Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования
«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Факультет «Государственное управление и финансовый контроль»
Кафедра «Государственное и муниципальное управление»

Работа допущена к защите:
Зав. кафедрой
проф. Прокофьев С.Е.
_____
«_____»____20…г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

на тему:

«Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ»

Студента 4 курса
Группы гму4-1
Байрамкулова Солтана Муратовича

Научный руководитель:
Доцент, кандидат экономических наук
Комов Валерий Энгельсович

МОСКВА 2016г.

СОДЕРЖАНИЕ

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СОЗДАНИЯ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ.....6

1.1 Сущность и назначение многофункциональных центров предоставления государственных услуг.....6

1.2 Принципы деятельности многофункциональных центров предоставления государственных услуг.....9

1.3. Организационно-правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг населению в многофункциональных центрах.....17

2 АНАЛИЗ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ МФЦ РАЙОНА СЕВЕРНЫЙ Г. МОСКВЫ.....28

2.1 Общая характеристика многофункционального центра района Северный г. Москвы.....28

2.2 Кадровая политика и управление персоналом в многофункциональном центре района Северный г. Москвы.....41

2.3 Проблемы создания и развития многофункционального центра района Северный г. Москвы.....46

3 ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ 53

3.1 Оптимизация предоставления публичных услуг в социальной сфере: значение государственного и негосударственного секторов.....53

3.2. Интернет-технологии как средство развития многофункциональных центров.....56

3.3 Способы улучшения имиджа организации в целом.....60

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....68

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....71

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Для создания современного успешного на международной арене государства важно не только правильно оптимизировать экономическую политику, но и выстраивать соответствующую специфике и масштабам страны систему государственного управления, работы с населением, быть восприимчивым к прогрессивным технологическим и коммуникационным решениям, а главное – отвечать потребности общества в удобном, открытом государстве.

Одним из важнейших направлений повышения эффективности системы государственного управления является создание многофункциональных центров предоставления государственных услуг (далее – МФЦ).

Предпосылками создания МФЦ в России являются территориальная разобщенность органов, участвующих в предоставлении взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг, недостаточная информированность населения, несовершенство нормативно-правового регулирования порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, отсутствие информационного обмена между органами и организациями, участвующими в процессе предоставления сложных государственных услуг приводят к необоснованным затратам временных и финансовых ресурсов населения.

Таким образом, исходя из всего вышесказанного, становится понятна несомненная актуальность темы исследования, так как МФЦ являются инструментом повышения эффективности взаимодействия общества и государства.

Объектом исследования является функционирование многофункциональных центров предоставления государственных услуг.

Предметом исследования выступают общественные отношения возникающие в связи с информационно-коммуникационном взаимодействием

в рамках функционирования многофункциональных центров предоставления государственных услуг в Москве.

Цель исследования состоит в выявлении направлений развития многофункциональных центров предоставления государственных услуг.

Поставленная цель обусловливает необходимость решения следующих **задач:**

- выявить сущность и назначение многофункциональных центров предоставления государственных услуг;

- исследовать принципы деятельности многофункциональных центров предоставления государственных услуг;

- провести анализ создания многофункциональных центров предоставления государственных услуг;

- дать общую характеристику многофункционального центра района Северный г. Москвы;

- изучить кадровую политику и управление персоналом в многофункциональном центре района Северный г. Москвы;

- выявить проблемы создания и развития многофункционального центра района Северный г. Москвы;

- определить пути оптимизации предоставления публичных услуг в социальной сфере;

- исследовать интернет-технологии как средство развития многофункциональных центров;

- сформулировать способы улучшения имиджа организации в целом.

В исследовании использовались такие методы, как системно-функциональный, исторический, институциональный, общенаучные методы анализа и синтеза, индукции и дедукции, системно-логический анализ научных данных.

Эмпирическая база исследования. Основными источниками данного исследования стали:

- выступления и публичные заявления руководителей государства по проблемам деятельности многофункциональных центров предоставления государственных услуг;

- нормативно-правовые акты в исследуемой сфере;

- информационные порталы государственных органов власти.

Структура исследования определялась поставленными задачами и состоит из введения, трех глав, разделенных на девять параграфов, заключения и библиографического списка.

ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СОЗДАНИЯ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

1.1 Сущность и назначение многофункциональных центров предоставления государственных услуг

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг сегодня переживает период интенсивного развития. С одной стороны, идет масштабное расширение филиальной сети учреждения, с другой - происходит много качественных изменений: внедряется комплексный подход к оказанию госуслуг, улучшается их сервисная составляющая и даже пересматривается сама философия МФЦ.

Обретя самостоятельный статус, МФЦ вступило в фазу активного расширения филиальной сети.

Масштабное развертывание сети МФЦ сегодня является одним из федеральных трендов: согласно Указу Президента РФ от 07.05.2012 N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" (далее - Указ N 601) доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" (в том числе в МФЦ), к 2015 г. должна составить 90%.

Аналогичная динамика прослеживается в выполнении государственного задания. В нем прописано, что в 2015 году МФЦ должны обработать 2190 тыс. обращений. За семь месяцев в МФЦ обратилось (в колл-центр либо лично) более 1500 тыс. человек, а по данным за первое полугодие зафиксировано свыше 700 тыс. запросов на предоставление услуг. Во второй половине года темпы возрасли, поскольку сама сеть МФЦ была существенно расширена.

Кроме того, в госзадании прописан еще один показатель: МФЦ должен обучить компьютерной грамотности и получению услуг в электронном виде 400 тыс. человек (граждан старшего возраста, социально незащищенных категорий,

инвалидов). Более половины от этого количества (250 тыс. человек) учреждениями уже обучило.

При разворачивании сети МФЦ помощь оказывают и муниципальные образования, в которых открываются наши территориальные отделы. Как правило, муниципалитеты предоставляют помещения, а в ряде случаев проводят за свой счет базовые ремонты в них.

В то же время перед МФЦ стоит задача наращивать количество дополнительных платных услуг, пользование которыми повысило бы для заявителей уровень комфортности обслуживания.

При расширении сети МФЦ очень актуален кадровый вопрос. Здесь принципиально важно, кто именно предоставляет госуслуги - операторы МФЦ или представители органов власти, находящиеся на площадях МФЦ.

Сегодня используется обе формы работы (так, в одном из территориальных отделов находятся два специалиста Кадастровой палаты, в другом - специалисты Росреестра), однако присутствует стремление до минимума сократить присутствие служащих госорганов.

Один из способов - принять этих специалистов в штат, чтобы они, как и другие сотрудники, выполняли функции универсального оператора.

Любой специалист МФЦ должен уметь проконсультировать по любой услуге (от перепланировки жилого помещения, получения загранпаспорта до регистрации юрлица) и принять документы по ней от заявителя, то есть сотрудники МФЦ, работающие с гражданами, должны быть универсальными и взаимозаменяемыми.

Подобные требования к персоналу МФЦ обусловливают важность кадровой работы. Так, при приеме специалиста проводится тестирование на коммуникативные навыки, знание русского языка и общий уровень развития. Это позволяет получить изначально достаточно высокий профессиональный уровень сотрудников.

Кроме того, универсальные операторы регулярно проходят обучение (в связи с вводом новых услуг, изменением законодательства), а в работе

используют единую автоматизированную информационную систему МФЦ, в которую встроен экспертный модуль, содержащий подсказки по набору документов и срокам предоставления услуг.

МФЦ регулярно проводит социологические исследования, причем анализируется уровень удовлетворенности как заявителей, пришедших в учреждение, так и граждан, обратившихся в органы власти. Это необходимо для того, чтобы установить средний уровень по региону. В 2013 г. доля граждан, удовлетворенных качеством предоставления госуслуг, в целом составила 70%, в то время как в МФЦ эта доля оказалась свыше 90%.

Операторы колл-центра проводят выборочный обзвон и опрос заявителей после получения ими услуги. Конечно, у каждого окна предоставления услуг в МФЦ установлен пульт оценки качества, но, как показала практика, это не очень эффективный инструмент.

Одним из преимуществ автономного статуса представляется наличие наблюдательного совета. Это орган управления, с которым можно сверять, в правильном ли направлении развивается учреждение, орган, перед которым руководитель учреждения регулярно отчитывается.

Хотя здесь все-таки возникает определенная сложность, связанная с согласованием крупных сделок. В силу ст. 14 Федерального закона от 03.11.2006 N 174-ФЗ "Об автономных учреждениях" крупной признается сделка, цена которой превышает десять процентов балансовой стоимости активов автономного учреждения, определяемой по данным его бухгалтерской отчетности на последнюю отчетную дату, если уставом автономного учреждения не предусмотрен меньший размер крупной сделки.

Единый стиль офисов МФЦ от Владивостока до Калининграда предполагает не только внешние изменения (обновленный интерьер в новой цветовой гамме, открытое пространство офисов вместо закрытых кабинок), но и смену философии. Новый бренд несет такое послание: "Мы рядом и готовы помочь".

1.2 Принципы деятельности многофункциональных центров предоставления государственных услуг

Предоставление государственных и муниципальных услуг стало приоритетным направлением очередного реформирования системы государственного управления, реализуемого государством. Данный правовой институт был создан в связи с принятием Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

ГК РФ закрепляет понятие "услуга" в ст. 128 "Объекты гражданских прав" достаточно оригинально, не расшифровывая его содержание. В статье 779 пункт 1 даётся только определение договора возмездного оказания услуг: "по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги".

Понятие "услуга" в научной литературе по гражданскому праву относится к числу дискуссионных, прежде всего из-за схожести с понятием "работа".

Понятие "работа" имеет несколько определений в словаре, первое определение это процесс действия по глаголу работать, второе -результат такого действия; то, чем кто-либо занят; занятие,третье -место, где кто-либо работает, служит; четвертое - занятие, дело, служба как источник заработка. То, что сделано, изготовлено, создано, пятое - готовая продукция, качество или способ изготовления.

Отличие этих двух понятий можно выразить в следующем виде: цель работы заключается в создании новой вещи или ее переработке с последующей передачей. Обязательства по выполнению работ представляют важность лишь ввиду того, что они служат предпосылкой для достижения конечного результата. Услуга же неотделима от положительного эффекта.

При предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ обеспечиваются следующие условия обслуживания заявителей: обращение заявителей осуществляется в том числе по предварительной записи, время ожидания в очереди не превышает 15 минут, прием заявителей в многофункциональном центре, расположенном на территории муниципального образования с численностью населения: до 25 тыс. человек, - осуществляется не менее 5 дней в неделю и не менее 6 часов в течение одного дня, свыше 25 тыс. человек, - осуществляется не менее 6 дней в неделю и не менее 10 часов в течение одного дня с возможностью обращения заявителей за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время до 20 час. 00 мин. В случае если в административном регламенте предоставления государственной или муниципальной услуги установлен стандарт предоставления государственной услуги, предусматривающий более высокие требования к обслуживанию и взаимодействию с заявителем, при заключении соглашения о взаимодействии учитываются требования стандартов органов, предоставляющих услуги. В МФЦ организуется не менее одного защищённого канала связи. Каналы связи обеспечивают функционирование электронной системы управления очередью, отдельной телефонной линии либо центра телефонного обслуживания, а также информационных систем, используемых многофункциональным центром в своей деятельности, включая автоматизированную информационную систему МФЦ, обеспечивающую: взаимодействие с единой и региональной системой межведомственного электронного взаимодействия, федеральной государственной информационной системой "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме", Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах, инфраструктурой универсальной электронной карты, автоматизированной информационной системой "Информационно-аналитическая система

мониторинга качества государственных услуг", а также при необходимости с информационными системами, используемыми в целях формирования начислений и квитирования начислений с платежами.Доступ в соответствии с соглашениями о взаимодействии к электронным сервисам органов, предоставляющих услуги, страховых медицинских организаций, включенных в реестр страховых медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования, и органов, в том числе через единую систему межведомственного электронного взаимодействия, если иное не предусмотрено законодательством РФ, интеграцию с инфраструктурой, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, а также с иными федеральными государственными информационными системами, обеспечивающими предоставление услуг в электронной форме, интеграцию с электронной очередью, экспертную поддержку заявителей, работников МФЦ и работников центра телефонного обслуживания по вопросам порядка и условий предоставления государственных и муниципальных услуг, поддержку деятельности работников многофункционального центра по приему, выдаче, обработке документов, поэтапную фиксацию хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления услуги и проведения отдельных административных процедур, формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной или муниципальной услуги в форме электронного документа, иные электронные документы, а также электронные образы документов, необходимых для оказания услуги. Соответствие сведений, содержащихся в электронном образе документа, сведениям, содержащимся в документе на бумажном носителе, заверяется усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица многофункционального центр, поддержку принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и

организации, поддержку формирования комплекта документов для представления в орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и соглашений о взаимодействии, хранение сведений об истории обращений заявителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных, автоматическое распределение нагрузки между работниками МФЦ; использование электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, при обработке электронных документов, а также при обмене электронными документами с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъекта РФ, органами местного самоуправления или привлекаемыми организациями, доступ заявителя к информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги, формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности МФЦ за отчетный период; поддержание информационного обмена между многофункциональными центрами и привлекаемыми организациями, в том числе поддержку мониторинга и сбора статистической отчетности о соблюдении определенных в регламентах и стандартах оказания услуг временных показателей обслуживания граждан, о количестве и качестве предоставленных услуг, фактах досудебного обжалования нарушений при предоставлении услуг, интеграцию с государственными и муниципальными информационными системами, а также с центрами телефонного обслуживания органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги (при наличии), в соответствии с соглашениями о взаимодействии, формирование документов, включая составление на бумажном носителе выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.

