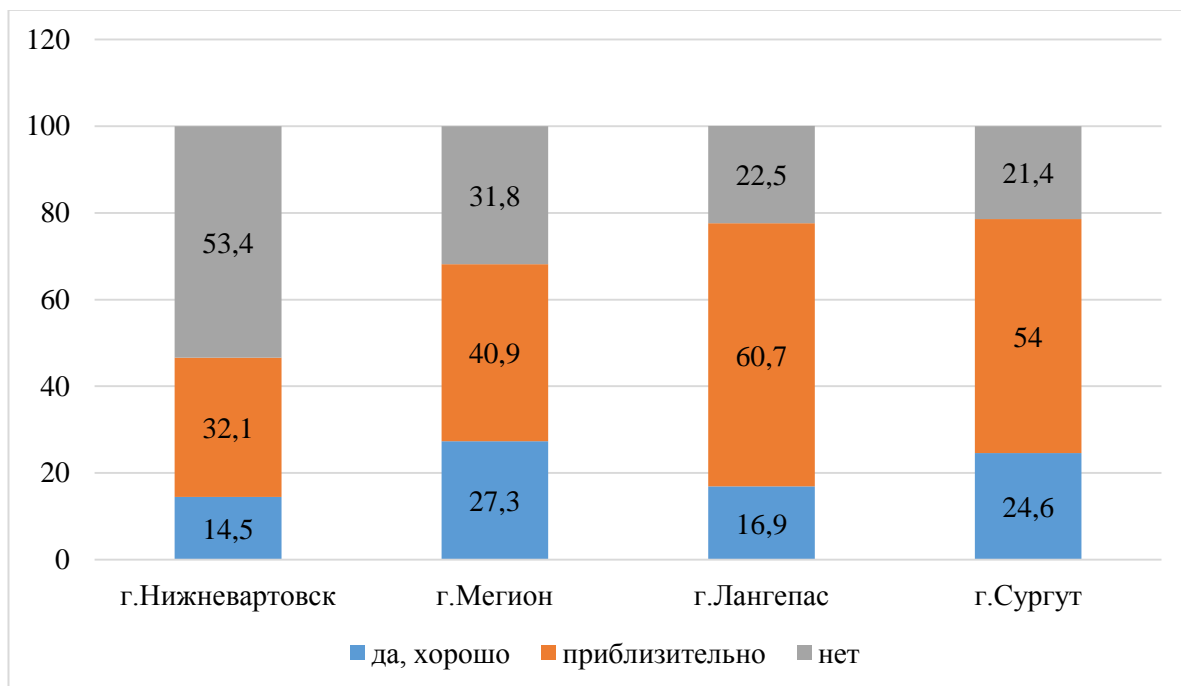


Рисунок 2.7 – Знание административных регламентов населением, % по территориям

Заявителям также был задан вопрос о том «Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, предусмотренный нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг)?» [22].

Таблица 2.7 – Соответствие сроков предоставления услуги нормативным, % по территориям

Муниципалитет	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Кондинский район	75,0	13,3	11,7
Октябрьский район	60,9	10,3	28,7
Сургутский район	51,9	10,1	38,0
г. Лангепас	61,1	10,0	28,9
г. Мегион	86,4	9,1	4,5
Нижневартовский район	90,9	9,1	0,0
г. Нефтеюганск	69,6	8,7	21,7
г. Радужный	75,5	8,2	16,3
Березовский район	78,2	8,0	13,8
Белоярский район	80,5	7,8	11,7
Нефтеюганский район	84,6	7,7	7,7
г. Пыть-Ях	56,6	6,6	36,8
г. Сургут	82,5	6,3	11,2

г.Югорск	66,0	5,7	28,3
г.Когалым	63,6	3,6	32,7
г.Урай	97,6	2,4	0,0
г.Ханты-Мансийск	83,7	2,3	14,0
г.Нижневартовск	33,1	1,5	65,4
г.Нягань	96,7	1,1	2,2
г.Покачи	93,1	0,0	6,9
Ханты-Мансийский район	87,5	0,0	12,5

Самая высокая доля ответивших положительно о соответствии сроков выполнения услуги нормативам – г.Урай, г.Нягань и г.Покачи. В нескольких регионах данный показатель превысил отметку в 80 %. В г.Нижневартовске только 33,1 % отметили, что услуги выполняются в срок. По количеству недовольных по срокам оказания услуг – Кондинский район на первом месте. В г.Покачи и Ханты-Мансийском районе недовольных вообще нет. Тех, кто вообще не знает какие сроки установлены для каждой услуги, по Советскому району и г.Нижневартовску самые высокие – более 65 %.

Также был задан вопрос в социологическом опросе «Устраивает ли Вас срок предоставления данной услуги?» [22], на что, заявители дали следующие ответы.

Таблица 2.8 – Сроки предоставления услуги, % по территориям

Муниципалитет	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
г.Югорск	62,5	34,0	3,6
г.Нягань	73,6	26,4	0,0
г.Лангепас	68,8	25,6	5,6
Сургутский район	60,7	23,9	15,3
Березовский район	76,3	23,7	0,0
г.Ханты-Мансийск	76,7	22,1	1,2
г.Покачи	79,3	17,2	3,4
г.Урай	82,9	17,1	0,0
г.Сургут	81,4	16,5	2,1
Октябрьский район	80,4	16,1	3,4
г.Нефтеюганск	71,7	15,7	12,6
г.Пыть-Ях	74,7	15,2	10,1
Кондинский район	66,7	15,0	18,3
г.Радужный	77,8	14,8	7,4
Советский район	85,0	13,8	1,3
г.Мегион	86,3	13,6	0,0
Белоярский район	84,4	13,0	2,6
Ханты-Мансийский район	84,9	11,3	3,8
г.Когалым	91,6	6,8	1,7
г.Нижневартовск	93,1	5,3	1,5
Нефтеюганский район	90,6	4,7	4,7
Нижневартовский район	96,1	3,8	0,0

Из вышеперечисленных данных можно сделать вывод о том, хотя административные регламенты на территории г. Нижневартовска знают

только 13%, а соответствие сроков регламентам – 33,1 %, при этом заявители не замечают по срокам ли им предоставлена услуга – 65,4 %.

При этом население г. Нижневартовска на 93,1 % удовлетворены сроками предоставления государственных и муниципальных услуг. И только 1,5 % заявителей затрудняются с ответом на заданный вопрос.

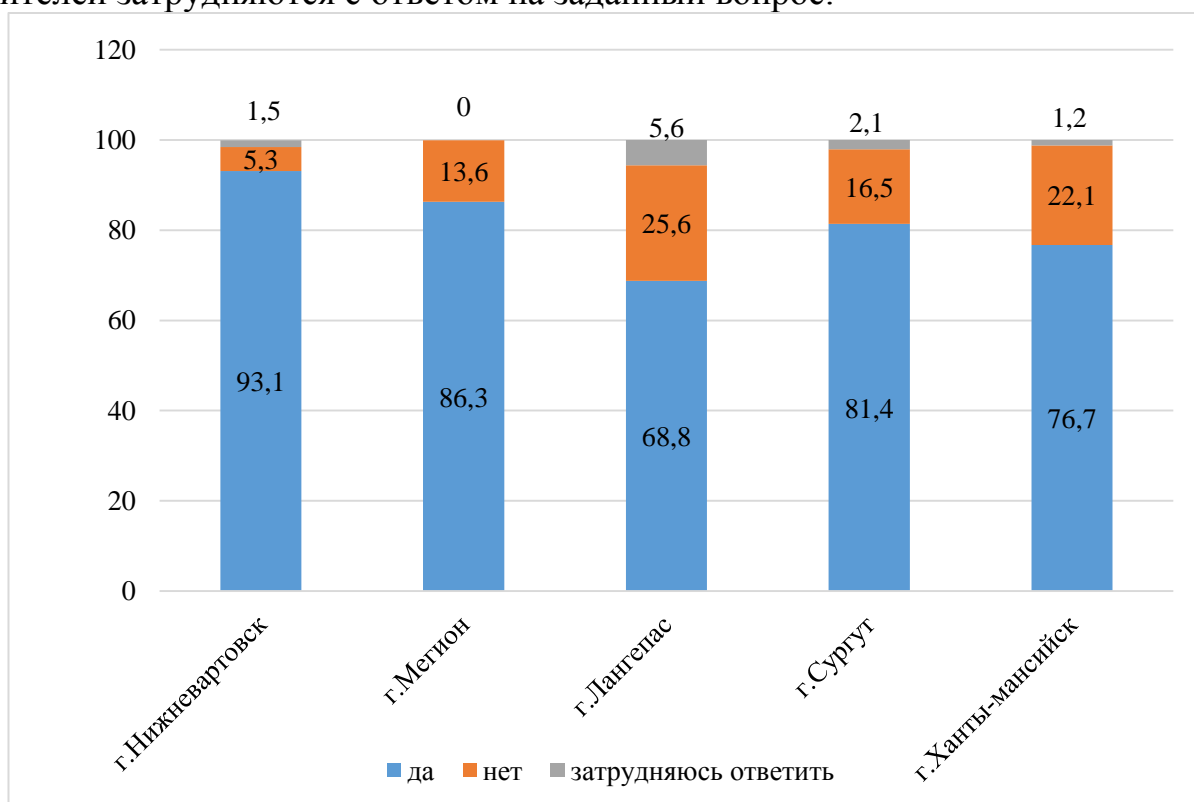


Рисунок 2.8 - Сроки предоставления услуги, % по территориям

По удовлетворённости граждан по срокам предоставления услуг г.Нижневартовск занимает лидирующее место. Самый низкий показатель по Сургутскому району по удовлетворенности сроками предоставления государственных и муниципальных услуг – 60,7 %.

Основное назначение административного регламента – повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг [93]. Так, важным критерием предоставления государственных услуг является сокращение количества документов, представляемых заявителями для конкретных услуг, использование межведомственных запросов при предоставлении государственной услуги, сокращение срока предоставления государственной услуги, а также сроков исполнения отдельных административных процедур и административных действий в рамках предоставления государственной услуги.

Ранее проводился опрос о том «Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?» [22].

Таблица 2.9 – Осведомлённость об административном регламенте по видам получаемых услуг, % по видам услуг

Услуга	Да, хорошо	Приблизительно	Нет
Получение выписок из ЕГРЮЛ	56,8	25	18,3

и ЕГРИП			
Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	49,1	26,2	24,7

Продолжение таблицы 2.9

Услуга	Да, хорошо	Приблизительно	Нет
Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним	30,6	34,6	34,8
Получение или замена паспорта гражданина России	24,4	35,6	39,9
Получение субсидии на оплату жилья и услуг ЖКХ	21,6	35,1	43,4
Получение ежемесячного пособия на ребенка	19,8	37,1	43,1
Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним	18,7	53,6	27,6
Оформление пенсии	16,2	40,9	42,9
Кадастровый учет недвижимого имущества	11,7	47	41,3

Согласно данной таблице, лучше всего знают регламент предоставления услуг по выпискам из ЕГРЮЛ и ЕГРИП, согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения. Самая низкая осведомлённость по поводу услуг получения (оформления) ежемесячного пособия на ребенка, оформления (перерасчета) пенсии, кадастровый учет недвижимого имущества.



Рисунок 2.9 – Осведомлённость об административном регламенте по видам получаемых услуг, % по видам услуг

Исходя из этого, можно сделать вывод, согласно которому заявители знают, что при предоставлении услуг по тем услугам, которые необходимы введутся межведомственные взаимодействия органом государственной власти друг с другом. И не обязаны предоставлять те документы, которые есть в распоряжении органа.

В Федеральном законе "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 № 210-ФЗ административным регламентам уделена отдельная глава, где регламентируются требования к структуре, требования к разработке проектов, а также требования к стандартам предоставления услуг.

Внедрение административных регламентов ставят перед собой задачи:

1. Упорядочение административных процедур;
2. Сокращение количества документов;
3. Применение новых форм документов;
4. Снижение взаимосвязей заявителей с органами государственной или муниципальной власти;
5. Использование межведомственного информационного взаимодействия;
6. Сокращение срока предоставления услуги;
7. Определение ответственных лиц.

