Министерство образования и науки Российской Федерации
(МИНОБРНАУКИ РОССИИ)
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ»

Институт открытого образования
Кафедра государственного управления и политических технологий
Форма обучения: заочная

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

обучающегося Овчинникова Дмитрия Сергеевича

на тему: «Совершенствование системы предоставления государственных и муниципальных услуг населению»

Направление подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление»

Образовательная программа «Государственное и муниципальное управление»

Студент: _____ *Д*.С. Овчинников
(подпись) *(инициалы и фамилия)*

Научный руководитель _____ О.Ю. Якшиян
к.и.н., доцент *(подпись)* *(инициалы и фамилия)*

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Руководитель магистерской программы
д.э. н., профессор _____ В. Б. Зотов
(ученая степень, ученое звание) *(подпись)* *(инициалы и фамилия)*
«___»_____ 2017г.

Заведующий кафедрой
д.и. н., профессор _____ Н. А. Омельченко
(ученая степень, ученое звание) *(подпись)* *(инициалы и фамилия)*
«___»_____ 2017г.

Москва, 2018

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ…… 3
…….

1. ТЕОРЕТИЧЕКИЕ И ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ В РОССИИ…….. 11

1.1. Понятие и сущность государственных и муниципальных услуг……. 11

1.2. Нормативно-правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг……... 22

1.3 Предоставление государственных услуг в Российской Федерации на базе многофункциональных центров…….. 30

2. АНАЛИЗ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ В ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ ПОДОЛЬСКЕ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ……. 55

2.1 Краткая социально-экономическая характеристика городского округа Подольск Московской области…… 55

2.2. Анализ деятельности Центра государственных и муниципальных услуг "Мои документы" в городском округе Подольске Московской области…… 64
……

2.3 Проблемы в предоставлении государственных и муниципальных услуг 89

3. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ В ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ ПОДОЛЬСКЕ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ…….. 97

3.1. Предложения по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг населению…….. 97

3.2. Организация информационного обеспечения участия населения в оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг…… 10
…… 3

ЗАКЛЮЧЕНИЕ…… 10

……. 9
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ….. 11
ПРИЛОЖЕНИЯ 5
12
2

ВВЕДЕНИЕ

Обоснование выбора темы и актуальность исследования. В настоящее реформирование системы государственного управления в России является одним из важных условий модернизации национальной экономики и повышения эффективности ее функционирования.

Потенциал проводимых реформ государственного управления может быть реализован в полной мере лишь при одновременном совершенствовании организации предоставления государственных услуг, являющихся важнейшей составной частью всей сферы услуг. Организация предоставления государственных услуг оказывает существенное влияние на социально-экономическую ситуацию в стране.

Важнейшей составляющей системы качества государственного управления является качество государственных услуг, которое представляет собой совокупность свойств, способных оптимально удовлетворять потребности заявителя.

Данное определение соответствует статье второй Конституции Российской Федерации, ориентирующей деятельность органов власти Российской Федерации на удовлетворение запросов потребителей как базовой ценности, принципам предоставления государственных услуг населению. При этом следует отметить, что получение желаемого качества, в

том числе и качества жизни, достижение которого зависит от различных факторов, таких как развитие экономики, социальной сферы, образования – невозможно без эффективного государственного управления [1,с. 9].

Однако, происходит обострение проблемы недоверия общества к действиям власти, проявляющаяся в апатии общества, его дистанцировании от реализации властных решений [9, с. 5], результатом чего является нарастание основополагающего противоречия государственного управления, сущность которого заключается в том, что наряду с объективной необходимостью развития публичного характера управления нарастает отчуждение объектов управления от процесса разработки и реализации управленческих решений [13, с. 25].

Усиление публичного характера управления является важнейшим условием разрешения данного противоречия. Внедрение в государственном управлении концепции государственных услуг, предполагает, что доминирующим способом должны стать маркетинговые практики. Государственные органы исполнительной власти способны оказывать государственные услуги при конструировании обменных взаимодействий участников, не силовых, а маркетинговых [14, с. 68].

Формой проявления основополагающего противоречия в рамках системы управления государственными услугами со стороны граждан, является расхождение между его ожиданиями и оценкой этой же услуги после её получения. Это расхождение в общем виде и является качеством государственной услуги.

Целью данной работы является разработка предложений и рекомендаций по совершенствованию системы предоставления государственных и муниципальных услуг населению.

В соответствии с указанной целью в работе решались следующие **задачи:**

- изучение теоретичеких и правовых основ предоставления государственных и муниципальных услуг населению в России;

- проведение анализа качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг населению;
- разрабатывались предложения и рекомендации по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.

Объект исследования – система предоставления государственных и муниципальных услуг населению в России.

Предмет исследования – система предоставления государственных и муниципальных услуг населению.

Степень научной разработанности темы. До настоящего времени проблемы развития сферы государственных и муниципальных услуг пока не получили необходимого отражения в научных исследованиях.

Наибольший интерес для ученых и специалистов представляет сфера платных услуг и ее изучению посвящены многочисленные диссертации, монографии и другие публикации фундаментального и прикладного характера. Исследованию сферы услуг в целом и отдельным ее отраслям посвящены работы Бабича А.М., Валового Д.В., Жильцова Е.Н., Иноземцева В.Л., Морозова В.Ю., Новицкого А.Г., Платоновой Н.А., Сульповара Л.Б., Тупчиенко В.А., Якобсона Л.И. и многих других авторов.

Теоретические аспекты экономики, менеджмента и маркетинга сферы услуг рассмотрены в научных трудах таких зарубежных ученых, как Армстронг Г., Буземан Б., Котлер Ф., Коттс Д., Лавлок К., Сондерс Д., Томпсон А. Немалое внимание уделяется указанным аспектам и отечественными авторами, среди которых можно отметить Маркову В.Д., Моисееву Н.К., Панкрухина А.П., Перекалину Н.С., Христофорову И.В. и др.

Проблемы эффективности государственного управления и деятельности государственных организаций исследовались Алескеровым Ф.Т., Барабашевым А.Г., Головщинским К.И., Елисеенко В.Ф., Клименко

А.В., Лобановым В.В., Пронкиным С. В., Петруниной О. Б., Стародубовской И.В., ТерещенкоЛ.К., Тихомировым Ю.А., Шаститко А.Е.

Что касается сферы государственных услуг, то в этой области исследования ограничивались, как правило, пределами одной отрасли, например образования, здравоохранения и т.д., в связи с чем многие аспекты организации предоставления государственных услуг остаются пока недостаточно изученными как в теоретическом, так и в методическом плане. К ним относятся определение сущности и содержания понятия «государственная услуга», разработка классификации данного вида услуг, создание методики и инструментария оценки результативности организации предоставления оказываемых государственных услуг, учета мнения населения в оценке результативности, совершенствования информационного обслуживания, инфраструктуры органов власти, их предоставляющих, и др.

Муниципальные услуги обозначены в комментарии к Федеральному закону «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», изданном под редакцией А.Г. Бабичева, С.Ю. Наумова, 2010, в ряде учебников по муниципальному праву, несколько подробнее они освещаются в комментариях к Федеральному закону «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Однако пока муниципальные услуги рассматриваются в основном в работах по административному праву и по экономике муниципальных образований, хотя при этом анализируются муниципально-правовые отношения.

В числе таких трудов следует отметить работы Аширова М.Н., Дмитриева Е.А., Кайль Я.Я., Кирсанова С.А., Ошурков А.Т., Сергиенко А.М., Реброва Н.П., Смоляр М.Я., Гриценко Е.В., Шевелевой Н.А. и др.

Однако в большинстве - сохраняется прежнее отождествление муниципальных услуг с функциональными услугами, предоставляемыми муниципальными учреждениями и муниципальными предприятиями, в них не учтены осуществленные в последние годы принципиальные изменения в российском законодательстве, касающиеся института муниципальных услуг.

Исследования в этой области создают необходимую научную основу для разработки направлений совершенствования системы предоставления государственных и муниципальных услуг, что актуализирует проблематику магистерской диссертации, обусловливает выбор темы, формулировку цели и задач диссертации.

Методологическую основу исследования составил метод диалектики, как базовый способ изучения взаимосвязи всех явлений и процессов в обществе, а также такие, как сравнительно-правовой, формально-логический, метод контент-анализа (при изучении аналитических материалов и специальной литературы).

Применение вышеизложенных научных методов обеспечило выполнение требований комплексного и междисциплинарного подхода к диссертационному исследованию, концепция которого заключается в широком использовании достижений ряда социальных наук и гуманитарных дисциплин, без применения которых изучение заявленных проблем было бы односторонним.

Теоретической основой исследования стали труды отечественных и зарубежных специалистов в данной области, законодательные акты Российской Федерации.

Исследовательский базис диссертации составили теоретические концепции и постулаты современной экономической теории, теории управления социальными и экономическими явлениями, социологии, анализе действующего законодательства, подзаконных и ведомственных нормативно-правовых актов, связанных с вопросами предоставления государственных и муниципальных услуг населению.

Фактической базой исследования послужили материалы Центра государственных и муниципальных услуг «Мои документы» в городском округе Подольске Московской области.

В ходе подготовки работы были использованы материалы энциклопедий, периодической печати, Интернет-ресурсы.

В ходе работы над диссертацией использовался функциональный подход к анализу предмета исследования, применялись также методы качественного и количественного анализа, экономико-правовой анализ, социологические и другие традиционные для экономических исследований методы научного анализа.

Основные положения, выносимые на защиту:

1. Предоставление высокого качества государственных и муниципальных услуг и расширение их доступности для организаций и населения, в том числе, на основе расширения использования информационно-коммуникационных технологий, внедрения новых схем оказания услуг на базе многофункциональных центров, является приоритетом развития сферы государственного и муниципального управления Российской Федерации, а также одним из ключевых условий достижения стратегических целей социально-экономического развития страны.