Автоматизированная информационная система МФЦ обеспечивает прием запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных

услуг, передачу указанных запросов в информационные системы органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, получение заявителем результата предоставления услуги в уполномоченном МФЦ, в любом из иных многофункциональных центров или в любой из привлекаемых организаций. Автоматизированная информационная система МФЦ обеспечивает с 1 января 2014 г. идентификацию граждан в окнах обслуживания и возможность подписания документов заявителем квалифицированной электронной подписью с использованием универсальной электронной карты. В целях осуществления организации деятельности МФЦ высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации определяет один многофункциональный центр, расположенный на территории этого субъекта, уполномоченный на заключение соглашений о взаимодействии, а также на координацию и взаимодействие с иными многофункциональными центрами, находящимися на территории этого субъекта, и привлекаемыми организациями (далее - уполномоченный многофункциональный центр), посредством издания акта высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации. Акт высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Фелерации об определении уполномоченного многофункционального центра подлежит опубликованию в порядке, установленном нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации, и направлению в месячный срок с даты принятия такого решения в федеральные органы исполнительной власти и органы государственных внебюджетных фондов, предоставляющие государственные услуги, а также в органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации и органы местного самоуправления, находящиеся на территории соответствующего субъекта РФ. Органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления вправе инициировать заключение соглашений о взаимодействии с уполномоченным МФЦ. Уполномоченный МФЦ вправе: заключать соглашения о взаимодействии с органами государственной власти субъектов Российской Федерации, предоставляющими госуслуги, и с органами

МСУ, предоставляющими муниципальные услуги, участвовать в качестве оператора региональной системы межведомственного электронного взаимодействия при закреплении за ним субъектом Российской Федерации функций оператора, оказывать методическую и консультационную поддержку иных МФЦ, находящихся на территории субъекта РФ, по вопросам организации предоставления государственных и муниципальных услуг, организовывать обучение и повышение квалификации работников многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации, готовить предложения по совершенствованию системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" и в электронной форме на территории субъекта Российской Федерации; участвовать в подготовке перечней государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональных центрах, осуществлять мониторинг качества предоставления услуг по принципу "одного окна" на территории соответствующего субъекта Российской Федерации. Уполномоченный МФЦ может быть наделен органом государственной власти субъекта Российской Федерации функциями уполномоченной организации по внедрению универсальных электронных карт на территории субъекта Российской Федерации. Уполномоченный многофункциональный центр обеспечивает размещение в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" следующей информации: графическое изображение карты субъекта Российской Федерации с указанием расположения действующих и планируемых к открытию МФЦ и привлекаемых организаций в муниципальных образованиях, реестр заключенных соглашений о взаимодействии, договоров с многофункциональными центрами, привлекаемыми организациями; информация о многофункциональных центрах, привлекаемых организациях, территориально обособленных структурных подразделениях (офисах) МФЦ (адрес, фамилия, имя, отчество руководителя, график работы, площадь, количество окон, общее количество предоставляемых государственных и муниципальных услуг, сведения об иных услугах), информация о бесплатном

выездном обслуживании заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют многофункциональные центры, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) многофункционального центра и (или) привлекаемые организации (адрес, график работы, общее количество предоставляемых государственных и муниципальных услуг, сведения об иных услугах); перечень предоставляемых государственных и муниципальных услуг и количество предоставленных государственных и муниципальных услуг (за отчетный период) в многофункциональных центрах, привлекаемых организациях; д) сведения, указанные в подпункте "а" пункта 8 настоящих Правил; е) иные сведения. Уполномоченный многофункциональный центр обеспечивает предоставление в многофункциональных центрах и (или) привлекаемых организациях, находящихся на территории субъекта Российской Федерации, услуг федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления посредством заключения договоров, в том числе устанавливающих: права и обязанности уполномоченного многофункционального центра; функции, права и обязанности иного многофункционального центра и (или) привлекаемой организации; перечень федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов государственной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления, предоставление услуг которых организуется уполномоченным многофункциональным центром через иной многофункциональный центр и (или) привлекаемую организацию; перечень государственных и муниципальных услуг, организация предоставления которых будет осуществляться через иной многофункциональный центр, привлекаемую организацию; ответственность сторон; порядок и формы контроля и отчетности; порядок взаимодействия уполномоченного многофункционального центра, иного многофункционального центра, а также привлекаемых организаций; иные условия. Уполномоченный многофункциональный центр вправе организовать предоставление

государственных и муниципальных услуг в привлекаемых организациях, если иное не предусмотрено федеральными законами. В договоре, заключаемом уполномоченным МФЦ и привлекаемой организацией, определяются перечень муниципальных образований, на территории которых организуется предоставление государственных и муниципальных услуг, перечень функций МФЦ, к реализации которых привлекается данная организация, а также порядок взаимодействия уполномоченного многофункционального центра и привлекаемой организации. Привлекаемые организации должны отвечать следующим требованиям: наличие сети филиалов (отделений) на территории не менее 50 процентов муниципальных образований, входящих в состав субъекта РФ, наличие защищенных каналов связи, соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации. Указанные каналы связи обеспечивают функционирование информационной системы, позволяющей осуществлять информационное взаимодействие при организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна". График (режим) работы территориально обособленных структурных подразделений (офисов) многофункционального центра и бесплатного выездного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют офисы обслуживания населения, определяется уполномоченным многофункциональным центром с учетом расчетной потребности в работе офисов обслуживания населения, но не менее: 4 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения от 1 до 2 тыс. человек; 8 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения от 2 до 3 тыс. человек; 12 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения от 3 до 4 тыс. человек; 16 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения от 4 до 5 тыс. человек; 20 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения более 5 тыс. человек. В привлекаемых организациях график (режим) работы по обслуживанию заявителей должен соответствовать графику (режиму) работы

соответствующей привлекаемой организации, но не менее указанных нормативов для офисов обслуживания населения.

1.3. Организационно-правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг населению в многофункциональных центрах

Некоторые госуслуги оказываются на безвозмездно в соответствии с частью 1 статьи 8 Федерального закона N 210-ФЗ, но все равно их финансирование так или иначе реализовывается из бюджетов соответствующих уровней (в том числе и за счет налоговых поступлений).

Государственная пошлина выступает вторым видом финансирования госуслуг, возможность взимания пошлины установлена в сответсвии с частью 2. статьи 8 Федерального закона N 210-ФЗ. Это обязательный взнос, взимаемый с организаций и физических лиц, уплата которого является одним из условий совершения в отношении плательщиков сборов государственными органами, органами местного самоуправления, иными уполномоченными органами и должностными лицами юридически значимых действий, включая предоставление определенных прав или выдачу разрешений (лицензий).

Рассмотрим подробнее с учетом изложенного формы предоставления государственных и муниципальных услуг.

Сперва, через портал государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru). И без сомнения, процедура получения такой услуги, как уплата пошлины упрощается за счет того, что запрос и иные документы копируются и заполняются в электронном виде. До недавнего времени существовала проблема с идентификацией заявителя. Проблему удалось частично решить путем введения электронной подписи.

Под электронной подписью понимается информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию.

А уже после, через МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг. МФЦ - организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения.

Отметим, что организационно-правовую форму и уровень создания многофункционального центра законотворец не уточняет. Принцип "одного окна", подразумевает под собой, что заявителю достаточно однократного обращения с запросом. Этот субъект правоотношений не участвует во взаимодействии с предоставляющими муниципальные услуги органами. Также МФЦ самостоятельно осуществляет дополнительные запросы, справки и копии документов. Заявитель только получает готовую услугу.

Получается, что с юридической точки МФЦ выступает посредником между государственными, муниципальными органами и гражданами, цель его функционирования выражается в оптимизации действий и операций в управленческой сфере. МФЦ могут быть переданы и иные полномочия, если это будет нормативно предусмотрено, перечень полномочий остатется открытым.

Некоторые авторы считают что, данная нормативная конструкция, влечет за собой нарушение необходимой законодательной базы для передачи полномочий отдельным субъектам. С этим не согласиться трудно ввиду прямого разрешения МФЦ привлекать иные организации для реализации своих функций (ч. 1.1 ст. 16 Федерального закона N 210-ФЗ).

Выдача универсальных электронных карт планировалась специально уполномоченными органами и в заявительном порядке уже с 1 января 2012 года по 31 декабря 2013 года, об этом говорится в статье 25 вышеуказанного Закона. Причем привязка гражданина к месту постоянной или временной регистрации при таком обращении отсутствует, что, на мой взгляд, при реализации указанного положения в районах с высокой плотностью населения может вызвать некоторые затруднения.

В настоящее время, УЭК государственных и муниципальных услуг не введена, в связи с техническими трудностями и существует только в качестве нормативного установления.

На мой взгляд проблемным моментом, является, процедура электронной идентификации которая закрепленна в Федеральном законе N 210-ФЗ. Дело в том, что право гражданина отказаться от получения универсальной электронной карты согласно статье 26 данного Закона сохраняется довольно оригинальным образом. Так как, срок такого отказа установлен до 1 января 2015 г, и если гражданин такое заявление (форма которого законодательно не установлена) не подал, то выдача универсальной электронной карты гражданину происходит на основании имеющейся у исполнительных органов государственной власти субъекта РФ, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, территориальных органов государственных внебюджетных фондов Российской Федерации автоматически.

По сути гражданину, остается либо отказаться от УЭК, либо выбрать банк из числа банков, заключивших договор с федеральной уполномоченной организацией, который обеспечивает предоставление услуг в рамках электронного банковского приложения,.

В случае, получения такого согласия (или универсальная электронная карта была выдана автоматически), то уполномоченная организация по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт, не оказывая при этом гражданину каких-либо услуг, по сути, получает возможность распоряжаться его персональными данными по своему усмотрению. Указанное положение вытекает из смысла Федерального закона N 152-ФЗ "О персональных данных".

Законодатель, предполагает что УЭК должна упростить процедуру предоставления услуг, таких как коммунальные услуги, оплата пошлин и т.д.), однако риск утраты или взлома таких карт, по моему мнению, может спровоцировать появление новых категорий преступлений мошеннического характера. Я считаю, что проект, который предусматривает процедуру идентификации лица с хранением необходимой информации о нем в специальных информационных хранилищах, соответствующий уровень их взаимодействия и защиты было бы рассмотреть более эффективно.

Стоит отметить, что на текущий момент возможность создания УЭК рассматривается законодателем только для физ. лиц, юр. лица в описываемые правоотношения не входят, что, несомненно, является нарушением общепринятых норм равенства прав их участников[39].

Стоит учесть, что иные средства для оказания государственных и муниципальных услуг законодатель все таки предусмотрел. Видимо закрепление подобного положения, предполагает возможность использования новых технических решений и технологий при оказании государственной или муниципальной услуги в части времени, необходимого для изложения самого запроса и получения ответа, а также доведения его до заявителя и т.д.

Видимо предполагается, что заявитель имеет право проконсультироваться с сотрудником о порядке оказания соответствующей услуги, отказ при этом незаконен и может быть обжалован в вышестоящей инстанции. Обращение также возможно по вопросам, связанным с оказанием государственных и муниципальных услуг с использованием почтовой связи, электронной почты, а также телефонной связи, форм на официальном сайте органа власти, если последние два способа консультаций используются органом.

На мой взгляд, на сегодняшний день статус МФЦ по отношению к заявителю остается не до конца определенным. Обращаясь в государственный орган с заявлением о предоставлении той или иной услуги напрямую, заявитель обладает пакетом правомочий, установленных статьей 5 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"[40]. Однако действие такого Закона на МФЦ не распространяется ввиду того, что это не государственный орган и не орган местного самоуправления. В случае ошибки в предоставлении или непредоставления государственной или муниципальной услуги (например, при нарушении сроков предоставления услуги) выяснить, по чьей вине это произошло, будет затруднительно[41].

Если МФЦ создано в организационно-правовой форме, отличной от государственного или муниципального учреждения, то привлечь его

сотрудников к уголовной ответственности за получение взятки также не представляется возможным, т.к. субъектом этого преступления признаются лица, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющие функции представителя власти либо выполняющие организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственных органах, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях [42].

Их можно будет привлечь лишь за коммерческий подкуп (ч. 3 ст. 204 УК РФ), но санкция по статье уступает составу "получение взятки". Для предвосхищения коррупционных проявлений может потребоваться дополнительная проработка статуса работника МФЦ, т.к. на сегодняшний день они могут быть привлечены к ответственности в рамках принятого регламента деятельности МФЦ, а также трудового законодательства.

