

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГАОУ ВО «Южно-Уральский государственный университет (НИУ)»  
Высшая школа электроники и компьютерных наук  
Кафедра «Информационно-аналитическое обеспечение управления  
в социальных и экономических системах»

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ  
Заведующий кафедрой,  
д.т.н., профессор  
\_\_\_\_\_ / О.В. Логиновский /  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

Автоматизация процесса оказания муниципальной услуги «Выдача  
справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей)  
для получения государственной социальной помощи»

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА  
К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ  
ЮУрГУ – 09.03.01.2020.103 ПЗ ВКР

Руководитель ВКР,  
к.х.н., доцент  
\_\_\_\_\_ / А.В. Голлай/  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

Автор ВКР,  
Студент группы КЭ - 404  
\_\_\_\_\_ / М.А. Костин/  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

Нормоконтролер,  
к.т.н., доцент  
\_\_\_\_\_ / А.М. Коровин /  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

## АННОТАЦИЯ

Костин М.А. Автоматизация процесса оказания муниципальной услуги «Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи».- Челябинск: ЮУрГУ, КЭ-404, 78 с., 18 ил., 5 табл., библиогр. список - 29 наим., 2 прил..

Объектом исследования является порядок предоставления услуги «Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи».

Целью данного исследования является оптимизация предоставления услуги «Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи» на территории Коркинского муниципального района.

В работе рассмотрена оптимизация бизнес-процесса выдачи услуги «Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи» на территории Коркинского муниципального района.

Приведено описание услуги, описание основных этапов предоставления услуги, выявлены проблемы в предоставлении услуги.

Описан бизнес-процесс перевода услуги «Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи» в электронный вид. Проведена оценка рисков и эффекта от оптимизации бизнес-процесса перевода услуги в электронный вид.

## Содержание

Введение .....	7
Сравнение отечественных и передовых зарубежных технологий и решений .....	9
1 Теоретические основы предоставления государственных муниципальных услуг и методика их моделирования .....	14
1.1 Муниципальные услуги: понятие, виды, субъектный состав .....	14
1.2 Цифровые платформы государственных услуг: проблемы и возможности .....	17
1.3 Методика описания бизнес-процессов предоставления муниципальных услуг .....	20
2 Основы предоставления государственной услуги «Выдача справки о признании гражданина малоимущим для получения государственной социальной помощи» .....	25
2.1 Описание услуги .....	25
2.2 Описание бизнес-процесса предоставление услуги «Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи» как-есть .....	26
2.3 Проблемы в предоставлении услуги «Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи» .....	30
3 Автоматизация бизнес-процесса получения услуги «Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи» .....	36
3.1 Бизнес-процесс перевода услуги «Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи» в электронный вид .....	36
3.2 Оценка рисков и эффекта от оптимизации бизнес-процесса перевода услуги в электронный вид .....	40
Заключение .....	46
Библиографический список .....	48
Приложение А. Заявление на получение услуги .....	51
Приложение Б. Административный регламент предоставления услуги по установлению статуса малоимущей семьи .....	52

## Введение

К главенствующим задачам в настоящее время в нашей стране относится наведение порядка в сфере государственного и муниципального управления. Особое внимание уделяется повышению качества государственных и муниципальных услуг.

Применение нового подхода к предоставлению государственных и муниципальных услуг в режиме «одного окна» через сеть многофункциональных центров в нашей стране и перевод этого процесса в электронный формат значительно упростили диалог между государством и населением. Они сделали этот процесс, более простым и понятным сократив при этом временные рамки и финансовые издержки.

Актуальность работы заключается в том, что использование информационных технологий при предоставлении муниципальных услуг повышает интерактивность и эффективность общения с заявителями через официальные сайты государственных органов, а также обеспечивает больший доступ к государственным услугам. и в конечном итоге снижает затраты на их получение.

На сегодняшний день не все проблемы в области управления развитием сети многофункциональных центров решены в полном объеме как на уровне страны в целом, так и на местах, и их решение позволит повысить эффективность предоставления государственных и муниципальных услуг.

Объектом исследования выпускной квалификационной работы является процесс совершенствования системы предоставления государственной услуги «Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи».

Предметом исследования выступает процесс предоставления государственной услуги «Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи».

Целью данного исследования является оптимизация предоставления услуги «Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи» на территории Коркинского муниципального района.

Поставленная цель предполагает решение следующих задач:

- рассмотреть теоретико-методологические основы предоставления государственной услуги «Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи»;

- проанализировать практику предоставления государственной услуги на территории Коркинского муниципального района;

- обозначить ключевые проблемы предоставления государственной услуги «Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи»;

- усовершенствовать бизнес-процесс предоставления государственной услуги «Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи»;

- оценить эффективность предлагаемых решений.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, 29 источников используемой литературы и двух приложений.

В выпускной квалификационной работе использованы общенаучные и специальные методы исследования: наблюдения, сравнения, обобщения, метод моделирования, анализ статистических данных.

Практическая значимость работы заключается в возможности использования ее результатов в деятельности Межрайонной инспекции ФНС № 14, Центра занятости населения города Коркино, МБУ «Коркинский МФЦ».

## **Сравнение отечественных и передовых зарубежных технологий и решений**

Опыт оказания услуг муниципального характера за рубежом имеет свои особенности. Как правило, в ряде зарубежных государств нет отделения муниципальных услуг от государственных, поэтому практическая сторона предоставления публичных услуг здесь имеет более высокий приоритет.

Более того, каждая страна имеет свою историю развития систем самоуправления, которая отражает характер взаимодействия государства с населением, поэтому их механизмы взаимодействия органов управления с населением могут быть не эффективны для других государств.

Также в каждой стране имеются свои акты и законы, которые играют не последнюю роль в предоставлении муниципальных услуг.

Для примера, для стран-участниц ЕС имеются перечни муниципальных услуг, которые являются необязательными для стран, не входящих в Европейский Союз.

Рассмотрим практику предоставления муниципальных услуг в таких странах как Франция и Финляндия, которые имеют отношение к французской муниципальной среде. Во Франции и Финляндии муниципальными услугами заведует коммуна в качестве территориально-административной единицы. У такой коммуны имеются полномочия ведения муниципального хозяйства и обязанности городского характера.

В коммунах Франции и Финляндии большое значение отводится ОСЖ (Объединение собственников жилья), которые являются союзом собственников имущества и владельцев паев, которая создается с целью организации управления недвижимости, а также обеспечения эксплуатации комплекса имущества собственников.

Объединение собственников жилья объединяет разнообразные формы юридической жилищной кооперации, например французские синдикаты или финские квартирные АО (акционерные общества).

Такое объединение осуществляет взаимодействие с органами местного самоуправления, предоставляя гражданам услуги по вопросам коммунального и иного муниципального обслуживания, также услуг другого характера, которые связаны с муниципальным обслуживаем имуществом.

Опыт Германии оказания услуг муниципального характера также может оказаться полезным, так как это страна со сложным устройством федеративного характера, а также уникальность системой отношений между федеральной и местной властью.

Создание системы муниципального управления в Германии как правило выполняется местными органами самоуправления, так как у них имеется больше полномочий для предоставления услуг муниципального уровня.

На основании Конституции в Германии у Федерального Правительства имеются большие полномочия, но у региональной власти сосредоточена основная часть муниципальных функций управления.

На нижнем уровне муниципальной власти находятся независимые города, поселки и уезды. Такие уровни власти имеют право осуществлять местное самоуправление на своей территории.

Власть самоуправления распространяется на сферу строительства, образования, здравоохранения, социальную, коммунальную сферу, а также на область строительства и ремонта дорог.

Кроме того, городские селения имеют право представления услуг по социальному обеспечению, регистрации и оказания услуг гражданам (в такие услуги входит перерегистрация, выдача или замена паспорта)

Как итог, все взаимодействие между органами власти и населением проходит на уровне местных органов власти.

Это как правило включает в себя некоторые сферы обслуживания граждан, их автотранспорта, социальное обслуживание, получение разрешения на строительство объектов, а также управление бизнесом.

В 1995 для улучшения эффективности получения муниципальных услуг гражданами была сформирована комиссия экспертов для оценки влияния

информационных технологий (Интернет) на качество предоставляемых муниципальных услуг.

В 1998 году экспертная комиссия выпустила отчет, в котором предлагала для повышения качества муниципальных услуг обслуживать граждан по технологии «одного окна» с применением Интернет для взаимосвязи органов самоуправления и власти между собой.

Первыми применили подобный опыт местные власти Германии, когда сформировали ЦОНЫ (центры обслуживания населения). Например в городе Унна уже в 1984 году был открыт первый ЦОН. Или, например, в городе Русселсхейм в 1995 году при активном участии местных властей и мэра города также были созданы ЦОНЫ.

К главным разновидностям муниципальных услуг в Германии можно отнести:

- регистрация граждан;
- выдача карт идентификации;
- замена или выдача паспортов населению;
- выдача или замена водительских прав;
- проверка реестра совершенных действий преступного характера.

Существование ЦОН не мешает гражданам германии получать также услуги муниципального характера в подразделениях специального управления органов местного самоуправления.

В некоторых особенных случаях граждане имеют возможность обращения в такие подразделения специального управления органов местного самоуправления, к примеру:

- предоставление услуг иностранным гражданам;
- социальное обслуживание граждан;
- управление молодежной политикой муниципального образования;
- вопросы здравоохранения граждан.



У подразделений специального управления органов местного самоуправления зачастую имеются свои точки ЦОН, которые характеризуются следующими особенностями:

- фойе, стол администратора/справочная;
- наличие очередного автомата для выдачи талонов;
- наличие зала с установленными экранами для определения номера талона на табло;

- копировальная машина для использования гражданами;
- установленный автомат для фотографий на паспорт или водительские права;

- окна для работы с посетителями (10-15 шт);
- время работы без выходных;
- наличие кассы для совершения оплаты квитанций и пошлин;
- возможности предварительной записи граждан через Web-сервис или по телефону;

- наличие документов-шаблонов заявлений на Web-сервисе ЦОН;

Порядок действия гражданина в ЦОН:

- зайти;
- взять талон в автомате выдачи талонов;
- если необходимо сделать фотографию и оформить бланк формы;
- ожидать в зале регистрации своего времени;
- подойти к окну, оказанному в талоне и решить с сотрудником ЦОН интересующего вопроса;

- пройти в кассу и совершить оплату услуг;
- передать чек в окно, указанное в талоне сотруднику ЦОН;
- получить услугу.

Ключевым направлением у исследования опыта зарубежных стран в области оказания муниципальных услуг населению в целях применения в условиях российской практики могут быть такие аспекты как:

1) порядок и условия работы Web-порталов по оказанию услуг муниципального характера, также информационное взаимодействие деятельности центров оказания услуг (аналоги российского МФЦ)

2) установка стационарных автоматических автоматов (не на территории МФЦ) в небольших поселках, где технологии Интернет слабо развиты. Обеспечить грамотную инструкцию пользования таким автоматом, так как в небольших поселениях уровень компьютерной и информационной грамотности населения невысокий. Сделать возможным закрепление консультанта для такого рода автоматов.

3) обеспечить возможность передачи некоторых муниципальных услуг в ведение самих граждан (например, выбор поставщика коммунальных услуг, выбор компании по вывозу мусора для ТСЖ), что обеспечить более четкий контроль со стороны граждан за расходованием средств.

4) обеспечить опросы населения по вопросам качества предоставленной муниципальной услуги после ее оказания. Разработка схемы обратной связи между получателем услуг и органами, оказывающими услугу. В этой части может быть полезен опыт Канады, где на правительственном уровне организована система мониторинга качества оказания муниципальных услуг.

Однако, любой опыт необходимо перенимать с учетом особенностей российской реальности, а также искать самостоятельные пути решения проблем, возникающих при оказании муниципальных услуг.

# **1 Теоретические основы предоставления государственных муниципальных услуг и методика их моделирования**

## **1.1 Муниципальные услуги: понятие, виды, субъектный состав**

Если рассматривать статью 6 Бюджетного кодекса России, то можно увидеть, что муниципальными услугами считаются услуги, оказанные как физическим, так и юридическим лицам на основании муниципального задания органами власти или органами местного самоуправления, или другими органами, имеющими право предоставления муниципальных услуг.

Для того, чтобы более подробно понять смысл определения муниципальной услуги необходимо охарактеризовать свойства услуги, позволяющие отделить услугу от похожих явлений, например, работы.

Следует отметить, что юридические определения понятий «работа» и «услуги» приведены в Налоговом кодексе Российской Федерации (далее – НК РФ). Так, работа в налоговых целях признается деятельностью, результаты которой имеют материальное выражение и могут быть реализованы для удовлетворения потребностей организации и (или) физических лиц (пункт 4 статьи 38 Налогового кодекса Российской Федерации). Под услугой для целей налогообложения признаются виды деятельности, результаты которых не имеют материального выражения, реализуются и потребляются в процессе осуществления этих видов деятельности (п. 5 ст. 38 НК РФ).

Как правило, при оказании муниципальных услуг имеется результат от предоставления услуги. Это может быть справка, разрешение, акт, расписка и т.д.

Некоторые специалисты в области муниципального управления считают, что в условиях современной государственной системы обслуживания граждан, оказание услуг муниципального характера становится государственной обязанностью.

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее —

Федеральный закон № 210-ФЗ) в ст. 2 содержит легальную дефиницию государственных и муниципальных услуг.

Муниципальной услугой считается перечень действий по осуществлению функций органа местного самоуправления, выполняемых по запросу заявителя в пределах возможностей органа власти, который предоставляет услугу.

Вопросы местного значения решаются на основании ФЗ № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 г.

Статьи 15.1, 16.1 и 17.1 названного ФЗ предполагают некоторые права органов власти на уровне местного самоуправления. Вопросы, которые имеют местное значение, решаются на основании устава, действующего на территории органа местного самоуправления.

Кроме того, услуги муниципального характера могут оказываться администрацией муниципального образования и другими органами местной власти, у которых есть право оказания муниципальных услуг.

Также услуги муниципального характера могут оказывать подведомственные муниципальные учреждения, в которых размещено задание муниципального уровня. (ФЗ № 210-ФЗ)

Муниципальная услуга имеет ряд особенностей:

- функцию оказания услуги выполняет орган местного самоуправления или подведомственное муниципальное учреждение;
- реализуется в пределах полномочий органов местного самоуправления по вопросу местного значения;
- оказывается по запросу граждан, которые могут быть физическими или юридическими лицами;
- может быть оказана платно или бесплатно по запросу граждан, которые могут быть физическими или юридическими лицами;

Области, где могут быть предоставлены муниципальные услуги достаточно обширны.

Например, в РФ могут быть предоставлены следующие виды муниципальных услуг:

- получение данных о предоставлении услуг ЖКУ (жилищно-коммунальные услуги) гражданам;
- получение квитанций за жилищно-коммунальные услуги;
- учет населения, которое нуждается в жилье;
- предоставление заверенных копий правовых актов и выписок;
- предоставление ТУ на присоединение объектов строительства к автодорогам общего пользования;
- предоставление возможности записи к врачу в местных больницах;
- принятие и выдача решения о переводе помещений в статус жилых или нежилых.
- поддержка малого и среднего предпринимательства в рамках реализации программ поддержки;
- выдача субсидий, актов, справок, описей;
- оказание услуг по обеспечению населения актуальной информацией о работе органа местного самоуправления;
- и другие.

Муниципальные услуги бывают нескольких видов:

- услуги, которые можно получить по принципу «одного окна» и услуги, которые нельзя получить таким способом;
- услуги можно подразделить на услуги в зависимости от сферы оказания услуги (сфера образования, сфера здравоохранения, сфера регистрации граждан, сфера строительства и др.)
- муниципальные услуги делятся в зависимости от органа, который оказывает ту или иную муниципальную услугу;
- услуги делятся в зависимости от того, кому они оказаны – гражданам или муниципальным учреждениям на основании муниципального заказа.