2. Основными целями создания МФЦ являются: сокращение издержек бюджета на обеспечение стандарта комфортности предоставления государственных услуг; обеспечение единого стандарта государственных услуг для максимального качества государственных и муниципальных органов; ликвидация рынка «посреднических» услуг; улучшение условий труда государственных служащих.

3. В настоящее время в городских округах, внутригородских районах и центрах муниципальных районов создаются МФЦ, количество окон в которых рассчитывается исходя из норматива одно окно на 5000 жителей населённого пункта, но не менее 5 окон (за исключением случаев, когда МФЦ создаются в муниципальных районах с низкой плотностью и численностью населения).

В настоящее время Центр государственных и муниципальных услуг "Мои документы" в городском округе Подольске оказывает 51 муниципальную услугу, 47 федеральных и 56 региональных услуг. Предлагается организовать работу окон по направленности оказываемых услуг.

4. Разработаны предложения по совершенствованию системы предоставления государственных и муниципальных услуг населению в Центре государственных и муниципальных услуг "Мои документы". В результате проведенных мероприятий будет оптимизирован поток заявителей, произойдет разгрузка работников, которая позволит им сосредоточится на конкретных задачах и выполнять свои обязанности качественнее и быстрее.

5. Предложены способы расширения информирования граждан об услугах и о результатах предоставления услуг, а также контроль за своевременными обновлениями.

6. Разработана система оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг на сайте Центра государственных и муниципальных услуг «Мои документы». Предложены критерии оценки эффективности деятельности МФЦ по предоставлению услуг населению.

Оценка гражданами качества и доступности государственных и муниципальных услуг является важным фактором, определяющим уровень доверия граждан к государству, формирующим ожидания населения, отражающим поддержку проводимых в стране преобразований.

Именно поэтому социологические методы определения удовлетворённости граждан доступностью и качеством государственных (муниципальных) услуг широко используются как в практике зарубежных стран, так и в Российской Федерации в качестве одного из важных инструментов «обратной связи», позволяющего оценить эффективность деятельности органов государственного управления и местного самоуправления, провести мониторинг внедрения новаций в сфере

предоставления государственных (муниципальных) услуг, а также определить приоритеты дальнейшего развития.

Теоретическая и практическая значимость. Результаты проведенного исследования позволяют расширить знания о различных теоретико-правовых аспектах предоставления государственных и муниципальных услуг.

Практическую значимость исследования определяет возможность использования результатов проведенного исследования в работе органов государственной власти и местного самоуправления при обосновании и принятии конкретных управленческих решений, связанных с функционированием и развитием сферы государственных и муниципальных услуг.

1.ТЕОРЕТИЧЕКИЕ И ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ В РОССИИ

1.1 Понятие и сущность государственных и муниципальных услуг

Понятие «услуга» находится на стыке двух наук – экономики и юриспруденции, следовательно, не имеет строго как экономического, так и строго юридического содержания, воплощая в себе элементы той и иной науки. Поэтому представляется важным рассмотреть услугу и как экономическую категорию. Необходимость изучения услуги как экономической категории усиливается еще и тем, что правовая научная мысль не всегда успевает осваивать достижения экономической науки об инфраструктуре, сфере обслуживания, о категориях и видах услуг, в результате чего правовая проблематика сферы обслуживания оказывается в замкнутом юридическом круге.

Термин «услуга» в экономической литературе используется в самых различных аспектах, в зависимости от того, какая область экономических знаний оперирует этим понятием. Начнем с того, что в экономике существует сфера услуг и сфера обслуживания. Эти понятия различаются. К сфере услуг относятся только те отношения, в результате которых гражданину оказывается услуга, причем услуга как экономическая категория. К. Маркс определил услуги как « особую потребительную стоимость», ибо труд оказывает услуги не в качестве вещи, а в качестве деятельности» [34].

Услуга (от англ. service) - *это результат трудовой деятельности, являющийся полезным эффектом, удовлетворяющим какие-либо потребности человека.* Можно сказать, что услуга - это вид деятельности, работ, в процессе выполнения которых не создается новый, ранее не существовавший материально-вещественный продукт, но изменяется качество уже имеющегося, созданного продукта. Другими словами - это благо, предоставляемое не в материальной форме, а в форме деятельности. Т.е. само оказание услуг создает желаемый результат.

Сфера обмена услугами, которые являются результатом труда предприятий непроизводственной сферы, составляет рынок услуг.

Основные характеристики услуг.

Первая характеристика это неосязаемость услуг: услуги невозможно потрогать, взять в руки, услышать, увидеть или попробовать на вкус до момента приобретения. В этой связи степень неопределенности приобретения услуги только увеличивается. Покупатели вынуждены искать предпосылки качества услуги исходя из цены, персонала, оборудования, средства предоставления услуги, имиджа продавца. Т.е. из всего того, что потребитель может увидеть и оценить. Поэтому, функционирующей в сфере услуг организации, для укрепления доверия со стороны клиентов, крайне необходимо повышать степень осязаемости услуги, дополнительно подчеркивать ее значимость, демонстрировать пользу и выгоды, которые получит потребитель с ее использованием.

Вторая характеристика - неотделимость, неразрывность производства и потребления услуги: услуги предоставляются и потребляются одновременно, т.е. могут быть оказаны только при поступлении заказа.

Третья характеристика - непостоянство качества, изменчивость: качество услуг может существенно изменяться, в зависимости от того, когда, кем и при каких условиях они были предоставлены.

В последнее время, до наступления глобального кризиса 2008-го года, прирост ВВП отмечен опережающим ростом доли сферы услуг в мировой экономике.

Данная тенденция подтверждается ростом объема сферы услуг в совокупном ВВП (порядка 70%) и ростом числа занятых в ней. Кроме того, среднегодовые темпы роста ВВП, создаваемого сферой услуг, в промышленно развитых странах составляет порядка 6%, что в значительной степени превосходит темпы роста ВВП, создаваемого сферой материального производства (2,5% годовых). При этом подобная тенденция характерна и некоторым развивающимся странам, в ряде из которых темпы роста производства в сфере услуг имеют еще более высокую динамику.

С началом проведения административных реформ, примерно с 2005 года, в России стала все более активно использоваться особенная категория услуг – «государственные услуги», что содержательно обозначило процесс изменения роли и задач государства в обществе. В данном контексте важным был факт существования во многих развитых западных странах широко распространенной трактовки понятия государственных услуг как одной из основных форм взаимодействия между гражданином, юридическим лицом и государственной властью, где государство рассматривается в роли поставщика услуг [29, с. 15].

В начале 2008 года на федеральном уровне нормативными документами была определена сама категория «государственная услуга». Её содержание было сведено к деятельности по исполнению запроса граждан и (или) организаций о признании, установлении, изменении или прекращении их прав, установлении юридических фактов, получении для их реализации в случаях и порядке, предусмотренных законодательством материальных и финансовых средств, а также предоставлении информации по вопросам, входящим в компетенцию исполнительного органа исполнительной власти, включенным в реестр государственных услуг в соответствии с федеральным законодательством [4].

В связи с новизной рассматриваемого направления, в нашей стране еще не сложилось официально принятой классификации государственных и муниципальных услуг. Имеются различные авторские подходы к данному вопросу. Например, существует подход, на основе которого государственные услуги подразделяются на публичные и административные [25, с.73].

При этом к публичным услугам относятся те, которые направлены на внешних по отношению к производителю услуг (государству) клиентов.

Услуги, относимые к данному виду, также могут разделяться на добровольные и принудительные (налагающие обязанность физических или юридических лиц вступать во взаимодействие с государством в определенных случаях для того, чтобы избежать санкций или иных негативных последствий).

К административным услугам относятся те услуги, которые направлены на другие государственные и муниципальные органы. К подобным услугам, например, относится подготовка документов для государственных органов, согласование, представительство.

Также существует и множество других подходов к классификации государственных услуг. Например, в работе группы ученых, направленной на изучение вопросов мониторинга в системе оказания государственных и муниципальных услуг, предпринята серьезная попытка обозначить различные подходы к классификации государственных услуг [20, с. 87], что позволяет предложить обобщенную классификацию государственных услуг, отображенных в таблице 1.

Государственные услуги предоставляются федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также органами местного самоуправления, государственными учреждениями и иными организациями в части осуществления ими отдельных государственных полномочий по предоставлению государственных услуг, переданных им на основании правовых актов органов государственной власти.

Многие государственные учреждения оказывают важнейшие услуги для развития общества (например, в сфере образования, здравоохранения, жилищно-коммунального хозяйства, социального обеспечения и т.п.), которые практически выпадают из официальных классификаций.

При этом весь процесс оказания государственных услуг может быть разделен на несколько составных частей.

К первой составной части относятся условия оказания государственной услуги. Под такими условиями понимается нормативная база, реестр услуг.

Таблица 1 - Обобщенная классификация государственных услуг [20, с. 87]

№ **п/п**	**Критерий**	**Вид услуги**
1.	По сфере оказания:	- публичные; - социальные (общественные); - административные.
2.	По наличию промежуточного результата:	- простые; - сложные.
3.	По содержанию результата:	- информационно-консультационные; - коммуникационные; - финансовые; - предоставление правообеспечивающих документов.
4.	По условиям оказания:	- программные; - нормативно-правовые.
5.	По взаимодействию с ведомствами:	- элементарные; - композитные (межведомственные).
6.	По основанию оказания:	- платные; - бесплатные.
7.	По практике применения:	- избыточные; - фиктивные; - навязанные.
8.	По целям услугополучателей:	- реализующие конституционные права граждан; - обеспечивающие содействие услугополучателям в реализации их законных обязанностей; - реализующие законные интересы услугополучателей.

9.	По причине обращения:	- вынужденные; - добровольные.
10.	По доступности:	- доступные; - малодоступные.
11.	По количеству услугополучателей:	- массовые; - индивидуальные.
12.	По наличию стандартов:	- стандартизированные; - не стандартизированные.