Как серьезную проблему следует отметить отсутствие хорошо проработанной нормативной базы, т.к. в качестве основных средств и инструментов для исполнения органами государственной и муниципальной власти своих функций и реализации предоставления государственных услуг выступает электронный документооборот.

Содержание действующей нормативной базы показывает, что наметившаяся тенденция оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме предполагает серьезные усилия по комплексной переработке и систематизации законодательства, четкой отработке механизма правового регулирования в части реализации всех форм оказания государственных и муниципальных услуг.

Настоящий Федеральный закон регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг соответственно федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также местными администрациями и иными органами местного самоуправления,

осуществляющими исполнительно-распорядительные полномочия (далее - органы местного самоуправления).

Действие настоящего Федерального закона распространяется также на деятельность организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 настоящей статьи государственных и муниципальных услуг.

Действие настоящего Федерального закона, за исключением части 7 статьи 7, статьи 71, частей 1 и 2 статьи 8, части 1 статьи 9, глав 4 - 6 и статьи 29 настоящего Федерального закона, распространяется на отношения, возникающие в связи с предоставлением Государственной корпорацией по атомной энергии "Росатом" и Государственной корпорацией по космической деятельности "Роскосмос" государственных услуг в установленной сфере деятельности.

Услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежат включению в реестр государственных или муниципальных услуг и предоставляются в электронной форме в соответствии с настоящим Федеральным законом в том случае, если указанные услуги включены в перечень, установленный Правительством Российской Федерации. Высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации вправе утвердить дополнительный перечень услуг, оказываемых в субъекте Российской Федерации государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) субъекта Российской Федерации или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестр государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме в соответствии с настоящим Федеральным законом.

Для целей настоящего Федерального закона используются следующие основные понятия:

государственная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации;

муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления - деятельность по реализации функций органа МСУ (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставами муниципальных образований;

заявитель - физическое или юридическое лицо (за исключением госорганов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов МСУ) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий госуслуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в организации, с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме, административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт в том числе.

Основными принципами предоставления государственных и муниципальных услуг являются:

правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими госуслуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также предоставления услуг, которые являются

необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг и предоставляются организациями;

заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг;

правомерность взимания с заявителей госпошлины за предоставление платы государственных и муниципальных услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуг и предоставляются организациями, открытость деятельности органов, а также организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья, возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя.

Заявители имеют право на получение государственной или муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления услуги, получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления и получения государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя, досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения государственных и (или) муниципальных услуг в МФЦ в соответствии с соглашениями, заключенными между многофункциональным центром и органами, предоставляющими государственные услуги или муниципальные услуги (далее - соглашения о взаимодействии), с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных госорганам или органам МСУ организаций

Органы, предоставляющие госуслуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны: предоставлять государственные или муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами, обеспечивать возможность получения заявителем государственной или муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя; предоставлять в иные органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, в подведомственные госорганам или органам МСУ организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг, многофункциональные центры по межведомственным запросам таких органов и организаций документы и информацию, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 настоящего Федерального закона перечень документов, безвозмездно, а также получать от иных органов, предоставляющих госуслуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных органов, от подведомственных госорганам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров такие документы и информацию, исполнять иные обязанности в соответствии с требованиями настоящего Федерального закона, административных регламентов и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг.

Подведомственные госорганам или органам МСУ организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг, обязаны:

предоставлять в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, и многофункциональные центры по межведомственным запросам таких органов и многофункциональных центров документы и информацию, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 настоящего Федерального закона перечень документов, безвозмездно, а также получать от органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, многофункциональных центров такие документы и информацию;

исполнять иные обязанности в соответствии с требованиями настоящего Федерального закона, иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг.

Участие в межведомственном информационном взаимодействии Банка России

Банк России вправе при оказании им услуг участвовать в межведомственном информационном взаимодействии в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

ГЛАВА 2 АНАЛИЗ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ МФЦ РАЙОНА СЕВЕРНЫЙ Г. МОСКВЫ

2.1 Общая характеристика многофункционального центра района Северный г. Москвы

По состоянию на апрель 2016 года в Москве функционирует уже 97 центров, обслуживающих 99 районов. В них предоставляется 150 услуг, из них 146 по экстерриториальному принципу.

Центр госуслуг района Северный функционирует с 18 марта 2013. Расположен: г. Москва, Челобитьевское ш., д. 12, корп. 1 и корп. 6, общая площадь занимаемых помещений 992 кв.м. В центре в 22 окнах ведется прием граждан специалистами из городских органов исполнительной власти и федеральных структур.

Целью функционирования МФЦ района Северный города Москвы является обеспечивать равную доступность государственных услуг всем жителям города, независимо от их возраста, уровня дохода, состояния здоровья и любых других факторов.

Также, задачей МФЦ района Северный города Москвы является способствовать повышению открытости органов государственной власти, налаживанию диалога и укреплению взаимопонимания между гражданами и властью.

Взаимодействие между государством и гражданами должно стать более дружелюбным, эффективным и оперативным. Сотрудники МФЦ района Северный города Москвы призваны:

- снимать барьеры в общении между гражданами и государством;

- обеспечивать информационную доступность госучреждений;

- предоставлять информацию в полном объеме и оперативно;

- вежливо и с дружелюбием откликаться на запросы граждан;

- создавать для посетителей комфортные условия в течение всего времени ожидания получения госуслуг.

Главное, что придаёт значение МФЦ района Северный города Москвы, - это люди, которые там работают. Центры госуслуг – это определённая революция в чиновничьей работе. Персоналу здесь придается особое значение. Возведен в стандарт новый стиль работы – открытый, дружелюбный, ориентированный на клиента. Это достигается правильным отбором персонала, его регулярным обучением, правильной мотивацией. Уже сейчас оплата труда сотрудника напрямую зависит от количества обслуженных посетителей, их удовлетворенности и времени обслуживания.

Специалисты МФЦ района Северный города Москвы регулярно проходят тренинги по развитию навыков клиентоориентированного обслуживания заявителей и разрешения конфликтных ситуаций [29].

В работе использовались документы МФЦ района Северный города Москвы: Устав Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Многофункциональные центры предоставления государственных услуг города Москвы»; Свидетельство о государственной регистрации права Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Москве от 19 октября 2012 года; Свидетельство о государственной регистрации права Управление Федеральной службы государственной регистрации.

Универсальные специалисты Центра госуслуг района Северный работают 7 дней в неделю с 08 до 20 без выходных и перерывов. Специалисты УФМС, УСЗН, Управления ЗАГС, ведут прием по графикам, установленным нормативами организаций. С 01.02.2014г. все центры госуслуг города Москвы ведут прием 7 дней в неделю с 8:00 до 20:00. Таким образом, жители могут обращаться за наиболее востребованными услугами в МФЦ в удобное для себя время, не отпрашиваясь с работы или учебы.

В результате работы МФЦ района Северный города Москвы произошло реальное повышение доступности услуг.

В центрах госуслуг Москвы работает более 4500 сотрудников. Каждый день к нам обращается порядка 50 тысяч человек. В месяц это более миллиона обращений.

Организации, осуществляющие предоставление государственных услуг населению в МФЦ района Северный:

- Управление Федеральной миграционной службы по городу Москве
- Управление Росреестра по городу Москве
- ФГБУ «Федеральная кадастровая палата Росреестра» по городу Москве
- Управление Федеральной налоговой службы по городу Москве
- ГУ — Отделение пенсионного фонда по городу Москве и Московской области
- Управление Федеральной службы судебных приставов по городу Москве
- Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве
- Департамент социальной защиты населения города Москвы
- Департамент жилищной политики и жилищного фонда города Москвы;
- Департамент природопользования и охраны окружающей среды города Москвы
- Департамент информационных технологий города Москвы
- Департамент транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы (ГКУ «Администратор Московского парковочного пространства»)
- Управление записи актов гражданского состояния города Москвы
- Государственное казенное учреждение «Городской центр жилищных субсидий»

- Государственная жилищная инспекция города Москвы (Мосжилинспекция)
- Государственное унитарное предприятие «Московское городское бюро технической инвентаризации»
- Государственные учреждения города Москвы инженерные службы районов (ГУ ИС районов)
- Главное архивное управление города Москвы
- Префектуры административных округов города Москвы
- Управы районов города Москвы
- ГУП Московский Социальный Регистр
- Департамент труда и занятости населения
- МГ Фонд обязательного медицинского страхования.

На рис. 1 представлены органы исполнительной власти Москвы и федеральные органы власти, услуги которых предоставляются в МФЦ.



Рисунок 1 - Органы исполнительной власти Москвы и федеральные органы власти, услуги которых предоставляются в МФЦ.

Для полнообъемного функционирования МФЦ района заключены двухсторонние соглашения о взаимодействии между ГБУ МФЦ города Москвы и организациями в рамках предоставления государственных услуг:

- УФМС по городу Москве – 11 услуг;
- ДСЗН – 53 услуги;
- ЗАГС – 4 услуги.

Итого МФЦ района Северный предоставляет 150 государственных услуг населению.

В МФЦ района Северный работает 44 человека, оказывающий государственные услуги населению, из них: 22 специалиста МФЦ (универсальные специалисты, сотрудники абонентского отдела, паспортного стола и ГЦЖС), 3 специалиста ДСЗН, 4 специалистов УФМС, 2 специалиста ЗАГС города Москвы.

Для обучения сотрудников создана Система дистанционного обучения, которая включает в себя более 20 курсов. Дистанционное обучение позволяет сотрудникам осваивать материал в удобное для них время с учетом индивидуальных особенностей усвоения материала. Вновь принятые сотрудники начинают повышать квалификацию уже в течение первой недели, после ознакомления с нормативной базой. В системе повышения квалификации персонала ГБУ МФЦ города Москвы предусмотрены и регулярно проводятся при участии представителей органов исполнительной власти очные занятия, целью которых является оперативное рассмотрение специфики предоставления государственных услуг по отдельным направлениям.

Общее количество заявителей, обратившихся за государственными услугами в Центр госуслуг района Северный в 2014 году – 80646 чел.

Объём услуг, которые оказаны заявителям в рамках государственного задания за отчётный период:

- услуги абонентского отдела и паспортного стола – 33704 чел. (в т.ч. консультаций – 3777 чел.)
- услуги универсальных специалистов – 23911 (в т.ч. консультаций -

3989)

Перед сетью центров госуслуг города была поставлена задача - борьба с очередями. Она выполнена. Среднее время ожидания по сети составляет 15 минут.

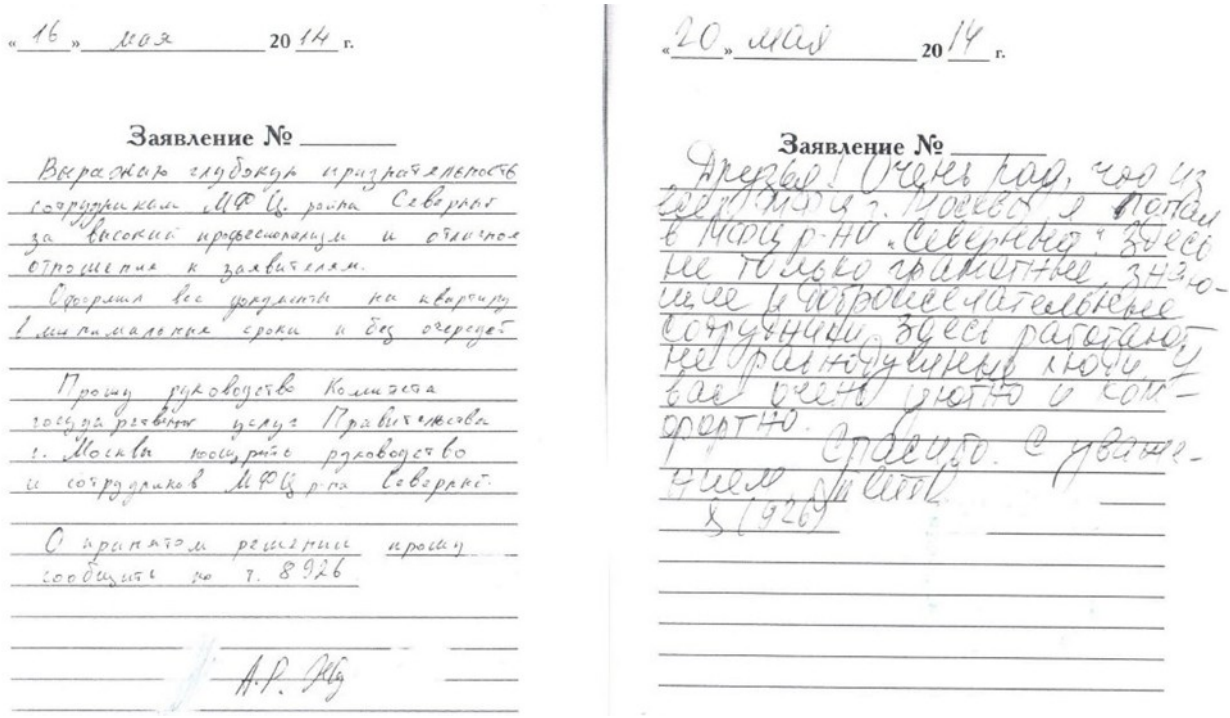
МФЦ района Северный города Москвы активно использует современные технологии в работе МФЦ. В 2014 году Центр предоставил жителям возможность на портале государственных услуг города Москвы в онлайн режиме посмотреть загруженность любого МФЦ района и увидеть количество человек в очереди за той или иной услугой, а также посмотреть кадры с камер видеонаблюдения в режиме реального времени. Этот сервис себя зарекомендовал. В день им пользуются уже 6 тысяч москвичей и делают правильный выбор.