Административный регламент разрабатывает тот орган, который предоставляет государственную или муниципальную услугу. Административные регламенты, принятые до вступления Федерального

закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 № 210-ФЗ, должны быть приведены в соответствие с его положениями [93]. Но такие административные регламенты действуют до утверждения соответствующего административного регламента уполномоченного органа исполнительной власти.

При создании административных регламентов встречаются проблемы, связанные с:

1. Бездействие органов исполнительной власти при принятии регламентов;
2. Принимаются регламенты на те, услуги, которые не востребованы столь значимо, и которые не исполняются;
3. Не соблюдение сроков принятия административных регламентов;
4. Низкий уровень информированности об административных регламентах.

Несмотря на проблемы, связанные с принятием административных регламентов, они помогают:

1. систематизировать услуг;
2. упорядочивают административные процедуры;
3. сокращает принятие решения до определенного срока [11].

Внедрение административного регламента снижает коррупцию за счет установления перечней необходимых документов, информирования граждан о предоставляемой услуге, указаны механизмы обжалования при отказах, персонализации ответственности государственных служащих.

Респондентам был задан вопрос «Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги?» [22].

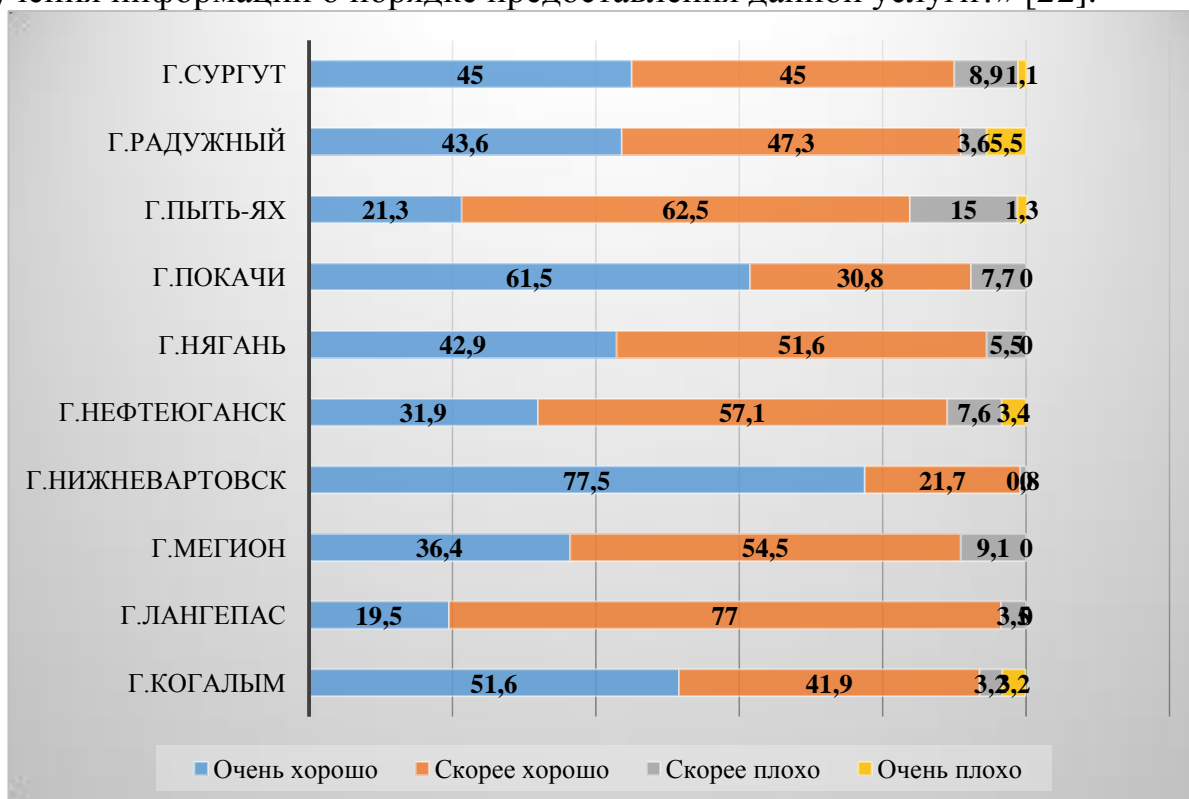


Рисунок 2.10 - Доступность получения информации заявителями, % по территориям

По данной статистике видно, что по доступности предоставления информации лидирует г. Нижневартовск по оценке «очень хорошо». В МКУ «Нижневартовском МФЦ» есть зона информирования граждан по различным услугам, начиная от органа, предоставляющего услугу, до ее обжалования.

Для респондентов был задан вопрос «Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?» [22].

Таблица 2.10 – Количество необходимых документов, для получения услуг, % по территориям

Муниципалитет	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
г. Югорск	68,7	29,4	2
г. Мегион	72,7	27,3	0,0
Березовский район	71,3	26,4	0
Сургутский район	72,2	21,6	6,3
г. Пыть-Ях	81	17,8	1,3
г. Ханты-Мансийск	82,6	15,2	2,3
Октябрьский район	83,9	14,9	1,1
Кондинский район	63,3	13,3	23,3
г. Нефтеюганск	81,3	13,0	5,7
Ханты-Мансийский район	80	12,7	7,3
г. Сургут	86	12,4	1,6

Продолжение таблицы 2.10

Муниципалитет	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Советский район	88,8	11,3	0,0
г. Лангепас	85,6	11,1	3,3
Белоярский район	85,9	10,3	3,8
г. Нягань	92,3	7,7	0,0
г. Радужный	90,6	7,5	1,9
г. Покачи	92,8	7,2	0,0
г. Когалым	93,4	6,5	0,0
Нефтеюганский район	92,9	5,3	1,8
г. Нижневартовск	96,9	2,3	0,8
г. Урай	98,7	1,2	0,0
Нижневартовский район	100	0,0	0,0

Исходя из данной статистике, можно сделать вывод, что административные регламенты облегчают жизнь населению, так регламенты содержат информацию взаимодействия не только с населением, но и с другими органами при предоставлении услуг. Регламенты смогли упорядочить процедуры предоставления услуг, и смогли исключить избыточность действий, связанных с предоставлением повторных действий.

В административных регламентах нет точного результата принятия решения, но определяется процедура создания получение результата услуги, что является главным делом любого административного органа.

Административный регламент содержит, утверждающие административные процедуры, исходя из которых орган власти исполняет возложенные на него функции управления или предоставляет государственные услуги, а также осуществляют свои полномочия другие правоспособные субъекты, участвующие в деятельности органа исполнительной власти.

Таким образом, появление административных регламентов позволило повысить эффективности деятельности органов исполнительной власти, повысить уровень правовой защищённости прав человека и гражданина и активизировать борьбу с коррупционными проявлениями. Однако регламенты «отстают» от сегодняшнего дня, так как не всегда отражают изменения, связанные с многофункциональными центрами и порталом государственных услуг. Это связано с тем, что административные регламенты принимаются в течение длительного периода времени, что не позволяет реагировать изменениям.

2.3 Анализ предоставления государственных и муниципальных услуг и перспективы развития многофункциональных центров

Создание современных для граждан аппарата предоставления государственных услуг – важнейшая задача при построении системы сервисного государства. Одной из успешных и перспективных форм обслуживания населения стало предоставление государственных и муниципальных услуг в режиме «одного окна» посредством создания многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

Многофункциональный центр – это учреждение, выступающий как инструмент по снижению административных барьеров при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Так в социологическом опросе на вопрос «Обращались ли Вы в МФЦ для получения данной услуги?» [22] было выявлено следующее.

Таблица 2.11 – Обращение граждан в МФЦ, % по территориям

Муниципалитет	Да	Нет
Березовский район	81,9	18,1
г. Нижневартовск	80,2	19,8
Нефтеюганский район	79,0	21,0
Белоярский район	77,2	22,8
Нижневартовский район	70,9	29,1
Октябрьский район	69,1	30,9
г. Сургут	58,6	41,4
г. Когалым	57,1	42,9
г. Покачи	57,1	42,9
г. Югорск	54,9	45,1
г. Ханты-Мансийск	53,8	46,3
г. Лангепас	52,8	47,2
г. Радужный	52,8	47,2

г.Нефтеюганск	47,6	52,4
Кондинский район	47,4	52,6
Советский район	46,2	53,8
г.Урай	45,3	54,7
г.Пыть-Ях	44,1	55,9
г.Мегион	40,9	59,1
Ханты-Мансийский район	37,3	62,7
Сургутский район	30,1	69,9
г.Нягань	27,3	72,7

Согласно статистике, в 2017 г. в г.Нижневартовске более 80 % населения обратились в МФЦ для предоставления государственных и муниципальных услуг, в г.Нягань наоборот только 27,3 % граждан обращались в МФЦ за предоставлением услуги.

Как отметил, Дмитрий Медведев на Пленарном заседании форума центров государственных и муниципальных услуг: «...это одна из лучших управленческих программ, которую мы осуществили за последние годы. Я не могу сказать, что она стерильная, что она во всём идеальная, но объективно она работает, она приносит пользу, она нравится людям, а это важнее всего» [84].

Все больше вопросов возникает с тематикой деятельности многофункциональных центров, в частности, предоставление государственных и муниципальных услуг через сеть МФЦ, независимая оценка качества услуг в социальной сфере. Вопросы, связанные с данной деятельностью обсуждаются на конференциях, на заседаниях с Президентом РФ, Правительством РФ, Комиссии по мониторингу достижения целевых показателей социально-экономического развития страны с участием Министерства экономического развития России, Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии, Федеральной налоговой службы России, Министерство связи и массовых коммуникаций России, а также представителей от контрольных и других профильных ведомств [83].

В мае 2017 г. в Кремле Президент России провел совместное заседание Госсовета и Комиссии по мониторингу достижения целевых показателей социально-экономического развития страны. Были вынесены несколько блоков вопросов. Одним из представленных вопросов было предоставление государственных и муниципальных услуг через сеть МФЦ и независимая оценка качества услуг в социальной сфере.

Как отметил Путин В.В.: «В целом по стране работает три тысячи МФЦ, которые предоставляют практически весь спектр государственных услуг. В прошлом году число обращений превысило 60 миллионов. Подчеркну, этот проект стал успешным, но нельзя останавливаться на том, что сделано.... Обращаю внимание, именно мнение людей, их пожелания и должны стать основой для дальнейшего совершенствования работы многофункциональных центров» [83].

Одним из задач является создания единой, слаженной системы предоставления государственных и муниципальных услуг через одно учреждение. Т.е. максимально наполнить многофункциональные центры услугами и обеспечить их качественное предоставление, в том числе межведомственное взаимодействие. На сегодняшний день многофункциональные центры предоставляют услуги по 9 направлениям:

1. Рождение ребенка;
2. Выход на пенсию;
3. Утрата документов;
4. Утрата близкого человека;
5. Индивидуальное жилищное строительство;
6. Открытие своего дела;
7. Опекa и попечительство;
8. Потеря или поиск ребенка;
9. Смена места жительства [23, с. 133-134].

Под жизненной ситуацией понимают «совокупность общественных отношений, возникающих на основании определенного юридического факта (действия или события), наступившего как по воле участников данных отношений (открытие бизнеса, вступление в брак, приобретение квартиры), так и вне зависимости от воли (болезнь, смерть) и связанного с необходимостью обращения в органы власти за получением требуемого в сложившихся обстоятельствах результата предоставляемых публичных услуг» [14].

Наиболее востребованными являются из жизненных ситуаций – «Рождение ребенка», «Выход на пенсию», «Смена места жительства», в рамках которых предоставляются услуги по получению единовременных или ежемесячных выплат на ребенка (детей), оформление необходимых документов на ребенка, регистрации по месту его жительства, оформление страховых пенсий по старости, по инвалидности и другое [15].