Ко второй составной части относится основание оказания государственной услуги. Таким основанием, как правило, служит заявление потенциального потребителя, договор.

Состав оказываемой государственной услуги включает в себя содержание услуги, включая конечный и промежуточный результаты.

Промежуточным результатом оказания государственной услуги являются предварительные консультации в процессе подготовки документов, экспертиза документов, подготовка решения в соответствии с регламентом.

Конечным результатом оказания государственной услуги является итоговый факт - выдача правообеспечивающего документа, перечисление денег, предоставление информации и прочее в соответствии с видом услуги и регламентом.

Эффект от оказания государственной услуги заключается в изменении состояния получателя услуги, а также влияния услуги (с учетом ее доли) на достижение социально-экономических показателей заложенных в целевые программы, в рамках которых оказывается услуга.

Деятельность органов, предоставляющих государственные услуги, открыта для потребителей данных услуг и доступна в обращении.

В Конституции Российской Федерации предусмотрена возможность ознакомления гражданина с документами и другими материалами, затрагивающими его права и свободы [1]. То есть, обращение граждан за информацией в органы публичной власти есть реализация их конституционного права. Обязанность государства – установление правовых гарантий его осуществления. В ряде федеральных законов (например, «Об

информации, информатизации и защите информации») и указов Президента Российской Федерации содержатся отдельные положения, направленные на реализацию указанного права. Однако в них практически отсутствуют положения, регулирующие порядок получения информации в органах государственной власти.

Иногда приходится слышать, что всеобщее обсуждение государственной политики приведет лишь к падению авторитета власти, это совершенно губительная точка зрения для демократических процессов.

«Совершенствование информации и правил, регулирующих ее распространение, может уменьшить масштабы злоупотреблений … в сфере политики».

Во всем мире принятие закона о доступе к информации органов государственной власти и местного самоуправления признано одним из краеугольных средств в борьбе с коррупцией и чиновничьим произволом.

Как и всякий искусственно созданный дефицит, нехватка информации приводит к повышению административной ренты. Купля-продажа информации очень выгодный бизнес, в котором самом по себе нет ничего противозаконного. Проблема в том, что чиновники торгуют не принадлежащей им на самом деле им информацией, это точно такое же преступление, как если бы они торговали оргтехникой, являющейся государственной собственностью. Разница только в том, что за расхищение государственного имущества в России еще иногда может последовать наказание, за сокрытие и/или не предоставление информации – нет.

Открытость власти – это:

– минимизация рисков, связанных с подготовкой управленческих решений большого социального масштаба, возможность достаточно точно спрогнозировать вероятные последствия их принятия;

– предоставление гражданам возможности успешно подготовиться к ожидаемым подвижкам в экономической и социальной ситуации;

– предотвращение или, как минимум, снижение угрозы отчуждения;

– не чрезвычайная и не конфронтационная, а инициативная мобилизация общественных сил на решение проблем самого общества;

– прибавление социального, политического, экономического, психологического потенциала федерализма;

– синхронизация процессов, протекающих в центре и на местах; оповещение региональных и местных властей об оптимальном курсе «центральной» власти.

«Открытость власти это, в том числе, и шанс для России успеть к «информационно-открытому» обществу: как наиболее продуктивному, наименее материалоемкому, экологичному, предельно экономному с точки зрения сохранения невозобновляемых или трудно возобновляемых ресурсов, человекосбережения, – при новом качестве жизни и новой мотивации, ориентированной на достижения, значительного числа участников отношений в сфере труда».

Доступность — важнейшая качественная характеристика государственной и муниципальной услуги. Недостаточный уровень доступности услуги может создать трудности для граждан и организаций, вплоть до фактической невозможности ее получения. Доступная услуга позволяет любому гражданину (в идеальном случае независимо от возраста, уровня достатка и образования) или организации в удобное время в удобном месте (в идеальном случае полностью удаленно) получить необходимый результат при минимальной затрате времени и усилий.

Доступность государственной или муниципальной услуги — совокупность свойств услуги, обеспечивающих:

– полноту и актуальность информирования заявителей о порядке предоставления услуги;

– легкость обнаружения заявителем услуги;

– получение услуги с минимальными временными и финансовыми затратами;

– удовлетворение законодательно обоснованных ожиданий заявителей в отношении результатов предоставления услуги.

Информационная прозрачность деятельности органов власти всех уровней, доступность для любого физического или юридического лица получения информации о принимаемых ими решениях, их текущей деятельности – должно быть не только необходимым элементом осуществления связи между гражданами и их избранниками, но и средством эффективного функционирования самих органов власти.

Основными *потребителями государственных услуг* исполнительных органов государственной власти являются *бизнес структуры, некоммерческие организации, госорганы, физические лица*.

Помимо термина «государственные услуги» очень часто можно встретить термин «публичные услуги» [25, с.80], а также понятие «социальной услуги» При этом повсеместно встречаются ситуации (особенно в переводных изданиях), где эти термины используются в одном контексте. В результате и без того не вполне ясное в силу новизны понятие государственных услуг еще более теряет свои контуры, приводя к сложностям в разграничении государственных, публичных и социальных услуг.

Государственная услуга, в первую очередь, характеризуется субъектом, оказывающим данную услугу (им всегда является государственный орган). Здесь стоит заметить, что органы местного самоуправления также могут оказывать аналогичные государственным услуги, но, строго говоря, такие услуги не могут рассматриваться как государственные, исходя из конституционного статуса органов местного самоуправления.

Термин «публичные услуги» шире чем «государственные услуги». В литературе устоялось несколько основных критериев отнесения услуг к публичным, основным из которых является критерий эффективности их исполнения [28, с.5]:

– обеспечение деятельности общезначимой направленности;

– наличие неограниченного круга субъектов, пользующихся ими;

– осуществление преимущественно органами государственной и муниципальной власти, либо производными от них субъектами;

– основываются как на публичной, так и на частной собственности.

Социальные услуги в отличие от государственных услуг выделяются не по субъектам их оказывающих, а по сфере их оказания. Являясь частью публичных услуг, социальные услуги оказываются не только государственными и муниципальными структурами, но и коммерческими и некоммерческими негосударственными организациями.

Важным вопросом является отнесение той или иной социальной услуги к государственной или негосударственной. Ответ на данный вопрос может зависеть от характера самой предоставляемой услуги. Например, если в основе услуги лежат конституционные права граждан, реализация которых должна обеспечиваться государством, то эта услуга наряду с другими субъектами должна оказываться и государственными структурами, т.е., государство в данном случае не вправе самоустраняться.

С учетом того, что формирование сектора государственных услуг в современных условиях становится основным направлением развития государства, сами государственные услуги, соответствующего качества и объема, последовательно превращаются в основное содержание *государственного* управления, которое открывает возможность тесной интеграции с рыночным пространством. Государственное управление – это преимущественно управление процессом оказания определенной совокупности услуг со своей целью, траекторией, инструментами и мультипликаторами.

Муниципальные услуги [21, с.99] - это услуги, которые должны предоставляться в месте проживания человека или вблизи от него и за обеспечение которых органы местного самоуправления несут ту или иную меру ответственности. Муниципальные услуги являются стержнем всей

муниципальной деятельности, основой экономических и социальных отношений между людьми на территории муниципального образования.

В целом граждане обращаются к государству примерно в двух тысячах случаев, поскольку именно столько услуг оно оказывает. В настоящее время на федеральном уровне ведется работа по определению общих направлений и принципов реструктуризации общественного сектора экономики.

Инновации в оказании услуг местными органами самоуправления стимулируются бюджетными ресурсами и проходят с учетом переосмысления форм и методов оказания услуг населению, с отношением к своим «клиентам», которые пользуются муниципальными услугами, как к «потребителям». Властные структуры стали проявлять больше предприимчивости, руководствоваться своей миссией, ориентироваться на результаты, сосредотачиваться на нуждах своих потребителей и вообще добиваться большего меньшей ценой.

В целях повышения эффективности предоставления государственных (муниципальных) услуг предусматривается преобразование государственных (муниципальных) учреждений, способных функционировать в рыночной среде, в иные организационно-правовые формы.

Одновременно должны сочетаться надежное предоставление населению высококачественных услуг по разумным ценам с соблюдением социальной защищенности и адаптации самой системы предоставления услуг.

Для этого необходимы анализ системы муниципального хозяйства; разработка концепции реформирования системы предоставления муниципальных услуг; анализ эффективности работы конкретных муниципальных предприятий и предложения по реорганизации; демонополизация системы предоставления муниципальных услуг.

В соответствии с федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и

муниципальных услуг» основными принципами предоставления государственных и муниципальных услуг являются:

1) правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг и предоставляются организациями, указанными в части 2 статьи 1 настоящего Федерального закона;

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

3) правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг и предоставляются организациями, указанными в части 2 статьи 1 настоящего Федерального закона;

4) открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, а также организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 настоящего Федерального закона государственных и муниципальных услуг;

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

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

1.2 Нормативно-правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг

Понятие «государственные услуги» и «муниципальные услуги» в России стало использоваться только в процессе проведения Административной реформы, хотя во многих зарубежных странах такие услуги - одна из основных форм отношений гражданина, юридического лица и власти, где государство рассматривается как «поставщик услуг».

Сам термин «государственные услуги» имеет совсем недавнюю историю в России. В 2003 г. в Послании Президента России в качестве основного препятствия экономическим реформам была названа недостаточная эффективность функционирования государственного аппарата, несоответствие количества его полномочий качеству власти. Тем самым были поставлены задачи реформирования в трех сферах: политической (радикальное сокращение функций государственных органов), правовой (необходимость формирования эффективного механизма разрешения споров между гражданином и государством) и административной (совершенствование административных процедур и регламентов). Все эти задачи были объединены под общим названием «административная реформа», которая началась с президентского Указа №824 от 23 июля 2003 года. Этот Указ ввел в практику российского государственного строительства широко использующуюся за рубежом модель «сервисного государства», в частности, в тексте документа впервые были упомянуты «государственные услуги» и подчеркнута необходимость их развития.