– муниципальные услуги можно разделить на те, которые необходимы для предоставления государственных услуг и могут быть оказаны государственным организациям.

## **1.2 Цифровые платформы государственных услуг: проблемы и возможности**

В современном мире государственные услуги все более подвержены цифровизации, так как внедрение информационных технологий во все сферы жизни общества требуют от государства незамедлительного реагирования. Зачастую требуется предоставление одновременно нескольких государственных услуг, что быстрее оформить на электронном портале госуслуг.

Цифровизация, кроме этого, упрощает взаимодействие между собой различных ведомств, которые участвуют в предоставлении государственных муниципальных услуг.

Поэтому, в такой ситуации в выигрыше оказываются как простые граждане, так и те ведомства, которые участвуют в предоставлении услуг. Возникает новое явление, при котором и население, и организации по предоставлению госуслуг могут быть и потребителями услуг, и поставщиками услуг.

Таким образом, действие государства по налаживанию контакта с населением нашло свое выражение в создании государственных электронных платформ.

Появление государственных платформ относительно новое явление, так как не все механизмы взаимодействия организаций по предоставлению государственных услуг и граждан-получателей услуг устоялись.

На рисунке 1.1 представлена главная страница портала государственных услуг «ГосУслуги».

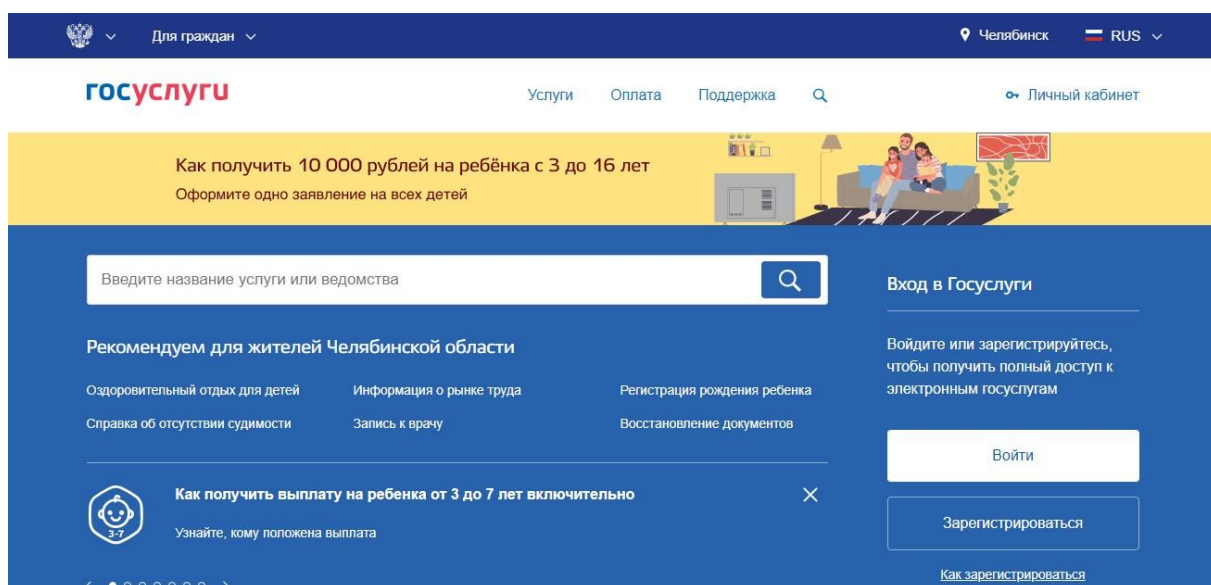


Рисунок 1.1 – Портал госуслуг

Современное информационное общество предполагает активное развитие электронных услуг. Если раньше использование цифровых услуг было скорее исключением, то сейчас стало почти необходимостью, что сказалось и на сфере государственных муниципальных услуг.

Например, в 2018 г. такие услуги как прием документов в ВУЗы, запись на прием к врачу, извлечение данных о расписании поездов активно используются 65% граждан.

Одной из ключевых характеристик государственных муниципальных услуг является их доступность.

Ее можно определить при помощи разных факторов, таких как удобство получения, число пунктов получения услуги, часы работы, удаленность от дома и др.

И число таких показателей за последние 5 лет были заметно повышены в пользу получателей услуг. В настоящее время большое количество услуг можно получить в МФЦ, расположенных в каждом административном муниципальном образовании.

Несмотря на быстрые темпы цифровизации, имеется ряд трудностей, связанных с получением государственных услуг. Не все граждане довольны

внедрением электронных технологий в сферу государственных услуг, поэтому распространено и негативное отношение граждан концепции цифровизации государственных услуг.

В реальности число государственных сервисов постоянно растет, и это создает трудности получения государственной услуги. Данные, которые необходимы для получения услуги часто расположены в разных ведомствах, которые слабо взаимодействуют между собой. И такая проблема, хоть и является основной, но далеко не единственной.

Также, часто возникает ситуация, при которой информация, загруженная в сервис, теряет актуальность, вызывая цепочку неверных решений. Это дает толчок к росту недовольных сервисом граждан.

Для решения данной проблемы государство должно тщательно планировать все аспекты своей деятельности, например, ввести управление мастер-данными.

Поэтому для качественного предоставления услуг гражданам государство должно тщательно продумать такой аспект своей деятельности, как управление мастер-данными.

Мастер-данные – это ключевые данные, которые лежат в основе бизнес-процессов автоматизации предоставления услуг.

Управление мастер-данными сейчас активно внедряется во всех общественно важных сферах: образование, здравоохранение, страхование, телекоммуникации и др. Эти отрасли больше других нуждаются в доступе к актуальным, безопасным данным и клиентам, партнерах, пациентах и т.д.

В сфере предоставления государственных услуг управление такими данными носит наиболее актуальный характер, так как важно понимать кому какие услуги предоставлять, а также анализировать условия, в которых живет население страны.

Работа портала госуслуг в экстремальных условиях, таких как организация выплат-пособий на детей, предоставленные по причине распространения коронавируса COVID-19, показала важность слаженного взаимодействия



государственных ведомств, а также показали эффективное управление мастер-данными портала госуслуг.

### **1.3 Методика описания бизнес-процессов представления муниципальных услуг**

Процессы разработки и оптимизации АР (административных регламентов) не получают желаемого эффекта, когда будут проводиться на основе бумажных документов, а не на основе грамотного управления бизнес-процессами.

По этой причине необходима масштабная реформа для управления разработкой административных регламентов, так как необходимо применение процессного подхода при разработке и оптимизации бизнес-процесс на основе методики моделирования данных.

Для упрощения АР должны быть выполнены следующие этапы:

- оптимизация бизнес-процессов и процедур извлечения документов;
- снижение количества шагов бизнес-процессов;
- снижение числа контактов между пользователями системы;
- уменьшение числа повторений процедур;
- снижение времени выполнения этапов.

Применение процессного подхода позволяет провести описание деятельности организации в виде модели БП.

Создание модели бизнес-процесса сложный и трудоемкий процесс, требующий внимательного изучения всех аспектов предметной области.

Выбор методологии построения бизнес-процессов и нотации представления связаны в первую очередь с требованиями работы с данными. Электронные средства моделирования позволяют воплотить в реальность выбранную методологию и нотацию конкретного бизнес-процесса.

При грамотном построении бизнес-процесса необходимо уделить отдельное внимание основам комплексной модели работы организации.

Такая модель обычно включает:

- модель БП;

- декомпозицию модели БП (разбиение на отдельные этапы)
- модели, отражающие качество процесса.

Методология создания бизнес-процессов – это взаимосвязь способов представления какого-либо процесса реального мира (например выдача услуги о получения статуса малоимущей семьи) в виде модели.

Имеются такие цели описания БП оказания государственных муниципальных услуг:

- создание новых административных регламентов предоставления услуг (более эффективных, оптимизированных)
- выбор ответственных на каждом этапе бизнес-процесса;
- поиск уязвимых мест, где возникают сложности с обработкой данных, медленное взаимодействие подведомств и др.
- определение показателей эффективности процесса, улучшение этих показателей в ходе оптимизации
- выбор выходных документов на каждом этапе бизнес-процесса.

Для моделирования БП имеется несколько методов, которые предоставляют разработчику выбор языка описания объекта, определенные правила, синтаксис и процедуры.

Основная проблема заключается в том, что в развитии бизнес-процессов АР активно участвуют две группы: специалисты в области государственного управления и специалисты в области информационных технологий.

Поэтому, необходимо использовать одинаковые и схожие по типу методы описания бизнес-процессов, что облегчило бы взаимодействие этих групп специалистов.

Моделирование БП органов государственной власти можно осуществлять при помощи различных CASE- средств при использовании графических нотаций представления данных.

На текущий момент имеется несколько средств визуализации бизнес-процессов, например BPWIN, ARIS, VISIO и др.

На начальном этапе анализа бизнес-процесса моделирования административных регламентов нужно выбрать программный продукт, с помощью которого будет осуществляться моделирование.

Однако, большую роль играют не только программные средства моделирования бизнес-процессов, но и стандарты, на основе которых это моделирование будет осуществляться.

Такой выбор необходимо осуществить при выделении нескольких моментов:

- цель создания БП (для чего организации нужен процессный подход в управлении)
- требования данных, которые представляют основу БП;
- возможностей программного обеспечения по документированию бизнес-процессов.

Большое распространение получил стандарт IDEF0 на основе методологии SADT. Такой подход впервые нашел свое применение при создании БП управления в США и был перенят остальными странами по причине своей универсальности и доступности описания.

При использовании модели IDEF0 используют 4 основных направления:

- вход;
- ресурсы;
- управление;
- выход;

Как правило, процесс декомпозируется (разбивается) на несколько подпроцессов для более подробной детализации процесса. При необходимости подпроцессы разбираются еще на несколько для дальнейшей детализации.

На рисунке 1.2 представлена модель IDEF0 моделирования бизнес-процессов.

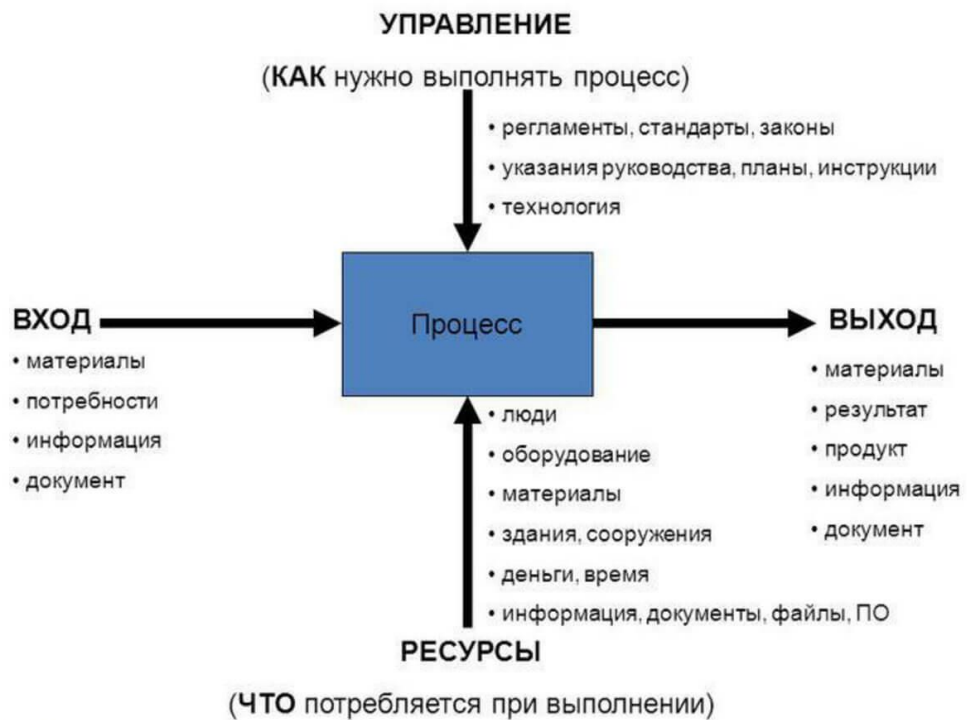


Рисунок 1.2 – Модель IDEF0

Другой важной методологией описания процесса является методология IDEF3. Формально это называется Work Flow Modeling (методология описания потоков работ), что отражает его суть.

Стандарт IDEF3 предназначен для описания рабочих процессов или, другими словами, потоков работ. Методология описания IDEF3 очень близка к алгоритмическим методам построения диаграмм БП и стандартным средствам построения функциональных диаграмм.

Такая диаграмма состоит из работ, стрелок, перекрестков.

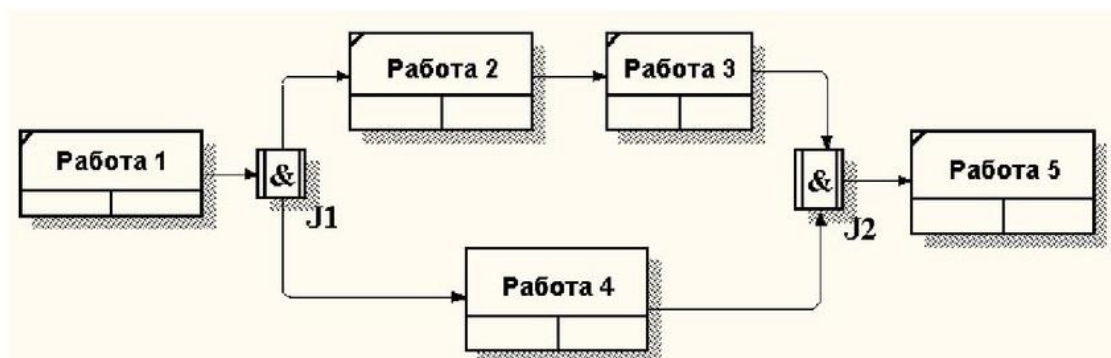


Рисунок 1.3 – Стандарт IDEF3

Другой группой методологий, активно используемых на практике, являются нотации DFD (Data Flow Diagramming). Эти нотации предназначены для описания потоков данных. Они позволяют вам отражать последовательность работ, выполненных в процессе, и поток информации между этими работами. Кроме того, нотация DFD позволяет описывать поток документов и материальных ресурсов (например, материальный поток от одного задания к другому)

Методология UML предназначена для описания функционирования сложных программных продуктов, основанных на объектно-ориентированных языках программирования. Хотя эта методология рассматривает ряд диаграмм (например, диаграмм деятельности), которые могут использоваться для описания процессов, UML обычно не предназначен для описания бизнес-процессов учреждения.

## 2 Основы предоставления государственной услуги «Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи»

### 2.1 Описание услуги

Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи на территории Коркинского муниципального района осуществляет Управление социальной защиты населения администрации Коркинского муниципального района.

Регламент предоставления услуги приведен в приложении Б

Предоставление услуги по установлению статуса малоимущей семьи осуществляется на основании заявления (приложение А) и следующих документов (рисунок 2.1):

#### Список необходимых документов для получения услуги

- 1) документ, удостоверяющий личность заявителя;
- 2) справка с места жительства о составе семьи и совместном проживании членов семьи (при наличии временной регистрации – справки с места временной регистрации);
- 3) документы, удостоверяющие личность всех совместно проживающих членов семьи заявителя;
- 4) справки, подтверждающие фиксированные доходы каждого члена малообеспеченной семьи за последние три календарных месяца, предшествующих месяцу обращения:
  - о заработной плате;
  - о получении социальных выплат из бюджетов всех уровней
- 5) для неработающих членов семьи:
  - копия трудовой книжки (1 и последняя страница с последнего места работы);
  - справка, подтверждающая постановку на учет в центре занятости населения;
- 6) справка Межрайонной инспекции ФНС России № 14 по Челябинской области о том, что лицо не является индивидуальным предпринимателем
- 7) льготные документы: пенсионное удостоверение, книжка одинокой матери, документы об опеке и др.