В МФЦ района Северный города Москвы можно не только прийти в любой день недели в любое удобное время, но и записаться заранее. По состоянию на сегодняшний день во всех 97 центрах организована предварительная запись на услуги Росреестра. Заранее записаться на прием в можно через личный кабинет на портале госуслуг pgu.mos.ru. С начала года количество записавшихся составило 81 962 человек. В будущем мы планируем расширить перечень услуг и центров, участвующих в проекте, также исходя из принципа востребованности.

В Центре госуслуг района Северный ведется «Книга жалоб и предложений». За отчетный период поступило в «Книгу жалоб и предложений» 134 обращений из них:

- положительные отзывы на качественное обслуживание - 130 обращений;
- предложений по организации работы Центра - 2 обращения.

За отчетный период работы Центра жалобы на некачественное обслуживание населения района поступали в незначительном количестве - всего 2 обращения (рис. 2).



«16» мая 2014 г.

Заявление № _____

Выражаю глубокую признательность сотрудникам МФЦ района Северный за высокий профессионализм и отличное отношение к заявителям.

Оформил все документы на квартиру в минимальные сроки и без очередей.

Прошу руководство Комитета государственных услуг Правительства г. Москвы поощрить руководство и сотрудников МФЦ р-на Северный.

О принятом решении прошу сообщить по т. 8926

А.Р. [illegible]

«20» мая 2014 г.

Заявление № _____

Друзья! Очень рад, что из всех МФЦ г. Москвы я попал в МФЦ р-на «Северный». Здесь не только грамотные, знающие и доброжелательные сотрудники, здесь работают не равнодушные люди. У вас очень уютно и комфортно. Спасибо. С уважением [illegible]

8 (926)

Рисунок 2 – Обращение населения на некачественное обслуживание МФЦ района Северный города Москвы

Новая философия МФЦ района Северный города Москвы включает в себя:

- внутренняя навигация. Основная задача центров госуслуг – это комфортное и качественное оказание услуг населению. Визуальный ряд значительно упрощает процесс, а выверенная логистика исключает сутолоку и сокращает время нахождения в центре. Всех посетителей встречает «рецепшн», сотрудник которого помогает заявителям взять талон электронной очереди и направляет к нужному окну приёма. Все сотрудники соблюдают корпоративный стиль в одежде – единый дресс-код, шарфики/галстуки и бейджи. Все центры оборудованы для маломобильных групп граждан, выделены отдельные кабинеты, либо окна для их приема, для удобства во всех центрах оборудованы туалеты для МНГ.

- положительный образ и комфортность нахождения в МФЦ обеспечил созданный еще в 2013 году единый фирменный стиль МФЦ, корпоративный стиль в одежде сотрудников. В 2014 же году по заказу Министерства экономического развития был разработан новый фирменный стиль центров госуслуг – «Мои Документы». Новый стиль также подразумевает

внутреннюю навигацию и единое оформление помещений. Несколько центров уже оформлены в соответствии с новым брендом. Сотрудники одеты в новую форму. В следующем году работа по ребрендингу будет продолжена.

- дополнительные сервисы. Во всех центрах доступен единый набор услуг, как основных, так и сопутствующих, например возможность сделать копию документа, сфотографироваться, распечатать готовые документы с флеш-накопителя Кроме того, во многих центрах госуслуг представлен дополнительный дружелюбный сервис – кофейные и снековые аппараты, платежные терминалы, комнаты матери и ребенка.

В то же время на конец 2013 года в Центре госуслуг района Северный количество государственных, муниципальных и дополнительных услуг составляло 192 (31 федеральная, 70 региональных, 62 муниципальных и 29 дополнительных услуг). Таким образом, рост количества предоставляемых услуг составил более 34%.

В целом, на базе Центра госуслуг района Северный за 2014 год было предоставлено 713575 услуг (с учетом работы удаленных рабочих мест органов и организаций – таблица 1).

Таблица 1

Статистика по количеству предоставленных на базе МФЦ услуг за 2014 год

Квартал	I квартал	II квартал	III квартал	IV квартал
Количество	155 900	150 423	194 760	212492
Итого	713 575			

Для сравнения, всего за 2013 год граждане, проживающие на всей территории региона, воспользовались услугами на базе МФЦ 386 190 раз, а за позапрошлый 2012 год на базе Центра госуслуг района СЕВЕРНЫЙ было оказано около 175 тыс. услуг (таблица 2 и рис. 3).

Таблица 2

Статистика по количеству предоставленных на базе МФЦ услуг

Год	2009	2010	2012	2013	2014

Количество	4500	82538	174669	386190	713575

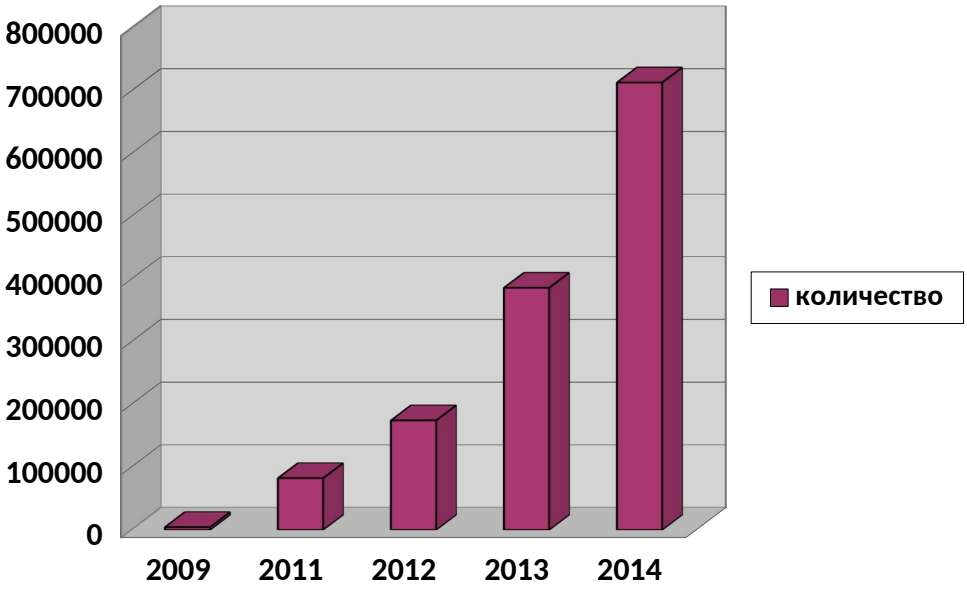


Рисунок 3 - Статистика по количеству предоставленных на базе МФЦ услуг

Таким образом, с момента создания Центра госуслуг района Северный на базе МФЦ было предоставлено порядка 1 361 473 услуги.

Таблица 3

Статистика по количеству предоставленных в обособленных подразделениях Центра госуслуг района Северный

	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	Итог:
Пакеты	1187	1372	777	920	846	889	1294	1057	1725	2126	2113	1960	16266
Консультации	1667	1947	1505	1843	1805	1811	2432	1885	2034	2536	2496	2393	24354
Регистрации на ПГУ	76	59	78	333	204	250	117	106	64	122	130	237	1776
консультации по работе с ПГУ	160	231	239	102	67	104	344	275	208	275	302	150	2457
обращений за месяц:	3090	3609	2599	3198	2922	3054	4187	3323	4031	5059	5041	4740	44853

Таким образом, за 2014 год к специалистам обособленных подразделений МФЦ по территории региона обратилось 44 853 заявителя. За 2013 год в МФЦ обратилось 30 528 граждан (рис. 4). На этом примере мы видим положительную

динамику обращений в обособленные подразделения Центра госуслуг района Северный. Показатель прироста обращений граждан в обособленные подразделения составил 46,8%, или 14 283 в абсолютном показателе.

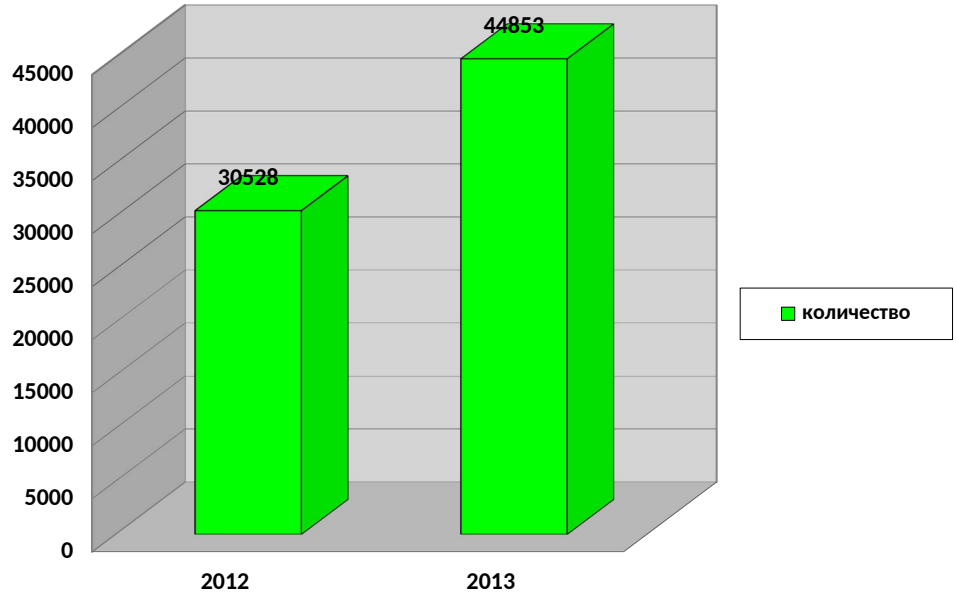


Рисунок 4 - Статистика по количеству предоставленных на базе МФЦ услуг в обособленных подразделениях МФЦ

Данное увеличение количества обращений связано с расширением перечня оказываемых государственных, федеральных и муниципальных услуг в муниципальных образованиях на базе обособленных подразделений МФЦ.

В том числе, прирост обращений связан с передачей услуг Федеральной кадастровой палаты Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии в обособленное подразделение Центра госуслуг района СЕВЕРНЫЙ. С сентября по декабрь 2014 года к специалистам МФЦ только по услугам ЗКП обратилось 3 052 заявителя.

Кроме того, продолжается активная работа по услугам УФМС. За 2014 год к специалистам обособленных подразделений МФЦ по услугам УФМС обратилось 20 505 граждан, из которых 17 877 – по приему документов для получения или замены паспорта гражданина РФ.

Среди муниципальных услуг по-прежнему популярными остаются услуги, связанные с оформлением и выдачей земельно-правовых документов, оформлением документов на приватизацию жилых помещений и оформление разрешительной документации на строительство и реконструкцию

Помимо работы специалистов обособленных подразделений Центра госуслуг района Северный в 2014 году оказывались консультационные услуги специалистами – консультантами удалённых рабочих мест МФЦ, находящихся в крупных сёлах региона. Главная задача специалистов этой категории заключается в предоставлении гражданам государственных и муниципальных услуг посредством сети Интернет (таблица 4).

Таким образом, с января по декабрь 2014 года к специалистам – консультантам удалённых рабочих мест МФЦ и обратилось 4 888 граждан. Опыт использования удалённых рабочих мест МФЦ позволил сделать максимально доступной для граждан возможность получения государственных, муниципальных и дополнительных услуг в отдаленных населенных пунктах каждого муниципального образования.

Таблица 4

Консультационные услуги, предоставленные специалистами – консультантами удалённых рабочих мест МФЦ

	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	Итог:
Регистрации на Едином портале государственных и муниципальных услуг	114	157	124	138	63	65	47	30	43	57	65	52	955
Консультации по работе с Единым порталом государственных и муниципальных услуг	170	275	323	397	343	290	267	228	355	359	366	365	3738

Консультирование по работе с порталом Доктор	14	5	6	0	8	6	29	27	18	21	24	37	195
ИТОГО обращений за месяц	298	437	453	535	414	361	343	285	416	437	455	454	4888

Кроме того, с целью увеличения количества предоставленных услуг на базе МФЦ и максимального приближения услуг к населению заключены либо пролонгированы агентские договора между Управлением федеральной почтовой связи– филиалом ФГУП «Почта России», и филиалами ООО «Региональный информационный центр» - сторонними организациями, привлекаемыми для исполнения функций МФЦ.

С июня 2014 года удалось достичь увеличения количества предоставленных услуг. Как показала практика, опыт оказался достаточно успешным, особенно в части приёма документов по услугам Управления Федеральной миграционной службы и Министерства труда и социального развития: за период с июня по декабрь 2014 года к специалистам РИЦ обратилось 16 203 граждан (таблица 5).