Второй этап административной реформы начался в конце 2005 г., когда распоряжением Правительства РФ (№ 1789-р от 25 октября 2005 г.) были одобрены Концепция и План мероприятий по проведению административной реформы в Российской Федерации в 2006-2008 гг. (позднее срок действия Концепции был продлен до 2010 года). Таким образом, в 2005–2008 гг. был обозначен приоритет целей и задач административной реформы над задачами

«электронного правительства» и начался процесс формирования соответствующей нормативной базы.

В 2005 году Правительством была поставлена задача разработать проекты федеральных законов «О стандартах государственных услуг» и «Об административных регламентах». Однако процесс прохождения этого федерального закона принял затяжной характер и завершился лишь в 2010 году принятием федерального закона №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Однако необходимость запуска системы порталов государственных услуг, определения ответственных за эксплуатацию федеральных государственных информационных систем «Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» и «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», регламентации других вопросов реализации электронного правительства привели к принятию Постановления Правительства РФ «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет» [5].

Этим Постановлением была одобрена Концепция Единой системы информационно-справочной поддержки граждан и утверждены Правила размещения в Сводном реестре и Едином портале сведений о государственных и муниципальных услугах (функциях).

Важное значение имеет также тот факт, что Концепция Единой системы легитимирует каналы доступа к сведениям об услугах (функциях).

Предусматривается пять видов таких каналов:

- официальные сайты органов исполнительной власти и органов местного самоуправления;

- информационные киоски;

- многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг;

- публичные центры правовой информации на базе региональных и муниципальных библиотек;

- центры телефонного обслуживания.

Постановление Правительства РФ от 15 июня 2009 г. № 478 определяло и весьма сжатые сроки для представления сведений о государственных услугах (функциях) для размещения их в сводном реестре – пять месяцев.

25 июня 2009 г. распоряжением Правительства Российской Федерации № 872-р был утвержден перечень государственных услуг и (или) функций, осуществляемых федеральными исполнительными органами власти с использованием информационных и телекоммуникационных технологий (в том числе в электронном виде). Перечень включает 46 услуг (структурированных на 7 разделов), предусматривающих возможность производить в электронном формате регистрацию юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, постановку на налоговый учет, получать выписки из реестров юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, платить налоги и сборы. Кроме того, предполагалось, что в электронном виде будут осуществляться государственные услуги по лицензированию отдельных видов деятельности, выдаче документов, связанных с таможенным оформлением товаров, услуги в сфере социальной защиты; в сфере регистрации прав на земельные участки, недвижимое имущество и сделок с ними; государственные услуги по оформлению и выдаче документов, удостоверяющих личность, подтверждающих гражданско-правовой статус, регистрации по месту жительства и месту пребывания.

В Перечне обозначено, что указанные государственные услуги и функции осуществляются с момента создания соответствующей информационной и телекоммуникационной инфраструктуры, в том числе обеспечивающей возможность использования электронной цифровой подписи. Согласно распоряжению, условия для осуществления электронных

государственных услуг, вошедших в Перечень, должны быть созданы к 2011 году.

Правительством Российской Федерации в развитие задачи перевода государственных услуг в электронный формат был разработан и утвержден план перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти. Фактически данным распоряжением Правительство Российской Федерации предприняло первую серьезную попытку систематизировать работы по переводу процедур оказания государственных услуг и функций в электронный вид. В план были включены 74 услуги с классификацией по 15 направлениям (в 2014г. в этот план внесены уточнения).

Несмотря на то, что в перечень услуг, процедуры предоставления которых будут переводиться в электронный вид, вошли далеко не все услуги (функции) федеральных органов исполнительной власти, выполнение данного распоряжения создало основу, которая позволило в дальнейшем осуществить перевод в электронный вид других услуг и функций.

В соответствии с планом переход органов государственной власти к предоставлению государственных услуг в электронном виде будет происходить поэтапно. Причем для каждой государственной услуги или функции, вошедшей в план, обозначены конкретные сроки завершения работ по каждому этапу.

Следует отметить, что срок первого этапа для всех услуг обозначен один — 15 ноября 2009г., что связано с необходимостью открытия в декабре 2009г. информационного компонента портала государственных и муниципальных услуг.

Второй этап (предоставление форм заявлений и иных документов) также имеет один срок выполнения – декабрь 2009 г. за исключением двух услуг, связанных с документами об образовании и ведением базы данных об

участниках единого государственного экзамена, где в качестве срока обозначен май 2010г.

Третий и четвертые этапы отличаются большим разнообразием сроков, но в основном укладываются в 2010–2011 гг.

Пятый этап относительно сроков можно разделить примерно на две равные части – в половине случаев сроки реализации относятся к июню – декабрю 2011 и вторая половина – к сентябрю – декабрю 2012 г.

Однако некоторые услуги имеют существенно более длительные сроки реализации. В частности, услуги МВД России (прием квалификационных экзаменов и выдача водительских удостоверений), а также Минтранса РФ и Росавтодора (выдача специальных разрешений на международную автомобильную перевозку крупногабаритных и тяжеловесных грузов) были отнесены на декабрь 2014 г. Три услуги ФМС России: регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, организация выдачи иностранным гражданам и лицам без гражданства разрешения на временное проживание и вида на жительство в Российской Федерации - отнесены по срокам реализации 5-го этапа на декабрь 2015 г.

Важным этапом в формировании федеральной законодательной базы стало принятие 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Закон определяет государственные (муниципальные) услуги как функции федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов управления государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, которые осуществляются по запросу заявителей в пределах полномочий указанных органов, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления. В качестве одной из обязанностей органов и организаций, задействованных в предоставлении

государственных (муниципальных) услуг, предусматривается обязанность предоставлять государственные (муниципальные) услуги в электронном виде (при наличии запроса о предоставлении этих услуг в электронном виде), если такое предоставление не запрещено законом.

Важным нововведением данного федерального закона является установленный для органов, ответственных за предоставление государственных (муниципальных) услуг, запрет требовать от заявителя:

– предоставления информации и документов, которые находятся в распоряжении данных органов, организаций и (или) иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления;

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

Законом определены требования к структуре и процедуре разработки проектов административных регламентов, а также требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.

Большое внимание уделено организации предоставления услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ):

– особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;

– права и обязанности многофункционального центра;

– обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;
– требования к соглашениям о взаимодействии.

Под государственной услугой принято понимать добровольное или обязательное, в силу закона, взаимодействие физического или юридического лица (клиента) с органом исполнительной власти или его должностным лицом (агентом), в результате которого происходит изменение прав, ресурсов, полномочий клиента. В отличие от государственного регулирования, государственная услуга носит индивидуальный, адресный характер.

Именно поэтому создается возможность ее стандартизации, исходя из особенностей (потребностей, характера) клиента [31, с.79].

Государственная услуга – функция органа исполнительной власти, осуществляемая в непосредственном взаимодействии с клиентом. Признаками государственной услуги являются, во-первых, индивидуальный характер предоставления (оказывается конкретному физическому или юридическому лицу), во-вторых, наличие взаимодействия с органом государственной власти.

Подводя итоги того, что сделано в рамках федеральных программ, стоит отметить, что сам термин «государственные услуги» имеет совсем недавнюю историю в России.

В 2004 г. В.В. Путин, будучи кандидатом в Президенты, в выступлении перед доверенными лицами отметил, что "преобразования, проводимые в системе исполнительной власти, должны привести к тому, что каждый гражданин будет не только знать, но и иметь возможность реально требовать тот уровень и то качество услуг, которые ему обязаны предоставлять конкретные уровни власти".

Тем самым были поставлены задачи реформирования в трех сферах: политической (радикальное сокращение функций государственных органов), правовой (необходимость формирования эффективного механизма разрешения споров между гражданином и государством) и административной (совершенствование административных процедур и регламентов).

К настоящему моменту, с правовой точки зрения, заложена прочная основа системы предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ. Однако методологически и организационно еще предстоит большая работа по приведению к соответствию международных стандартов предоставления государственных услуг населению.

1.3 Предоставление государственных услуг в Российской Федерации на базе многофункциональных центров

Современная теория публичного управления на первое место ставит публичные ценности. Менеджмент публичных ценностей становится актуален особенно в предоставлении публичных услуг. Происходит трансформация государственной деятельности под влиянием категории «публичная ценность», что служит поводом сделать государственные услуги доступными, дешевыми, качественными и удобными для населения. Несмотря на возникающие трудности, практика государственного управления показывает, что это вполне осуществимо.

Между государством и гражданином возникает новый характер отношений, в которых акцент делается в первую очередь на ценности предоставляемых услуг для граждан, в которых гражданин становится в центре внимания, а не государство. Государство теперь ориентируется на потребности и нужды граждан, дает возможность принимать участие в государственной политике и организации публичных услуг более активно. Кроме того, государство уделяет больше внимания налаживанию обратной связи с гражданами по поводу предоставления государственных услуг и выполнения государственных функций, а также проявляет большую гибкость в предоставлении государственных услуг, используя новые способы оказания услуг наравне с уже существующими. В связи с этим одной из целей административной реформы, обозначенной в Концепции административной реформы на 2006–2010 гг.

Согласно концепции административной реформы РФ, одним из ведущих направлений повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг является создание сети многофункциональных центров (МФЦ).

В Ростовской области организовано межведомственное взаимодействие между МФЦ и территориальными органами федеральных органов власти, областными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления. Подобное взаимодействие позволяет МФЦ в рамках положений Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ без участия заявителя запрашивать документы и информацию, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг и находящихся в ведении перечисленных выше органов власти [3].

Такое взаимодействие базируется на региональном сегменте системы межведомственного электронного взаимодействия с использованием программного комплекса криптографической защиты информации VipNet и позволяет МФЦ получать сведения от: органов социальной защиты населения муниципальных образований; центров занятости населения; органов ЗАГС.