Рисунок 2.1 – Список необходимых документов для получения услуги

Управление координации услуг прием заявлений на предоставление услуги по установлению статуса малоимущей семьи осуществляет в здании многофункционального центра по адресу: ул. 30 лет ВЛКСМ, д. 27-а, г. Коркино Челябинской области.

Помещение многофункционального центра делится на следующие функциональные сектора (зоны) (рисунок 2.1):

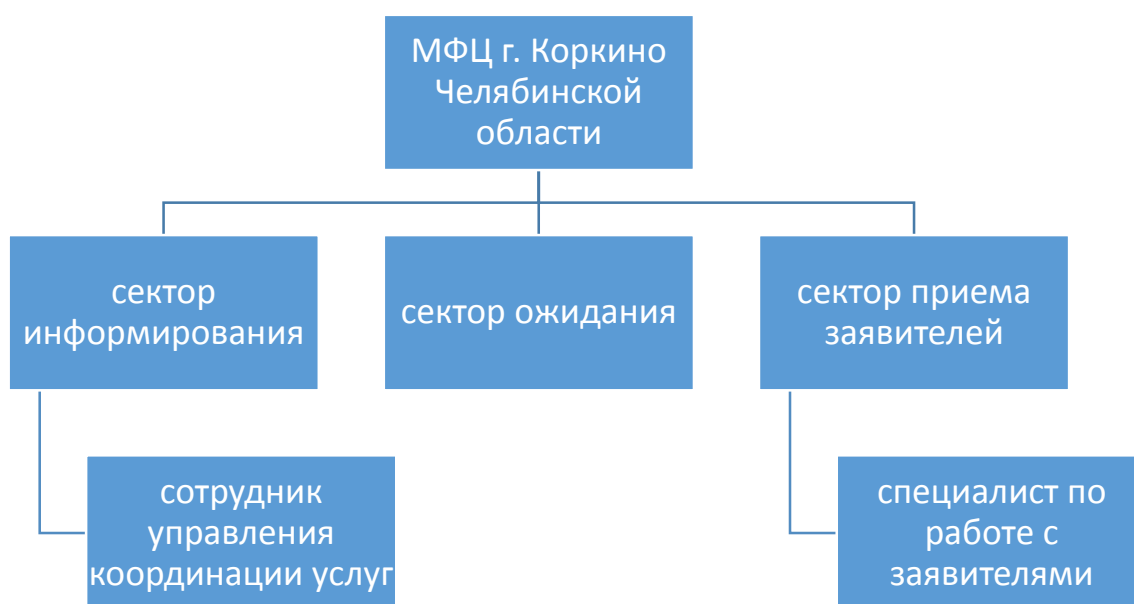


Рисунок 2.1 – Структура МФЦ г. Коркино Челябинской области

Описание работы секторов приведено в приложении Б.

## **2.2 Описание бизнес-процесса предоставление услуги «Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи» как-есть**

При предоставлении услуги по установлению статуса малоимущей семьи осуществляются следующие административные процедуры:

- прием заявления об установлении статуса малоимущей семьи;
- принятие решения об установлении статуса малоимущей семьи;

– выдача результата услуги заявителю.

Опишем данные процессы подробнее:

1) порядок приема заявления об установлении статуса малоимущей семьи более подробно рассмотрен в административном регламенте предоставления услуги в Приложении Б;

Простроим диаграмму в нотации IDEF0 для моделирования выдачи услуги.

Построим контекстную диаграмму на рисунке 2.3.

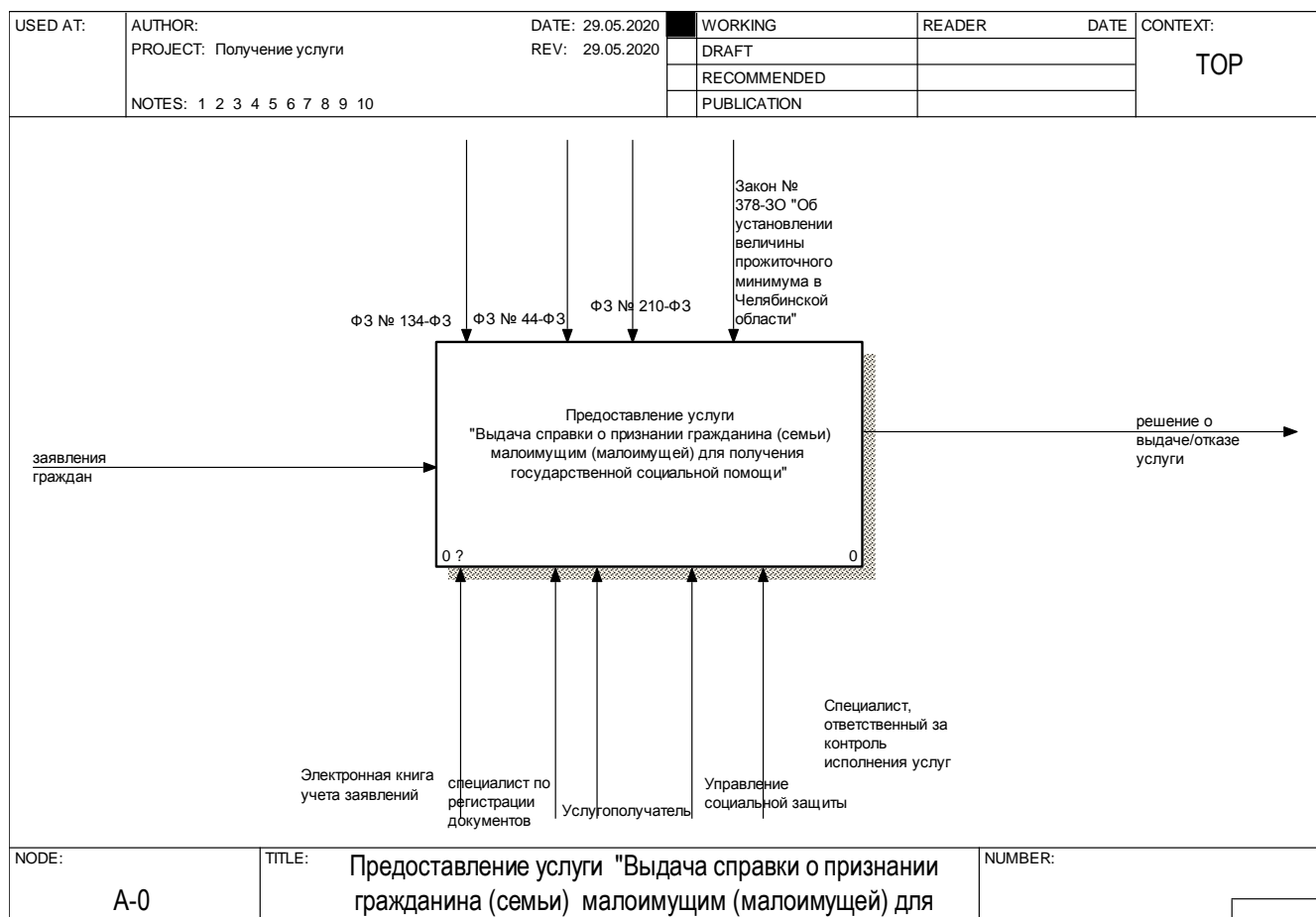


Рисунок 2.3 – Контекстная диаграмма

На вход процесса предоставления услуги поступают заявления граждан, пакет документов. Ресурсами выступают: электронная книга учета заявлений, специалист по регистрации документов, услугополучатель, управление социальной защиты, специалист, ответственный за контроль исполнения услуг.

На выходе процесса – решение о выдаче/отказе услуги.



Механизмы процесса: ФЗ № 134-ФЗ, ФЗ № 44-ФЗ, ФЗ № 210-ФЗ, Закон Челябинской области № 378-ЗО «Об установлении величины прожиточного минимума в Челябинской области».

Разобьем контекстную диаграмму на блоки:

- прием заявления об установлении статуса малоимущей семьи;
- принятие решения об установлении статуса малоимущей семьи;
- выдача результата услуги заявителю.

Декомпозированная контекстная диаграмма представлена на рисунке 2.4.

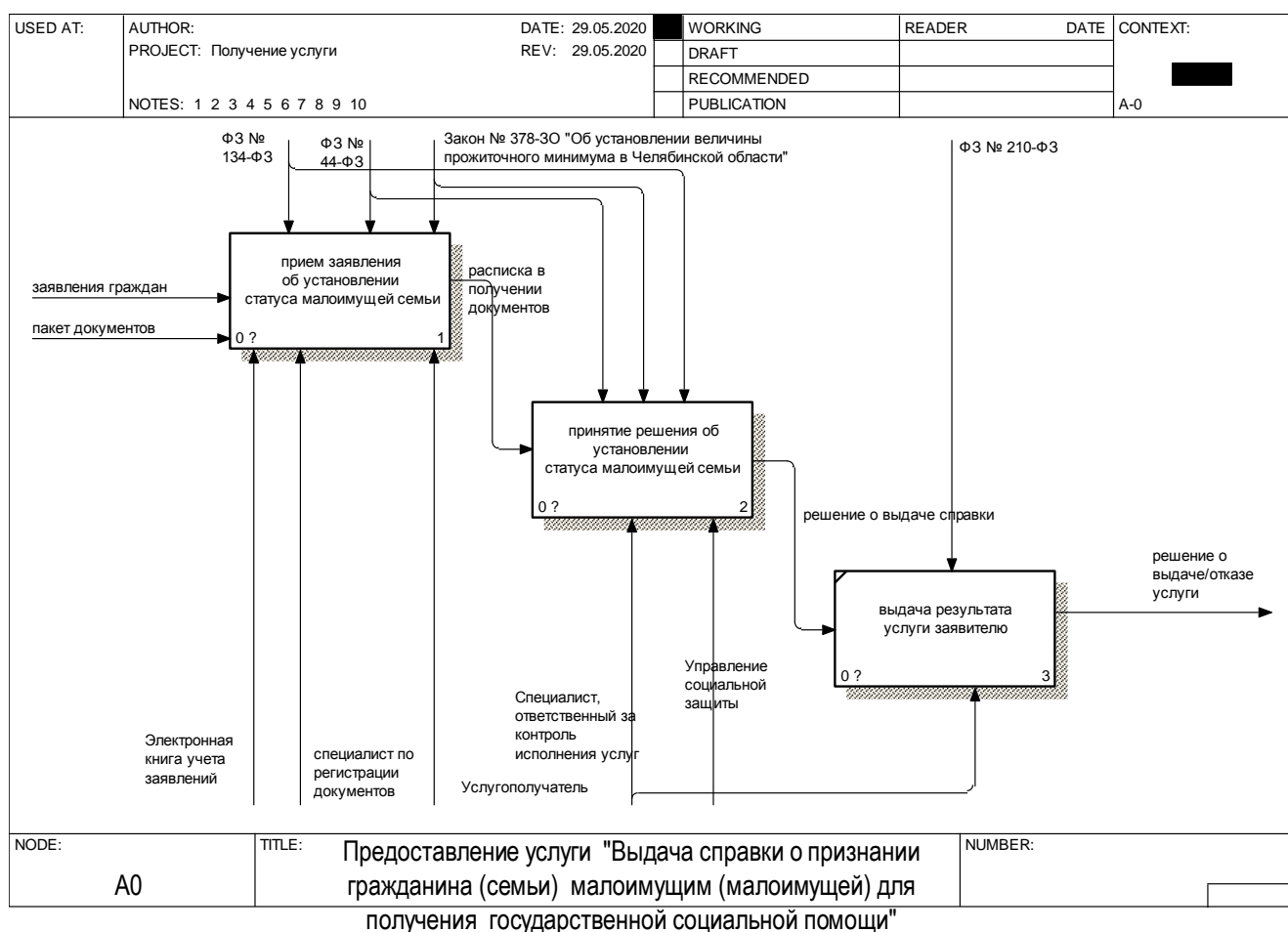


Рисунок 2.4 – Декомпозированная контекстная диаграмма

Диаграмму А1 разобьем еще на 5 блоков:

- проверка правильности оформления заявлений, комплектности и подлинности исходных документов;
- предварительный расчет среднедушевого дохода;

- регистрация заявления;
- сбор недостающих документов;
- выдача расписки в получении документов.

Декомпозиция блока А1 представлена на рисунке 2.5.

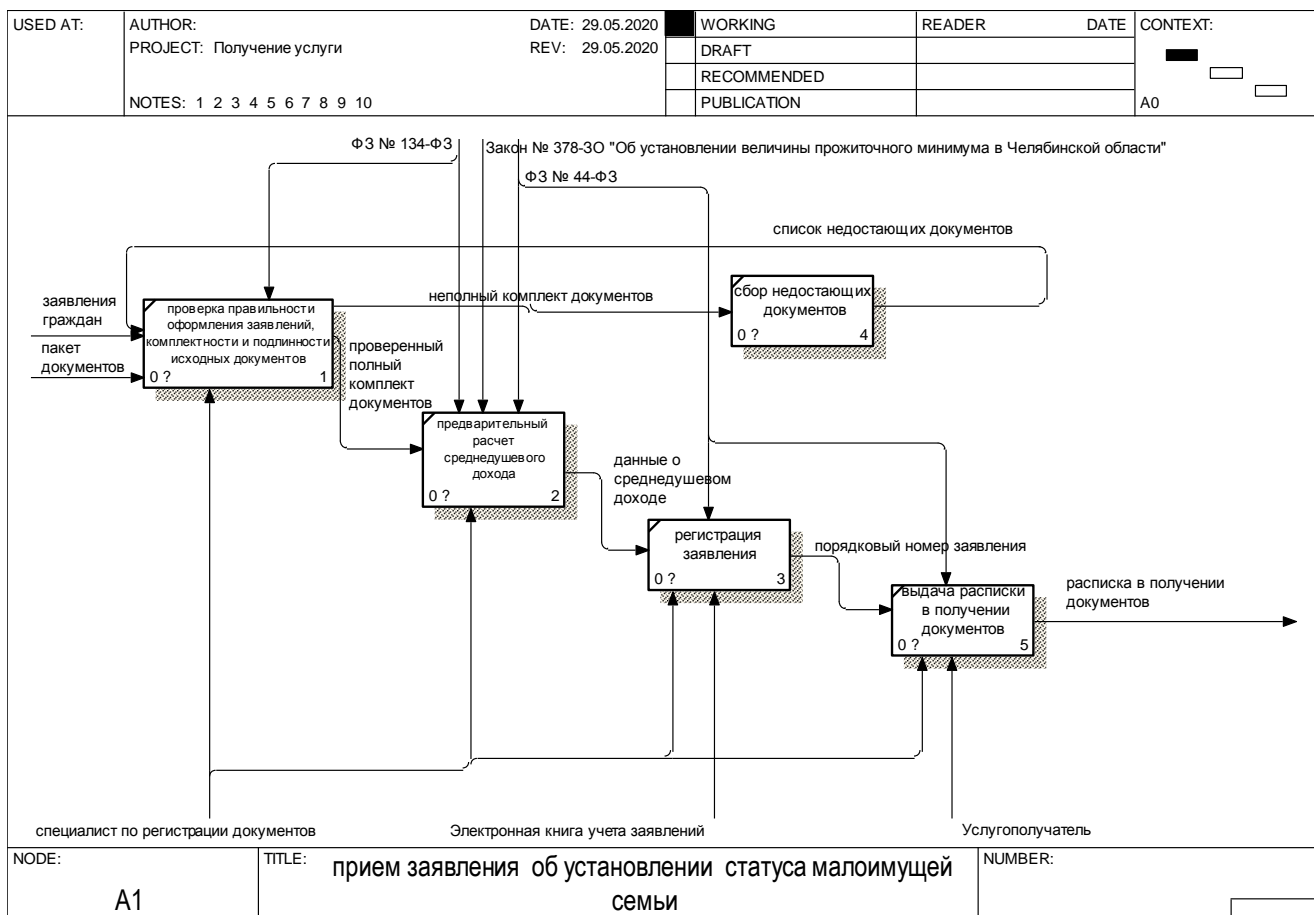


Рисунок 2.5 – Декомпозированная диаграмма А1

2) принятие решения об установлении статуса малоимущей семьи более подробно рассмотрен в административном регламенте предоставления услуги в Приложении Б;

Диаграмму А2 декомпозируем в нотации IDEF3. IDEF3 является стандартом документирования технологических процессов, происходящих на предприятии, и предоставляет инструментарий для наглядного исследования и моделирования их сценариев.