Если посмотреть на статистику обращений в многофункциональный центр, на примере МКУ «Нижевартровский МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг», за предоставлениями услуг видно, что обращения за федеральными услугами составляют 59,8 %, за региональными услугами – 33 % и муниципальными услугами – 7,2 %. Наиболее важную часть услуг составляют федеральные услуги.

Таблица 2.12 – Федеральные услуги, предоставляемые МКУ «Нижевартровский МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг» [19, 35]

Орган, предоставляющий услугу	2016 год, ед.	2017 год, ед.
УМВД РФ по ХМАО – Югре	23754	35723
УФНС по ХМАО – Югре	3311	7496
Росреестр по ХМАО – Югре и филиал ФГБУ ФКП Росреестр по ХМАО – Югре	43995	64966

Отделение ПФРФ по ХМАО – Югре	23239	29693
ГУ – рег. отдел. ФСС РФ по ХМАО – Югре	45	132
ВСЕГО	94344	138010

Будет предоставлена диаграмма по предоставлению федеральных услуг в долевом соотношении к общему количеству заявлений, принятых от заявителей.



Рисунок 2.11 – Обращение за предоставлением федеральных услуг в 2016 г., % по услугам

По данной диаграмме видно, что в основном предоставляют услуги органа – Росреестр по ХМАО – Югре и филиал ФГБУ ФКП Росреестр по ХМАО – Югре. Федеральные услуги, предоставляемые ГУ – рег. отдел. ФСС РФ по ХМАО – Югре в общей численности не заметны – 0,1 %.



Рисунок 2.12 – Обращения за предоставлением федеральных услуг в 2017 г., % по услугам

По данной таблице видно, что основную долю федеральных услуг в 2016 г. и в 2017 г. составили услуги Росреестра по ХМАО – Югре и филиал ФГБУ ФКП Росреестр по ХМАО – Югре, вторая - УМВД РФ по ХМАО – Югре. Все эти данные подтверждают о востребованности многофункциональных центров и свидетельствуют ежегодным ростом количества обращений граждан.

Востребованность многофункциональных центров подтверждается статистикой. Так в 2017 г. заявители обратились в многофункциональные центры более 93 миллионов раз.

Как отметил заместитель Министра экономического развития Российской Федерации Савва Витальевич Шипов – «Проект МФЦ – это полноценная и очень важная часть системы государственного управления России и часть повседневной жизни граждан. Более того, на данном этапе этот проект уже развился настолько, что перерос исключительно сферу государственных услуг. Есть множество региональных инициатив из управленческой, социальной и образовательной сферы, уникальный опыт есть в каждом субъекте Российской Федерации. Это еще раз доказывает, что проект по созданию сети МФЦ становится все масштабней. И если раньше целью было открыть как можно больше центров, то теперь основной фокус переходит на повышение качества государственных услуг» [16].

Востребованность многофункциональных центров с каждым годом повышается. Это можно проследить по увеличению предоставленных услуг, консультаций. Заявители оценивают такие преимущества, как: удобство, кратковременность, качество. Но в некоторых многофункциональных центрах

до сих пор сохраняются очереди, хотя данные центры созданы для того, чтобы их предотвращать.

Хотя мы знаем, что время ожидания является ключевым показателем деятельности многофункциональных центров, так как работа центра направлена на уменьшение времени у заявителей. Так в социологическом опросе респондентам был задан вопрос: «Время ожидания в очереди на подачу запросов (документов)» [22], ниже приведены данные.

Таблица 2.13 – Оценка времени ожидания получения услуги населением, % по территориям

Муниципалитет	Время ожидания в очереди на подачу документов					
	0 мин.	от 5 до 30 мин.	30-60 минут	1 час	2 часа	Более 2-х часов
Ханты-Мансийский район	53,6	21,4	5,4	14,3	3,6	1,8
Нижневартовский район	51,0	37,3	7,8	0,0	2,0	2,0
г.Югорск	38,9	37,0	18,5	0,0	5,6	0,0
г.Ханты-Мансийск	32,9	49,4	3,5	9,4	2,4	2,4
г.Покачи	32,1	39,3	10,7	3,6	7,1	7,1
Березовский район	27,4	35,8	9,5	10,5	7,4	9,5
Октябрьский район	20,2	60,7	12,4	2,2	3,4	1,1
Белоярский район	19,2	64,1	10,3	1,3	5,1	0,0
г.Радужный	19,2	30,8	38,5	1,9	5,8	3,8
г.Мегион	18,2	54,5	13,6	13,6	0,0	0,0
г.Нефтеюганск	17,5	30,0	15,8	18,3	14,2	4,2
г.Сургут	16,0	51,1	18,6	3,7	4,8	5,9
Нефтеюганский район	15,4	67,7	4,6	9,2	0,0	3,1
г.Нижневартовск	12,7	82,5	2,4	0,8	0,8	0,8
г.Когалым	12,1	60,3	8,6	10,3	3,4	5,2
г.Нягань	11,0	49,5	18,7	16,5	4,4	0,0
Советский район	8,8	58,8	1,3	16,3	3,8	11,3
г.Урай	2,5	76,5	3,7	12,3	0,0	4,9
г.Лангепас	2,5	75,0	16,3	0,0	2,5	3,8
г.Пыть-Ях	2,5	30,0	20,0	36,3	10,0	1,3

По данной таблице видно, что большое количество заявителей ждут своей очереди более 5 минут. Самый большой показатель до 30 минут – г.Нижневартовск, минимальный показатель – Ханты-Мансийский район. Также большие показатели до 60 минут у г.Радужный, минимальный – г.Нижневартовск.

Большие очереди в основном связано с тем, что заявители приходят так называемые «сезонные» месяца, когда нужно получить компенсацию на подготовку детей (ребенка) к школе, сдать билеты за проезды, либо появление новой услуги, например, бесплатный проезд по транспортным картам. Так в МКУ «Нижневартовский МФЦ» в декабре 2017 г. было принято – 5595 заявлений на выдачу транспортных карт., в январе 2018 г. заявлений было около 2 тыс. заявлений.

В некоторых субъектах Российской Федерации многофункциональные центры идут на опережение по предоставлению услуг.

Так в г. Тольятти на базе многофункционального центра сформирована «справочная база для гостей и жителей». В многофункциональном центре г. Тольятти организована отдельная справочная линия для информирования гостей города и его жителей о проводимых мероприятиях. Специалисты предоставляют полную информацию от учреждений культуры и искусства до спортивных мероприятий [15].

В Республике Дагестан внедрена новая возможность – экспресс-выдача документов. Суть данной возможности заключается в том, что получить готовые документы, можно не выходя из автомобиля. Окна расположены в непосредственной близости от дороги так, чтобы, заезжая, водитель мог быстро получить документы не выходя. При сдаче документов в учреждении, у заявителя спрашивают, каким способом будут получать документы [16].

Пензенская область – первый субъект Российской Федерации, реализовавшим в 2017 году проект совместно с Пенсионным фондом России по переводу услуг «Выдача сертификата материнского капитала» и «Регистрация граждан в системе обязательного пенсионного страхования» в электронный вид [16].

Заявители смогли оценить скорость и удобство получения данных услуг в электронном виде. За 2017 год было оказано свыше 3000 услуг по регистрации граждан в системе обязательного пенсионного страхования и свыше 2100 услуг по выдаче государственного сертификата на материнский капитал.

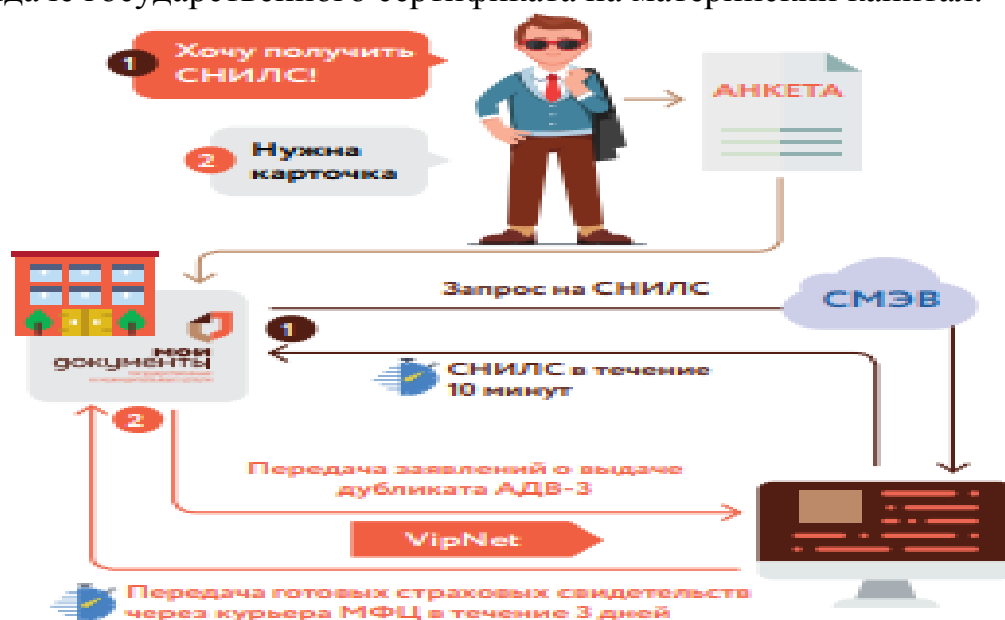


Рисунок 2.13 – Организация предоставления государственной услуги по первичной регистрации граждан в системе обязательного пенсионного страхования СНИЛС в режиме онлайн [16]

Еще одним примером можно привести Воронежскую область. В многофункциональных центрах области паспортные данные заявителя заносятся в «АИС МФЦ» в автоматическом режиме на специальном оборудовании для сканирования и распознавания документов. Таким образом,

центры достигли увеличения количества граждан, обслуживаемых специалистом МФЦ, за счет сокращения времени их обслуживания. А также плюсом данной технологии стало – исключение грамматических ошибок в данных заявителя, что способствует исключению дублирования персональных данных заявителя не только в базе данных многофункциональных центров, но и в базе данных органов власти.



Рисунок 2.14 – Процесс сканирования в АИС МФЦ при записи заявителя в электронную очередь [15]

В Калининградской области специалисты центра в учебных заведениях проводят день открытых дверей на тему «МФЦ: преимущества и возможности». Специалисты МФЦ проводят консультации о возможностях и преимуществах получения услуг как через МФЦ, так и в электронном виде [16]. Также обучают работе на портале государственных услуг.

Можно приводить огромное количество примеров, показывающих, что многофункциональные центры совершенствуются, и обеспечивают качество предоставления услуг в короткие сроки. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг – это важная часть государства по упрощенному способу получения государственных и муниципальных услуг. Способствуют получению государственных услуг без многочасовых очередей, без посещения разных ведомств, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.

Подводя итог можно утвердительно сказать, что несмотря на век технологий и то, что все услуги будут в дальнейшем предоставляться в электронном виде, многофункциональные центры будут существовать в будущем и будут совершенствоваться, ввиду того, что общение человека с человеком никто не заменит.

Выводы по второй главе

1. В ходе работы были проанализированы статистические данные по работе муниципального казенного учреждения «Нижневартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг». За пять лет существования центр зарекомендовал себя с лучшей стороны.

По социологическому опросу удовлетворенность граждан достигла 97,7 %, что подтверждает востребованность создания центра для оказания государственных и муниципальных услуг в принципе «одного окна».

2. В ходе работы были проанализированы административные регламенты. Были выявлены ряд проблем при создании регламентов. Также были рассмотрены и проанализированы социологические опросы, связанные не только с административными регламентами, но и с предоставлением государственных и муниципальных услуг.

Появление административных регламентов позволило повысить эффективности деятельности органов исполнительной власти, повысить уровень правовой защищённости прав человека и гражданина и активизировать борьбу с коррупционными проявлениями.

3. В ходе исследования были проанализированы опросы респондентов по вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг. Были выявлены органы, которые предоставляют востребованные услуги.

Были проанализированы новые способы предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах других регионов Российской Федерации от предоставления услуг в электронном виде до упрощения способа обслуживания заявителей. Востребованность многофункциональных центров с каждым годом повышается. Это можно проследить по увеличению предоставленных услуг, консультаций.