Межведомственный запрос по установленной форме автоматически формируется в информационной системе МФЦ на основании данных заявителя, полученных на стадии приема от него документов.

В целях обеспечения электронного взаимодействия между МФЦ и органами власти организованы каналы связи, защищенные с помощью соответствующих программных и аппаратных средств криптографической защиты передаваемой информации (КриптоПРО и VipNet). Сложность заключается в том, что, органы власти имеют различный набор указанных средств криптографической защиты информации. Отсутствует универсальный вариант организации связи для всех органов власти.

В этой связи в Ростовской области организовано персональное взаимодействие с каждым органом власти и разработаны порядки такого

взаимодействия. Другой проблемой является то, что органы местного самоуправления, а также часть федеральных и областных органов исполнительной власти не имеют собственных информационных систем и электронных баз данных, что делает невозможным получение от них информации в автоматическом режиме.

В связи с этим определены следующие схемы подобного взаимодействия: автоматизированный режим; автоматический режим при участии специалистов МФЦ и органа власти; взаимодействие посредством Интернет-портала; взаимодействие МФЦ и органов власти посредством почтовых отправлений либо курьерской службы.

С теми органами власти, с которыми организовать электронное межведомственное взаимодействие на данном этапе не представляется возможным, такое взаимодействие организовано в «бумажном» формате, при этом сроки предоставления информации соответствуют требованиям Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ [3].

Создание многофункциональных центров (МФЦ) предоставления населению государственных и муниципальных услуг, предусматривалось принятой Концепцией как реализация задачи повышения качества, доступности и комфортности получения государственных услуг. С 2007 г. началась апробация новой модели предоставления государственных и муниципальных услуг в регионах и ведомствах, которые получили финансовую поддержку со стороны федерального центра по результатам конкурсного отбора проектов. Многие регионы приняли участие в конкурсе по отбору программ и планов мероприятий по проведению административной реформы, объявленном Министерством экономического развития Российской Федерации, что стимулировало работу в субъектах федерации по внедрению мероприятий административной реформы, поскольку регионы-победители конкурсов получили федеральную помощь на создание и развитие МФЦ. Следует обратить внимание на то, что регионы начали создавать МФЦ только после того, как получили федеральные

средства, приняв участие в конкурсе Минэкономразвития РФ на создание и развитие МФЦ, разработав концепцию и подготовив необходимую документацию. Часть регионов заняла позицию выжидания, занимаясь другими насущными проблемами и наблюдая за результатами создания МФЦ в соседних регионах.

Многие регионы (Вологодская область, и др.) неоднократно принимали участие в конкурсах на получение федеральных субсидий на реализацию программ и проектов в рамках административной реформы и становились победителями, поскольку целенаправленная работа в таких регионах по составлению документов для участия конкурсах и своевременное предоставление отчетов в Минэкономразвития РФ о проделанной работе способствовали повышению способности региональных органов государственного управления к внедрению социальных инноваций. Активные регионы, как правило, это регионы-доноры, оказываются в более выигрышном положении в силу обладания человеческими, финансовыми и организационными ресурсами по сравнению с регионами дотационными, что приводит к увеличению региональной дифференциации. Сегодня работа по созданию МФЦ одно из направлений такой активности.

Основными целями создания МФЦ являются: сокращение издержек бюджета на обеспечение стандарта комфортности предоставления государственных услуг; обеспечение единого стандарта государственных услуг для максимального качества государственных и муниципальных органов; ликвидация рынка «посреднических» услуг; улучшение условий труда государственных служащих.

К основным принципам создания МФЦ можно отнести:

1) единообразный подход к предоставлению государственных и муниципальных услуг в МФЦ;

2) синхронизацию предоставления взаимосвязанных («комплексных») государственных и муниципальных услуг сторонами (федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъекта РФ, органы

местного самоуправления) для того, чтобы потребителям услуги были предоставлены в полном объеме, качественно и вовремя;

3) соблюдение принципа комфортности оказания государственных и муниципальных услуг, с учетом норм, содержащихся в административных регламентах;

4) осуществление взаимного обмена сторонами (гражданин ведомство, ведомство-ведомство) информацией, справочными и другими материалами по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг;

5) исполнение принципа невмешательства сторон в исключительную компетенцию других органов государственной власти, органов местного самоуправления и частных организаций;

6) осуществление деятельности на принципе безвозмездного пользования имуществом и помещениями, необходимые сторонам для предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;

7) обязательность, безупречность и непрерывность исполнения достигнутых договоренностей сторонами является неотъемлемым принципом работы МФЦ.

Многофункциональный центр, работающий в режиме «единого окна», должен предоставлять целый комплекс государственных услуг федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления.

В первую очередь к таким услугам можно отнести социальные выплаты и другие формы социальной поддержки и социальной защиты, услуги по регистрации собственности, операциям с недвижимостью, определению гражданско-правового статуса человека (регистрация по месту пребывания и проживания, выдача удостоверяющих личность документов, услуги ЗАГС).

Еще в 2007 г. намечалось довести количество государственных услуг, предоставляемых МФЦ, до 50 наименований, но планы не были реализованы

по различным причинам.

Фактически к 2008 г. в стране действовало только 5 многофункциональных центров (два в Ямало-Ненецком АО, в Иркутской, Тульской и Омской областях).

Задержка внедрения предоставления государственных услуг через МФЦ связана с тем, что только небольшая часть регионов страны смогла выделить средства в необходимом количестве для организации МФЦ или получила дополнительное финансирование от федерального центра на основе проводимых конкурсных процедур. Но к концу 2008 г. в стране уже действовало 25 МФЦ. Сегодня большая часть МФЦ географически концентрируется в центре и на юге европейской части РФ. По данным Министерства экономического развития РФ, к концу 2010 г. ввести в действие планировалось более 90 МФЦ.

Из данных Министерства экономического развития РФ видно, что в МФЦ на одно окно в среднем приходится от 1 до 8 сотрудников, которые предоставляют разное количество услуг. Оптимальное соотношение государственных служащих на одно окно фиксируется в Липецкой, Новосибирской, Омской, Саратовской и Челябинской областях. Например, в Липецкой области количество услуг, предоставляемых МФЦ, превышает сотню, а обслуживают заявителей всего 1-2 сотрудника, что говорит о высоком профессионализме и эффективности деятельности государственных служащих, достигнутых в результате внедрения информационно-коммуникативных технологий управленческого труда. Липецкая область лидирует и по эффективности использования средств федерального бюджета, отпущенных на оборудование МФЦ, по сравнению с другими регионами.

Соотношение затрат федерального бюджета на создание «окон» оказания услуг и количество предоставляемых услуг показывает, что наиболее оптимальное соотношение этих показателей достигнуто в Ямало-Ненецком АО (где был создан 1-й МФЦ), Калининградской и Ростовской областях. Стоимость создания условий для предоставления одной услуги в

уже созданных МФЦ в среднем по стране составила 570,5 тыс. руб.

Доклад Министерства экономического развития РФ свидетельствует о неравномерности создания МФЦ в регионах страны и различном объеме предоставляемых ими государственных услуг.

Например, в Курской области предоставляется 20 видов услуг, а в Липецкой, Тамбовской областях и Ямало-Ненецком АО предоставляется более 100 услуг. Министерство экономического развития РФ планировало к 2012 г. увеличение количества предоставляемых государственных и муниципальных услуг до 120 во всех регионах страны.

В некоторых регионах число услуг, предоставляемых МФЦ, составляло и составляет до сих пор более 10–15. Как правило, часть услуг, предоставляемых МФЦ, можно отнести к дополнительным услугам, например, пользование телефоном, ксероксом, банкоматом, аптечным киоском.

Проанализировав документы и отчеты регионов, можно сделать вывод о том, что для успешной реализации программы по предоставлению государственных услуг населению через многофункциональные центры необходимо налаживать межведомственные связи, обеспечить электронный документооборот и подготовку персонала для работы в новых условиях.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 3 октября 2009 г. №796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг» (Постановление Правительства…, 2009, которое вступило в силу с 1 января 2010 г., была продекларирована необходимость создания МФЦ и определены правовая регламентация организационно-правовой формы создания МФЦ и правила организации их деятельности (ст. 30 Федерального Закона РФ от 25 декабря 2008 г. № 281-ФЗ «О внесении изменений…», Постановление устанавливает право органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления создавать

многофункциональные центры в форме государственных муниципальных учреждений до дня вступления в силу Федерального Закона об общих принципах организации предоставления государственных услуг МФЦ. Однако остались без внимания вопросы взаимодействия многофункциональных центров с органами государственной власти различного уровня. Документы, регламентирующие деятельность МФЦ, были подготовлены Министерством экономического развития РФ, но не получили статус правовых актов и носят рекомендательный характер.

Создание МФЦ поставило вопрос о том, чьи интересы он представляет: органов власти в отношениях перед заявителем или интересы заявителя перед органами власти? На основе анализа действующего законодательства и способов организации МФЦ в субъектах РФ можно выделить три модели участия органов власти в деятельности МФЦ:

1) МФЦ как территориальное объединение представителей органов власти;

2) МФЦ как представитель органов власти;

3) МФЦ как представитель интересов заявителя.

Первая модель МФЦ подразумевает просто размещение представителей органов власти в помещении (здании) МФЦ на основании аренды или на основании договоров предоставления удаленных рабочих мест. МФЦ не осуществляет прием заявлений от заявителей, их передачу на рассмотрение в уполномоченные органы власти и не выдает результат предоставления услуг заявителю.

Этим занимаются сотрудники уполномоченных органов власти, которые размещаются в помещении (здании) МФЦ. Задачей МФЦ в данной модели является предоставление представителям органов власти удаленных рабочих мест, оборудованных мебелью, компьютерной и офисной техникой на основании заключения договоров по предоставлению аренды или удаленного рабочего места.