На рисунке 2.6 представлена декомпозированная диаграмма А2 в нотации

## IDEF3.

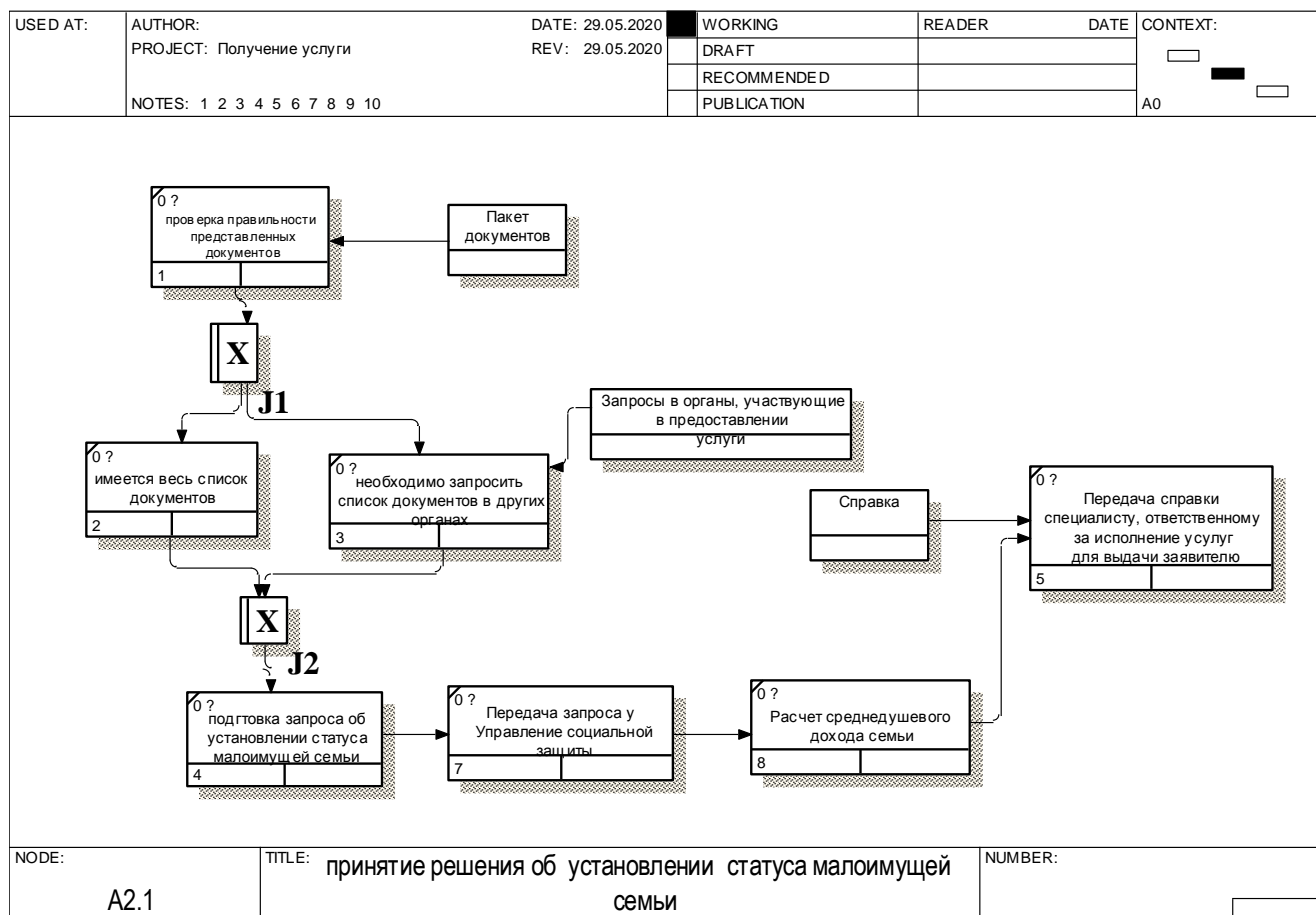


Рисунок 2.6 – Декомпозированная диаграмма IDEF3

### 3) Выдача результата услуги заявителю

В течение одного рабочего дня после получения справки от Управления социальной защиты населения о признании статуса малоимущей семьи специалист, отвечающий за контроль исполнения услуг, уведомляет заявителя о готовности документа и передает его специалисту, ответственному за оформление документов для выдачи заявителю.

## 2.3 Проблемы в предоставлении услуги «Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи»

Оценим степень удовлетворенности граждан получением услуги «Выдача

справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи».

Определим оценки степени удовлетворенности граждан процессом «Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи» с учетом результатов опроса граждан, которые получили эту услугу за последние полгода. Таким гражданам предлагалось оценить процесс по нескольким критериям по пятибалльной системе (от 0 до 5). Всего было опрошено 200 человек. Количество опрошенных, давших ту или иную оценку, приведено в таблице 2.1.

Подсчитаем интегральную оценку по каждому критерию, используя формулу средневзвешенного среднего (аддитивной свертки).

Таблица 2.1 - Оценка степени удовлетворенности граждан

Метрика	Количество опрошенных, давших оценку:					
	5	4	3	2	1	0
Качество услуги	25	55	40	35	25	20
Сложность получения услуги	45	55	65	20	10	5
Сроки предоставления услуги	10	30	45	47	33	35

Выполнение задания:

Расчет интегральных оценок:

$$\text{«Качество услуги»} - 0,13 \cdot 5 + 0,28 \cdot 4 + 0,2 \cdot 3 + 0,18 \cdot 2 + 0,13 \cdot 1 = 2,8$$

$$\text{«Сложность получения услуги»} - 0,23 \cdot 5 + 0,28 \cdot 4 + 0,33 \cdot 3 + 0,1 \cdot 2 + 0,05 \cdot 1 = 3,45$$

$$\text{«Сроки предоставления услуги»} - 0,05 \cdot 5 + 0,15 \cdot 4 + 0,23 \cdot 3 + 0,24 \cdot 2 + 0,17 \cdot 1 = 2,16$$

Распределение метрики представим в таблице 2.2.

Таблица 2.2 – Распределение метрики

Метрика	Количество опрошенных, давших оценку:						Интегральная оценка
	5	4	3	2	1	0	
Качество услуги	13%	28%	20%	18%	13%	10%	2,8
Сложность получения услуги	23%	28%	33%	10%	5%	3%	3,45
Сроки предоставления услуги	5%	15%	23%	24%	17%	18%	2,16

Самую низкую оценку имеет критерий Сроки предоставления услуги, так как в ходе получения услуги сроки зачастую растягиваются из-за сложности взаимодействия органов, участвующих в предоставлении услуги между собой.



Рисунок 2.7 – Распределение оценки степени удовлетворенности граждан качеством услуги

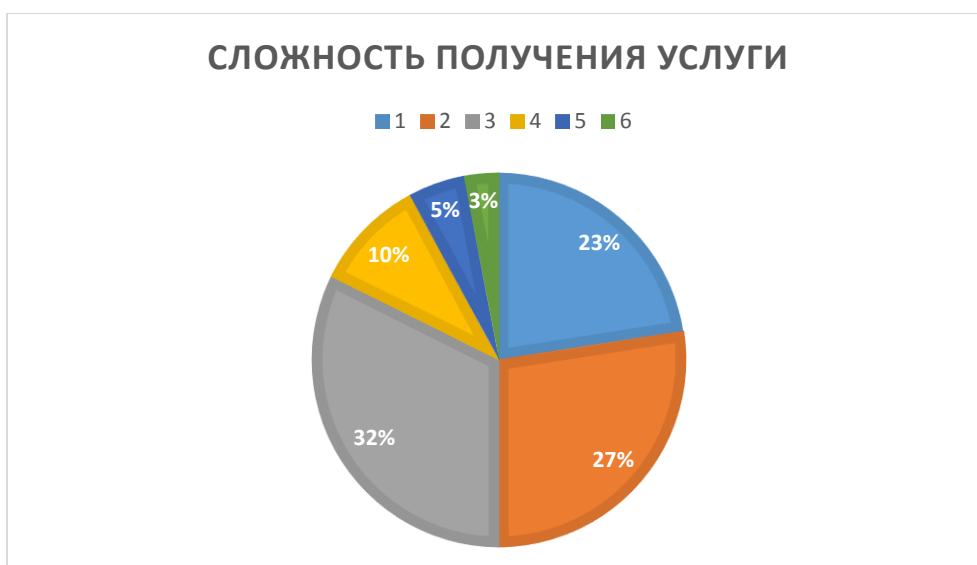


Рисунок 2.8 – Распределение оценки степени удовлетворенности граждан сложностью получения услуги



Рисунок 2.9 – Распределение оценки степени удовлетворенности граждан сроками предоставления услуги

Основными проблемами, связанными с предоставлением государственной услуги «Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи», являются следующие:

- низкий уровень взаимодействия между организациями, занимающимися оказанием услуг. Эта проблема возникает из-за недостаточной эффективности межведомственного обмена информацией, в некоторых случаях заявитель должен

самостоятельно собирать и представлять определенные документы

При анализе предоставления услуги «Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи» были выявлены препятствия для взаимодействия и обмена данными между множеством разных уровней и отраслей инстанций, что обычно вызвано разными нормативными требованиями, разрешительными документами, разным аппаратным оснащением и программным обеспечением.

Кроме того, были выявлены следующие проблемы оказания услуги:

- неготовность единого портала государственных услуг. На данный момент единый портал государственных услуг находится в процессе доработки, а система реестров государственных услуг продолжает пополняться;

- долгое ожидание в очереди. В соответствии с административными регламентами получения государственных (муниципальных) услуг, личное посещение гражданином не должно занимать более 15 минут, но чаще всего обслуживание занимает большее время;

- необоснованное участие заявителей в сборе документов, чрезмерное количество бумажных бланков, используемых для установления, оформления или подтверждения прав заявителей на получение государственных услуг. Эта проблема возникает из-за того, что для предоставления определенной услуги заявитель должен предоставить определенный пакет документов. Количество документов может исчисляться десятками, при этом гражданин должен столкнуться с тем, что орган власти самостоятельно определяет условия и порядок предоставления государственных услуг [3].

- наличие комплексных консолидированных услуг, предоставляемых различными субъектами и (или) организациями. Эта проблема приводит к увеличению подготовки итоговых документов для заявителей.

- проблема чрезмерного количества запросов на государственные услуги остается. Только в 70% случаев гражданам удается с первого раза предоставить документы для получения государственных услуг, что связано с низким уровнем осведомленности заявителей. Другой причиной этой проблемы является

сложность заполнения официальных форм и бланков.



### **3 Автоматизация бизнес-процесса получения услуги «Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи»**

#### **3.1 Бизнес-процесс перевода услуги «Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи» в электронный вид**

В результате оказания услуг в электронном виде представляет собой систему по заполнению реестров услуг, разработке упрощенных сервисов.

Проведем оптимизацию бизнес-процесса предоставления услуги «Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи».

После перевода услуги в электронный вид последовательность действий представлена в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Этапы, сроки и ответственные за предоставление услуги после перевода в электронный вид

Процесс	Сроки, рабочих дней	Ответственный специалист
Подача заявления онлайн	1	Специалист по регистрации документов
Обработка документов	10	Специалист, ответственный за контроль исполнения услуг
Вынесение решения	2	Специалист, ответственный за контроль исполнения услуг
Отправка результата заявителю по почте	1	Специалист, ответственный за контроль исполнения услуг
Итого	14	

Поскольку процесс содержит очень много действий и событий, модель процесса может быть очень большой и сложной. Чтобы упростить модель, сделать ее более наглядной, используем прием декомпозиции, позволяющий представить модель не в виде одной диаграммы, а в виде набора диаграмм.

На изначальной диаграмме (родительской), описывающей весь бизнес-процесс, некоторые действия могут являться укрупненными этапами. Детально опишем эти укрупненные этапы можно на отдельных дочерних диаграммах.

Контекстная диаграмма «Как-будет» представлена на рисунке 3.1.

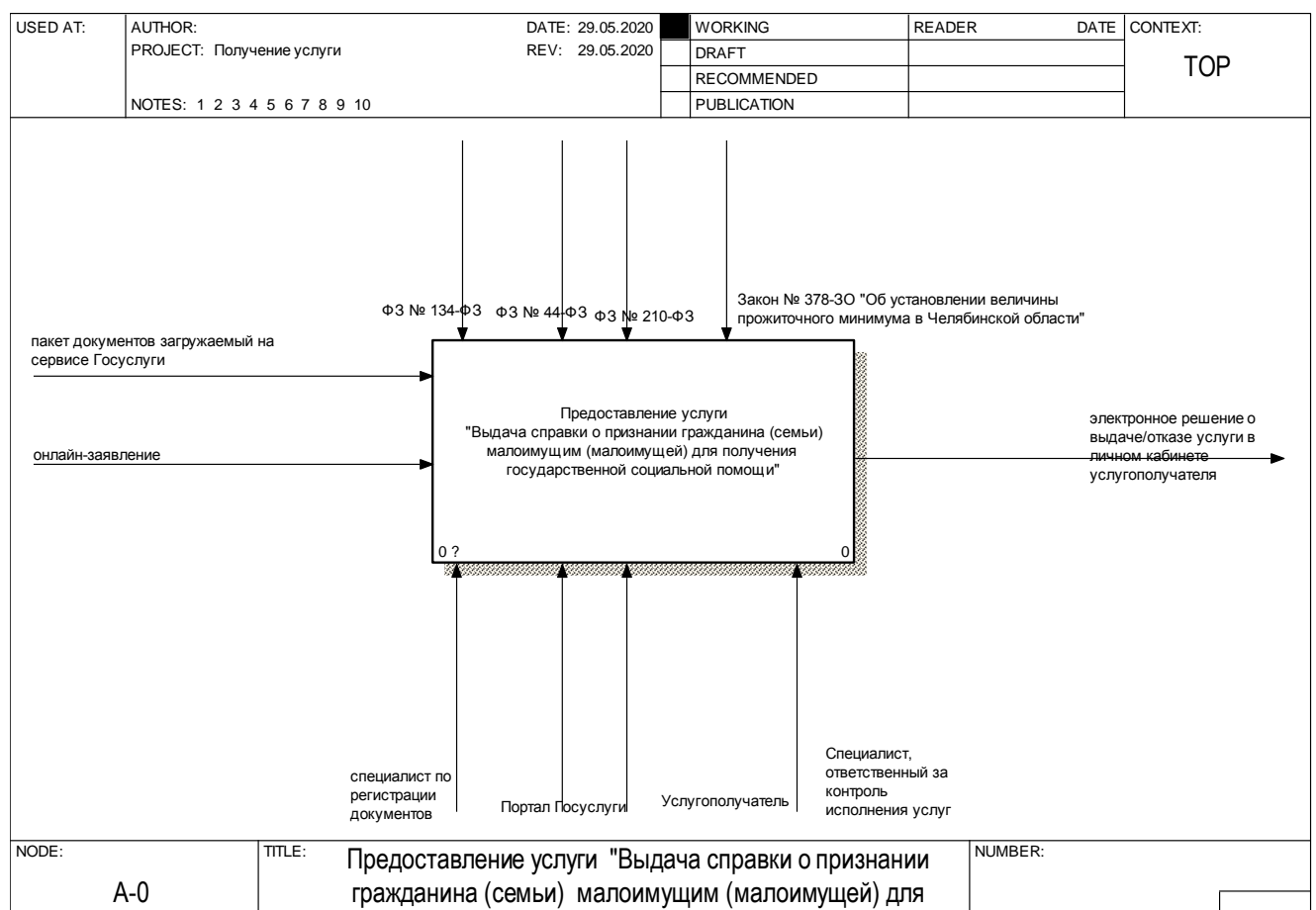


Рисунок 3.1 – Контекстная диаграмма «Как-будет»

После оптимизации бизнес-процесса получения услуги «Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи» основной бизнес-процесс будет разбит на 3 бизнес-процесса:

- подача заявления онлайн;
- принятие решения об установлении статуса малоимущей семьи;
- выдача результата услуги заявителю.