В Центре госуслуг района Северный оказываются дополнительные услуги:

- фотоуслуги;
- услуги ксерокопирования;
- установлен платомат для оплаты услуг населения – 2 шт.;
- установлен банкомат Банка Москвы -1 шт.;
- кофейный-аппарат.

Таблица 5

Количество предоставленных услуг в привлекаемых организациях

	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	Итог:

ДФ ООО «РИЦ»	0	0	0	0	0	369	569	457	491	813	3379	1018	7096
УФ ООО «РИЦ»	-	-	-	-	-	378	1803	1680	1154	1553	1317	1222	9107
обращений за месяц:	0	0	0	0	0	747	2372	2137	1645	2366	4696	2240	16203

Также в Центре госуслуг района СЕВЕРНЫЙ функционирует полностью оборудованная детская комната и детский уголок. Специалисты центров госуслуг не сами готовят документы, и не всегда сроки соблюдаются ответственными службами. Чтобы не заставлять людей ходить несколько раз и не вызывать негатив, введена эта функция, которую тестировали в течение августа 2014 года. С сентября действует автоматическое СМС - уведомление (либо уведомление по электронной почте) о готовности документов.

Таким образом, по состоянию на апрель 2015 года в Москве функционирует уже 97 центров, обслуживающих 99 районов, Центр госуслуг района Северный функционирует с 18 марта 2013. Целью функционирования МФЦ района Северный города Москвы является обеспечивать равную доступность государственных услуг всем жителям города, независимо от их возраста, уровня дохода, состояния здоровья и любых других факторов. МФЦ района Северный города Москвы - это человеческое лицо власти. Это другая философия присутственных мест оказания услуг.

Центр госуслуг – это центр притяжения для жителей района. Сюда приходят, чтобы провести досуг, пообщаться, решить социальные проблемы. На базе многих центров организуются мастер-классы, обучения компьютерной грамотности, выставки. Это дает не только возможность пришедшим посетителям приятно провести время и приобщиться к знаниям и искусству, но и многим жителям районов проявить свои таланты и поделиться знаниями с другими. С 2014 года в центрах Северо-Восточного округа проводятся бесплатные юридические консультации. Ведется работа по расширению программы. В будущем программа мероприятий будет серьезно расширена и унифицирована.

2.2 Кадровая политика и управление персоналом в многофункциональном центре района Северный г. Москвы

МФЦ района Северный города Москвы заинтересовано в привлечении как высококвалифицированных профессионалов, так и молодых специалистов без опыта работы, которые могут найти свое призвание и реализовать себя.

Также МФЦ района Северный города Москвы принимает на работу слабослышащих лиц и лиц с ограниченными возможностями и предоставляем им шанс найти свою зону ответственности.

МФЦ района Северный города Москвы предлагаем персоналу:

- обучение по современным технологиям;
- профессиональное развитие и карьерный рост;
- ответственный, профессиональный и увлеченный своим делом коллектив;
- стабильную заработную плату с индивидуальными премиями по результатам работы;
- повышение уровня профессионализма и соответствующий рост заработной платы;
- льготное добровольное медицинское страхование сотрудников и их детей;
- льготное питание;
- льготный транспорт;
- бесплатную униформу.

Проведем подробно характеристику персонала МФЦ района Северный города Москвы в таблице 2.1. Более наглядно структура персонала в 2014 гг. представлена на рис. 5.

Результаты мониторинга численности персонала, представленные в таблице 6, говорят о рациональном управлении численностью персонала МФЦ района Северный города Москвы.

Таблица 6

Структура трудовых ресурсов организации

за 2014 г., чел.

Категория персонала	2014	
	Кол-во, чел	Уд.вес, %
Персонал, всего (чел.)	55	100
В том числе:		
Менеджеры	46	83,6
Специалисты	4	7,3
Руководители	5	9,1



Рисунок 5 – Структура персонала МФЦ района Северный города Москвы в 2014 году

Проведем гендерный анализ персонала МФЦ района Северный города Москвы в таблице 7.

Таблица 7

Гендерный состав персонала МФЦ района Северный города Москвы за 2014 г.

Годы	Пол				Всего персонала	
	Мужской		Женский			
	чел.	%	чел.	%	чел.	%
2014	12	21,8	43	78,2	55	100

Данные таблицы 2 свидетельствуют о явном количественном преобладании лиц женского пола среди сотрудников МФЦ района Северный города Москвы. Далее проанализируем уровень образования МФЦ района Северный города Москвы за 2014 г. (таблица 8).

Таблица 8

Образовательный уровень работников МФЦ района Северный города Москвы 2014 г.

	Наименование показателя	2014	
		чел.	%
1	Сотрудники, имеющие среднее образование	-	0,0
2	Сотрудники, имеющие высшее образование	48	87,3
3	Сотрудники, имеющие начальное образование	7	12,7
Итого:		55	100

Анализ образовательного уровня приведен в таблице 9 и рис. 6.

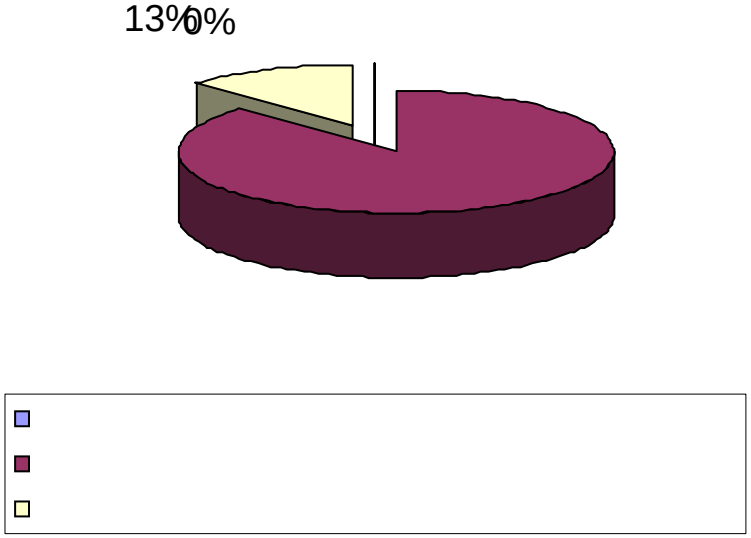


Рисунок 6 – Образовательный уровень сотрудников МФЦ района Северный города Москвы в 2014 году

Данные таблицы 9 свидетельствуют о том, что количество людей с начальным невелико, преобладают сотрудники, имеющие высшее образование (87 %).

Рассмотрим возрастную структуру персонала МФЦ района Северный города Москвы в 2014 году (таблица 9).

Таблица 9

Структура персонала по возрасту МФЦ района Северный города Москвы за 2014 г.

№	Наименование показателя	2014	
		чел.	%
1	Сотрудники, возраст которых составляет от 20 до 30 лет	35	63,6
2	Сотрудники, возраст которых составляет от 30 до 40 лет	20	36,4
3	Сотрудники, возраст которых составляет от 40 до 50 лет	-	
4	Сотрудники, возраст которых составляет свыше 50 лет	-	
Итого		55	100

Данные таблицы 4 показывают, что основной возраст сотрудников МФЦ района Северный города Москвы 20-30 лет – это в основном менеджеры по работе с населением. Сотрудники в этом возрасте полны сил и энергии, они легко управляемы и обучаемы. Все специалисты и руководители имеют возраст 30-40 лет. Это профессионалы своего дела, в основном имеющие высшее образование или ученую степень.

Текучесть работников играет большую роль в деятельности МФЦ района Северный города Москвы. Постоянные кадры, длительное время работающие на предприятии, совершенствуют свою квалификацию, осваивают смежные профессии, быстро ориентируются в любой нетипичной обстановке, создают определенную деловую атмосферу в коллективе и активно влияют поэтому на уровень производительности труда.

Таким образом, для поддержания оптимального кадрового состава данной организации необходима не только стабилизация объема продаж, но и работа над его повышением, что ведет за собой увеличение заработной платы сотрудников.

В МФЦ района Северный города Москвы действует Положение о подборе персонала, рассмотрим данный документ более подробно, так как он наиболее полно отражает кадровую политику организации. Положение о подборе персонала разрабатывается, прежде всего, в целях регламентации и формирования «прозрачной» технологии подбора персонала в компанию.

Рассмотрим действующую на МФЦ района Северный города Москвы систему кадрового планирования трудовых ресурсов. Основные обязанности кадровой политике:

- выявление потребности в кадрах;

- установление документации по кадрам и ведение учета личного состава;

- ведение личных дел работников и личных карточек;

- подготовка материалов для аттестационной и квалификационной комиссии;

- разрабатывать мероприятия по устранению текучести кадров и выявлять их причины;

- оформлять документы, необходимые для назначения пенсий работникам и их семьям;

- заполнять и хранить трудовые книжки, выдавать справки о трудовой деятельности, подсчет трудового стажа;

- представлять отчетность о работе с кадрами;

- вести учет предоставления отпусков и соблюдать контроль над графиком отпусков.

На основе проведенного анализа кадрового состава предприятия и эффективности его работы можно выделить отрицательные и положительные моменты в организации управления персоналом (таблица 12).

Указанные недостатки являются минусом организации системы управления персоналом предприятия. Устранение этих минусов могло бы привести к решению многих проблем. Руководству необходимо обращать внимание на приведенные выше недостатки, т.к. в итоге они сказываются на конечном результате деятельности предприятия и сказываются на его кадровом потенциале.

Таблица 10

Преимущества и недостатки управления персоналом МФЦ района Северный города Москвы

Преимущества	Недостатки
- Подготовка кадров перед принятием должностных обязательств; - При найме предпочтение отдается кандидату с опытом, что позволяет не тратить средства на обучение.	- Отсутствие долгосрочного планирования кадров; - Отсутствие четкой кадровой политики; - Низкое организационное и нормативно-правовое обеспечение деятельности кадровой службы;
- Быстрая адаптация персонала в неформальной обстановке; - Учет мнений персонала.	- Отсутствие кадрового резерва; - Несовершенная и неудовлетворительная система найма и отбора кадров; - Отсутствие передвижения кадров для обеспечения взаимозаменяемости на рабочих местах; - Низкое качество профессиональной подготовки и повышения квалификации; - Относительно низкая оплата труда при длительном рабочем дне; - Неэффективная система стимулирования труда и социально-правовой защиты работников

Таким образом, результаты анализа персонала говорят о рациональном управлении персоналом МФЦ района Северный города Москвы, имеется количественное преобладание лиц женского пола среди сотрудников; количество людей с начальным невелико, преобладают сотрудники, имеющие высшее образование (87 %); основной возраст сотрудников МФЦ района Северный города Москвы 20-30 лет – это в основном менеджеры по работе с населением.

2.3 Проблемы создания и развития многофункционального центра района Северный г. Москвы

Рассмотрим проблемы создания и развития многофункционального центра:

1. Правовые проблемы.

Опыт создания МФЦ района Северный города Москвы показал, что большинство созданных МФЦ не соответствуют требованиям, которые установлены Правилами организации деятельности МФЦ в редакции постановления Правительства Российской Федерации от 3 октября 2009 г. № 796 и методическими рекомендациями Министерства экономического развития Российской Федерации.

Следует обратить внимание на значительное количество различных нормативно-правовых актов, которые регламентируют деятельность МФЦ. Динамично развивающееся нормативное правовое регулирование не позволяет сформировать какую-то общую практику, которая могла бы устояться и успешно реализовываться. Основная масса правовых актов, как было показано выше, принята максимум три года назад, при этом практически в каждый из этих актов были внесены недавние изменения. Трансформация действующего нормативного правового регулирования относительно молодой сферы общественных отношений делает необходимым для специалистов, занятых в этой сфере, осуществлять постоянный мониторинг законодательства и подзаконных актов, отвлекаясь от основного вида деятельности. Подобные тенденции все же не решают проблему в полном объеме. Так, И. Мальцев отмечает отсутствие достаточного нормативного регулирования в данной сфере. По его мнению, преимущественно не хватает подзаконных актов [19, с. 7]. Поэтому количество новых (или изменяющих действующие) правовых актов, особенно подзаконного характера, будет расти и дальше.

2. Несоблюдение принципа «одного окна». МФЦ района Северный города Москвы не обеспечивает предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», заявителю при получении государственных и муниципальных услуг приходится переходить из очереди к одному окну для приема и выдачи документов (далее – «окно») в очередь к другому «окну». В таких МФЦ организованы рабочие места сотрудников различных органов власти, а это противоречит положению Федерального закона № 210-ФЗ об осуществлении взаимодействия МФЦ с органами, предоставляющими

государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, без участия заявителя.

В практике создания организаций «одного окна» прослеживается единая технология проектирования – выбор «меню» услуг, разработка регламентов, заключение межведомственных соглашений, обучение сотрудников. В каждом из рассмотренных случаев, в основе создания структуры лежит, прежде всего, система документации в виде концепций, нормативной правовой документации, аналитических материалов и других не менее важных элементов начала работ. Чаще всего, выбор механизмов проектирования МФЦ ограничивается разработкой регламентов, инструкций, положений, межведомственных соглашений и иных организационных документов, что, на мой взгляд, не может в полной мере отражать эффективность процесса проектирования структуры.