Вторая модель МФЦ подразумевает представление интересов органов

государственной власти – участников МФЦ в отношениях с заявителями, которые обращаются к ним за получением необходимых услуг. В этом случае МФЦ осуществляет:

а) прием заявлений от заявителей;

б) передачу их на рассмотрение в уполномоченные органы власти;

в) получение результата предоставления услуг от уполномоченного органа власти;

г) выдачу результата заявителю.

Для работы МФЦ по соответствующей модели возникает необходимость делегирования полномочий по осуществлению административных действий от уполномоченных органов власти к МФЦ.

Третья модель МФЦ предполагает представление интересов заявителей в отношениях с органами государственной власти на всех уровнях, услуги которых осуществляются в МФЦ. Такие отношения носят характер представительства. Правовыми основаниями для таких отношений служат: закон; договор поручения; доверенность.

Для реализации этой модели на федеральном, региональном и муниципальном уровнях должны быть приняты соответствующие правовые акты. Вместе с тем, использование принципа представительства требует одновременного принятия соответствующих правовых актов на всех уровнях власти.

Необходимо учитывать тот факт, что передача заявителем своих полномочий МФЦ по предоставлению документов для получения услуги возможно только в случае, когда регламент или правовой акт, определяющий порядок предоставления услуг, не предполагает личного обращения заявителя в органы власти, оказывающие эти услуги. На основе административных регламентов и нормативных правовых актов, которые определяют процедуру предоставления государственных услуг, существует ряд услуг, которые подразумевают непосредственное участие заявителя.

Стоит отметить, что с ростом числа услуг, оказываемых МФЦ,

повышением их комплексности (т. е. количества отдельных услуг органов власти, получаемых в рамках одной услуги МФЦ) и увеличением числа обращений граждан работа МФЦ требует значительных средств автоматизации. Классические системы электронного документооборота, традиционно применяемые для автоматизации внутренней деятельности органов власти, не вполне подходят для автоматизации МФЦ, поскольку они нацелены на жизненный цикл документа: от появления его первой черновой версии — через все изменения, согласования и исполнения — до архива. Работа по автоматизации деятельности МФЦ была начата еще в 2008 г.. С 2009–2010 гг. автоматизированная информационная система (АИС) МФЦ постепенно внедряется в работу. 50 субъектов РФ уже получили на безвозмездной основе типовое программное обеспечение для функционирования портала государственных услуг. А в настоящее время регионы активно получают и осваивают средства на приобретение и установку необходимого компьютерного и сетевого оборудования, создание и развитие информационной системы, что должно повысить качество, доступность и эффективность деятельности органов государственной власти и муниципального управления по предоставлению услуг населению МФЦ. С другой стороны, регионы стремятся максимально эффективно использовать бюджетные средства для технического переоснащения своих учреждений, создавая тем самым неплохой задел для будущего развития.

Возможность дистанционного взаимодействия при организации документооборота обеспечивается сканированием поступающих документов и использованием электронной подписи. В восьми регионах уже созданы и работают специализированные call-центры

Предполагается, что с помощью современных информационных технологий в ближайшее время все слои населения без исключения получают доступ к информации о регламентах предоставления государственных услуг.

Применение информационных технологий в государственном управлении ставит задачу развития профессионального и человеческого

капитала государственных служащих, качественно изменяет содержание их деятельности. А, соответственно, появляется и еще одно направление деятельности и важная статья расходов — подготовка и переподготовка персонала (обучающие семинары, стажировки, подготовка и переподготовка, повышение квалификации с выдачей документа государственного образца).

Во многих регионах (Тамбовская область, Хабаровский край, Ямало-Ненецкий АО, Свердловская область, Ставропольский край и др.) уже созданы Порталы государственных услуг, отражающие работу МФЦ.

На них «вывешена» вся необходимая информация для граждан, указывается адрес МФЦ, перечень оказываемых услуг, условия получения той или иной услуги и т. д., а также предоставлена возможность задать вопрос и получить ответ по решению конкретной проблемы по электронной почте. Практически все порталы выполняют функцию «обратной связи», открывая возможность высказать свои претензии к качеству обслуживания и предоставления услуг.

Информация с отзывами граждан о деятельности МФЦ появляется в Интернет-блогах, в прессе и на информационных порталах государственных услуг регионов, включая как отзывы с положительной характеристикой работы МФЦ, так и негативными оценками (например, Интернет-газета «Утро», Интернет-газета «Фонтанка.ru»; Государственные услуги в Санкт-Петербурге).

Создание МФЦ как организационной формы доступного и качественного предоставления государственных услуг поставило проблемы кооперации и координации деятельности органов государственной власти на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.

Задача выравнивания региональных различий, связанных с социально-экономические особенностями развития регионов Российской Федерации, затрагивает и проблему предоставления качественных и доступных государственных услуг всем гражданам Российской Федерации независимо от места их проживания. Создание многофункциональных центров как

современных форм организации предоставления государственных услуг в каждом конкретном случае является уникальным проектом, требующим учета специфики деятельности органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации.

В соответствии с подпунктом «б» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» поставлена задача – к 2015 году увеличить долю граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу одного окна по месту пребывания, в том числе в МФЦ, до 90 %.

В целях реализации Указа и в соответствии с поручением Президента Российской Федерации от 24 июня 2012 года №Пр-1607 Правительством Российской Федерации утверждён план достижения соответствующих показателей по годам: 2012 год – 12%; 2013 год – 20%; 2014 год – 40%; 2015 год – 90%.

В настоящее время в городских округах, внутригородских районах и центрах муниципальных районов создаются МФЦ, количество окон в которых рассчитывается исходя из норматива одно окно на 5000 жителей населённого пункта, но не менее 5 окон (за исключением случаев, когда МФЦ создаются в муниципальных районах с низкой плотностью и численностью населения).

В небольших населённых пунктах открываются филиалы МФЦ или офисы организаций, привлекаемых к выполнению функций МФЦ.

На сегодняшний день в России действует 848 МФЦ, 911 удалённых офисов МФЦ в небольших населённых пунктах и 488 офисов привлекаемых организаций.

Лидерами по количеству открытых МФЦ являются Москва – 127 МФЦ, Ростовская область – 67 МФЦ, Краснодарский край – 49 МФЦ, Санкт-Петербург – 34 МФЦ, Волгоградская область – 33 МФЦ и Пензенская область – 31 МФЦ.

Сейчас деятельностью МФЦ охвачено 33,4% от общей численности населения страны.

На завершение работ по созданию сети МФЦ в Федеральном законе «О федеральном бюджете на 2014 год и на плановый период 2015 и 2016 годов» предусмотрено 6 млрд. рублей (2014 год – 3 млрд. рублей, 2015 год – 3 млрд. рублей).

Дальнейшее развитие системы МФЦ связано с расширением количества предоставляемых государственных и муниципальных услуг. В перспективе предоставление услуг в МФЦ должно осуществляться комплексно в рамках жизненных ситуаций.

Оценка эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг населению

Задача повышения качества государственных и муниципальных услуг является весьма актуальной и является одним из приоритетных направлений как в работе Правительства Российской Федерации, так и в работе региональных властей. Отсутствие очередей, быстрота обслуживания, возможность получения услуг в электронном виде — задачи, решение которых позволит сделать общение заявителей с государственными либо муниципальными органами максимально комфортным. Процесс предоставления муниципальной услуги обычно сопровождается сбором различного рода сведений, выписок, справок и формированием на их основе пакета документов, необходимых для получения услуги. Иногда на сбор таких документов у заявителя уходят недели, а то и месяцы. В целях эффективности и доступности предоставления муниципальных услуг, для преодоления административных барьеров необходимо обеспечение возможности получения муниципальных услуг по принципу «единого окна». Под качественным государственным (муниципальным) управлением понимается управление, основанное на принципах: законности, оперативности реагирования на запросы общества, широкого общественного участия, прозрачности, эффективности и результативности.

Работа по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг — это комплексная задача, которую решают многие ведомства. Система управления качеством оказания государственных и муниципальных услуг через открытость, прозрачность, общественную экспертизу позволяет осуществлять: − формирование репутации государственных и муниципальных органов власти как гаранта качества предоставляемых услуг; − профилактику коррупции в сфере оказания государственных и муниципальных услуг; − минимизацию социальной напряженности; − профилактику скрытой дискриминации при оказании услуг населению.

Анализ отечественного опыта оказания государственных услуг позволил сформировать систему потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг, включающую группы информационных, функциональных и эмоциональных потребностей, рис. 1.



Рисунок 1 - Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг [21]

Считаем в целом качество государственной (муниципальной) услуги может быть представлено:

1) качеством содержания её конечного результата;

2) качеством получения услуги, связанного с комфортностью и доступностью.

Под качеством конечного результата услуги мы понимаем требования к конечному результату услуги с точки зрения соответствия услуги стандарту и регламенту в части полноты и своевременность её оказания (например, потребитель получает в установленный регламентом срок полный комплект, правильно составленных и заполненных в соответствии со стандартом комплект требуемых документов, правильно рассчитанное пособие и пр.).

Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» [4] утверждены показатели, достижение которых органами государственной власти и местного самоуправления предусмотрено к 2018 году. Конкретно в нем определено, что Правительству РФ необходимо обеспечить достижение следующих показателей:

1. Уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 г. – не менее 90 %.

2. Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 г. – не менее 70 %.

3. Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг– не менее 90 %.

К факторам, обеспечивающим качество и доступность государственных либо муниципальных услуг, относятся:

− формирование для каждого учреждения государственного или муниципального задания на оказание государственных или муниципальных

услуг (выполнение работ) с указанием показателей объема и качества его выполнения;

− обеспечение контроля за выполнением государственного или муниципального задания; − установление прямой связи результатов деятельности учреждений от объема финансового обеспечения выполнения задания (размера субсидии); − определение перечня услуг, финансируемых за счет бюджета соответствующего уровня, и четкие требования к порядку оказания платных услуг учреждениями и определению их стоимости для потребителя.