Основные изменения произошли в процессе подачи заявления, так как теперь заявителю можно будет заполнить заявление на портале Госуслуг, а также прикрепить список необходимых документов в виде отсканированных копий, заверенных заявителем. Это значительно ускорит процесс приема пакета документов.

Декомпозиция процесса подачи заявления представлена на рисунке 3.3.

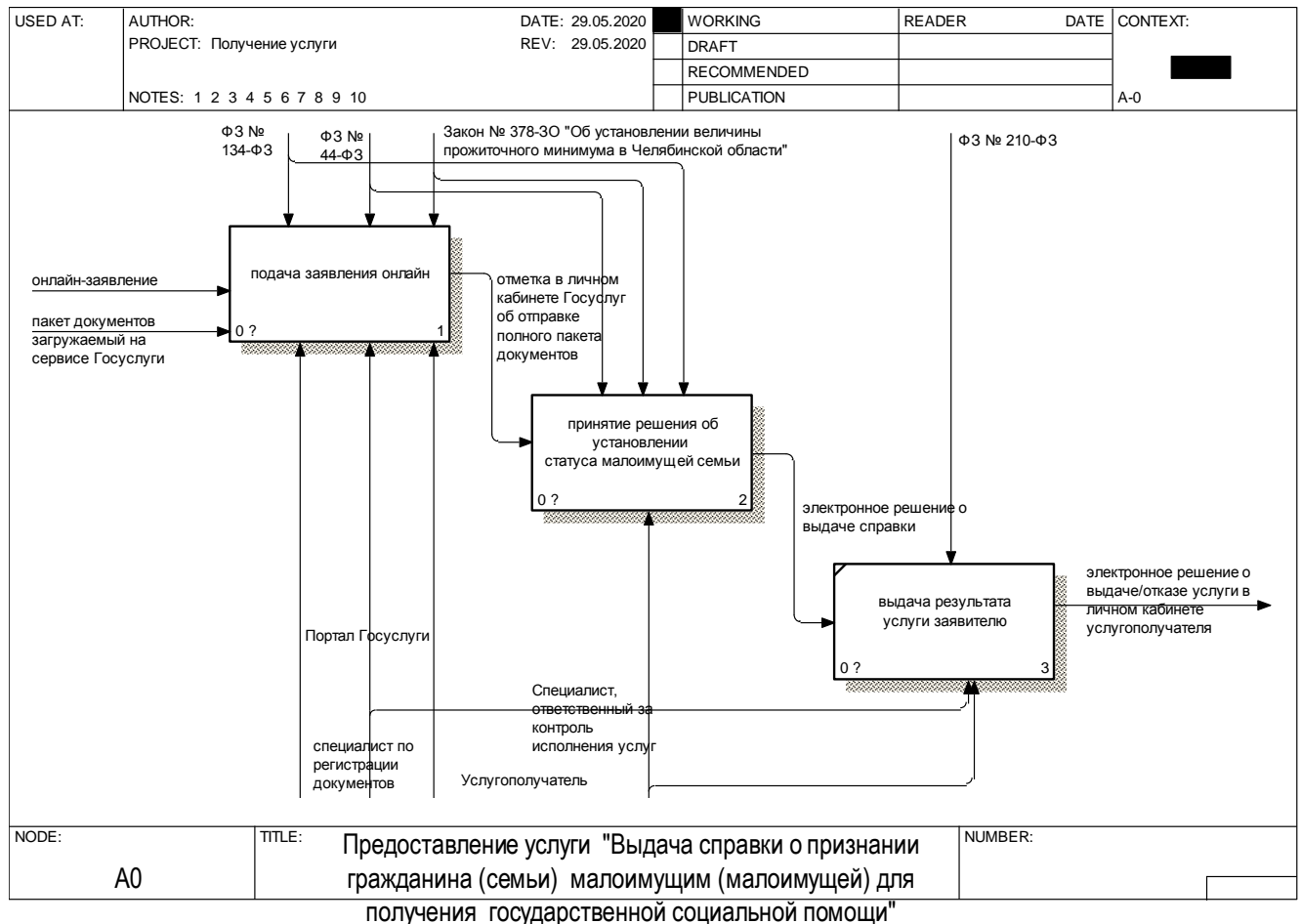


Рисунок 3.2 - Декомпозиция процесса подачи заявления «Как-будет»

Существенных изменений в процессе обработки документов и принятия решения о выдаче справки не предусмотрено.

Прием заявления об установлении статуса малоимущей семьи «Как-будет»

представлен на рисунке 3.3.

Диаграмма делится на следующие блоки:

- проверка правильности оформления заявлений, комплектности и подлинности исходных документов онлайн;
- автоматизированный расчет среднедушевого дохода;
- регистрация заявления;
- загрузка недостающих документов;
- выдача сведений о получении документов.

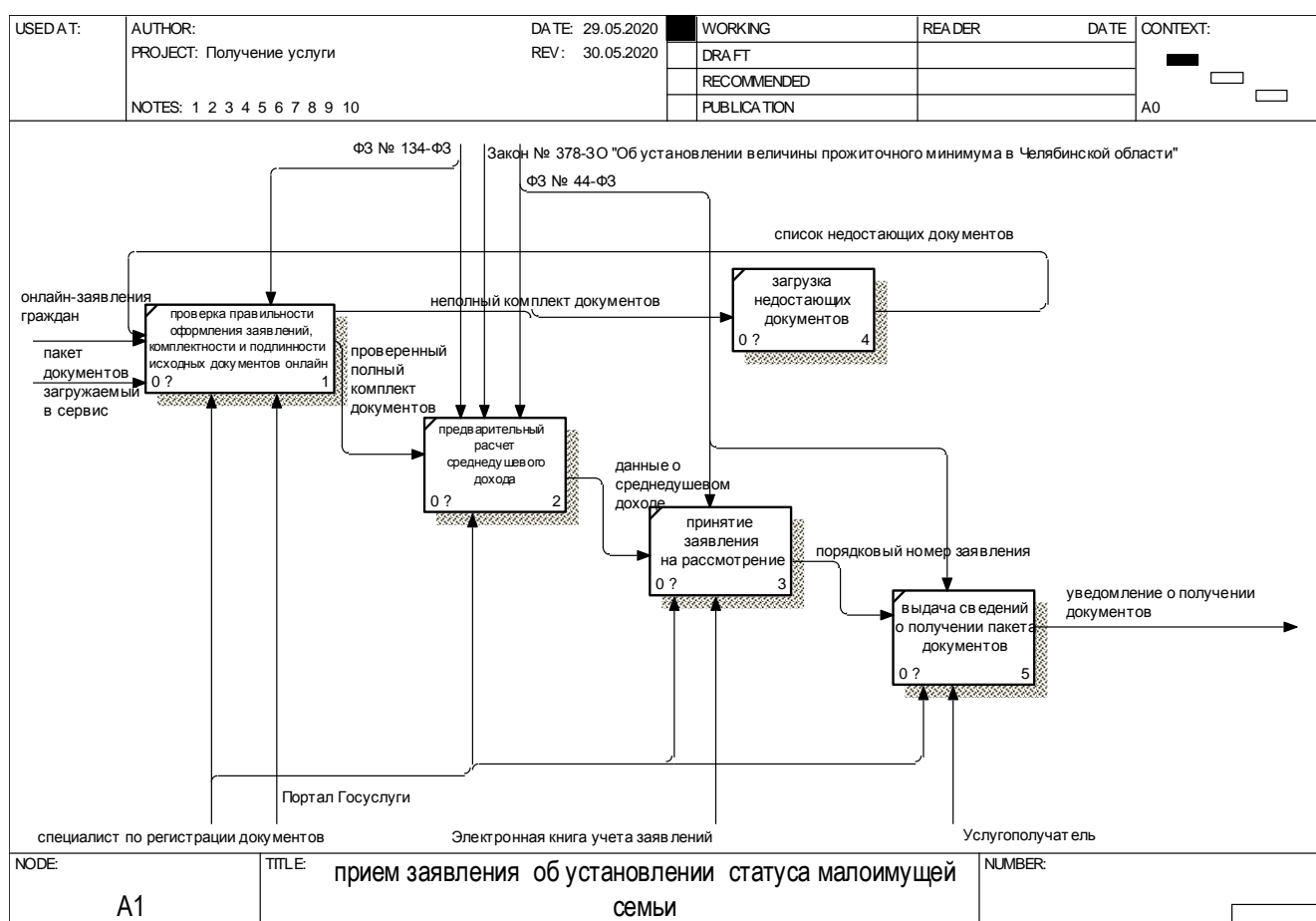


Рисунок 3.3 – Прием заявления об установлении статуса малоимущей семьи «Как-будет»

Решение о предоставлении услуги будет высылаться заявителю в личном кабинете сайта Госуслуг с дублирующим смс-сообщением.

### 3.2 Оценка рисков и эффекта от оптимизации бизнес-процесса перевода услуги в электронный вид

Реализация любого процесса включает в себя несколько факторов, которые вызывают риски. Если возникает какая-либо рискованная ситуация, реализация процесса находится под угрозой. В лучшем случае процесс выполняется, цель достигнута, но для этого расходуются дополнительные ресурсы; в худшем случае цель частично достигнута или не достигнута.

Для более подробного анализа необходимо определить риски, соответствующие каждому из процессов и, в некоторых случаях, подпроцессам / операциям. Для этого целесообразно использовать риск-ориентированный подход, который состоит из выявления факторов, препятствующих достижению поставленных перед компанией целей, а также поиска вариантов, позволяющих снизить его влияние на реализацию бизнес-процессов. В рамках этого подхода анализ риска процесса состоит из следующего:

- определения перечня рисков и их влияния на процесс;
- разработки рейтинга процессов по степени их рискованности;
- анализ процессов с высоким рейтингом рискованности (наиболее рискованных процессов).

Отдельные функции (шаги процесса) проанализируем с точки зрения возможности возникновения нежелательных событий и выявим риски. Для каждого из выделенных рисков определим значимость возможных последствий (можно классифицировать как катастрофические, критические, существенные, несущественные) и вероятность наступления риска (например, очень высокая, высокая, умеренная, небольшая).

Таблица 3.2– Риски процесса

№	Шаг процесса	Риск	Последствия	Вероятность
1.	Проверка	Сбой в системе	существенные	умеренная

	правильности оформления заявлений, комплектности и подлинности исходных документов онлайн	государственных услуг		
2.	Загрузка недостающих документов	Заявитель не может загрузить в систему документ объемом более 200 Мб	критические	умеренная
3.	Предварительный расчет среднедушевого дохода	Заявитель предоставил неверные сведения о доходах	критические	высокая
4.	Выдача сведений о получении пакета документов	Заявитель не получил сведения	существенные	высокая
5.	Загрузка недостающих документов	Сбой в портале госуслуг	критические	умеренная
6.	Проверка правильности предоставленных документов	Ошибки при проверке правильности документов	критические	высокая
7.	Вынесение решения о выдаче/отказе услуги	Вынесено неверное решение	критические	высокая

Классифицируем риски на основе приведенной на рисунке карты рисков, имеющей четыре градации по значимости (I, II, III, IV) и пять градаций по частоте (A, B, C, D, E).

- I - незначительные
- II - существенные
- III - критические
- IV - катастрофические
- A - небольшая
- B - умеренная
- C - высокая
- D - очень высокая

D				
C		4	3,6,7	
B		1	2,5	
A				
	I	II	III	IV

Рисунок 3.4 – Карта рисков

Невыносимыми являются риски 3,6,7.

Для того, чтобы снизить риск предоставления неверных сведений о доходе, это должно выполняться в автоматическом режиме, через запросы соответствующих ведомств. Для снижения риска правильности загружаемых документов необходимо автоматизировать заполнение заявления онлайн, заполняя автоматически данные о ФИО, адресе заявителя.

Для минимизации риска неверного решения о выдаче/отказе услуги необходимо подключить систему экспертной оценки для принятия решения.

Построим дерево целей для совершенствования процесса на рисунке 3.5.

Дерево целей – это структурированный иерархический перечень целей предприятия, в котором цели более низкого уровня подчинены и служат для

достижения целей более высокого уровня. Дерево целей (tree-whole) рассматривается как:

- метод стратегического планирования, представляющий собой взаимосвязь целей разных уровней; схема, показывающая членение главной цели на подцели;

- структурированная, построенная по иерархическому принципу совокупность целей, в которой выделены главная цель (вершина дерева) и подчиненные ей подцели нескольких уровней;

- виртуальное моделирование посредством сознательных процессов [5]; графическое представление взаимосвязи и соподчинения целей (подцелей) управления.



Рисунок 3.5 – Дерево целей проекта

Проведем сравнение временных характеристик после модернизации процессов.



Таблица 3.3 – Измерение шагов процесса по метрике времени до и после совершенствования бизнес-процесса

Процесс	Сроки, рабочих дней	
	До	После
Подача заявления	1	1
Обработка документов	21	10
Вынесение решения	5	2
Отправка результата заявителю	1	1
Итого	28	14

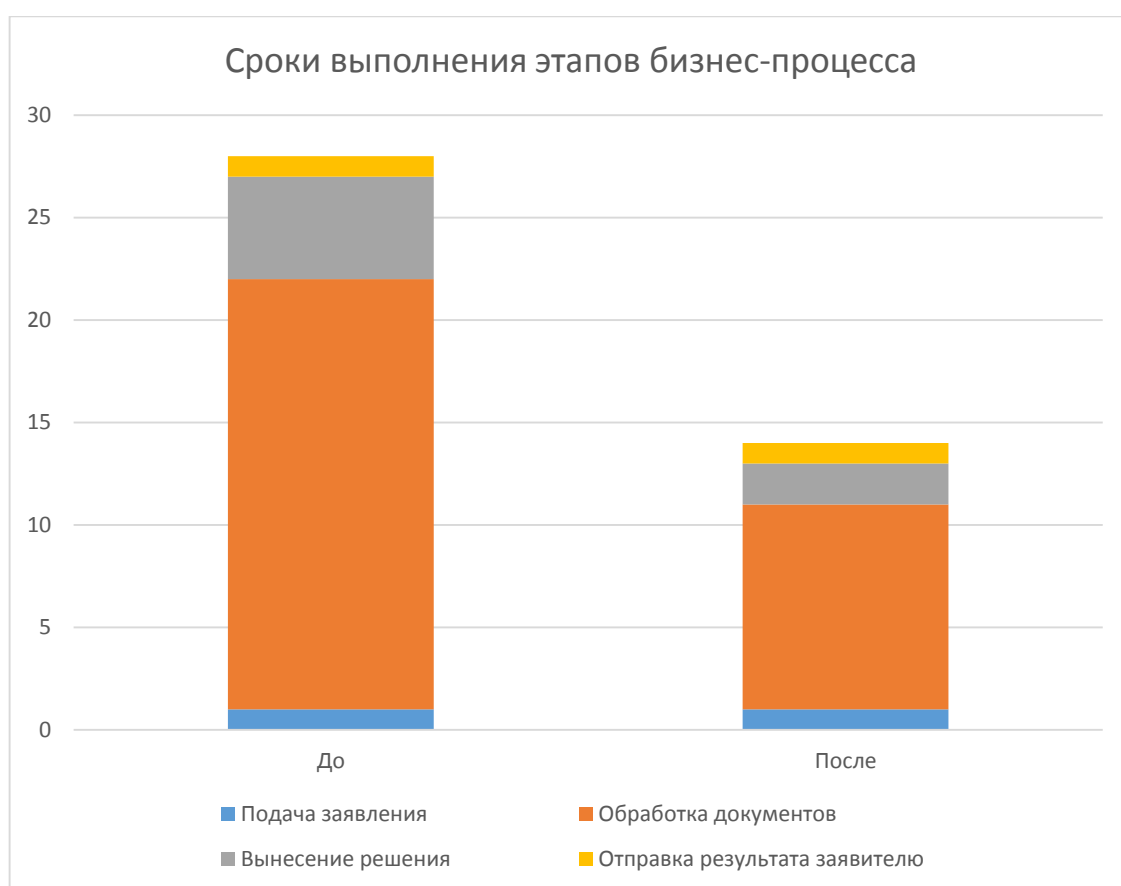


Рисунок 3.6 – Сравнение сроков выполнения этапов бизнес-процесса до и после оптимизации

Как видим, почти по двум шагам процесса наблюдается сокращение времени выполнения: это обработка документов и вынесение решения, а в целом время выполнения бизнес-процесса сократилось на 14 дней. Значит предложения по совершенствованию бизнес-процесса могут быть приняты к рассмотрению.