Заявители оценивают такие преимущества, как: удобство, кратковременность, качество. Но в некоторых многофункциональных центрах до сих пор сохраняются очереди, хотя данные центры созданы для того, чтобы их предотвращать.

3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕДУР ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

3.1 Обоснование нового метода работы по обслуживанию населения через комплексный запрос

В декабре 2017 г. были внесены существенные изменения в Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 № 210-ФЗ [92], согласно которому многофункциональные центры будут предоставлять две и более государственных и муниципальных услуг при однократном обращении заявителя через комплексный запрос. Данные изменения вступили в силу с 01 марта 2018 г.

Комплексный запрос - это предоставление двух и более государственных и (или) муниципальных услуг, действуя в интересах заявителя без доверенности и направляя в органы, предоставляющие государственные или муниципальные услуги, заявления, сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления указанных в запросе государственных и (или) муниципальных услуг [92].

На сегодняшний день, если заявителю необходимо получить несколько государственных и муниципальных услуг, ему приходится по каждой услуге отдельно писать заявление и приходить за результатом каждой услуги в МФЦ, через определенный промежуток времени, ведь сроки у всех услуг разные, в связи с чем не реализуется принцип «одного окна». Помимо затраты времени, это и затраты в финансовом виде и «бумажная волокита» для самих многофункциональных центров.

При предоставлении комплексного запроса, можно избежать потерь, связанных с:

1. Лишней транспортировкой;
2. Лишней обработкой документов;
3. Уменьшение времени обслуживания заявителя;
4. Хранением данных.

Данный метод работы направлен на уменьшение времени, потраченного заявителем на получение услуги – от подачи документов до их выдачи, и затрат времени, потраченного специалистом МФЦ на обслуживание заявителя и получение межведомственного ответа от органа.

До внедрения данного запроса прием, регистрация и выдача документов шло следующим образом - заявитель приходил в МФЦ для сдачи документов, специалист осуществлял прием документов, после формирования дела документы собираются главными специалистами составляется реестр принятых заявлений и поднимается документоведам для обработки. После проверки документов формируется реестр передаваемых дел в органы государственной власти, затем доставляется курьером в орган государственной власти. После чего проверяется информация, находящаяся в документах и орган, выносит решение. Заявитель посредством телефонной связи или Интернет-ресурса узнает решение. Результаты выдаваемых

документов возвращаются в центр для дальнейшей передачи заявителям. Схематично выглядит это так:

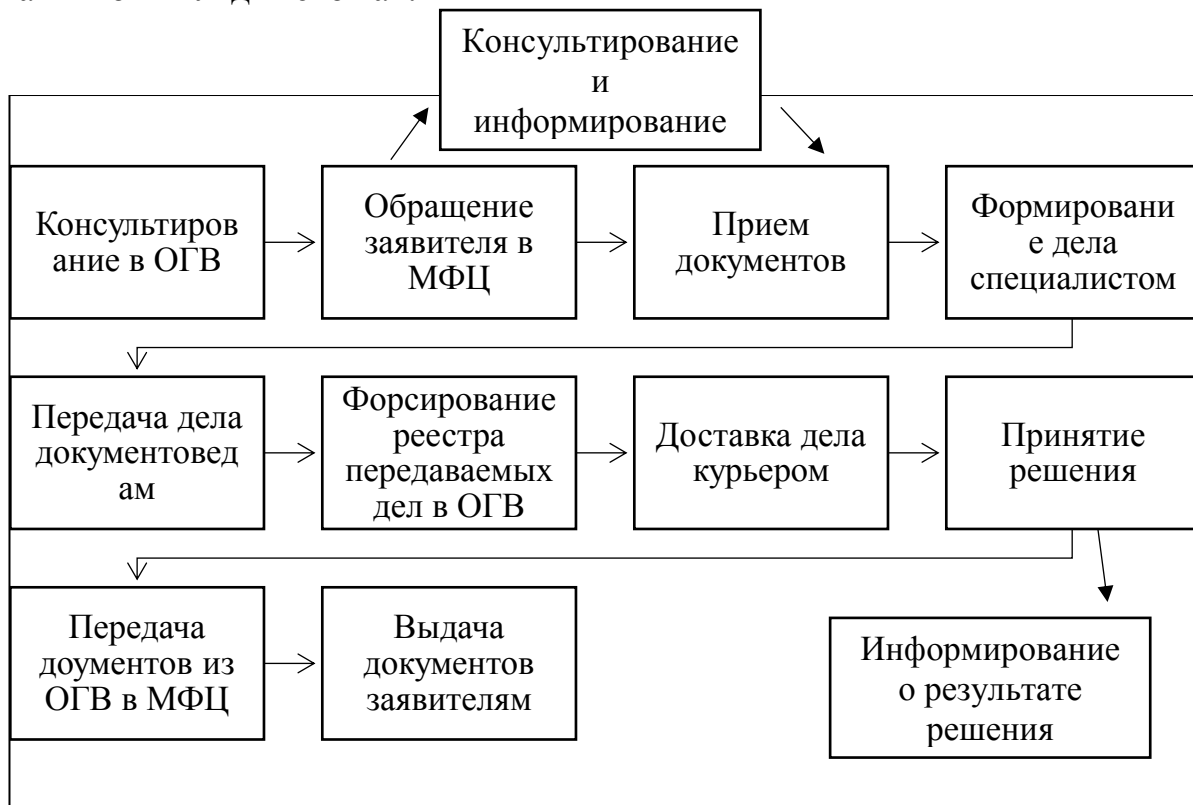


Рисунок 3.1 – Схема оказания услуг в многофункциональном центре до внедрения комплексного запроса

Разработки комплексного запроса велись с 2017 г. Министерством экономического развития Российской Федерации, согласно «Плана мероприятий по дальнейшему развитию системы предоставления государственных услуг по принципу "одного окна" в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг на 2016 - 2018 гг.». в данном плане п. 5 гласит: «Нормативное закрепление возможности предоставления нескольких государственных или муниципальных услуг посредством подачи заявителем единого заявления» [32].

План включает общесистемные меры, направленные на совершенствование нормативно-правового регулирования. Также планом предусмотрены:

1. расширение перечня предоставляемых в МФЦ государственных услуг;
2. детализация процесса предоставления государственных услуг;
3. создание МФЦ, ориентированных на предоставление государственных, муниципальных, других услуг и сервисов субъектам предпринимательства;
4. обеспечение безбумажного взаимодействия МФЦ с органами власти и органами государственных внебюджетных фондов;
5. мониторинг деятельности МФЦ с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, выездной мониторинг в субъектах Федерации [32].

Планом определяются действия органов государственной власти, направленные на повышение доступности предоставления государственных и муниципальных услуг для граждан России, вне зависимости от места их жительства и сдачи документов.



Рисунок 3.2 - Схема оказания услуг в многофункциональном центре после внедрения комплексного запроса

В комплексный запрос могут входить услуги, не связанные между собой, в любом количестве. Комплексный запрос будет формироваться в рамках «жизненной ситуации» - рождение ребенка, выход на пенсию и др. [95] Жизненная ситуация появляется в результате событий, произошедших в жизни человека и связана с необходимостью взаимодействия по этому поводу с органами власти.

Как отметил Максим Орешкин: "Когда в семье рождается ребенок, родителям нужно одновременно получить до 19 государственных услуг: оформить свидетельство о рождении, материнский капитал, прописать ребенка в квартире и так далее. На каждую услугу необходимо свое заявление. Мы же хотим сделать так, чтобы подавалось одно заявление, а всю остальную работу брало на себя государство" [85].

Данный запрос позволит действительно реализовать принцип «одного окна», поможет увеличить количество предоставленных услуг через

многофункциональные центры, а также поможет снизить коррупцию, затраты времени и денег заявителей и многофункциональных центров.

Согласно Распоряжению Правительства Российской Федерации от 19 февраля 2018 года № 260-р [74] был утвержден перечень из 30 федеральных услуг, которые будут предоставляться в рамках комплексного запроса. Данное Распоряжение способствовала обеспечению повышения качества предоставления государственных услуг, в том числе получение услуг в «одном окне».

Перечень государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов на основании комплексного запроса:

1. Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений (в части выдачи российских национальных водительских удостоверений при замене, утрате (хищении) и международных водительских удостоверений).

2. Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения.

3. Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования.

4. Выдача справок о том, является или не является лицо подвергнутым административному наказанию за потребление наркотических средств или психотропных веществ без назначения врача либо новых потенциально опасных психоактивных веществ.

5. Выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал.

6. Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала.

7. Установление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Российской Федерации.

8. Прием, рассмотрение заявлений (уведомления) застрахованных лиц в целях реализации ими прав при формировании и инвестировании средств пенсионных накоплений и принятие решений по ним.

9. Предоставление компенсации расходов на оплату стоимости проезда к месту отдыха на территории Российской Федерации и обратно пенсионерам, являющимся получателями страховых пенсий по старости и инвалидности и проживающим в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях.

10. Прием от граждан анкет в целях регистрации в системе обязательного пенсионного страхования, в том числе прием от застрахованных лиц заявлений об обмене или о выдаче дубликата страхового свидетельства.

11. И др. [74].

Однако комплексный запрос успешно реализуется только в одном регионе Российской Федерации – Республика Саха (Якутия), введенный с 2012 г. еще до его планирования.

Государственное автономное учреждение «МФЦ Республики Саха (Якутия)» создано Указом Президента Республики Саха (Якутия) №1459 от 10 июня 2009 [87] года для осуществления предусмотренных законодательством полномочий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг и услуг организаций, участвующих в их предоставлении, посредством информирования, консультирования, обработки и правовой экспертизы документов, контроля исполнения регламентных процедур и сроков предоставления услуг, обеспечения стандартов комфортности, защиты прав и законных интересов получателей услуг и организаций.

База была сформирована по 18 жизненным ситуациям:

1. Поддержка ветеранов труда;
2. Бизнес старт;
3. Оформление водительских удостоверений;
4. Оформление недвижимости;
5. Оформление пособий на ребенка;
6. Поддержка граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации;
7. Поддержка многодетных семей;
8. Поддержка пенсионеров;
9. Предоставление документов из архива;
10. Развитие бизнеса;
11. Рождение ребёнка;
12. Свой бизнес;
13. Смена имени;
14. Смена места жительства;
15. Содействие занятости населения;
16. Сопровождение бизнеса;
17. Утрата близкого человека;
18. Утрата документов [37, с. 45-47].

В данном регионе востребованными услугами при предоставлении услуг через комплексный запрос являются одновременное оформление пособий в связи с рождением ребенка, получение ИНН, СНИЛС и регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации. Ввиду того, что запрос был реализован с 2012 г., то на сегодняшний день для региона не требуется больших изменений в административных регламентах.

Однако не во всех регионах реализована данная услуга, ввиду того, что в административных регламентах исполнительного органа власти федерального, регионального или муниципального уровня не содержатся нормы, регламентирующие комплексный запрос.

В административных регламентах основанием предоставления услуги является:

1. Личное заявление;
2. Через представителя;
3. Через единый портал государственных услуг.

Таблица 3.1 – Сравнительная характеристика предоставления услуг до внедрения комплексного запроса и после его внедрения

	До внедрения	После внедрения
Представление интересов	Лично Через представителя Через ЕПГУ	Лично Через представителя Через ЕПГУ МФЦ (действует в интересах заявителя без доверенности в части самостоятельного формирования заявлений)
Количество услуг	Каждое заявление принимается отдельно	В едином заявлении можно указать до 30 услуг
Пакет документов	На каждое заявление прикрепляется отдельный пакет документов	Один пакет документов на услуги, указанные в запросе
Время обслуживания заявителя	В зависимости от количества услуг и документов время обслуживания до 3-4 часов – одного заявителя	Обслуживание заявителя до 2,5 часов (при этом внедрение запроса в первое время может увеличить примерно время до 4 часов)
Сроки оказания услуг	У каждого заявления регламентируются свои сроки оказания услуг	В зависимости от выбранной жизненной ситуации сроки варьируются: min – 1 рабочий день, max – не установлено
Сроки хранения документов	Хранятся, как правило, в течение 2 месяцев	Хранятся до получения результата длительной услуги

При формировании комплексного запроса специалист должен определить этапы предоставления услуг и наличие «параллельных» и «последовательных» услуг.