Скорее всего, было бы логичнее, вначале создать структуру и порядок и ее функционирования в виде графических моделей, а затем провести ее регламентацию с точки зрения законодательства. Поэтому разработка нормативных правовых элементов является завершающим этапом проектирования и «запуска» структурного подразделения. Управленческие методы МФЦ района Северный города Москвы используются, в данный момент, в узком спектре механизмов для решения конкретных задач: определения организационной структуры (обычно линейно-функциональной), штатного расписания и распределения загрузки персонала, расчета количества «окон», организации работ, а в ряде случаев разработка ограничивается лишь написанием типовых должностных инструкций и штатного расписания.

Для большинства «проектировщиков» данных управленческих механизмов достаточно, чтобы «запустить» созданную структуру в практическую деятельность, но для результативной работы, вновь создаваемой государственной единицы, дефицит управленческих методов в обеспечении работы существенно заметен.

3. Экономические проблемы.

Высокая стоимость создания МФЦ также являлась одним из факторов их несоответствия Правилам организации МФЦ в редакции постановления Правительства Российской Федерации от 3 октября 2009 г. № 796.

По оценкам ИГМУ НИУ ВШЭ, средняя стоимость создания одного «окна» в МФЦ колеблется от 716,6 тыс. руб. (Республика Татарстан) до 1 689,2 тыс. руб. (Костромская область).

Создание сети МФЦ в районе Северный города Москвы, соответствующих Правилам организации МФЦ требует значительных затрат. При потребности района Северный города Москвы в 58 «окнах» МФЦ (согласно расчету потребности в «окнах» МФЦ для субъекта Российской Федерации, предложенному Министерством экономического развития Российской Федерации) только на создание МФЦ необходимо более 25 млн. руб., к которым добавляются затраты по содержанию МФЦ и переводу предоставления государственных и муниципальных услуг в электронную форму.

4. Низкая зона покрытия МФЦ и сложности с транспортной доступностью. Имеется необходимость в увеличении количества МФЦ в районе Северный города Москвы, что возможно за счет внедрения сетевой модели организации МФЦ.

Для решения проблемы транспортной доступности мест предоставления государственных и муниципальных услуг в крупных административных центрах субъектов Российской Федерации, кроме классической модели МФЦ, можно разработать и внедрить в районе Северный города Москвы модель МФЦ с сетью филиалов.

При создании МФЦ с сетью филиалов различают два варианта распределения организации предоставления государственных и муниципальных услуг по филиальным (районным) подразделениям МФЦ – ступенчатую и сетевую.

Ступенчатая модель подразумевает разделение перечня государственных и муниципальных услуг на две группы:

- государственные и муниципальные услуги децентрализованного оказания (предоставляются в районных филиалах (массовые государственные и муниципальные услуги преимущественно социального профиля и определения гражданского статуса заявителя (выдача/замена общегражданского паспорта, выдача повторных документов о государственной регистрации актов гражданского состояния));

- государственные и муниципальные услуги централизованного оказания (предоставляются в центральном офисе МФЦ, расположенном, как правило, в центре города (большинство услуг земельно-имущественного комплекса)).

Сетевая модель подразумевает идентичность перечней предоставляемых государственных и муниципальных услуг на базе всех подразделений МФЦ.

С точки зрения заявителя, филиальная сетевая модель гораздо более удобна, так как именно в ее рамках удается последовательно выдержать принцип многофункциональности. Кроме того, именно филиальная сетевая модель имеет потенциал развития в части обеспечения права заявителя получить государственную (муниципальную) услугу вне зависимости от места пребывания (жительства). Переход к такой модели позволит решить проблему получения государственных и муниципальных услуг работающим населением.

С точки зрения учредителя МФЦ, филиальная сетевая модель также более удобна, так как имеет следующие преимущества:

- экономия средств бюджетов за счет объединения обеспечивающих функций в одном месте и отсутствия дублирующих служб, более оптимальная организация работы;

- повышение быстродействия информационного обмена, увеличение скорости обслуживания клиентов, снижение числа ошибок;

- возможность создания единой информационной системы, обеспечивающей деятельность МФЦ;

- создание единых реестров - баз данных;

- единые стандарты обслуживания заявителей на базе сети МФЦ;

- единые стандарты организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе сети МФЦ;

- единая система мониторинга деятельности МФЦ;

- единая точка доступа к получению информации о деятельности МФЦ и органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги.

Кроме того, проблему обеспечения равных прав граждан на доступ к государственным и муниципальным услугам позволяет решить использование такой формы, как мобильные МФЦ (автомобиль, оборудованный «окнами» и выезжающий в отдаленные и труднодоступные населенные пункты).

Создание мобильных МФЦ нацелено на предоставление заявителям максимально возможного набора государственных и муниципальных услуг для обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья или проживающих в удаленных и труднодоступных населённых пунктах – в условиях, когда заявитель не может приехать в МФЦ по каким-либо причинам.

Для обеспечения доступности предоставления государственных и муниципальных услуг некоторые субъекты Российской Федерации заключают договоры на осуществление функций МФЦ с организациями, имеющими территориально-распределенную сеть отделений (офисов), с целью создания на их базе пунктов предоставления государственных и муниципальных услуг. Так, в Республике Марий Эл реализована модель, предусматривающая сервис по предоставлению государственных и муниципальных услуг на базе отделений почтовой связи (далее – ОПС) федерального государственного унитарного предприятия «Почта России» (далее – ФГУП «Почта России»), также заключен договор с ФГУП «Почта России» для организации предоставления ряда услуг. Однако модель, предусматривающую организацию предоставления государственных и муниципальных услуг только с использованием территориально-распределенной сети отделений (офисов) привлеченных организаций, не оптимальна, так как отсутствует прямое влияние органов государственной власти, отвечающих за качество и доступность предоставления

государственных и муниципальных услуг в субъекте Российской Федерации и снижена степень управляемости сетью отделений (офисов) привлеченных организаций. Создание удаленных рабочих мест МФЦ на базе подразделений привлеченных организаций представляется целесообразным только в сельских поселениях.

Таким образом, реализовать все преимущества представленных моделей позволит создание государственного автономного учреждения с собственной сетью филиалов, созданием мобильных рабочих мест, а также с привлечением к реализации функций МФЦ организации, имеющей территориально-распределенную сеть структурных подразделений.

Исходя из вышеизложенного, были рассмотрены современные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ района Северный города Москвы.

ГЛАВА 3 ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ

3.1 Оптимизация предоставления публичных услуг в социальной сфере: значение государственного и негосударственного секторов

Оптимизация предоставления публичных услуг в социальной сфере должна базироваться на взаимодействии органов власти и муниципальных образований с одной стороны и населения с другой. Для этого необходимо иметь эффективные инструменты в качестве которого можно рассматривать опросы. Так, социологический мониторинг уже применяется администрацией как инструмент взаимодействия населения и администрации. Рассмотрим существующие механизмы социологического мониторинга:

1. Имеется специальный раздел «Опросы» на официальном сайте Администрации городского округа [32], следует отметить, что в настоящее время был проведен только один опрос - 1.

То есть, Администрация городского округа не использует созданный на сайте механизм для осуществления опросов.

2. На уже упомянутом сайте Администрации городского округа в разделе новости публикуются опросы населения по различным направлениям, в частности был проведен «Опрос горожан о предприятиях общественного питания» [31]. Итоги данного опроса еще не подведены.

Следует отметить, что в 2014-2015 годах это был единственный опрос, то есть можно сделать вывод о том, что Администрация не активно использует созданный на сайте механизм для осуществления опросов [14, с. 43].

3. На Портале улучшения делового климата [38] в рамках реализации Постановления Правительства Российской Федерации от 17.12.2012 № 1317 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28.04.2008 №

607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и подпункта «и» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» проводится опрос относительно оценки удовлетворенности населения деятельностью:

- руководителей органов местного самоуправления - глав администраций муниципальных образований, председателей представительных органов муниципальных образований;
- руководителей унитарных предприятий и учреждений, действующих на региональном и муниципальном уровнях, акционерных обществ, контрольный пакет акций которых находится в собственности, осуществляющих оказание услуг населению муниципальных образований.

При проведении опроса деятельность руководителей органов местного самоуправления оценивается по всем критериям с учетом их полномочий по решению вопросов местного значения, эффективность деятельности руководителей организаций оценивается по критериям, соответствующим их сфере деятельности.

Опрос проводится только для жителей. Структура опроса:

- Выберите из представленного списка городской округ (муниципальный район), в котором проживаете:
- Удовлетворены ли Вы деятельностью главы администрации муниципального района (городского округа)?:
- удовлетворен;
- скорее удовлетворен;
- скорее не удовлетворен;
- не удовлетворен.

Итоги данного опроса на сайте не представлены.

4. Создан специальный сайт направленный на интернет-мониторинг качества оказания государственных и муниципальных услуг и нацеленный на оценку работы органов власти.

Перейти к опросу можно с официального портала органов государственной власти (http://www.govvrn.ru), а также по ссылке http://innoros.ru/monitoring. Оценка качества государственных услуг будет производиться с помощью интернет-анкеты.

Масштабный проект мониторинга позволил обстоятельно познакомиться с мнениями о качестве предоставления госуслуг, высказанными жителями области. Итоги исследования решат сразу две задачи. Во-первых, будет оценена деятельность конкретных чиновников, ответственных за предоставление тех или иных услуг. Во-вторых, замечания населения позволят улучшить качество работы государственных органов и учреждений.

Всего в 2014 году мониторинг охватил 30 услуг, среди которых 24 относятся к государственным и шесть – к муниципальным.

Среди услуг первого блока оценивались:

- государственная регистрация актов гражданского состояния (рождение, заключение брака, расторжение брака и прочее);
- предоставление в собственность, аренду и постоянное (бессрочное) пользование земельных участков;
- осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными;
- прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг и многие другие.

Среди муниципальных услуг:

- выдача разрешения на строительство;
- прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (детские сады);

- передача в собственность граждан жилых помещений в порядке приватизации и другие.

Главный вопрос – понять, насколько граждане удовлетворены различными аспектами деятельности органов власти и учреждений при оказании услуг, какие есть проблемы.

Методика оценки работы исполнителей государственных и муниципальных услуг была усовершенствована, относительно предыдущих этапов: разработанная аналитическая модель позволяет оценить работу как руководителей региональных исполнительных органов власти, ответственных за оказание услуги, так и ответственных лиц, организующих непосредственное взаимодействие с гражданами – получателями услуги. По итогам исследования возможны кадровые изменения в составе руководителей органов власти.

3.2. Интернет-технологии как средство развития многофункциональных центров

Важнейшим направлением совершенствования процессов предоставления услуг в социальной сфере является продвижение концепции «Открытое правительство», под которой понимается система принципов и механизмов организации деятельности органов власти, основанная на признании того, что информационные технологии и новые средства коммуникации в значительной мере усложнили социальные процессы и требуют внедрения современных технологий взаимодействия муниципальных институтов и общества. Интенсивность информационных обменов в обществе требует от системы муниципального управления городского округа города значительно большей открытости в целях повышения качества жизни, обеспечения устойчивого развития и конкурентоспособности городского округа.

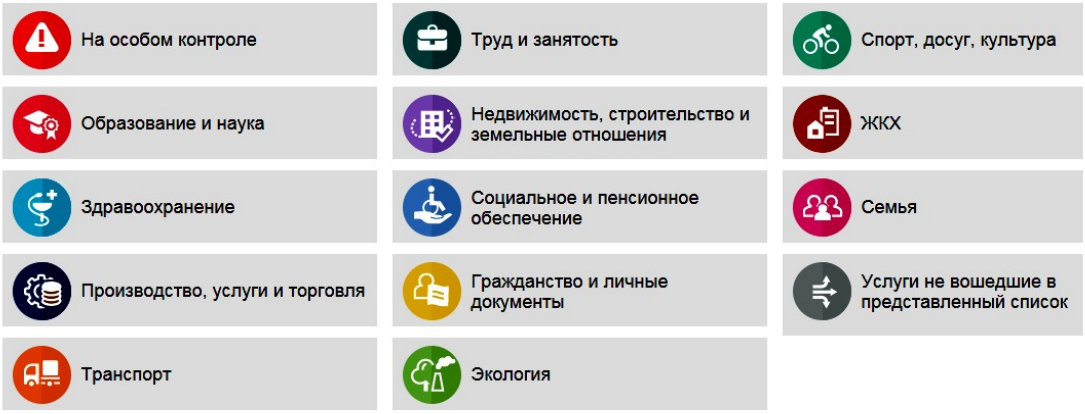


Рисунок 7 – Услуги, которые оцениваются в рамках интернет-мониторинга качества оказания государственных и муниципальных услуг и нацеленный на оценку работы органов власти [37]

План мероприятий по повышению открытости муниципального управления городского округа города должен содержать поэтапную реализацию необходимых мер и проектов с указанием сроков, требуемого финансирования и его источников, других необходимых ресурсов, исполнителей и соисполнителей, а также перечень требующихся нормативно-правовых актов. Необходимым элементом являются целевые показатели по указанным в плане мерам и проектам.