К мерам по оценке эффективности и качества государственных и муниципальных услуг, можно отнести [48]:

1) исследование и анализ функций и непосредственной деятельности каждого органа государственной и муниципальной власти;

2) создание правовой основы предоставления государственных и муниципальных услуг населению с учетом: − исключения возможности для коррупционных правонарушений; − закрепления и определения критерии платности государственных и муниципальных услуг; − определения правового закрепления административных процедур;

3) разработка стратегических целей и задач каждого ведомства в зависимости от приоритетов политики государства;

4) оптимизация муниципальных услуг (создание перечня государственных и муниципальных услуг);

5) принятие административных регламентов, стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг;

6) усиление контроля соответствующих ведомств, общественных организаций на вопрос качества предоставления государственных и муниципальных услуг населению путем проведения регулярного опроса населения, постоянного мониторинга степени удовлетворенности населения предоставляемыми услугами, проведения системных исследований по оценке качества услуг, разработки рекомендаций для подотчетных ведомств.

Для оценки результатов деятельности по повышению качества предоставления государственных или муниципальных услуг проводится систематический мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг, который являясь обязательным инструментом анализа текущей практики предоставления услуг как органами государственной власти, так и органами местного самоуправления направлен на выявление наиболее проблемных сфер оказания государственных или муниципальных услуг, отслеживание динамики показателей оказания наиболее массовых услуг и получения объективной информации о степени удовлетворенности граждан.

Основная цель мониторинга — систематическое выявление наиболее проблемных сфер оказания государственных и муниципальных услуг.

При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих основных параметров качества предоставления государственных или муниципальных услуг:

− соблюдение стандартов качества государственных или муниципальных услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления государственных либо муниципальных услуг;

− проблемы, возникающие у заявителей при получении государственной, либо муниципальной услуги;

− удовлетворенность получателей государственной или муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой государственной (муниципальной) услуги;

− обращения заявителя в органы исполнительной власти и органы местного самоуправления, а также обращения в организации, обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата государственной или муниципальной услуги: их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество;

− финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата от государственной или муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение государственной или муниципальной услуги), отклонение реальных от нормативно установленных значений [48].

Наиболее удовлетворены оказанием государственных и муниципальных услуг граждане, которые обращались за получением выписок из хозяйственной книги, справок о составе семьи, регистрацией рождения ребенка, усыновления. Уровень удовлетворенности ниже среди тех респондентов, кто обращался за формированием решения о перепланировке квартиры и получением пособия по безработице.

Самым популярным способом обращения за государственными и муниципальными услугами остается прямое непосредственное обращение граждан, во вторую очередь — письменное обращение. Более половины населения при получении государственных либо муниципальных услуг используют Интернет, когда необходимо оперативно получить информацию о деятельности органов власти, уточнить режим работы, контактные данные ответственных специалистов, посмотреть формы документов. При этом жители городов в большей степени ориентированы на получение информации через Интернет, тогда как жители села — на непосредственное обращение в само учреждение или к родственникам и знакомым. Характеристики качества и доступности предложения услуг, предоставляемых государственными (муниципальными) учреждениями, должны быть разработаны отталкиваясь от более существенных задач, с которыми сталкиваются потребители услуг. Система характеристик качества обязана быть единой для всех как государственных, так и муниципальных учреждений, оказывающих одинаковую услугу. Значения характеристик качества обязаны устанавливаться индивидуально для каждого государственного или муниципального учреждения с учетом его специфики.

Если федеральные ведомства выражают заинтересованность в более массовом предоставлении государственных услуг в МФЦ, то из представленной информации в отношении муниципальных услуг можно сделать вывод об очень низком уровне обращения заявителей в МФЦ.

Существенным недостатком является отсутствие указания на количество граждан, участвующих в оценке деятельности органа исполнительной власти.

Например, если государственную услугу в социальной сфере получили 100 граждан, а оценили ее качество только двое из них, например, положительно, то следует вывод, что орган исполнительной власти работает эффективно. Мнения же остальных 98 граждан остались при этом невыясненными. Считаем, что выходом из сложившейся ситуации может быть установление при проведении мониторинга определенного числа граждан (например, не менее 50 % граждан, обратившихся за услугой), на основании мнения которых будет оцениваться эффективность деятельности органа исполнительной власти.

Однако гражданин вправе отказаться от оценивания качества предоставленных услуг. При исследовании признаков качества и доступности предложения услуг принимается во внимание виды деятельности учреждений, а также характеристики, устанавливаемые в докладах о итогах и основных направлениях деятельности, долговременных и ведомственных целевых программах.

Характеристики качества и доступности государственных (муниципальных) услуг должны быть сопоставимыми и количественно измеряемыми и отражать базисные параметры оказания услуги.

Минэкономразвития России создал инструмент обратной связи, позволяющий гражданам оценить качество предоставления государственных и муниципальных услуг, — публичная система «Ваш контроль» (Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг или АИС МКГУ).

В течение 2015 года к системе были подключены Пенсионный Фонд России, Фонд социального страхования, Федеральная служба судебных приставов, Роспотребнадзор и Росимущество. За весь период работы в ИАС МКГУ [48] оценено более 11 миллионов государственных и муниципальных услуг (через МФЦ, сайт «Ваш контроль», виджеты, телефонный центр, SMS-опросы, Единый портал госуслуг). В настоящее время количество отзывов превышает 54 тысячи. Оценка россиянами качества государственных услуг в системе «Ваш контроль» на апрель 2016 года приведена на рисунке 2.

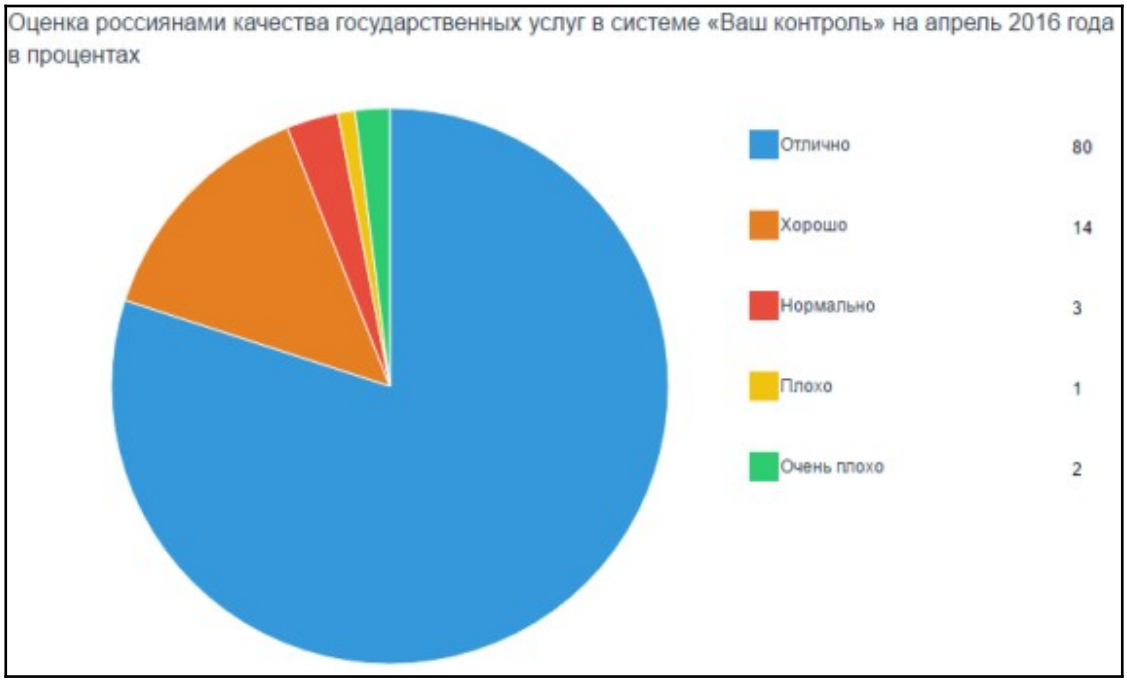


Рисунок 2 - Оценка россиянами качества государственных услуг в системе «Ваш контроль» в апреле 2016 года [54]

Повышение качества предоставления государственных услуг в органах власти способствует увеличению намерения использовать Портал государственных услуг. Кроме того, большему намерению использования электронных государственных услуг на Портале соответствуют более высокий образовательный и материальный уровень, женский пол, более качественное предоставление услуг традиционным способом и доверие к органам власти.

Увеличение возраста, в свою очередь, уменьшает желание пользоваться электронными государственными услугами, что является серьёзным

барьером в связи с наличием большого количества людей старших возрастных категорий. Кроме того, большое внимание заслуживает и общие зависимости, связанные с осведомленностью Портала, его использованием и намерением на будущее, рис. 3.

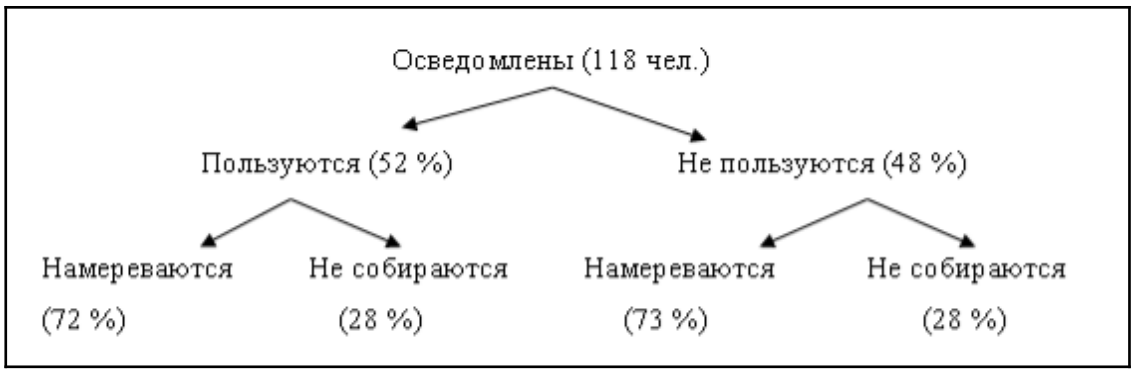


Рисунок 3 - Процентное соотношение граждан, осведомленных о Портале государственных услуг, пользующихся и намеревающихся его использовать в будущем [55]

Аналогичная ситуация и с теми, кто пользуется Порталом для получения услуг. Доля граждан, использующих данную технологию электронного правительства и обратившихся при этом в МФЦ, равна лишь 11 %. В то же время из числа опрошенных в социальных сетях 56 % граждан пользуются Порталом.