«Параллельные» (одновременно и независимо друг от друга) и «последовательные» (результат одной услуги необходим для обращения за последующей услугой) услуг [66]. Как отметил Министерство экономического развития РФ – состав услуг для предоставления их заявителям по комплексному запросу может быть уточнен и (или) расширен. Примерно такие государственные услуги будут входить в различные жизненные ситуации.

Таблица 3.2 - Организация приема комплексного запроса в многофункциональном центре

Жизненная ситуация	До внедрения комплексного запроса	После внедрения комплексного запроса
«Рождение ребенка»	Прием от граждан анкет в целях регистрации в системе обязательного пенсионного страхования, в том числе прием от застрахованных лиц заявлений об обмене или о выдаче дубликата страхового свидетельства.	1 этап. Государственная регистрация рождения.

Продолжение таблицы 3.2

Жизненная ситуация	До внедрения комплексного запроса	После внедрения комплексного запроса
	Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации (в части приема и выдачи документов о регистрации и снятии граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации).	2 этап. Прием от граждан анкет в целях регистрации в системе обязательного пенсионного страхования, в том числе прием от застрахованных лиц заявлений об обмене или о выдаче дубликата страхового свидетельства. Выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал.
	Выдача государственного сертификата на МСК.	3 этап. Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) МСК.
	После прописки ребенка: <ul style="list-style-type: none"> • Прием запроса и выдача свидетельства о постановке на учет физического лица в налоговом органе; • Оформление пособий на ребенка (детей). 	
«Выход на пенсию по старости»	Установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению.	1 этап. Установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению; Выплата страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению.
«Перемена имени»	Прием от граждан анкет в целях регистрации в системе обязательного пенсионного страхования, в том числе прием от застрахованных лиц заявлений об обмене или о выдаче дубликата страхового свидетельства;	1 этап. Прием от граждан анкет в целях регистрации в системе обязательного пенсионного страхования, в том числе прием от застрахованных лиц заявлений об обмене или о выдаче дубликата страхового свидетельства;
	Выплата страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному. Установление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Российской Федерации обеспечению.	2 этап. Выплата страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению; Установление федеральной социальной доплаты к пенсии; Установление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в РФ.

Продолжение таблицы 3.2

Жизненная ситуация	До внедрения комплексного запроса	После внедрения комплексного запроса
		Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений (в части выдачи российских национальных водительских удостоверений при замене, утрате (хищении) и международных водительских удостоверений).
	Прием запроса и выдача свидетельства о постановке на учет физического лица в налоговом органе;	
	Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений (в части выдачи российских национальных водительских удостоверений при замене, утрате (хищении) и международных водительских удостоверений).	

В итоге заявитель получает весь спектр услуг по любым жизненным ситуациям оформлением одного заявления, и ему не придется затрачивать огромное количество времени.

Таким образом, специалист многофункционального центра самостоятельно формирует заявления согласно административным регламентам по услугам, указанным в комплексном запросе заявителя. При этом заявитель приходит несколько раз – это сдача документов на все услуги, на которые имеет право и затем получение документы по услугам.

Нигде не указано, что комплексный запрос является основанием для предоставления услуг. Для того чтобы многофункциональные центры обеспечивали оказание государственных и муниципальных услуг через комплексный запрос, необходимо внести изменения в существующие административные регламенты, но только в те административные регламенты, которые соответствуют перечню государственных услуг, предоставленных Распоряжением Правительства Российской Федерации от 19 февраля 2018 года № 260-р [74].

В комплексный запрос могут входить не любые услуги, а только услуги:

1. федеральные услуги в соответствии с «Перечнем государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов на основании

комплексного запроса», утвержденным Распоряжением Правительства Российской Федерации от 19.02.2018 г. №260-р;

2. региональные услуги, предоставляемые органами государственной власти субъекта Российской Федерации, не входящие в перечень государственных услуг субъектов Российской Федерации, предоставление которых посредством комплексного запроса не осуществляется, утвержденный нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации;

3. муниципальные услуги, предоставляемые органами местного самоуправления, не входящие в перечень муниципальных услуг, предоставление которых посредством комплексного запроса не осуществляется, утвержденный муниципальным правовым актом.

Исходя из этого, субъект Российской Федерации и муниципальное образование самостоятельно решают, какие государственные услуги субъектов РФ и муниципальные услуги муниципальных образований не могут предоставляться в рамках комплексного запроса. Основаниями включения услуг в такой перечень должны быть достаточными.

Для того чтобы реализовать его необходимо провести колоссальную работу не только по проведению административных регламентов в соответствие с законодательством Российской Федерации [18], но и обучить специалистов к предоставлению данного запроса. Это нужно для того, чтобы сотрудники многофункциональных центров понимали какие услуги можно включать в комплексный запрос. Исходя из этого, можно в программном продукте – автоматизированная информационная система – «АИС МФЦ» – выделить данные услуги в отдельный блок либо обозначить их определенными знаками.

Исходя из этого показателями эффективности данного комплекса будут:

1. рост количества заявителей – примерно на 11-12 %;
2. увеличение количества удовлетворённости заявителями работой многофункциональных центров с одновременным снижением количества жалоб заявителей на работу многофункциональных центров;
3. сокращение перечня представленных документов заявителями при их обслуживании, ввиду идентичности документов и прикрепления к заявлению образцов сканированных документов;
4. сокращение времени ожидания и времени обслуживания заявителей специалистами, что приведет к сокращению максимального времени ожидания заявителей (административными регламентами установлено максимальное время ожидания – 15 минут);
5. увеличение количества универсальных специалистов, за счет предоставления комплексных запросов по разным видам услуг.

В многофункциональном центре предельная штатная численность – 172 единиц [72]. Из них 130 специалистов по работе с заявителем. При трудоустройстве на работу специалисты обучаются по предоставлению услуг только одного органа.

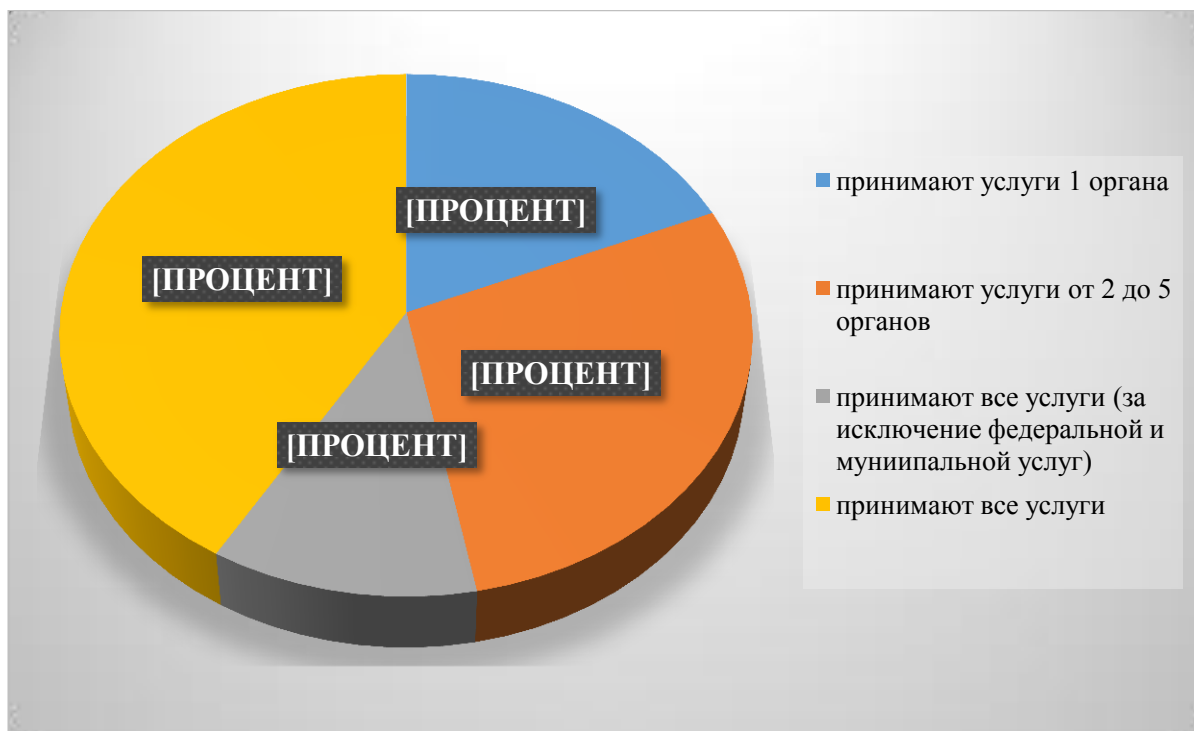


Рисунок 3.3 – Количество специалистов, принимающих услуги, % по специалистам

Из данной диаграммы видно, что 42% специалистов принимают все услуги, оказываемые многофункциональным центром. Специалистов, оказывающих услуги только 1 органа – 18 %, как правило, специалисты оказывают услуги Департамента социального развития, постепенно подключая остальные услуги. Как правило, примерно через 1 – 1,6 год специалисты становятся универсальными.

При предоставлении услуг через комплексный запрос, такого срока становления универсальным не будет, ввиду того, что заявители попадают к любым специалистам (не универсальным или универсальным), и специалист обязан принять у него пакет документов по комплексному запросу. В этом случае специалистов, принимающие только услуги 1 органа и принимающие от 2 до 5 органов, не будет вовсе, и постепенно будет увеличение универсальных специалистов.

Также необходимо внести изменения в ч.1 ст. 15.1 Предоставление двух и более государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах при однократном обращении заявителя Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 19.07.2018) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг": «... При этом не требуются составление и подписание таких заявлений заявителем», в части «...требуется подписание запрошенных заявлений заявителем при получении готовых документов».

Также не маловажным фактом является сроки предоставления комплексного запроса. Согласно проекта Приказа Министерства экономического развития РФ от 13.06.2018 № 304 общий срок рассмотрения запроса зависит от выбранной жизненной ситуации. Так жизненные ситуации:

1. «Рождение ребенка» – до 2 месяцев;

2. «Выход на пенсию по старости» – максимальный срок не установлен, ввиду того, что у территориального органа Пенсионного Фонда России свои особенности рассмотрения;
3. «Утрата документов» – до 15 рабочих дней;
4. «Перемена имени» – до 15 рабочих дней;
5. «Смена места жительства» - до 9 рабочих дней;
6. «Сопровождение своего дела (малое предпринимательство)» – до 14 рабочих дней.
7. «Утрата близкого человека» а – до 11 рабочих дней [74].

При этом, специалисты многофункциональных центров самостоятельно будут ставить сроки рассмотрения исходя из административных регламентов каждой услуги. И стоит помнить, что Приказ Министерства экономического развития РФ от 13.06.2018 № 304 является только проектом и может все измениться – начиная от количества жизненных ситуаций (добавление жизненных ситуаций в нормативно-правовой акт) и перечню документов по ним до сроков их рассмотрения.

В каждой жизненной ситуации указан примерный перечень услуг, которые входят в их исполнение, пока что перечень состоит из 30 услуг, но в дальнейшем перечень будет расширяться.

Таким образом, повышение уровня предоставления государственных и муниципальных услуг новыми метода работы с заявителем является гарантом успешной деятельности многофункциональных центров. Это образует необходимую основу для формирования сервисов предоставления государственных и муниципальных услуг в рамках «жизненных ситуаций».

Повышение эффективности государственной власти является одним из критериев решения стоящих перед государством и обществом сложных социальных и экономических задач. В связи с этим в управленческой системе необходимо проводить постоянные преобразования, в том числе направленные на совершенствование процедур предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры. В дальнейшем это способствует переходу на новый уровень всей системе государственного и муниципального управления.