Таким образом, перевод услуги в электронный вид позволит добиться следующих результатов:

- уменьшение количества посещений органов исполнительной власти (отсутствие необходимости посещать орган власти, что приводит к сокращению временных затрат заявителем);

- повышение доступности государственных услуг - возможность получения услуги вне зависимости от местонахождения;

- повышение прозрачности процедуры получения государственных услуг - возможность получения информации о ходе предоставления государственных услуг в режиме онлайн;

- снижение коррупционных рисков.

## Заключение

В настоящее время, оказание услуг в сфере государственного управления все более подвержено влиянию информационных технологий. Возможность оказания услуг при помощи электронных технологий является актуальной проблемой современного государственного аппарата. Это связано с тем, что перевод услуг в цифровой вид позволит снизить объем бумажной работы, повысит эффективность оказываемых услуг, уменьшит время ожидания оказания услуги для граждан, снизит риски действий коррупционного характера среди чиновников государственного управления.

Получатели услуг ждут от внедрения информационных технологий в эту сферу возможность решения проблем долгого ожидания в очереди, недостаточной информированностью о порядке оказания услуг, а также долгого ожидания результата оказания услуги.

Важно, чтобы органы, предоставляющие муниципальные услуги гражданам, больше не имели права требовать большинство документов, находящихся в подведомственных учреждениях.

То же самое относится к требованиям, предъявляемым к заявителю для выполнения действий, необходимых для получения услуги, например, координации с властями.

В ходе выполнения ВКР были решены поставленные задачи:

- рассмотрены теоретико-методологические основы предоставления государственной услуги «Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи»;
- проанализирована практика предоставления государственной услуги на территории Коркинского муниципального района;
- обозначены ключевые проблемы предоставления государственной услуги «Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи»;

- усовершенствован бизнес-процесс предоставления государственной услуги «Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи»;
- оценена эффективность предлагаемых решений.

## Библиографический список

- 1 Автоматизация бизнес-процессов в логистике. Учебник. - М.: Питер, 2016. - 655 с.
- 2 Бондарева, Н. А. Бизнес-процесс в конкурентном окружении рынка образовательных услуг / Н.А. Бондарева. - М.: Синергия, 2014. - 315 с.
- 3 Веселова, О. С. Внедрение централизованных информационных систем как способ реинжиниринга бизнес-процессов операторов связи / О.С. Веселова. - М.: Синергия, 2016. - 459 с.
- 4 Еланцева, Ольга Павловна. Автоматизация оказания государственных услуг: учебное пособие / О. П. Еланцева; рец.: С. Н. Щербич, А. Р. Усманов; отв. ред. вып. А. В. Трофимова; М-во образования и науки РФ, Тюм. гос. ун-т, Ин-т дистанц. образования, Ин-т истории и полит. наук. — Тюмень: Изд-во Тюм. гос. ун-та, 2016. 2-Лицензионный договор №402/2016-11-26. — Доступ по паролю из сети Интернет (чтение). — <URL:https://library.utmn.ru/dl/PPS/Elantseva\_402\_Avtomatizatsiya\_2016.pdf>.
- 5 Елиферов, В. Г. Бизнес-процессы. Регламентация и управление / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 320 с.
- 6 Елиферов, В.Г. Бизнес-процессы: Регламентация и управление. Гриф МО РФ / В.Г. Елиферов. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 719 с.
- 7 Исаев, Р.А. Банк 3.0: стратегии, бизнес-процессы, инновации. Монография / Р.А. Исаев. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 766 с.
- 8 Кеворков, В.В. Маркетинг. Регламент бизнес-процесса / В.В. Кеворков. - Москва: Машиностроение, 2016. - 832 с.
- 9 Куликов, Г. Г. Методика интеграции информационно-поисковых и корпоративных информационных систем на основе системных моделей бизнес-процессов / Г.Г. Куликов. - М.: Синергия, 2014. - 230 с.
- 10 Майкл, Хаммер Быстрее, лучше, дешевле. Девять методов реинжиниринга бизнес-процессов / Хаммер Майкл. - М.: Альпина Паблшер, 2016. - 353 с.

11 Маклаков, С. В. Моделирование бизнес-процессов с APFusion Process Modeler / С.В. Маклаков. - М.: Диалог-Мифи, 2016. - 240 с.

12 Марина, Чувашлова und Ирина Гусынина Контроллинг бизнес-процессов промышленного предприятия / Марина Чувашлова und Ирина Гусынина. - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2017. - 176 с.

13 Миротин, Леонид Логистический менеджмент бизнес-процессов материалопотоков / Леонид Миротин. - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2014. - 236 с.

14 Репин, Владимир Бизнес-процессы. Моделирование, внедрение, управление / Владимир Репин. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2017. - 851 с.

15 Роберт, С. Кэмп Легальный промышленный шпионаж. Бенчмаркинг бизнес-процессов: технологии поиска и внедрение лучших методов работы ваших конкурентов / Роберт С. Кэмп. - М.: Баланс-Клуб, 2016. - 416 с.

16 Рыбаков, Михаил Бизнес-процессы: как их описать, отладить и внедрить. Практикум. Рыбаков М.Ю. / Михаил Рыбаков. - М.: Михаил Рыбаков, 2016. - 392 с.

17 Рыбаков, Михаил Юрьевич Бизнес-процессы: как их описать, отладить и внедрить. Практикум / Рыбаков Михаил Юрьевич. - М.: Михаил Рыбаков, 2016. - 788 с.

18 Самуйлов, К. Е. Бизнес-процессы и информационные технологии в управлении современной инфокоммуникационной компанией / К.Е. Самуйлов, А.В. Чукарин, Н.В. Яркина. - М.: Альпина Пабlishер, 2016. - 512 с.

19 Самуйлов, К.Е. Бизнес-процессы и информационные технологии в управлении телекоммуникационными компаниями / К.Е. Самуйлов. - М.: Альпина Пабlishер, 2015. - 301 с.

20 Сухойван, Екатерина Документирование бизнес-процесса поиска и подбора персонала / Екатерина Сухойван. - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2014. - 949 с.

21 Теличенко, В. И. Информационное моделирование технологий и бизнес-процессов в строительстве / В.И. Теличенко, А.А. Лapidус, А.А. Морозенко. - М.: Издательство Ассоциации строительных вузов, 2015. - 144 с.

22 Тельнов, Юрий Филиппович Инжиниринг предприятия и управление бизнес-процессами. Методология и технология. Учебное пособие для студентов магистратуры. Гриф УМЦ "Профессиональный учебник": моногр. / Тельнов Юрий Филиппович. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 185 с.

23 Угольницкий, Геннадий und Степан Тихонов Имитационное моделирование бизнес-процессов / Угольницкий Геннадий und Степан Тихонов. - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2017. - 176 с.

24 Фёдоров, И. Г. Адаптация онтологии Бунге–Ванда–Вебера к описанию исполняемых моделей бизнес-процессов / И.Г. Фёдоров. - М.: Синергия, 2015. - 913 с.

25 Чистов, Д. В. Анализ бизнес-процессов при разработке инвестиционных проектов: моногр. / Д.В. Чистов. - М.: Синергия, 2014. - 513 с.

26 Шеер Бизнес-процессы. Основные понятия. Теория. Методы / Шеер, Август-Вильгельм. - М.: Просветитель; Издание 2-е, перераб. и доп., 2014. - 152 с.

27 Шеер Моделирование бизнес-процессов / Шеер, Август-Вильгельм. - М.: Серебряные нити, 2015. - 219 с.

28 Шеер, А.-В. ARIS - моделирование бизнес-процессов / А.-В. Шеер. - М.: Вильямс, 2014. - 224 с.

29 Щербаков, В. В. Автоматизация бизнес-процессов в логистике / В.В. Щербаков, А.В. Мерзляк, Е.О. Коскур-Оглы. - М.: Питер, 2016. - 464 с.

## Приложение А

### Заявление на получение услуги

Главе Коркинского  
муниципального района  
Г.Н. Усенко

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

зарегистрированного по адресу:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

телефон: \_\_\_\_\_

паспорт \_\_\_\_\_

выдан \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас предоставить справку о статусе малоимущей семьи.

К заявлению прилагаются следующие документы:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

\_\_\_\_\_

(дата)

\_\_\_\_\_

(подпись заявителя)

\_\_\_\_\_

(расшифровка подписи заявителя)

Выдана расписка в получении документов.

Расписку получил «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. должностного лица,  
принявшего заявление)

\_\_\_\_\_

(подпись)



## **Приложение Б**

Административный регламент  
предоставления услуги по установлению статуса малоимущей семьи

**УТВЕРЖДЕН**  
постановлением администрации  
Коркинского муниципального района  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**Административный регламент  
предоставления услуги по установлению статуса малоимущей семьи**

### **I. Общие положения**

1. Административный регламент предоставления услуги по установлению статуса малоимущей семьи разработан с целью повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, определяет сроки и последовательность административных процедур при предоставлении услуги по установлению статуса малоимущих семьи либо одиноко проживающего гражданина, проживающих на территории Коркинского муниципального района (далее – установление статуса малоимущей семьи).

### **II. Стандарт предоставления услуги**

2. Наименование государственной услуги: установление статуса малоимущей семьи.

3. Установление статуса малоимущей семьи на территории Коркинского муниципального района осуществляет Управление социальной защиты населения администрации Коркинского муниципального района (далее – Управление социальной защиты населения).

Управление социальной защиты населения осуществляет выдачу справки о признании статуса малоимущей семьи, а также справок, подтверждающих получение ежемесячных пособий, необходимых для определения среднедушевого дохода семьи заявителя.

4. В предоставлении услуги по установлению статуса малоимущей семьи также участвуют:

Управление по координации деятельности в сфере оказания государственных и муниципальных услуг администрации Коркинского муниципального района (далее - Управление координации услуг) - в части осуществления приема документов для предоставления услуги, выдачи результата услуги, а также обеспечения взаимодействия и координации деятельности всех органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги, запроса необходимых документов и информации, которые находятся в распоряжении органов государственной власти, органов местного самоуправления, а также подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организациям, и контроля исполнения административных процедур и сроков их исполнения, установленных настоящим регламентом;

Межрайонная инспекция ФНС № 14 по Челябинской области (далее – Межрайонная инспекция ФНС № 14) – в части предоставления информации о постановке гражданина на учет в качестве индивидуального предпринимателя;

Областное казенное учреждение Центр занятости населения города Коркино (далее – Центр занятости населения) – в части предоставления информации о постановке гражданина на учет в качестве безработного и размере получаемого им пособия.

5. Заявителем на предоставление услуги по установлению статуса малоимущей семьи является один из родителей (законных представителей) либо одиноко проживающий гражданин, проживающие на территории Коркинского муниципального района, среднедушевой доход которых ниже величины прожиточного минимума, установленного на территории Челябинской области.

6. Конечным результатом предоставления услуги по установлению статуса малоимущей семьи может быть один из следующих вариантов:

принятие решения об установлении статуса малоимущих семьи либо одиноко проживающего гражданина и выдача соответствующей справки;

отказ в установлении статуса малоимущих семьи либо одиноко проживающего гражданина.

7. Срок предоставления услуги по установлению статуса малоимущей семьи

составляет:

в случае предоставления заявителем всех необходимых для предоставления услуги документов - 7 дней;

в случае, если документы и информация, необходимые для предоставления услуги, не представленные заявителем самостоятельно, находятся в распоряжении органов государственной власти, органов местного самоуправления, а также подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организациям, и будут получены специалистом Управления координации услуг - срок предоставления услуги будет увеличен на срок получения указанных документов и информации.

8. Установление статуса малоимущей семьи осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 24 октября 1997 года № 134-ФЗ «О прожиточном минимуме в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 5 апреля 2003 года № 44-ФЗ «О порядке учета доходов и расчета среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для признания их малоимущими и оказания им государственной социальной помощи»;

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20 августа 2003 года № 512 «О перечне видов доходов, учитываемых при расчете среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для оказания им государственной социальной помощи»;

Законом Челябинской области от 28 апреля 2005 года № 378-ЗО «Об установлении величины прожиточного минимума в Челябинской области»;

решением Собрании депутатов Коркинского муниципального района Челябинской области от 20 сентября 2007 года № 440 «Об утверждении Положения об управлении по координации деятельности в сфере оказания

государственных и муниципальных услуг администрации Коркинского муниципального района».

9. Предоставление услуги по установлению статуса малоимущей семьи осуществляется на основании заявления (приложение 1, 2 к настоящему регламенту).

10. Предоставление услуги по установлению статуса малоимущей семьи осуществляется на основании следующих документов:

1) документ, удостоверяющий личность заявителя;

2) справка с места жительства о составе семьи и совместном проживании членов семьи (при наличии временной регистрации – справки с места временной регистрации);

3) документы, удостоверяющие личность всех совместно проживающих членов семьи заявителя;

4) справки, подтверждающие фиксированные доходы каждого члена малообеспеченной семьи за последние три календарных месяца, предшествующих месяцу обращения:

а) о заработной плате;

Справки, подтверждающие доходы граждан за расчетный период должны содержать:

помесячные сведения о всех начисленных и произведенных выплатах, предусмотренных трудовым законодательством и системой оплаты труда;

сведения о периоде, на который приходятся выплаты;

дату выдачи;

исходящий регистрационный номер документа;

сведения о полном наименовании и почтовом адресе выдавшего документ органа государственной власти, органа местного самоуправления или юридического лица, а для индивидуального предпринимателя – фамилию, имя, отчество, место жительства и данные документа, удостоверяющего личность;

подпись руководителя организации, с указанием фамилии и инициалов подписывающего;

печать

б) о получении социальных выплат из бюджетов всех уровней:

о размере пенсии;

стипендии, выплачиваемые обучающимся в образовательных учреждениях;

ежемесячное пособие на ребенка, пособие на период отпуска по уходу за ребенком до достижения им возраста 1,5 лет;

пособие по безработице, материальная помощь и иные выплаты безработным гражданам;

пособие по временной нетрудоспособности, пособие по беременности и родам и др.

5) для неработающих членов семьи:

копия трудовой книжки (1 и последняя страница с последнего места работы);

справка, подтверждающая постановку на учет в центре занятости населения;

б) справка Межрайонной инспекции ФНС России № 14 по Челябинской области о том, что лицо не является индивидуальным предпринимателем;

7) льготные документы: пенсионное удостоверение, книжка одинокой матери, документы об опеке и др.