Сформулируем направления совершенствования информационно-коммуникационной деятельности:

1. Повышение доступности и прозрачности информации о деятельности муниципального управления городского округа:

- обеспечение качественного сбора и хранения информации;
- обеспечение доступности информации для граждан, оперативное реагирование на информационные запросы;
- расширение доступной информации и раскрытие данных о деятельности муниципального управления городского округа, приспособленном для дальнейшего использования и создания востребованных обществом информационных продуктов;

- публикация данных о расходах и выполнении важных общественных услуг и работ;
- анализ и учет требований общества к информации.

2. Стимулирование участия гражданского общества в процессе формирования и принятия решений:

- повышение прозрачности управленческих процессов, создание и использование каналов обратной связи от общества, настройка механизмов гражданского участия в разработке, контроле и оценке деятельности органов муниципальной власти;
- обеспечение свободы выражения мнения и собраний в работе некоммерческих организаций;
- создание механизмов, способствующих активизации сотрудничества между органами муниципальной власти, с одной стороны, и организациями гражданского общества и бизнесом – с другой.

3. Применение новых стандартов профессиональной деятельности и этики в системе муниципального управления:

- утверждение правил и норм, в соответствии с которыми министерства и ведомства, а также отдельные муниципальные служащие отчитываются о своей деятельности публично, принимают ответственность за результаты работы и целевые показатели, введение показателей и контракта эффективности гражданских служащих, практики публичных отчетов и деклараций целей министерств и ведомств;
- введение антикоррупционных механизмов и практик, обеспечивающих прозрачность управления муниципальными финансами и закупками;
- установление и/или поддержание правовой основы предоставления общественности информации о доходах и активах чиновников высокого ранга;
- совершенствование механизмов оспаривания незаконных решений чиновников, защита интересов лиц, сообщающих о нарушениях;

- повышение квалификации и развитие компетенций гражданских служащих, создание региональных и межрегиональных центров компетенций.

4. Расширение доступа к новым технологиям в целях открытости, повышения качества работы и подотчетности правительств:

- применение инновационных технологий для обнародования значительных объемов информации, способствующих понятности и доступности деятельности органов власти, контролю бюджетных расходов со стороны граждан;
- развитие доступных и защищенных онлайн платформ для оказания социальных услуг, привлечения общественности, обмена опытом и идеями;
- обеспечение равного доступа к сети Интернет и мобильной связи как к инфраструктуре открытости;
- продвижение альтернативных механизмов гражданского участия в процессе формирования и принятия решений;
- стимулирование использования технологических инноваций как служащими, так и гражданами;
- обеспечение свободного доступа граждан к новым технологиям.

Основные направления развития МФЦ представлены на рис. 8.

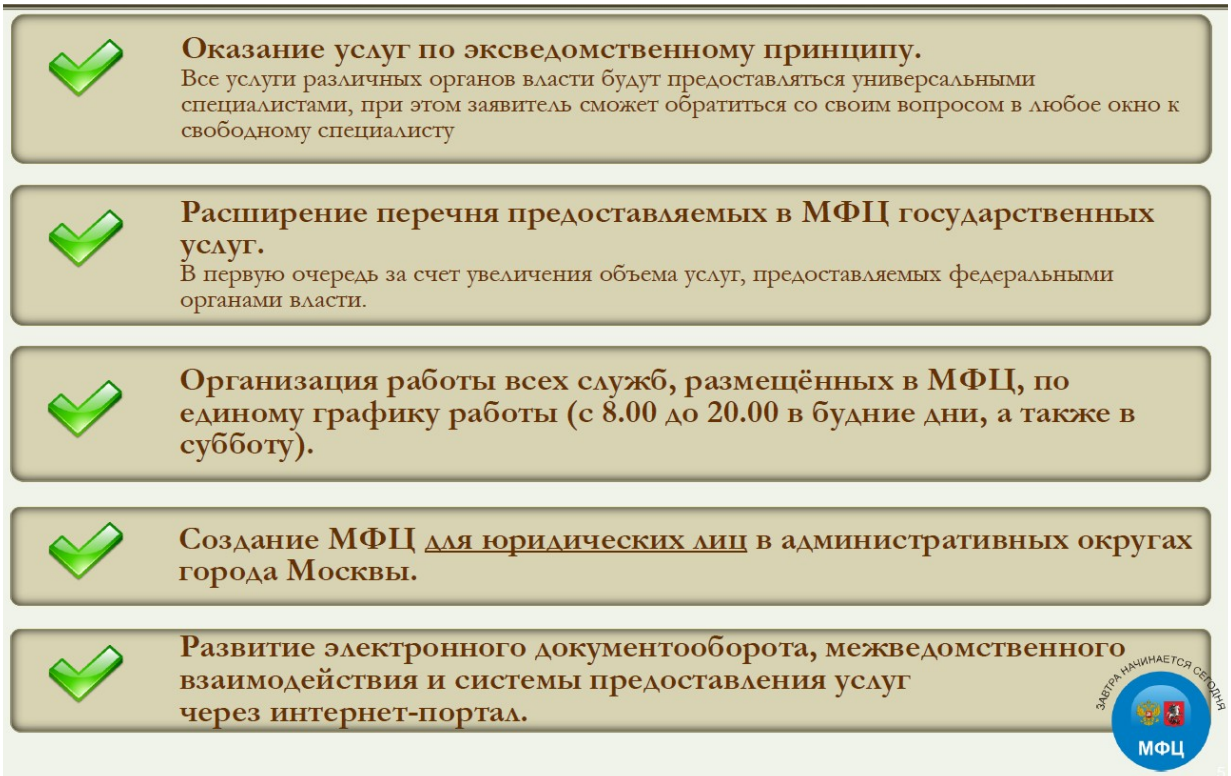


Рисунок 8 - Основные направления развития МФЦ

Таким образом, одним из основных направлений развития МФЦ является развитие электронного документооборота.

3.3 Способы улучшения имиджа организации в целом

Рассмотренные направления по совершенствованию предоставления публичных услуг в социальной сфере:

1. Создание геоинформационного портала обращений граждан муниципального управления.

Направление проекта: вовлечение граждан в процессы муниципального управления.

Обоснование значимости проекта: проект позволяет повысить эффективность управления в муниципальном управлении городского округа города, путем вовлечения жителей к выявлению различного рода проблем с привязкой к конкретным территориям региона, рассмотрения органами власти и общественного контроля за их решением.

Цель проекта:

- повышение уровня вовлечённости граждан в процесс выявления и ликвидации проблем в муниципальном образовании;

- повышение удовлетворенности граждан муниципальных органов власти.

Задачи проекта:

- выявление проблем с привязкой к конкретным территориям муниципального управления городского округа;

- адресное решение проблем;

- реализация возможности общественного контроля за своевременностью и качеством решения конкретных проблем;

- предоставление возможности конструктивного выражения общественного мнения жителями;

- повышение прозрачности процесса работы муниципального управления городского округа города над конкретными проблемами;

- повышение эффективности работы муниципального управления городского округа города над конкретными проблемами.

Данный проект уже был реализован в таких Субъектах как: Республика Татарстан, Москва, Красноярский край [30].

2. Создание интернет-ресурса «Домоуправа».

Направление проекта: Повышение качества и доступности муниципальных услуг. Предоставление муниципальных услуги в электронном виде.

Обоснование значимости проекта: услуги медицинских организаций относятся к числу наиболее востребованных жителями регионов публичных услуг. С 1 января 2012 года полномочия в сфере медицинской помощи населению (кроме высокотехнологичной и специализированной помощи) относятся к ведению субъектов Российской Федерации. Одной из основных проблем в деятельности медицинских организаций сегодня является неудобство системы коммуникации граждан с учреждением, выражающееся в существенных затратах времени и сил пациентов на организационное взаимодействие, сопровождающее собственно медицинскую помощь (запись на прием к врачу, получение медицинской информации, запрос документов и пр.).

Информатизация оказания медицинской помощи и создание единой электронной информационной системы в масштабе субъекта Российской Федерации способны снизить издержки коммуникации как граждан, так и органов публичной власти с медицинскими учреждениями, повысить качество работы системы здравоохранения в целом.

Цели:

- повышение качества оказания услуг в сфере жкх;

- создание инструмента противодействия коррупции (через минимизацию манипуляции с выбором управляющих организаций и учетом в тарифе коррупционной составляющей);

- вовлечение граждан в управление многоквартирными домами в регионе;

- создание эффективной обратной связи между гражданами и органами власти города.

Задачи:

- повышение качества соблюдения организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, требований Постановления Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 г. № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами»;

- стимулирование конкуренции между организациями управления многоквартирными домами (за счет доступного сравнения показателей финансовой и управленческой деятельности компаний);

- информирование граждан о деятельности организаций, осуществляющих деятельность в сфере управления многоквартирными домами;

- повышение правовой грамотности граждан в вопросах ЖКХ;

- повышение уровня профессиональной компетентности работников управляющих организаций.

Данные проект уже реализуется в таких субъектах как: Москва, Тульская область [30].

3. Создание Интернет-портала «Оценка населением эффективности деятельности руководителей органов местного самоуправления муниципальных образований субъекта РФ, предприятий и учреждений, осуществляющих оказание услуг населению муниципальных образований субъекта РФ».

Направление проекта: Повышение качества и доступности муниципальных услуг. Предоставление муниципальных услуги в электронном виде.

Обоснование значимости проекта: формирование инструментов реализации Постановления Правительства РФ от 17 декабря 2012 г. №1317 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и подпункта «и» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».

Цель - повышение результативности деятельности органов местного самоуправления, а также выявить внутренние ресурсы для повышения качества и объема предоставляемых населению услуг.

Задачи:

- формирование объективной картины об уровне удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления, предприятий и учреждения, осуществляющих оказание услуг населению субъекта РФ;
- создание рейтинга руководителей, поставщиков услуг по результатам оценки;
- определение зон, требующих приоритетного внимания органов местного самоуправления;
- принятие эффективных кадровых решений в аппарате муниципального управления городского округа города, в том числе: перераспределение имеющегося кадрового потенциала, повышение объективности и прозрачности кадровых решений [33].

4. Реализация проекта «Народная экспертиза».

Направление проекта - вовлечение граждан в процессы муниципального управления в субъекте РФ.

Обоснование значимости проекта - стимулирование участия гражданского общества в процессе формирования и принятия решений предполагает создание и использование каналов обратной связи от общества и механизмов гражданского участия в разработке, контроле и оценке решений органов власти.

В настоящее время мнение жителей конкретной территории (муниципалитета, городского округа и проч.) не всегда в полной мере учитывается при решении проблем социально-экономического развития. Появление площадки в сети интернет для выражения мнения жителей по наиболее значимым проблемным вопросам (к примеру, строительство моста через реку, дороги, организация общественных пространств и прочее) и сбора идей по улучшению качества жизни в родном городе или селе и развитию всего региона в целом позволит органам муниципальной власти получать более полную картину о ситуации и учитывать мнение жителей при решении актуальных проблем муниципального образования.

Цель проекта - вовлечь жителей муниципального управления городского округа города в процесс генерирования и обсуждения идей, принятия управленческих решений на муниципальном и региональном уровнях.

Задачи проекта:

- предоставление возможности конструктивного выражения мнения и предложения идей жителями муниципального управления городского округа города по актуальным\значимым для вопросам путем создания двух информационно-коммуникационных площадок: офлайн и онлайн;

- выявление значимых проблем путем голосования по предлагаемым вопросам, идеям, решениям и их обсуждения посетителями сайта;

- выявление значимых проблем путем сбора идей и предложений по решениям проблем, их обсуждения посетителями сайта.

- повышение прозрачности процесса работы муниципального управления городского округа города над общественно-значимыми вопросами и проблемами;

- повышение эффективности работы муниципального управления городского округа над общественно-значимыми вопросами и проблемами;

- повышение информированности граждан, средств массовой информации о работе муниципального управления городского округа города над общественно-значимыми вопросами и проблемами.

5. Реализация проекта «Регион без дураков».

Направление проекта: Вовлечение граждан в процессы г муниципального управления в муниципальном управлении городского округа города.

Обоснование значимости проекта - проект позволяет повысить эффективность управления в муниципальном управлении городского округа города, путем вовлечения жителей к выявлению различного рода проблем на территории региона, запутанных регламентов, необъяснимых запретов, несуразиц, их публикации на портале, публичного обсуждения и рассмотрения органами власти.

Цель проекта:

- повышение уровня вовлечённости граждан в процесс выявления и ликвидации бессмысленных, нерациональных, нелогичных, вредных для нормальной жизни бюрократических процедур и решений;

- повышение удовлетворенности граждан деятельностью муниципальных органов власти.

Задачи проекта:

- выявление бессмысленных, нерациональных, нелогичных, вредных для нормальной жизни бюрократических процедур и решений;

- выявление проблем с привязкой к конкретным территориям;

- реализация возможности общественного контроля за решением конкретных проблем жителей муниципального управления;

- предоставление возможности конструктивного выражения общественного мнения муниципального управления городского округа города;

- повышение прозрачности процесса работы муниципального управления над конкретными проблемами;

- повышение эффективности работы муниципального управления;

- повышение информированности граждан, средств массовой информации о работе муниципального управления над конкретными проблемами.