3.2 Формирование единой базы данных многофункциональных центров с целью повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг

Главным направлением административной реформы в России является деятельность органов государственной власти по удовлетворению запросов физических и юридических лиц государственных и муниципальных услуг как базовой ценности.

Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного

управления» в целях дальнейшего совершенствования системы государственного управления установлены следующие показатели:

1. уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году - не менее 90 процентов;

2. доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг, к 2015 году - не менее 90 процентов;

3. доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 году - не менее 70 процентов [88].

Достижение данных показателей возможно путем создания и развития многофункциональных центров, а также осуществление выездных приемов. Создание и развитие многофункциональных центров способствует повышению качества и сокращению сроков предоставления государственных и муниципальных услуг, упрощению процедур их получения, ликвидации услуг посредников при предоставлении государственных и муниципальных услуг, противодействию коррупции, повышению информированности заявителей о порядке, способах и условиях получения услуг.

Как сообщил федеральный министр экономического развития Российской Федерации Максим Орешкин: «Многофункциональные центры должны стать таким местом, куда каждый человек, вне зависимости от своей жизненной ситуации, сможет прийти и получить квалифицированную помощь по любому вопросу» [85].

Достижение вышеперечисленных показателей — это не только создание и развитие центров, но и профессионализм специалистов и руководителей учреждений. Новые правила предоставления услуг, предоставление услуг по экстерриториальному принципу, новые информационные программы и т.д. требуют повышения квалификации работников центров. В многофункциональных центрах проводятся непрерывные обучения для специалистов многофункциональных центров.

Сотрудники МФЦ должны быть компетентными, коммуникабельными, бесконфликтными, относящиеся с пониманием к жизненным ситуациям заявителей. Работа специалиста, с одной стороны не сложная, но на самом деле, является непростой. Ведь необходимо найти подход к каждому человеку с его ситуацией и постараться решить его проблему по максимуму.

На сегодняшний день в МКУ «Нижевартковский МФЦ» проводятся веб-конференции, или по-другому говоря, вебинары - это обучающее онлайн-занятие или корпоративное онлайн-совещание. Учебные вебинары проводятся для того, чтобы узнать о новшествах в правовых актах, в приеме документов или выдаче. Данные вебинары проводятся представителями уполномоченных органов департаментов субъектов Российской Федерации. Вебинары похожи на семинары, проводимые в университетах – доклады, показ презентаций, вопросы и ответы, но все происходит в режиме реального времени через

Интернет. Представители уполномоченных органов являются докладчиками-ведущими, а специалисты МФЦ – слушателями.

Но минус данных вебинаров в том, что проводятся они только в многофункциональных центрах одного субъекта Российской Федерации. Семинары между другими многофункциональными центрами других субъектов не осуществляется.

Необходимо осуществлять веб-конференции с многофункциональными центрами других регионов России, это способствовало бы повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг и исключила бы противоречивость в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Так можно было бы поделиться опытом по предоставлению не только услуг, но и упрощения способов обслуживания заявителей:

1. Иркутская область совместно с ГУ МВД по Иркутской области оказывает услугу по выдаче водительских удостоверений.

Согласно данной услуги нескольким специалистам оборудовалось место со специальными программами от Министерства внутренних дел, с фотоаппаратами со штативами и планшетами, позволяющими получать, обрабатывать и передавать образцы личных подписей. В следствии чего, многофункциональный центр предоставляет в электронном виде фотографию и подпись заявителя, в это время орган обрабатывает сведения, и передает в течение нескольких дней готовые документы [15].

2. В Новосибирской области используется система голосового обслуживания (IVR), которая позволила перевести многие обращения граждан в режим самообслуживания.

На специалиста переводились только сложные вопросы. В результате данной программы уменьшилось время ожидания на линии и увеличилось общее количество обслуженных граждан. Программа сама создает и сохраняет голосовые данные, для того чтобы не заставлять ждать заявителя ответа. Плюс данной технологии в том, что она является гибкой и быстрее реагирует на внештатные ситуации [16].

3. В Тюменской области оказывает совместно с ИС ЗАГС услуги по регистрации рождения и смерти.

Процесс состоит в том, что регистрация рождения или смерти проводилось ИС ЗАГС, однако полученного через АИС МФЦ в процессе приема заявления. Исходя из данных присваивались номер актовой записи, серия и номер документа. Затем информация заново возвращалась в АИС «МФЦ», где в распечатанном виде подписывалась руководителем учреждения и выдавалось заявителю [16].

Многофункциональные центры, таким образом, поделятся опытом в предоставлении тех услуг, которые еще не реализуются в некоторых центрах, в связи с тем, что могут идти переговоры с органами исполнительной власти Российской Федерации и органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации по нормативному регулированию процесса

предоставления услуг, не реализованы в «АИС МФЦ» - форма заявлений, нет межведомственного взаимодействия с органом, предоставляющим услугу.

Но есть проблема – это различность подходов к оказанию услуг и регламентации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг. В данной ситуации данную проблему можно решить при помощи Министерства экономического развития РФ, который разработал бы стандарт единой формы регламентации процессов «одинаковых услуг». Это способствовало бы объединению многофункциональных центров в единый слаженный механизм.

Помимо реализации веб-конференций с участием многофункциональных центров субъектов Российской Федерации, возможностью для развития специалистов в многофункциональных центрах является создание общей базы данных (информации).



Рисунок 3.4 – Единая база данных многофункциональных центров «База МФЦ»

Целями данной программы будут оптимизация механизмов регулирования деятельности многофункциональных центров и оценке эффективности деятельности многофункциональных центров.

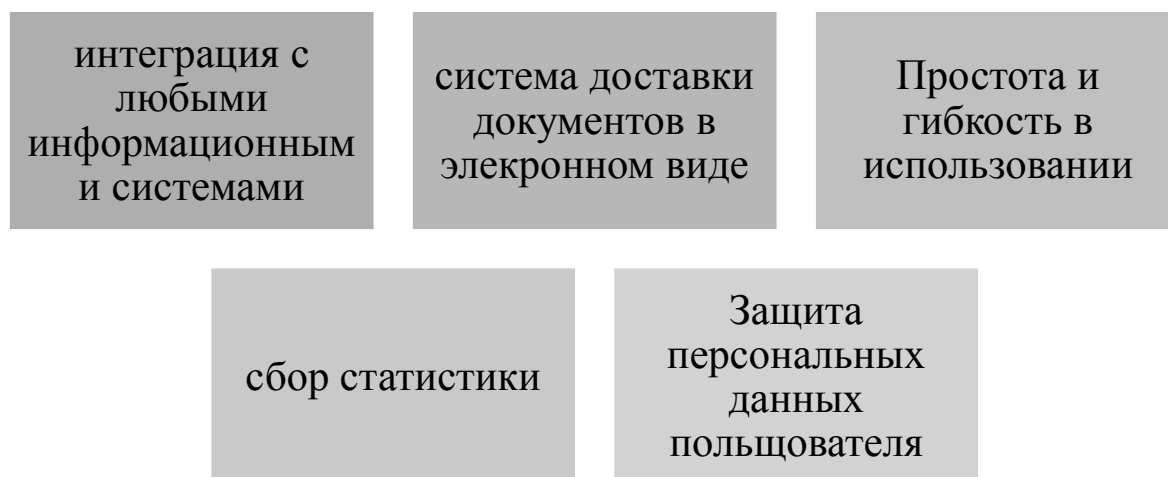


Рисунок 3.5 – Преимущества единой базы данных «База МФЦ»

Такую возможность можно осуществить на примере, Канады, которая создала большую сеть информации в одном источнике для специалистов государственных органов. Их сеть называется «GCPedia».

«GCPedia» является внутренней базой данных используемые правительством Канады, для сотрудничества и обмена знаниями. Это общая база советов для внутреннего обучения служащих и подтягивания новичков.

Данная база данных доступна 250 000 сотрудникам в более чем 150 ведомствах и отделах. В ней зарегистрированы более 30 000 активных пользователей и более 500 виртуальных рабочих группы. В GCPedia размещены почти 18 тыс. статей.

Данная база информации закрыта для обычных пользователей и имеет многоуровневую систему доступа. База поделена на 3 уровня: сверхсекретный, секретный и служебный. Две первые доступны только по защищенным сетям Минобороны и Госдепа. Последняя — формируется в основном из открытых источников и доступна через интернет по специальному VPN-соединению для сотрудников.

При создании данной базы можно при необходимости подключить органы государственной власти, для того чтобы они подробно делились информацией о предоставлении государственных и муниципальных услуг, о нюансах в тех или иных ситуациях, это будет способствовать повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг, способствует оживлению сотрудничества по общим вопросам.

Эффективностью базы данных будут:

1. выявление тенденций развития предоставления услуг;
2. обучение новых сотрудников;
3. координация деятельности органов государственной власти и многофункциональных центров.

Требования к базе данных будут ставиться следующие:

1. система контроля для проверки в постоянном режиме поступаемых данных;
2. процесс сбора данных должны быть разработаны в доступном режиме для проверки на точность;
3. краткая методология по каждому определённом показателю должна быть разработана с целью объяснить, как индикатор будет измерять результаты;
4. программа должна анализировать информацию о производительности, чтобы руководствоваться при принятии решений и объективного освещения;
5. простой и гибкий конструктор форм – возможность легко адаптировать формы под новые услуги силами специалистов МФЦ.

Данная база данных смогла бы построить равноправное взаимодействие экспертов между многофункциональными центрами, обучение и объединение новых сотрудников, оптимизацию межведомственных регламентов, помощь в подготовке процесса реализации услуг. В этих базах можно будет проводить

опросы специалистов многофункциональных центров об улучшении качества предоставления услуг, проводить обработку данных от опросов, статистических данных по деятельности многофункциональных центров выявить недостатки или недочеты по предоставлению услуг.

Ожидаемым результатом будет достижение оптимизации механизмов регулирования между органами государственной власти и многофункциональными центрами, обобщение статистических данных по всем многофункциональным центрам и возможность совершенствовать деятельность в предоставлении услуг.

Создание веб-конференций между всеми регионами и подобной базы данных, как в Канаде, способствует взаимодействию всех многофункциональных центров в России: сможет обеспечить взаимосвязь от многофункциональных центров, находящихся в городе до многофункциональных центров – субъектах Российской Федерации.

А также способствует созданию единой информационной базы по услугам, и поможет разработать минимальный перечень документов для получения услуги и упростить процедуру обслуживания заявителей.

В данной базе данных могло бы храниться общая база информации, советы по работе в многофункциональных центрах для новых сотрудников, способы совершенствования и автоматизации предоставления услуг и др. В данную базу можно было бы разместить всю нормативно-правовую базу с комментариями разработчиков законов по предоставляемым услугам.

Выводы по третьей главе

1. Повышение уровня предоставления государственных и муниципальных услуг новыми методами работы с заявителем является гарантом успешной деятельности многофункциональных центров. Это образует необходимую основу для формирования сервисов предоставления государственных и муниципальных услуг в рамках «жизненных ситуаций».

Данный запрос позволит действительно реализовать принцип «одного окна», поможет увеличить количество предоставленных услуг через многофункциональные центры, а также поможет снизить коррупцию, затраты времени и денег заявителей и многофункциональных центров.

2. Возможностью для развития специалистов в многофункциональных центрах является создание общей базы информации. Целями данной программы будут оптимизация механизмов регулирования деятельности многофункциональных центров и оценке эффективности деятельности многофункциональных центров.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В выпускной квалификационной работе изучены существующие подходы к определению понятия государственные услуги, многофункциональный центр. В данных подходах для одних авторов – единое место предоставления услуг, для других – «комфортность граждан», для третьих – упрощенный способ получения услуг, но в любом случае, многофункциональные центры – деятельность учреждения, направленная на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг и повышения прозрачности предоставления услуг органами.