11. Основаниями для отказа в оказании услуги (в рассмотрении заявления) по установлению статуса малоимущей семьи являются:

1) заявитель не относится к категории заявителей, указанных в пункте 5 настоящего регламента, имеющих право на получение услуги по установлению статуса малоимущей семьи;

2) непредставление одного из документов, указанных в пунктах 9, 10 настоящего регламента, кроме тех документов, которые могут быть изготовлены органами и организациями, участвующими в процессе предоставления услуги, иными государственными органами, органами местного самоуправления либо подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями;

3) несоответствие хотя бы одного из документов, указанных в пунктах 9, 10 настоящего регламента, требованиям законодательства Российской Федерации, а

также наличие в документах неоговоренных приписок и исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание, кроме случаев, когда допущенные нарушения могут быть устранены органами и организациями, участвующими в процессе предоставления муниципальной услуги.

Мотивированный отказ в предоставлении услуги (рассмотрении заявления) по установлению статуса малоимущей семьи направляется заинтересованным лицам в виде письма Управления социальной защиты населения в срок, не превышающий 7 дней со дня регистрации заявления в электронной книге учета заявлений в Управлении координации услуг.

12. При предоставлении услуги по установлению статуса малоимущей семьи плата не взимается.

13. Управление координации услуг прием заявлений на предоставление услуги по установлению статуса малоимущей семьи осуществляет в здании многофункционального центра по адресу: ул. 30 лет ВЛКСМ, д. 27-а, г. Коркино Челябинской области.

14. Для организации взаимодействия с заявителями помещение многофункционального центра делится на следующие функциональные сектора (зоны):

- сектор информирования;
- сектор ожидания;
- сектор приема заявителей.

1) Сектор информирования оборудован информационными стендами. Стенды располагаются в доступном для просмотра месте, представляют информацию в удобной для восприятия форме. Информационные стенды оборудованы карманами для расположения в них материалов формата А4.

Информационные стенды содержат актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональном центре, в том числе:

- полный перечень государственных и муниципальных услуг;

административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг;

межведомственные регламенты предоставления комплексных услуг;

блок-схемы административных процедур комплексных услуг, предоставляемых в многофункциональном центре;

почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты и адрес регионального портала государственных и муниципальных услуг;

почтовые адреса, телефоны, адреса электронной почты и адреса официальных сайтов территориальных органов исполнительной власти Челябинской области и органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

контактные телефоны сотрудников многофункционального центра, осуществляющих консультационную деятельность для физических и юридических лиц по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг.

Сектор информирования оборудован стульями, столами для оформления документов.

В секторе информирования установлены информационно-справочные терминалы со справочно-информационными системами.

В секторе информирования располагается сотрудник Управления координации услуг, который осуществляет организационную и консультационную помощь гражданам и организациям, обратившимся в многофункциональный центр для получения государственных и муниципальных услуг.

2) Сектор ожидания оборудован стульями, креслами, столами для оформления документов.

В секторе ожидания в свободном доступе находятся формы (бланки) документов, необходимых для получения услуги, обеспечен доступ заявителей к справочной правовой системе (на безвозмездной основе).

Сектор ожидания для повышения эффективности работы

многофункционального центра и удобства заявителей оборудован системой электронного управления очередью.

3) Сектор приема заявителей оборудован киосками (окнами) для приема и выдачи документов. Предусмотрены места для сидения и столы для размещения документов.

15. Время подачи заявления на предоставление государственной (муниципальной) услуги не может превышать 45 минут.

Время ожидания в очереди при подаче заявления на предоставление государственной (муниципальной) услуги не может превышать 45 минут.

Время ожидания в очереди при получении результата государственной (муниципальной) услуги не может превышать 15 минут.

Время ожидания в очереди для получения информации (консультации) не может превышать 15 минут.

16. При предоставлении государственных и муниципальных услуг специалисты Управления координации услуг не вправе требовать от заявителя:

1) предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной (муниципальной) услуги;

2) предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов и организаций, участвующих в предоставлении государственной (муниципальной) услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в части 1



статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ, которые оказываются за счет средств заявителя.

### **III. Административные процедуры**

17. При предоставлении услуги по установлению статуса малоимущей семьи осуществляются следующие административные процедуры:

- прием заявления об установлении статуса малоимущей семьи;
- принятие решения об установлении статуса малоимущей семьи;
- выдача результата услуги заявителю.

Блок-схема последовательности административных процедур при предоставлении услуги по установлению статуса малоимущей семьи приведена в приложении 3 к настоящему регламенту.

#### **Прием заявления об установлении статуса малоимущей семьи**

18. Заявитель вправе представить документы, указанные в пунктах 9, 10 настоящего административного регламента, следующими способами:

- по почте;
- с помощью курьера;
- по электронной почте;
- при личном обращении в Управление координации услуг.

Почтовый адрес для направления документов по почте: Управление координации услуг, ул. 30 лет ВЛКСМ, д. 27-а, г. Коркино Челябинской области, 456550.

Адрес электронной почты для направления заявления: [mfc-adm@chel.surnet.ru](mailto:mfc-adm@chel.surnet.ru).

При личном обращении в Управление координации услуг заявитель представляет документы специалисту Управления координации услуг, ответственному за прием и регистрацию документов (далее - специалист, ответственный за регистрацию документов).

19. В случае поступления заявления в администрацию Коркинского муниципального района, специалист отдела по работе с обращениями граждан

администрации Коркинского муниципального района регистрирует заявление в установленном порядке и в тот же день передает в Управление координации услуг для дальнейшей работы.

20. Специалист, ответственный за регистрацию документов, принимает у заявителя комплект документов. Во время приема у заявителя документов специалист, ответственный за регистрацию документов:

проверяет правильность оформления заявлений, комплектность и подлинность исходных документов, отсутствие в заявлении и прилагаемых к нему документах подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений, а также серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;

уведомляет заявителя о документах и информации, необходимых для предоставления услуги, которые могут быть получены специалистом Управления координации услуг, в случае, если не будут представлены заявителем самостоятельно.

осуществляет предварительный расчет среднедушевого дохода семьи;

регистрирует заявление под индивидуальным порядковым номером в электронной книге учета заявлений в Управлении координации услуг;

выдает расписку в получении документов с описью вложения.

21. Заявление (приложение 1) по просьбе заявителя может быть оформлено специалистом, ответственным за регистрацию документов, с использованием программных средств. В этом случае заявитель собственноручно указывает на заявлении свою фамилию, имя и отчество, ставит дату и подпись. Заявление утвержденной формы (приложение 2), заполняется заявителем самостоятельно.

22. При расчете среднедушевого дохода в состав семьи включаются лица, связанные родством и (или) свойством. К ним относятся совместно проживающие и ведущие совместное хозяйство супруги, их дети и родители, усыновители и усыновленные, братья и сестры, пасынки и падчерицы.

1) При расчете среднедушевого дохода в состав семьи не включаются:

военнослужащие, проходящие военную службу по призыву в качестве сержантов, старшин, солдат или матросов, а также военнослужащие, обучающиеся в военных образовательных учреждениях профессионального образования и не заключившие контракта о прохождении военной службы;

лица, отбывающие наказание в виде лишения свободы, лица, в отношении которых применена мера пресечения в виде заключения под стражу, а также лица, находящиеся на принудительном лечении по решению суда;

лица, находящиеся на полном государственном обеспечении.

2) При расчете среднедушевого дохода семьи из дохода семьи исключается сумма уплаченных алиментов.

23. В случае, если в ходе проверки документов выявлены основания для отказа в рассмотрении заявления, указанные в пункте 11 настоящего регламента, специалист, ответственный за регистрацию документов, в течение трех рабочих дней готовит уведомление об отказе в рассмотрении заявления и после его подписания начальником Управления координации услуг направляет заявителю по почте по адресу, указанному в заявлении.

В случае отсутствия в заявлении записи об адресе для доставки почтой, уведомление об отказе в рассмотрении заявления направляется по адресу преимущественного пребывания или постоянного места жительства заявителя.

Уведомление об отказе в рассмотрении заявления должно содержать причины отказа и способы их устранения.

24. При соответствии представленных документов требованиям пунктов 9, 10 настоящего регламента и отсутствии оснований для отказа в рассмотрении заявления по установлению статуса малоимущей семьи специалист, ответственный за регистрацию документов, передает комплект документов, представленный заявителем, заместителю начальника Управления координации услуг для распределения между специалистами Управления координации услуг, ответственными за контроль исполнения услуг (далее – специалист, ответственный за контроль исполнения услуг).

## **Принятие решения об установлении статуса малоимущей семьи**

25. Специалист, ответственный за контроль исполнения услуг, получив комплект документов, проверяет правильность заполнения заявления, полноту и подлинность представленных документов.

26. В случае, если представленный комплект документов соответствует требованиям пунктов 9, 10 настоящего регламента, или в представленном комплекте документов отсутствуют документы (информация), выдаваемые Управлением социальной защиты населения, специалист, ответственный за контроль исполнения услуг, подготавливает запрос об установлении статуса малоимущих семьи либо одиноко проживающего гражданина и о подготовке соответствующей справки. Подготовленный запрос через специалиста по межведомственному взаимодействию передает в Управление социальной защиты населения.

Срок подготовки запроса специалистом, ответственным за контроль исполнения услуг, составляет 1 день с момента получения полного комплекта документов.

Срок принятия решения об установлении статуса малоимущей(ий) семье (одиноко проживающему гражданину) и выдача соответствующей справки составляет 3 дня с момента получения запроса.

27. В случае, если представлен неполный комплект документов, специалист, ответственный за контроль исполнения услуг, проверяет возможность получения таких документов специалистом, ответственным за контроль исполнения услуг, в органах и организациях, участвующих в предоставлении услуги, указанных в пункте 4 настоящего регламента.

В случае, если недостающие документы будут получены специалистом Управления координации услуг, специалист, ответственный за контроль исполнения услуг, уведомляет заявителя о возможном увеличении срока предоставления услуги.

28. Если недостающий документ может быть подготовлен специалистами Межрайонной инспекции ФНС России № 14, специалист, ответственный за

контроль исполнения услуг, подготавливает соответствующий запрос и передает его через специалиста по межведомственному взаимодействию.

Срок подготовки запроса специалистом, ответственным за контроль исполнения услуг, составляет 1 день с момента получения комплекта документов.

Срок предоставления соответствующей справки (информации) Межрайонной инспекцией ФНС России № 14 составляет 5 дней с момента получения запроса.

Подготовленный документ специалист Межрайонной инспекцией ФНС России № 14 передает через специалиста, по межведомственному взаимодействию специалисту, ответственному за контроль исполнения услуг.

29. Если недостающий документ может быть подготовлен специалистами Центра занятости населения, специалист, ответственный за контроль исполнения услуг, подготавливает соответствующий запрос и передает его через специалиста по межведомственному взаимодействию.

Срок подготовки запроса специалистом, ответственным за контроль исполнения услуг, составляет 1 день с момента получения комплекта документов.

Срок предоставления соответствующей справки (информации) Центром занятости населения составляет 5 дней с момента получения запроса.

Подготовленный документ специалист Центра занятости населения передает через специалиста, по межведомственному взаимодействию специалисту, ответственному за контроль исполнения услуг.

30. Получив недостающие документы, специалист, ответственный за контроль исполнения услуг, осуществляет проверку комплекта документов и подготавливает запрос об установлении статуса малоимущих семьи либо одиноко проживающего гражданина и о подготовке соответствующей справки.

31. Получив комплект документов из Управления координации услуг, специалист Управления социальной защиты населения осуществляет проверку представленного комплекта, расчет среднедушевого дохода семьи, необходимый для установления статуса малоимущей(ий) семье (одиноко проживающему гражданину), и при необходимости вправе проверить следующие сведения:

- о месте жительства или пребывания семьи;
- о доходах членов семьи;
- о степени родства и (или) свойства членов семьи, их совместном проживании и ведении совместного хозяйства;
- о принадлежности семье имущества на праве собственности.

В случае, если в представленном комплекте документов отсутствуют документы (информация), выдаваемые Управлением социальной защиты населения, специалист Управления социальной защиты населения дополняет представленный комплект соответствующими документами (информацией).

Срок осуществления проверки документов, подготовки недостающих документов (информации) и справки о признании статуса малоимущей семьи специалистом Управления социальной защиты населения составляет 2 дня.

Подготовленную справку специалист Управления социальной защиты населения передает на подписание начальнику Управления социальной защиты населения. Срок подписания справки начальником Управления социальной защиты населения и ее регистрации составляет 1 день.

32. Подготовленную справку специалист Управления социальной защиты населения через специалиста по межведомственному взаимодействию передает специалисту, ответственному за контроль исполнения услуг, для выдачи заявителю.

### **Выдача результата услуги заявителю**

33. В течение одного рабочего дня с момента получения из Управления социальной защиты населения справки о признании статуса малоимущей семьи специалист, ответственный за контроль исполнения услуг, уведомляет заявителя о готовности документа и передает его специалисту, ответственному за регистрацию документов, для выдачи заявителю.

#### **IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

34. Устанавливаются следующие формы контроля исполнения административных процедур, установленных настоящим регламентом:

текущий контроль соблюдения и исполнения административного регламента;

проведение плановых и внеплановых проверок полноты и качества осуществления исполнения административного регламента.

35. Текущий контроль соблюдения и исполнения должностными лицами органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги, административного регламента, а также принятия решений ответственными лицами осуществляется специалистами Управления координации услуг, ответственными за контроль исполнения услуг:

1) Текущий контроль осуществляется путем проведения специалистами, ответственными за контроль исполнения услуг, проверок соблюдения и исполнения органами и организациями, участвующими в процессе предоставления услуг, положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов.

2) Результаты текущего контроля оформляются в виде письма Управления координации услуг, в котором отмечаются нарушения административного регламента и указываются сроки для объяснения причин выявленных нарушений и определения сроков их устранения. Письмо подписывается начальником Управления координации услуг.

36. Плановые проверки полноты и качества осуществления исполнения административного регламента осуществляются в соответствии с планом работы Управления координации услуг, но не реже 1 раза в полугодие.

37. Внеплановые проверки полноты и качества исполнения административного регламента осуществляются в случае выявления нарушений требований административного регламента, а также по фактам обращений заявителей, содержащих сведения о нарушениях административного регламента, в порядке, предусмотренном разделом «Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги».

38. Должностные лица и специалисты несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе исполнения административного регламента, в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

**V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги по установлению статуса малоимущей семьи**

39. Заявители в соответствии с настоящим регламентом вправе обжаловать в досудебном порядке:

отказ в приеме документов на предоставление услуги по установлению статуса малоимущей семьи;

отказ в предоставлении услуги по установлению статуса малоимущей семьи.

Необоснованное затягивание установленных настоящим регламентом сроков осуществления административных процедур, а также другие действия (бездействие) и решения органов местного самоуправления, участвующих в предоставлении услуги по установлению статуса малоимущей семьи, могут быть обжалованы в Межведомственную комиссию по досудебному разрешению споров (претензий) (далее – Комиссия), состав которой утверждается постановлением администрации Коркинского муниципального района, а также в суд.

Информация о порядке досудебного разрешения споров и рассмотрения претензий размещается на официальном Интернет-сайте Коркинского муниципального района и информационных стендах в Управлении координации услуг.

40. Обращение (претензия) может быть подано заявителем, права которого в ходе предоставления услуги нарушены и который выразил претензии (далее - заявитель, выразивший претензии), а также его представителем, чьи полномочия удостоверены в установленном законом порядке.

Обращения (претензии) могут быть поданы в течение трех месяцев со дня, когда заявитель узнал или должен был узнать о нарушении своих прав.

В случае пропуска по уважительной причине срока подачи жалобы этот



срок по заявлению лица, подающего жалобу, может быть восстановлен. Уважительной причиной могут считаться, в частности, любые обстоятельства, затруднившие получение информации об обжалованных действиях (решениях) и их последствиях.

41. Обращения (претензии) могут быть поданы в Комиссию в устной или письменной форме, а также в форме электронных сообщений.