Данный проект уже реализуется в ряде субъектов: Республика Башкортостан, Республика Татарстан [34, 35].

Таким образом, рассмотренные направления по совершенствованию информационно-коммуникационной деятельности в городском округе города предлагается решать путем внедрения ряда информационных сервисов: создание геоинформационного портала обращений граждан муниципального управления городского округа города; создание интернет-ресурса «Домоуправа»; создание Интернет-портала «Оценка населением эффективности деятельности руководителей органов местного самоуправления муниципальных образований субъекта РФ, предприятий и учреждений, осуществляющих оказание услуг населению муниципальных образований субъекта РФ» и реализация проекта «Народная экспертиза». Все эти проекты направлены на обеспечение прозрачности деятельности Администрации муниципального округа, повышения информированности населения, обеспечении обратной связи о проблемах в муниципальной образовании. Данные проекты должны обеспечить: выявление проблем конкретных территорий муниципального образования; адресное решение проблем; реализация возможности общественного контроля за своевременностью и качеством решения конкретных проблем; предоставление возможности конструктивного выражения общественного мнения жителями; повышение прозрачности процесса работы муниципального управления городского округа города над конкретными проблемами; повышение эффективности работы муниципального управления; повышение информированности граждан, средств массовой информации о работе муниципального управления городского округа города над конкретными проблемами.

Таким образом, можно сделать вывод о крайне низком уровне использования инструментария социологического мониторинга. Среди

инструментов социологического мониторинга созданных Администрацией Городского округа можно перечислить: специальный раздел «Опросы» на официальном сайте; публикация на сайте Администрации в разделе новости опросов населения по различным направлениям, который в настоящее время практически не используется; создание специального сайта направленного на интернет-мониторинг качества оказания государственных и муниципальных услуг и нацеленный на оценку работы органов власти, на нем проводится оценка муниципальных услуг: выдача разрешения на строительство; прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (детские сады); передача в собственность граждан жилых помещений в порядке приватизации и другие; данный механизм мониторинга населения является эффективным инструментом оценки населением деятельности администрации. Важнейшей проблемой является неактивное неиспользование механизмов социологического мониторинга и отсутствие инструментов обратной связи.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Рассмотрим полученные в ходе исследования выводы и результаты.

Рассмотрены основные принципы деятельности МФЦ по предоставлению государственных и муниципальных услуг: режим «единого окна»; межведомственное взаимодействие, необходимое для оказания государственной услуги; обеспечение предоставления через «единое окно». Также отмечено, что наряду с принципами организации МФЦ, выделяется несколько моделей их создания, констатировано, что практика организации оказания государственных услуг через МФЦ Российской Федерации, значительно опережает развитие правовой основы функционирования МФЦ.

Установлено, что по состоянию на апрель 2015 года в Москве функционирует уже 97 центров, обслуживающих 99 районов, Центр госуслуг района Северный функционирует с 18 марта 2013. Целью функционирования МФЦ района Северный города Москвы является обеспечивать равную доступность государственных услуг всем жителям города, независимо от их возраста, уровня дохода, состояния здоровья и любых других факторов. МФЦ района Северный города Москвы - это человеческое лицо власти. Это другая философия присутственных мест оказания услуг. Перечень государственных и муниципальных услуг, оказываемых в МФЦ, достаточно многообразен. На территории разных субъектов Федерации и разных муниципальных образований можно получить разнообразные услуги органов государственной власти и местного самоуправления. Центр госуслуг – это центр притяжения для жителей района. Сюда приходят, чтобы провести досуг, пообщаться, решить социальные проблемы. На базе многих центров организуются мастер-классы, обучения компьютерной грамотности, выставки. Это дает не только возможность пришедшим посетителям приятно провести время и приобщиться к знаниям и искусству, но и многим жителям районов проявить свои таланты и поделиться знаниями с другими. С 2014 года в центрах Северо-Восточного округа

проводятся бесплатные юридические консультации. Ведется работа по расширению программы. В будущем программа мероприятий будет серьезно расширена и унифицирована.

Результаты анализа персонала говорят о рациональном управлении персоналом МФЦ района Северный города Москвы, имеется количественное преобладание лиц женского пола среди сотрудников; количество людей с начальным невелико, преобладают сотрудники, имеющие высшее образование (87 %); основной возраст сотрудников МФЦ района Северный города Москвы 20-30 лет – это в основном менеджеры по работе с населением. По результатам опроса персонала можно сделать вывод, что работники недовольны размером заработной платы. Следует повысить материальное стимулирование работников, а так как поднятие заработной платы для увеличения удовлетворенности приведет к большим затратам, то следует наладить систему премий и бонусов для поднятия показателя. На основе проведенного анализа кадрового состава предприятия и эффективности его работы были выделены отрицательные и положительные моменты в организации управления персоналом. Указанные недостатки являются минусом организации системы управления персоналом предприятия. Устранение этих минусов могло бы привести к решению многих проблем. Руководству необходимо обращать внимание на приведенные выше недостатки, т.к. в итоге они сказываются на конечном результате деятельности предприятия и сказываются на его кадровом потенциале.

Сделан вывод о крайне низком уровне использования инструментария социологического мониторинга. Среди инструментов социологического мониторинга созданных Администрацией Городского округа можно перечислить: специальный раздел «Опросы» на официальном сайте; публикация на сайте Администрации в разделе новости опросов населения по различным направлениям, который в настоящее время практически не используется; создание специального сайта направленного на интернет-мониторинг качества оказания государственных и муниципальных услуг и нацеленный на оценку работы органов власти, на нем проводится оценка муниципальных услуг: выдача

разрешения на строительство; прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (детские сады); передача в собственность граждан жилых помещений в порядке приватизации и другие; данный механизм мониторинга населения является эффективным инструментом оценки населением деятельности администрации. Важнейшей проблемой является неактивное неиспользование механизмов социологического мониторинга и отсутствие инструментов обратной связи.

Выявлено, что важнейшим направлением улучшения имиджа организации в целом является внедрения различных дополнительных услуг, в том числе: услуги нотариуса; копировально-множительные услуги; распечатка документа с электронного носителя; сканирование; ламинирование; брошюрование; услуги по отправке и приему электронной почты, факсов; услуги отделения банка по приему платежей, денежных переводов; пользование платежными терминалами; экспресс-фотографирование; услуги юридической консультации; услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования; услуги доступа к аптечному киоску; услуги доступа к пункту общественного питания; услуги доступа к игровой комнате для детей; доступ к ресурсам интернета; доступ к справочным правовым системам. Непосредственно МФЦ не предоставляет платных услуг. Все допуслуги оказывают коммерческие организации.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Законодательные акты

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. 04.08.2014. № 31. Ст. 4398.

2. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 31.12.2014) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изм. и доп., вступ. в силу с 31.03.2015) // Российская газета. № 168. 30.07.2010.

3. Распоряжение Правительства РФ от 17 ноября 2008 г. № 1662-р «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития РФ на период до 2020 года» // Собрание законодательства Российской Федерации. 2008. № 47. Ст. 5489.

4. Распоряжение Правительства РФ от 25.10.2005 № 1789-р (ред. от 10.03.2009) «О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006 - 2010 годах» // Собрание законодательства РФ. 14.11.2005. № 46. Ст. 4720.

5. Положение об организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных услуг на территории города Москвы. Приложение 2 к постановлению Правительства Москвы от 23 апреля 2014 г. № 219-ПП (в ред. постановления Правительства Москвы от 27.08.2014 № 495-ПП) [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://md.mos.ru/about/polozhenie_o_departamente/

6. Послание Президента РФ Федеральному Собранию от 12.12.2013 // Российская газета. 2013. № 282. 13 декабря.

7. Приказ Минэкономразвития России от 18.01.2012 № 13 (ред. от 15.04.2013) «Об утверждении примерной формы соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления» (Зарегистрировано в Минюсте России 20.03.2012 № 23527) // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. № 19. 07.05.2012.

8. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 г. № 1815-р. О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011- 2020 годы)». // Собрание законодательства РФ. 14.11.2010. № 46. Ст. 4720.

Постановления Правительства РФ

9. Постановление Правительства РФ от 05.06.2008 № 437 (ред. от 06.06.2015) «О Министерстве экономического развития Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. 16.06.2008. № 24. Ст. 2867.

10. Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 (ред. от 27.02.2015) «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» // Российская газета. № 303. 31.12.2012,

11. Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 (ред. от 22.05.2015) «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления» (вместе с «Положением о требованиях к заключению соглашений о взаимодействии между многофункциональными

центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления») // Российская газета. № 222. 05.10.2011.

12. Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 (ред. от 22.05.2015) «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления» (вместе с «Положением о требованиях к заключению соглашений о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления») // Российская газета. № 222. 05.10.2011.

Учебники, монографии, диссертации

13. Амелин Р.В., Ведяева Е.С., Викулов А.М., Григорьева Е.А., Гребенникова А.А., Мокеев М.М., Филатова А.В., Чаннов С.Е. Комментарий к Федеральному закону от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (постатейный) // СПС КонсультантПлюс. 2014.

14. Байматов П.Н. Конституционное право граждан Российской Федерации на социальное обеспечение: новая экономическая политика // Конституционное и муниципальное право. 2014. № 9. С. 42 - 47.

15. Борисов А.Н. Комментарий к Федеральному закону от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (постатейный). М.: Юстицинформ, 2011. С. 93.

16. Васильев С.А. Проблемы развития организационно-правовых основ предоставления государственных и муниципальных услуг населению в многофункциональных центрах // Актуальные проблемы российского права. 2013. № 12. С. 1572 - 1579.

17. Гриценко Е.В., Бабелюк Е.Г. Правовой статус многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в России и европейский опыт организации «службы единого окна» // Закон. 2012. № 6. С. 159 - 171; № 7. С. 139 - 155.

18. Куракин А.В., Юлегина Е.И. Административные регламенты исполнения государственных функций и оказания государственных услуг в области осуществления антикоррупционной экспертизы нормативных правовых актов и их проектов // NB: Административное право и практика администрирования. 2013. № 6. С. 54 - 82 // URL: http://www.e-notabene.ru/al/article_9040.htm.

19. Мальцев И. МФЦ: новые возможности и новые сложности // ЭЖ-Юрист. 2011. № 40. С. 7.

20. Права человека / Под ред. Е.А. Лукашевой. М.: ИНФРА-М, 2013. 476 с.

Интернет - ресурсы

21. Департамент труда и занятости населения [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.uzn.vrn.ru/index.php/component/content/article/125-interaktivny-opros/639-interaktivny-opros

22. За любой услугой – в МФЦ // Госуслуги: планирование, учет, налоги. 2013. № 5. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.gosfinansy.ru/publication2/9274/86247/

23. Краснодар Система «Приём информации по вопросам обслуживания и развития городской инфраструктуры» [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://gis.krd.ru/inform/

24. Красноярский Край «Дороги» [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://krasroad.ru/

25. Малков К.Б. Управленческое проектирование многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.fbk.ru/upload/docs/public_services_management.pdf

26. Малков К.Б. Управленческое проектирование многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.fbk.ru/upload/docs/public_services_management.pdf

27. Методические рекомендации по созданию и обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг // Официальный сайт Министерства экономического развития РФ. [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.economy.gov.ru

28. Министерство экономического развития Российской Федерации. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://economy.gov.ru/minec/activity/sections/admReform/mfc?WCM_PI=1&WCM_PageSize.556a41804309ce5898fbbb1aee474279=10

29. Миссия МФЦ Москвы. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://md.mos.ru/about/missiya/

30. Москва «Наш город. Москва» [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://gorod.mos.ru/?show=about

31. Опрос горожан о предприятиях общественного питания Официальный сайт Администрации городского округа города Воронеж [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.voronezh-city.ru/communications/announcement/detail/11216

32. Официальный сайт Администрации городского округа города. Опросы. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.voronezh-city.ru/communications/vote/list

33. Портал Белгородская область[Электронный ресурс]. Режим доступа: http://ocenka.belregion.ru/

34. Портал Федеральный проект «Россия без дураков» Республика Башкортостан [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://bezdurakov.openrepublic.ru/

35. Портал Федеральный проект «Россия без дураков» Республика Татарстан [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://mic.tatarstan.ru/rus/nk.htm

36. Портал административной реформы Российской Федерации. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://ar.gov.ru/ru/mfc_placement/index.html

37. Портал интернет-мониторинга качества оказания государственных и муниципальных услуг и нацеленный на оценку работы органов власти [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://оценкачиновников.рф/monitoring

38. Портал улучшения делового климата в Воронежской области [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.vrn-business.ru/opros-naseleniya

39. Портал Республика Башкортостан «Электронная приемная» [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.openrepublic.ru/projects/6/

40. Портал Республика Татарстан «Народный контроль» [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://uslugi.tatar.ru/open-gov, http://tatarstan.ru/rus/file/pub/pub_127630.pdf

41. Электронное правительство [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.scienceforum.ru/2013/pdf/6656.pdf