Многофункциональный центр – это учреждение, выступающий как инструмент по снижению административных барьеров при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

В работе были исследованы статистические данные муниципального казенного учреждения «Нижневартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг». Учреждение такого плана является одним из первых в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре. В настоящее время населению предоставляются более 290 государственных и муниципальных услуг, предоставляемые по принципу «одного окна». Такое учреждение позволяет ускорить организационные процессы в предоставлении услуг.

Были исследованы социологические опросы начиная от вопроса по знаниям административных регламентов предоставления услуг заканчивая вопросом о времени ожидания. Из данных выявлено, что административные регламенты знают только 14 % заявителей, а соответствие сроков предоставления услуг – 33 %. При этом население г. Нижневартовска на 93,1 % удовлетворены сроками предоставления государственных и муниципальных услуг. И только 1,5 % заявителей затрудняются с ответом на заданный вопрос.

Если посмотреть на статистику обращений в многофункциональный центр, на примере МКУ «Нижневартовский МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг», за предоставлениями услуг видно, что обращения за федеральными услугами составляют 59,8 %, за региональными услугами – 33 % и муниципальными услугами – 7,2 %. Наиболее важную часть услуг составляют федеральные услуги.

Востребованность многофункциональных центров с каждым годом повышается. Это можно проследить по увеличению предоставленных услуг, консультаций. Заявители оценивают такие преимущества, как: удобство, кратковременность, качество. Но в некоторых многофункциональных центрах до сих пор сохраняются очереди, хотя данные центры созданы для того, чтобы их предотвращать.

Ввиду того, что в Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 № 210-ФЗ были

внесены изменения, согласно которому предоставлять две и более государственных и муниципальных услуг при однократном обращении заявителя через комплексный запрос.

Преимуществами комплексного запроса являются:

1. Многофункциональные центры предоставляют интересы заявителя – без доверенности;
2. Оформление до 30 услуг единой формой заявления;
3. Один пакет документов на все услуги, указанные в комплексном запросе по предоставлению услуг;
4. Сокращение времени обслуживания одного заявителя;
5. Увеличение универсальных специалистов за счет приема разных видов услуг одним заявлением.

По окончании сроков рассмотрения, заявитель получает весь спектр услуг по любым жизненным ситуациям – оформлением одного заявления, и ему не придется затрачивать огромное количество времени.

Повышение уровня предоставления государственных и муниципальных услуг новыми метода работы с заявителем является гарантом успешной деятельности многофункциональных центров.

Методом совершенствования деятельность многофункциональных центров является создание единой базы данных всех многофункциональных центров. На сегодняшний день нет единой базы данных всех центров, находящиеся на территории Российской Федерации.

Предлагаем создание единой базы данных «База МФЦ», способствующая:

1. интеграции с другими информационными системами (ЕПГУ, ЕСИА, СМЭВ, ГИС ГМП);
2. сбору и хранению нормативно-правовых актов всех многофункциональных центров;
3. возможности сбора статистических данных с автоматизированных программных систем;
4. возможностью проведения опросов специалистов многофункциональных центров, необходимых для выявления каких-то недостатков, проблем.

Данная программа необходимо для того, чтобы выявить тенденции развития многофункциональных центров в дальнейшем. В данной базе данных могло бы храниться общая база информации, способы совершенствования и автоматизации предоставления услуг и др. В данную базу можно было бы разместить всю нормативно-правовую базу с комментариями разработчиков законов по предоставляемым услугам.

Многофункциональные центры стали важнейшей частью системы государственного управления Российской Федерации, которая развивается вместе с этой системой. На сегодняшний день многофункциональные центры стали таким учреждением, в котором человек, может прийти и получить помощь по любому вопросу.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Административные реформы России [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://newsruss.ru>
- 2 Амбарцумян, К.А. Публичные услуги в государственной деятельности глобализация и публичное право материалы / К.А. Амбарцумян // IV Международной научно-практической конференции. Российский университет дружбы народов. – 2016. – С.12-16.
- 3 Балакина, Е.А. Мониторинг предоставления государственных услуг как инструмент повышения качества публичного управления [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://ego.uara.ru>
- 4 Без формата новости Нижневартовск [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://nijnevartovsk.bezformata.com>
- 5 Берников, М.Ю. Деятельность многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ: институциональные основы и перспективы / М.Ю. Берников // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – Т. 15. – С. 1211–1215.
- 6 Бесчастнова, Л.В. Административно-правовое регулирование государственных услуг: диссертация ... кандидата юридических наук: 12.00.14 / Л.В. Бесчастнова; [Место защиты: Саратов. гос. акад. права]. – Саратов, 2008. – 232 с. [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.dslib.net>
- 7 Гарант.ру Информационно-правовой портал [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.garant.ru>
- 8 Гвоздева, М.А. Реформа системы органов государственных власти развитых странах: опыт Австралии, Франции и Германии / М.А. Гвоздева, М.В. Казакова // РАНХиГС. – 2015. – 69 с.
- 9 Государственные услуги: Основные направления и подходы к созданию центров обслуживания населения по принципу "одного окна" [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://pandia.ru>
- 10 Доклад «О предоставлении государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры и внедрении механизма оценки их качества» [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://d-russia.ru>
- 11 Дорошенко, Н.Н. Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг как социально-управленческий институт и предмет социологического анализа.: диссертация ... кандидата социологических наук: 22.00.08 / Н.Н. Дорошенко // [Место защиты: Санкт-Петербургский государственный экономический университет].

– Санкт-Петербург, 2014. – 148 с. [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.dslib.net>

12 Единый официальный сайт Ханты-Мансийского автономного округа – Югра [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://admhmao.ru>

13 Жетписбаева, М.К. Зарубежный опыт совершенствования системы предоставления государственных услуг / М.К. Жетписбаева, А.И. Миронычева // Международный студенческий научный вестник. – 2017. – № 6. – 65 с.

14 Журнал «Мои документы» [Электронный ресурс]: – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.mfcsakha.ru>

15 Журнал «Мои документы» № 1, март 2018 [Электронный ресурс]: – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://d-russia.ru>

16 Журнал «Мои документы» № 2, октябрь 2018 [Электронный ресурс]: – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://ar.gov.ru>

17 Зарубежный опыт решения задач построения Электронного правительства и оказания государственных услуг [Электронный ресурс]: – Электрон. дан. – Режим доступа: - <https://pandia.ru>

18 Иванова, А.А. Предоставление «комплексных» государственных и муниципальных услуг по «жизненным ситуациям» / А.А. Иванова // Актуальные проблемы юриспруденции: сб. ст. по матер. XIV междунар. науч.-практ. конф. – 2018. – № 9(13). – С. 5-9.

19 Инвестиционный портал Ханты-Мансийского автономного округа-Югры [Электронный ресурс]: официальный сайт – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://investugra.ru>

20 Индекс электронного правительства [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.tadviser.ru>

21 Институт по оказанию государственных услуг (ICCS): Сервис-Канада история и развитие [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://docviewer.yandex.ru>

22 Информация о результатах социологического опроса «Уровень удовлетворенности населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры качеством предоставления государственных и муниципальных услуг» за 2017 год в разрезе муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа – Югры [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://depeconom.admhmao.ru>

23 Калинин, А.М. Участие федеральных органов исполнительной власти в деятельности многофункциональных центров (МФЦ) / А.М. Калинин // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2009. – № 2. – С.133-143.

24 Каяль, Я.Я. Зарубежный опыт внедрения стандартизации государственных и муниципальных услуг / Я.Я. Каяль // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. – 2010. - № 21 (78). – С. 71-79.

25 Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о

поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ) / Собрании законодательства РФ. 2014. – № 31. – ст. 4398.

26 Крестьянникова, М.Ю. Основные тенденции развития системы государственных услуг в зарубежных странах и их применимость к российским реалиям / М.Ю. Крестьянникова // Экономические науки. – 2016. – № 55. – С. 1-4.

27 Лавров, В.А. Развитие электронного правительства в России и зарубежных странах / В.А. Лавров // Труды молодых ученых. – 2012. - № 4. – С. 71-78.

28 Лукина, В.А. Зарубежный опыт предоставления государственных услуг / В.А. Лукина // Социология власти. – 2010. – № 2. – С. 110-118.

29 Межведомственное взаимодействие государственных органов. Государственные и муниципальные услуги [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://fb.ru>

30 Международный опыт эффективных методов предоставления государственных услуг [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.uz.undp.org>

31 Министерство внутренних дел по Республики Адыгея [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://01.мвд.рф>

32 Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://economy.gov.ru>

33 Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ Мои документы Концепция [Электронный ресурс]: – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.tadviser.ru>

34 Многофункциональные центры оказания госуслуг (зарубежный опыт) [Электронный ресурс]: – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.gridnev.info>

35 Муниципальное казенное учреждение "Нижневартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Электрон.дан. – Режим доступа: <http://mfc.admhmao.ru>

36 МФЦ. Международный опыт [Электронный ресурс]: – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.tadviser.ru>

37 МФЦ – основа сервисного государства: сборник материалов международной научно-практической конференции 28–29 мая 2014 года. – Липецк: ООО «Веста». – 2014. – 96 с.

38 Нагимова, А. М. Эффективность деятельности государственных органов управления как фактор повышения качества жизни в регионе: проблемы оценки и измерения / А.М. Нагимова // Казань: Казан. гос. ун-т. – 2009. – 188 с.

39 Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 № 117-ФЗ (ред. от 25.12.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) // Собрание законодательства РФ. 2000. – № 32. – ст. 3340.

40 Национальный институт системных исследований проблем предпринимательства [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://nisse.ru>

41 Никифоров, С.А. Многофункциональные центры как приоритет административной реформы в 2007 год / С.А. Никифоров // Интернет и современное общество. – 2007. – С. 224-227

42 Огнева, В.В. Зарубежная практика оказания государственных услуг: принципы и приоритеты / В.В. Огнева // Среднерусский вестник общественных наук. – 2010. – № 4. – С.141-143.

43 Организация МКУ "Нижневартовский МФЦ". [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.list-org.com>

44 Органы местного самоуправления города Нижневартовска [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Электрон.дан. – Режим доступа: <https://www.n-vartovsk.ru>

45 Плахотина, Е.В. Нормативно-правовая база предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре / Е.В. Плахотина // Молодой учёный. – № 38 (224). – 2018. – С. 139-141.

46 Плешенков, С. В. Актуальные направления административной реформы РФ в области предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде / С.В. Плешенков // Молодой ученый. — 2016. — №23. — С. 413-416.

47 Понятие "административный регламент". [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Электрон.дан. – Режим доступа: <http://ego.uara.ru>

48 Послание Президента Российской Федерации В.В. Путина Федеральному Собранию Российской Федерации от 18.04.2002 г. [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Электрон.дан. – Режим доступа: <http://www.kremlin.ru>

49 Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг» // Собрание законодательства РФ. – 2011. – № 22. – ст. 3169.

50 Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 № 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. – 2011. – № 40. – ст. 5559.

51 Постановление Правительства РФ от 24.10.2011 N 861 (ред. от 25.09.2018) "О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)" (вместе с "Положением о федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр

государственных и муниципальных услуг (функций)", "Правилами ведения федеральной государственной информационной системы "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)", "Положением о федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", "Требованиями к региональным порталам государственных и муниципальных услуг (функций)" // Собрание законодательства РФ. – 2011. – № 44. – ст. 6274.

52 Постановление Правительства РФ от 25.06.2012 N 634 "О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг" (вместе с "Правилами определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг") // Собрание законодательства РФ. – 2012. – № 27. – ст. 3744.

53 Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» // Собрание законодательства РФ. – 2012. – № 53 (ч. 2). – ст. 7932.

54 Постановление Правительства РФ от 26.03.2016 N 236 "О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг" // Собрание законодательства РФ. – 2016. – № 15. – ст. 2084.