42. В состав Комиссии включаются должностные лица, ответственные или уполномоченные работники органов и учреждений, участвующих в процедуре предоставления услуги, уполномоченные лица государственных органов субъекта Российской Федерации, представители общественных организаций и объединений, а также другие лица, обладающие необходимыми знаниями, опытом и квалификацией, позволяющими участвовать в рассмотрении претензий и урегулировании споров.

Возглавляет Комиссию председатель Комиссии, которым по должности является заместитель Главы Коркинского муниципального района по имуществу и земельным отношениям.

При урегулировании споров и рассмотрении претензий члены Комиссии осуществляют проверку законности и обоснованности принятия решений, действий или бездействия должностных лиц органов местного самоуправления, ответственных или уполномоченных работников органов местного самоуправления, участвующих в процедуре предоставления услуги, запрашивают объяснительные (служебные) записки и иные необходимые документы.

Заявитель, выразивший претензии, может лично присутствовать на заседаниях Комиссии или направить своего законного представителя.

43. Ответственный за информирование специалист операционного зала Управления координации услуг своевременно (не позднее, чем за пять календарных дней до проведения заседания Комиссии) информирует (письменно, с использованием средств телефонной или факсимильной связи, либо по электронной почте) заявителей, их законных представителей (далее - заявитель претензии) о сроке и месте проведения заседания Комиссии по вопросу

разрешения спора или рассмотрения претензии.

Заявитель претензии, может подать ходатайство об изменении сроков проведения заседания Комиссии, состава членов Комиссии, а также обратиться с другими просьбами, указав причины и приведя обоснования ходатайства.

Заявитель претензии может письменно уведомить об отказе участвовать в заседании Комиссии.

В случае отказа заявителя претензии, лично участвовать в заседаниях Комиссии, необходимые материалы и проект решения Комиссии по результатам разрешения спора или рассмотрения претензии направляются заявителю претензии по почте или с использованием средств факсимильной и электронной связи, сети Интернет.

44. Споры считаются разрешенными, если между заявителем претензии и Комиссией достигнута договоренность.

Результаты договоренности фиксируются в протоколе, который подписывается заявителем претензии и председателем Комиссии.

По результатам разрешения спора или рассмотрения претензии на основании протокола оформляется решение Комиссии, в котором могут быть указаны сроки принятия мер по устранению выявленных нарушений, восстановлению нарушенных прав и законных интересов заявителя претензии, причины и основания невозможности удовлетворения претензии заявителя, разрешения спора в пользу заявителя претензии.

В случае невозможности удовлетворения претензий заявителя, разрешения спора в его пользу в решении также указывается инстанция, в которую заявитель вправе обратиться далее.

45. На основе принятых Комиссией решений формируется Реестр решений Комиссии. Организационно-техническое обеспечение деятельности Комиссии и работу по ведению Реестра решений Комиссии осуществляет Управление координации услуг.

В решении Комиссии могут содержаться рекомендации по организации работы и проведению контроля над процедурой по предоставлению услуги,

наложению взысканий на лиц, допустивших нарушение прав и законных интересов заявителей, иные положения, направленные на совершенствование административных процедур и повышение качества предоставляемых услуг.

46. Продолжительность рассмотрения претензий или урегулирования споров не должна превышать 30 дней со дня регистрации поступления претензии. Указанный срок может быть продлен по взаимному согласию сторон.

47. Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии работников органов и учреждений, участвующих в процедуре предоставления услуги по установлению статуса малоимущей семьи, и должностных лиц, нарушении положений настоящего регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номерам телефонов, содержащихся на Интернет-ресурсах исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов и учреждений, участвующих в процедуре предоставления услуги по выдаче справки на обеспечение бесплатными молочными продуктами детского питания, а также на информационных стендах операционного зала Управления координации услуг.

Обращение (претензия) заявителя должно содержать следующую информацию:

фамилия, имя, отчество гражданина, место жительства или пребывания;

наименование органа или учреждения, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии сведений), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;

существо нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения;

личная подпись и дата.

Отсутствие в письменном обращении любой другой информации не может являться основанием для отказа в принятии и рассмотрении обращения

(претензии).

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению (претензии) документы и материалы либо их копии.

48. В ходе приема обращения (претензии) специалистом Управления координации услуг, ответственным в операционном зале за информирование, может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения (претензии), если ему ранее был дан Комиссией ответ по существу поставленных в обращении (претензии) вопросов.

49. Бланки стандартной формы письменных обращений в Комиссию должны находиться в свободном доступе и в достаточном количестве в операционном зале. При этом на специально оборудованных стендах размещаются образцы заполнения обращений и указываются все необходимые для направления обращения реквизиты должностных лиц, ответственных за работу с обращениями граждан и юридических лиц.

50. Для приема жалобы в форме электронного сообщения гражданин должен указать свою фамилию, имя, отчество, а также суть жалобы (с уточнением должностных лиц, действия или бездействие которых обжалуются).

51. Обращение (претензия) не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

пропуска срока подачи обращения (претензии);

отсутствия обязательных реквизитов письменного обращения и указаний на предмет обжалования;

подачи обращения (претензии) лицом, не имеющим полномочий выступать от имени гражданина;

получения документально подтвержденной информации о вступлении в законную силу решения суда по вопросам, изложенным в обращении (претензии);

установления факта, что данный гражданин уже многократно обращался с жалобой по этому предмету и ему были даны исчерпывающие письменные ответы при условии, что в обращении (претензии) не приводятся новые доводы

или обстоятельства;

в обращении (претензии) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

если текст письменного обращения не поддается прочтению, при этом, если прочтению поддается почтовый адрес гражданина, ему сообщается о данной причине отказа в рассмотрении;

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Заявителю должно быть сообщено о невозможности рассмотрения его обращения (претензии) в трехдневный срок со дня его получения.

52. Письменное обращение (претензия) подлежит обязательной регистрации в день его поступления.

53. Комиссия вправе истребовать необходимые для решения вопроса документы и материалы у органов местного самоуправления.

54. Каждый заявитель имеет право получить, а Комиссия обязана ему предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

55. Список номеров служебных телефонов, почтовый адрес, адрес электронной почты, официальный Интернет-сайт Коркинского муниципального района, по которым граждане могут обратиться для получения консультаций или по рассмотрению жалоб в соответствии с настоящим регламентом, приведен в приложении 4 настоящего регламента.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к Административному регламенту предоставления  
услуги по установлению статуса малоимущей семьи

Главе Коркинского  
муниципального района  
Г.Н. Усенко

зарегистрированного по адресу:

телефон: \_\_\_\_\_  
паспорт \_\_\_\_\_  
выдан \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу Вас предоставить справку о статусе малоимущей семьи.

К заявлению прилагаются следующие документы:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

\_\_\_\_\_

(дата)

\_\_\_\_\_

(подпись заявителя)

\_\_\_\_\_

(расшифровка подписи заявителя)

Выдана расписка в получении документов.

Расписку получил «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. должностного лица,  
принявшего заявление)

\_\_\_\_\_

(подпись)

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к Административному регламенту предоставления услуги по установлению статуса малоимущей семьи

Начальнику Управления социальной защиты населения администрации Коркинского муниципального района \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество)

проживающего(ей) по адресу: \_\_\_\_\_

телефон \_\_\_\_\_

паспорт серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (кем и когда выдан)

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу рассмотреть вопрос о выдаче мне справки о статусе малоимущей семьи.

Заявляю, что за период с « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ года по « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ года совокупный доход семьи, составил:

№	Вид получения дохода	Сумма дохода (руб.коп.)	Место получения дохода
1	Доходы, полученные от трудовой деятельности		
2	Выплаты социального характера (пенсии, пособия, стипендии)		
3	Доходы, полученные от предпринимательской деятельности		
4	Полученные алименты		

ИТОГО: \_\_\_\_\_

Среднедушевой доход семьи составил \_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_ коп. в месяц на человека

Сведения об имуществе, принадлежащем семье на праве собственности \_\_\_\_\_

Подтверждаю достоверность и полноту указанных мною сведений, об изменениях, влияющих на размер среднедушевого дохода (о составе семьи, о доходах), обязуюсь сообщить в 2-недельный срок.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ года

Подпись \_\_\_\_\_

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3**  
к Административному регламенту предоставления  
услуги по установлению статуса малоимущей семьи

Блок – схема последовательности административных процедур при предоставлении услуги по  
установлению статуса малоимущей семьи



ПРИЛОЖЕНИЕ 4

к Административному регламенту предоставления услуги по установлению статуса малоимущей семьи

Администрация Коркинского муниципального района

Официальный сайт в сети Интернет – <http://www.korkino-raion.ru>

ул. 30 лет ВЛКСМ, дом 2 город Коркино Челябинской области, 456550		
Глава Коркинского муниципального района	Усенко Геннадий Николаевич <a href="mailto:glava@korkino.uu.ru">glava@korkino.uu.ru</a>	Тел.: 4-53-53
Приёмная Главы Коркинского муниципального района	Горбунова Елена Михайловна	Тел. /факс: 4-49-45 <a href="mailto:mail@korkino.uu.ru">mail@korkino.uu.ru</a>
Первый заместитель Главы Коркинского муниципального района	Шукаев Владимир Николаевич <a href="mailto:shukaev@korkino.uu.ru">shukaev@korkino.uu.ru</a>	Тел.: 4-49-46
Заместитель Главы Коркинского муниципального района по социальной политике	Поддубная Марина Владимировна <a href="mailto:poddubnaya@korkino.uu.ru">poddubnaya@korkino.uu.ru</a>	Тел.: 4-49-47
Заместитель Главы Коркинского муниципального района по имуществу и земельным отношениям	Горных Андрей Юрьевич	Тел.: 4-65-49
Управляющий делами администрации Коркинского муниципального района	Филиппов Виктор Васильевич <a href="mailto:filippov@korkino.uu.ru">filippov@korkino.uu.ru</a>	Тел.: 4-49-53
Помощник Главы Коркинского муниципального района	Новицкий Олег Никифорович <a href="mailto:novitsky@korkino.uu.ru">novitsky@korkino.uu.ru</a>	Тел.: 4-49-70
Управление социально-экономического развития	Начальник управления Руденко Любовь Геннадьевна <a href="mailto:rudenko@korkino.uu.ru">rudenko@korkino.uu.ru</a>	Тел.: 4-49-50 <a href="mailto:econ@korkino.uu.ru">econ@korkino.uu.ru</a>
Управление организационной и контрольной работы	Начальник управления Нечаева Екатерина Геннадьевна	Тел.: 4-49-66
Управление правового обеспечения	Начальник управления Белова Оксана Валерьевна <a href="mailto:belova@korkino.uu.ru">belova@korkino.uu.ru</a>	Тел.: 4-49-48 <a href="mailto:pravo@korkino.uu.ru">pravo@korkino.uu.ru</a>
Отдел муниципального заказа	Начальник отдела Каляев Дмитрий Алексеевич <a href="mailto:kalyaev@korkino.uu.ru">kalyaev@korkino.uu.ru</a>	Тел.: 4-45-25
Отдел по работе с обращениями граждан	Начальник отдела Богданова Лариса	Тел.: 4-49-57

	<b>Валерьевна</b> <a href="mailto:bogdanova@korkino.uu.ru">bogdanova@korkino.uu.ru</a>	
<b>Отдел ЗАГС</b>	Начальник отдела <b>Попоудина Татьяна</b> <b>Фёдоровна</b> <a href="mailto:popoudina@korkino.uu.ru">popoudina@korkino.uu.ru</a>	Тел.: 4-49-44 <a href="mailto:zags@korkino.uu.ru">zags@korkino.uu.ru</a>
<b>Отдел административно-хозяйственного обеспечения</b>	Начальник отдела <b>Кропачева Ольга Павловна</b>	Тел.: 4-49-62
<b>Отдел учёта и отчётности</b>	Начальник отдела <b>Потапова Ольга Васильевна</b> <a href="mailto:potapova@korkino.uu.ru">potapova@korkino.uu.ru</a>	Тел.: 4-49-52
<b>Управление коммунального хозяйства и инженерной инфраструктуры</b>	Начальник управления <b>Порошин Денис Леонидович</b> <a href="mailto:porochin@korkino.uu.ru">porochin@korkino.uu.ru</a>	Тел.: 4-49-65
<b>Отдел по мобилизационной работе и бронированию</b>	Начальник отдела <b>Королёв Владимир Михайлович</b>	Тел.: 4-49-51
<b>ул. 30 лет ВЛКСМ, 27а</b> <b>город Коркино Челябинской области, 456550</b>		
<b>Отдел архитектуры и градостроительства</b>	Начальник отдела <b>Морозов Сергей Исакович</b>	Тел.: 3-79-82
<b>Архивный отдел</b>	Начальник отдела <b>Лугова Наталия Владимировна</b> <a href="mailto:arhiv-korkino@mail.ru">arhiv-korkino@mail.ru</a>	Тел.: 3-79-83
<b>Отдел капитального строительства</b>	Начальник отдела <b>Колодяжин Алексей Валерьевич</b> <a href="mailto:Oks-05@inbox.ru">Oks-05@inbox.ru</a>	Тел.: 3-79-87
<b>Управление муниципального имущества и земельных отношений</b>	Начальник управления <b>Суриков Сергей Анатольевич</b> <a href="mailto:kumizo@chel.surnet.ru">kumizo@chel.surnet.ru</a>	Тел.: 3-79-86
<b>Комитет экологии и природопользования</b>	Председатель комитета <b>Титов Александр Николаевич</b> <a href="mailto:ecolog-korkino@mail.ru">ecolog-korkino@mail.ru</a>	Тел.: 3-79-84
<b>Управление координации услуг</b>	Начальник управления <b>Майорова Татьяна Васильевна</b>	Тел.:4-65-49 Тел.:4-65-65
<b>ул. Ленина, 1</b> <b>город Коркино Челябинской области, 456550</b>		
<b>Финансовое управление</b>	Заместитель главы Коркинского муниципального	Тел.: 3-84-23

	района по финансово-бюджетной политике, начальник управления <b>Вагнер Евгений Николаевич</b> <a href="mailto:vagner@korkino.uu.ru">vagner@korkino.uu.ru</a>	
<b>пр-кт Горняков, 16 город Коркино Челябинской области, 456550</b>		
<b>Управление культуры</b>	Начальник управления <b>Фролова Лариса Ивановна</b> <a href="mailto:kultura-korkino@mail.ru">kultura-korkino@mail.ru</a>	Тел.: 4-41-94
<b>Управление физической культуры, спорта и молодежной политики</b>	Начальник управления <b>Нечаев Сергей Геннадьевич</b> <a href="mailto:upsportimp@landex.ru">upsportimp@landex.ru</a>	Тел.: 4-40-88
<b>ул. Цвиллинга, 16 город Коркино Челябинской области, 456550</b>		
<b>Управление социальной защиты населения</b>	Начальник управления <b>Барон Галина Викторовна</b> <a href="mailto:usznkorkino@rambler.ru">usznkorkino@rambler.ru</a>	Тел.: 3-73-76 4-65-37
<b>пр-кт Горняков, 13, а город Коркино Челябинской области, 456550</b>		
<b>Отдел по делам несовершеннолетних и защите их прав</b>	Начальник отдела <b>Рябухина Наталья Николаевна</b>	Тел.: 4-45-24
<b>ул. Маслова, 17 город Коркино Челябинской области, 456550</b>		
<b>Управление образования</b>	Начальник управления <b>Мещерякова Ольга Николаевна</b> <a href="mailto:guo_korkino@mail.ru">guo_korkino@mail.ru</a>	Тел.: 4-40-34
<b>ул. Мира, 30 город Коркино Челябинской области, 456550</b>		
<b>Управление здравоохранения</b>	Начальник управления <b>Девятов Владимир Рафаилович</b> <a href="mailto:UZKorkino@mail.ru">UZKorkino@mail.ru</a>	Тел.: 4-71-19