55 Постановление Правительства ХМАО — Югры от 12.07.2013 № 246-п "О концепции создания в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Электрон.дан. – Режим доступа: <http://mfchmao.ru>

56 Постановление Правительства ХМАО-Югры от 24.01.2014 № 29-п (в ред. 16.09.2016 № 350-п) "О перечне государственных услуг, предоставление которых организуется в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг исполнительными органами государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры" [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Электрон.дан. – Режим доступа: <http://mfchmao.ru>

57 Постановление Правительства ХМАО-Югры от 21.11.2014 года № 435-п «О порядке исчисления платы за выезд работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг к заявителю и перечне категорий граждан, для которых организация выезда работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется бесплатно» [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Электрон.дан. – Режим доступа: <https://depeconom.admhmao.ru>

58 Постановление Правительства ХМАО - Югры от 03.04.2015 N 88-п "Об автоматизированной информационной системе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа - Югры" (вместе с "Положением об

автоматизированной информационной системе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа - Югры") [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Электрон.дан. – Режим доступа: <http://base.garant.ru>

59 Постановление Правительства ХМАО – Югры от 30.03.2018 года № 82-П «О стандарте обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенных в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Электрон.дан. – Режим доступа: <http://mfchmao.ru>

60 Портал государственных услуг [Электронный ресурс] – Электрон.дан. – Режим доступа: <https://www.gosuslugi.ru>

61 Портал государственных услуг Российской Федерации [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org>

62 Правительство Российской Федерации [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://government.ru>

63 Приказ Министерства экономического развития РФ от 27.05.2016 г. N 322 "Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Электрон.дан. – Режим доступа: <https://depeconom.admhmao.ru>

64 Приказ Министерства экономического развития РФ от 29.09.2016 г. N 612 "Об утверждении Методических рекомендаций по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля "Мои Документы" [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Электрон.дан. – Режим доступа: <https://depeconom.admhmao.ru>

65 Приказ Федерального казначейства от 12.05. 2017 г. № 11н "Об утверждении Порядка ведения Государственной информационной системы о государственных и муниципальных платежах" [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Электрон.дан. – Режим доступа: <https://depeconom.admhmao.ru>

66 Проект Приказа Министерства экономического развития РФ от 13.06.2018 № 304 "Об утверждении методических рекомендаций по организации предоставления в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг двух и более государственных и (или) муниципальных услуг при однократном обращении заявителя с запросом о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг" (подготовлен Минэкономразвития России 19.03.2018) [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://economy.gov.ru>

67 Прокопьева, Т.В. Предоставление государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации на основе зарубежного опыта / Т.В. Прокопьева, Г.И. Кадрова // Вопросы управления и экономики:

современные состояние актуальной проблем. – 2018. – № 6 (12). С. 49-53

68 Распоряжением администрации г. Нижневартовска Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 04.03.2013г. № 294-р «О создании муниципального казенного учреждения «Нижневартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг». [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.list-org.com>

69 Распоряжением администрации г. Нижневартовска Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 02.04.2013г. № 172-лс «О приеме на работу». [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.list-org.com>

70 Распоряжению администрации города Нижневартовска Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 28.05.2015 № 810-р «О внесении изменения в распоряжение администрации города от 04.03.2013г. № 294-р «О создании муниципального казенного учреждения «Нижневартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Электрон.дан. – Режим доступа: <https://depeconom.admhmao.ru>

71 Распоряжение администрации г. Нижневартовска Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 24.07.2015 г. № 1194-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города от 04.03.2013г. № 294-р «О создании муниципального казенного учреждения «Нижневартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг». [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.list-org.com>

72 Распоряжение администрации города Нижневартовска Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 14.09.2017 № 1466-р «О внесении изменения в распоряжение администрации города от 04.03.2013г. № 294-р «О создании муниципального казенного учреждения «Нижневартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг». [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.list-org.com>

73 Распоряжение Правительства РФ от 21 апреля 2016 г. N 747-р «Об утверждении плана мероприятий по дальнейшему развитию системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг на 2016 - 2018 гг.» (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Электрон.дан. – Режим доступа: <https://depeconom.admhmao.ru>

74 Распоряжение Правительства РФ от 19 февраля 2018 г. № 260-р «Перечень государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов на основании комплексного запроса» [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Электрон.дан. – Режим доступа: <https://depeconom.admhmao.ru>

- 75 Республика Дагестан. Рутульские новости [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://rutnov.ru>
- 76 Решение Думы города "Об одобрении проекта муниципальной программы "Организация предоставления государственных и муниципальных услуг через Нижневартровский МФЦ на 2016 - 2020 годы» [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Электрон.дан. – Режим доступа: <https://dereconom.admhmao.ru>
- 77 Реформы В.В. Путина [Электронный ресурс]: – Электрон.дан. – Режим доступа: <https://studbooks.net>
- 78 РиаНовости [Электронный ресурс]: – Электрон.дан. – Режим доступа: <https://ria.ru>
- 79 Русинская, Е.Н. Административный регламент как инструмент взаимодействия общества с властью / Е.Н. Русинская // [Электронный ресурс]: – Электрон.дан. – Режим доступа: <http://to19.minjust.ru>
- 80 Санникова, Л.В. Гражданско-правовые и публичные услуги: проблемы соотношения / Л.В. Санникова // Сфера услуг: гражданско-правовое регулирование: сборник статей. - М.: Инфотропик Медиа. – 2011. - С. 88-102.
- 81 Сервис Канада Институт по оказанию государственных услуг (ICCS): – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://pa-academy.kz>
- 82 Система социального обеспечения в Австралии [Электронный ресурс]: – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://australianvisa.ru>
- 83 Совместное заседание Госсовета и Комиссии по мониторингу достижения целевых показателей социально-экономического развития. [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.kremlin.ru>
- 84 Сложности интеграции: какое будущее ждет МФЦ? [Электронный ресурс]: – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.cnews.ru>
- 85 ТАСС: Новости в России и мире - <https://tass.ru>
- 86 Терещенко, Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные // Л.К. Терещенко // Электрон. дан. – Режим доступа: <https://www.lawmix.ru>
- 87 Указ Президента Республики Саха (Якутия) от 10.06.2009 № 1459 "О создании государственного автономного учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Саха (Якутия)" [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.regionz.ru>
- 88 Указ Президента РФ от 7 мая 2012 года №601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" // Собрание законодательства РФ. – 2012. – № 19. – ст. 2338.
- 89 Устав от 11.03.2013 № 416/36-п муниципального казенного учреждения «Нижневартровский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Электрон.дан. – Режим доступа: <http://mfchmao.ru>

90 Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» / Собрание законодательства РФ. 2006. – № 31 (1 ч.). – ст. 3448.

91 Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» / Собрание законодательства РФ. 2006. – № 31 (1 ч.). – ст. 3451.

92 Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 18.04.2018) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" // Собрание законодательства РФ". – 2010. – № 31. – ст. 4179

93 Федосеева, Н.Н. Административные регламенты как инструмент современного государственного управления / Н.Н. Федосеева // [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://wiselawyer.ru>

94 Финмаркет [Электронный ресурс]. – Электрон.дан. – Режим доступа: <http://www.finmarket.ru>

95 Централизованные разъяснения проектного офиса Минэкономразвития России АО "АКГ" РБС" по организации предоставления услуг в рамках комплексного запроса [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://mineconom.ryazangov.ru>

96 Энциклопедия Wikipedia, как инструмент governance 2.0. [Электронный ресурс]: – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://e-gov.by>

97 Экспертный центр электронного государства [Электронный ресурс]: официальный сайт – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://d-russia.ru>

98 Centrelink online account (Онлайн аккаунт Центрелинк) [Электронный ресурс]: – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://www.humanservices.gov.au>

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(Национальный исследовательский университет)»

**РЕЦЕНЗИЯ НА
ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ**

Квалификационная работа выполнена

Обучающимся _____ Кадровой Гузель Ильясовной
Факультет Институт открытого и дистанционного образования
Кафедра «Управление и право»
Группа ДО-393
Направление 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление»

Наименование темы: _____ Совершенствование методов работы по предоставлению
государственных и муниципальных услуг

_____ (на примере МКУ «Нижневартовский МФЦ»)

Рецензент _____ Прилепин Александр Сергеевич
МКУ «Нижневартовский многофункциональный центр предоставления государственных
и муниципальных услуг»
_____ Директор
(ФИО, место работы, должность, ученое звание, ученая степень)

ОЦЕНКА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Показатели	Оценки				
	5	4	3	2	*
1 Актуальность тематики работы	*				
2 Степень полноты обзора состояния вопроса и корректность постановки задачи	*				
3 Уровень и корректность использования в работе методов исследований, математического моделирования, инженерных расчетов	*				
4 Степень комплексности работы, применение в ней знаний естественно-научных, социально-экономических, общепрофессиональных и специальных дисциплин	*				
5 Ясность, четкость, последовательность и обоснованность	*				
6 Применение современного математического и программного обеспечения, компьютерных технологий в работе	*				
7 качество оформления пояснительной записки (общий уровень грамотности, стиль изложения, качество иллюстраций, соответствие требованиям стандартов)	*				

8 Объем и качество выполнения графического материала, его соответствие тексту записки и стандартам	*				
9 Оригинальность и новизна полученных результатов, научных, конструкторских и технологических решений		*			

Отмеченные достоинства. Актуальность исследования определяется его направленностью на оптимизацию работы по предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. К плюсам исследования относится факт проведенного анализа предоставления государственных и муниципальных услуг, их востребованность, исследований социологических опросов. Объективно рассмотрены вопросы по оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг, посредством комплексного запроса и формирования единой базы данных. При написании работы использованы разнообразные методы исследования, сделаны необходимые выводы. Кадрова Г.И. продемонстрировала, умение анализировать и систематизировать собранную информацию, а также делать самостоятельные выводы и предложения. Выбранная проблематика раскрыта полно и всесторонне, выработанные предложения имеют практическую значимость, их реализация будет способствовать повышению статистики предоставления государственных и муниципальных услуг

Отмеченные недостатки. Недостаточно рассмотрен зарубежный опыт по исследуемой проблеме. Необходимо более четче сформулировать выводы по каждой из глав. Однако найденные недостатки не влияют на качество исследования по данной проблеме.

Заключение Работа заслуживает оценки «отлично», а дипломница присвоения квалификации «магистр» по направлению 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление»

Рецензент _____ 20__ г.
(подпись, расшифровка подписи, печать) (дата)

С рецензией на ВКР ознакомлен.

Обучающийся _____ / _____ / Дата « ____ » _____ 20__ г.
подпись И.О. Фамилия

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

Совершенствование методов работы по предоставлению государственных
и муниципальных услуг (на примере МКУ «Нижневартовский МФЦ»)

АЛЬБОМ ИЛЛЮСТРАЦИЙ
К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ
ЮУрГУ – 38.04.04.2019.11256.АИ ВКР

Количество листов 17

Руководитель работы
к.э.н., доцент

/Т.В. Прокопьева/

_____ 20__ г.

Автор проекта
обучающийся группы ДО-393

/Г.И. Кадрова/

_____ 20__ г.

Нормоконтролер

/Н.В. Назарова/

_____ 20__ г.

Челябинск 2019

Отчет о проверке на заимствования №1



Автор: kadrova.guzel@yandex.ru / ID: 1395426

Проверяющий: kadrova.guzel@yandex.ru / ID: 1395426

Отчет предоставлен сервисом «Антиплагиат»- <http://users.antiplagiat.ru>

ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

№ документа: 97
Начало загрузки: 20.01.2019 14:08:23
Длительность загрузки: 00:00:02
Имя исходного файла: Кадрова Г.И., ДО-393
Совершенствование методов работы по предоставлению государственных и муниципальных услуг (на примере МКУ «Нижевартовский МФЦ»)
Размер текста: 1660 кБ
Символов в тексте: 179611
Слов в тексте: 20188
Число предложений: 1013

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЧЕТЕ

Последний готовый отчет (ред.)
Начало проверки: 20.01.2019 14:08:26
Длительность проверки: 00:00:03
Комментарии: не указано
Модули поиска: Модуль поиска Интернет, Цитирование

ЗАИМСТВОВАНИЯ	ЦИТИРОВАНИЯ	ОРИГИНАЛЬНОСТЬ
16,52%	8,48%	75%