На рисунке 4 представлены данные об оценке респондентами качества предоставления электронных государственных услуг на Портале государственных услуг.

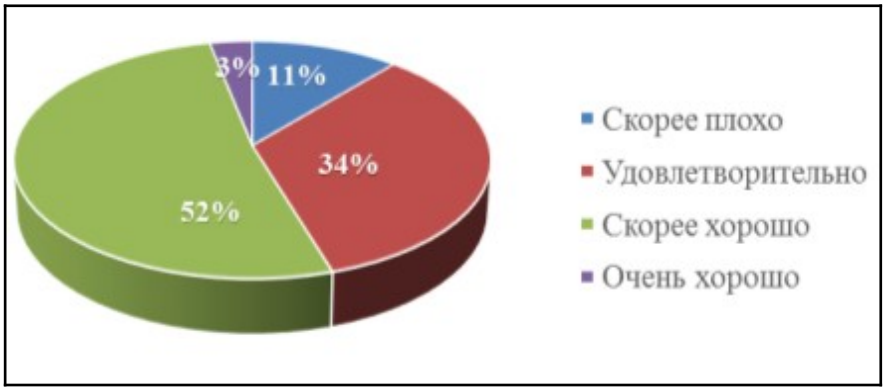


Рисунок 4 - Оценка респондентами качества предоставления электронных государственных услуг на Портале государственных услуг [55]

Среди всех опрошенных, кто пользуется Порталом для получения электронных государственных услуг, большую долю респондентов (45 % граждан) занимают те, кто оценил качество предоставления услуг на Портале ниже оценки «удовлетворительно». Однако, несмотря на данное обстоятельство, 72 % из них будут и дальше пользоваться Порталом. Это связано, возможно, с тем, что большинство опрошенных пользуются электронными дневниками, что, по сути, не имеет альтернативного варианта.

Однако доля разочаровавшихся пользователей достаточно высокая — это 28 % опрошенных. Сайты органов исполнительной власти, предоставляющих электронные государственные услуги, не удовлетворяют потребности населения, что характеризует низкую степень готовности стороны предложения выполнять мероприятия по достижению целевого показателя. В то же время усугубляет ситуацию и низкий спрос на электронные государственные услуги, предъявляемый гражданами. Более того, некоторые демографические особенности населения ограничивают достижение целевого показателя, так как большую долю граждан занимают люди старше 60-ти летнего возраста и младше 18-ти лет (около 37 %).

На основании изучения теоретичеких и правовых основ предоставления государственных и муниципальных услуг населению в России сформулированы следующие выводы:

1.В Конституции Российской Федерации предусмотрена возможность ознакомления гражданина с документами и другими материалами, затрагивающими его права и свободы [1]. То есть, обращение граждан за информацией в органы публичной власти есть реализация их конституционного права. Обязанность государства – установление правовых гарантий его осуществления. В ряде федеральных законов (например, «Об информации, информатизации и защите информации») и указов Президента Российской Федерации содержатся отдельные положения, направленные на реализацию указанного права. Однако в них практически отсутствуют

положения, регулирующие порядок получения информации в органах государственной власти.

2. Определение государственной и муниципальной услуги впервые появилось в Федеральном законе Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Государственная услуга — деятельность, предоставляемая Правительством России, государственным внебюджетным фондом, исполнительным органом субъекта Российской Федерации, при осуществлении государственных функций, определенных Конституцией России, федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги.

Муниципальная услуга — деятельность, предоставляемая органом местного самоуправления, по реализации функций органа местного самоуправления, 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 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований.

3. Согласно концепции административной реформы РФ, одним из ведущих направлений повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг является создание сети многофункциональных центров.

С 2007 г. началась апробация новой модели предоставления государственных и муниципальных услуг в регионах и ведомствах, которые получили финансовую поддержку со стороны федерального центра по

результатам конкурсного отбора проектов.

4.Основными целями создания МФЦ являются: сокращение издержек бюджета на обеспечение стандарта комфортности предоставления государственных услуг; обеспечение единого стандарта государственных услуг для максимального качества государственных и муниципальных органов; ликвидация рынка «посреднических» услуг; улучшение условий труда государственных служащих.

5. В настоящее время в городских округах, внутригородских районах и центрах муниципальных районов создаются МФЦ, количество окон в которых рассчитывается исходя из норматива одно окно на 5000 жителей населённого пункта, но не менее 5 окон (за исключением случаев, когда МФЦ создаются в муниципальных районах с низкой плотностью и численностью населения).

В небольших населённых пунктах открываются филиалы МФЦ или офисы организаций, привлекаемых к выполнению функций МФЦ.

На сегодняшний день в России действует 848 МФЦ, 911 удалённых офисов МФЦ в небольших населённых пунктах и 488 офисов привлекаемых организаций.

Лидерами по количеству открытых МФЦ являются Москва – 127 МФЦ, Ростовская область – 67 МФЦ, Краснодарский край – 49 МФЦ, Санкт-Петербург – 34 МФЦ, Волгоградская область – 33 МФЦ и Пензенская область – 31 МФЦ.

Сейчас деятельностью МФЦ охвачено 33,4% от общей численности населения страны.

6. Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» [4] утверждены показатели, достижение которых органами государственной власти и местного самоуправления предусмотрено к 2018 году. Конкретно в нем определено, что Правительству РФ необходимо обеспечить достижение следующих показателей:

- уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 г. – не менее 90 %;

- доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 г. – не менее 70 %;

- доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг– не менее 90 %.

7. Информация с отзывами граждан о деятельности МФЦ появляется в Интернет-блогах, в прессе и на информационных порталах государственных услуг регионов, включая как отзывы с положительной характеристикой работы МФЦ, так и негативными оценками (например, Интернет-газета «Утро», Интернет-газета «Фонтанка.ru»; Государственные услуги в Санкт-Петербурге), а также через разработанную Минэкономразвития систему «Ваш контроль».

Создание МФЦ как организационной формы доступного и качественного предоставления государственных услуг поставило проблемы кооперации и координации деятельности органов государственной власти на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.

Задача выравнивания региональных различий, связанных с социально-экономические особенностями развития регионов Российской Федерации, затрагивает и проблему предоставления качественных и доступных государственных услуг всем гражданам Российской Федерации независимо от места их проживания. Создание многофункциональных центров как современных форм организации предоставления государственных услуг в каждом конкретном случае является уникальным проектом, требующим учета специфики деятельности органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации.

2. АНАЛИЗ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ В ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ ПОДОЛЬСКЕ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

2.1 Краткая социально-экономическая характеристика городского округа Подольск Московской области

Подольск — город областного подчинения с административной территорией и центр одноимённого городского округа в Московской области России, расположенный на реке Пахре (приток Москвы-реки). Один из крупнейших городов-спутников Москвы (второй после Балашихи).

До 2015 года также являлся административным центром Подольского района, ныне упразднённого.

Находится в 36 км от центра Москвы и в 15 км от МКАД. В северной части граничит с Москвой (поселением «Воскресенским» и поселением «Рязановским»), на юге — с Чеховским районом [56].

Городской округ Подольск – один из крупнейших промышленных центров Московской области с широко развитой социальной инфраструктурой. Площадь города составляет 4039,0 га, население 218,5 тыс. человек.

Подольск занимает лидирующие позиции в регионе по экономическому развитию.

На территории города осуществляет деятельность 60 крупных и средних промышленных предприятий, 270 предприятий малого бизнеса. Среди лидеров промышленного производства - ОАО «Машиностроительный завод «ЗиО-Подольск», ОАО НП «Подольсккабель», ОАО «Подольский машиностроительный завод», ООО «Проплекс ПК», ООО

«Мясоперерабатывающий завод «Ремит», Филиал ОАО «Архбум», ОАО «Подольский хлебокомбинат», ОАО «Завод Микропровод», ЗАО «Стройтехника», группа компаний «Трансформер», ЗАО «ЗиО-Здоровье», ОАО «Подольский экспериментальный мукомольный завод», ОАО «Подольский электромеханический завод», ОАО «ПЭМЗ Спецмаш», ЗАО «Степ Пазл», ЗАО «Подольский завод электромонтажных изделий», ОАО «Би-энд-Би», ОАО «Подольская фабрика офсетной печати» и др. Предприятиями города выпускается: оборудование для тепловой и атомной энергетики, нефтехимической и газовой промышленности, кабели, эмальпровода, электромонтажные изделия, цемент, огнеупоры, продукция пищевой и перерабатывающей промышленности, фармацевтические и косметические товары, кухонная и офисная мебель, строительные материалы, однослойный и гофрированный картон, фильтры водоподготовки и водоочистки, детские настольные развивающие игры, мозаика-пазл и многое другое.

Подольск - город высокотехнологичной науки. Это центр атомных исследований и атомного машиностроения. Всероссийское значение имеет деятельность научно-производственных предприятий ОАО «ОКБ «Гидропресс», ФГУП «НИИ НПО «Луч». Объем выполненных работ на предприятиях науки в 2013 году составил более 4 млрд. рублей.

В рейтинге привлекательности городской среды проживания, проведенном в 2013 году Российским союзом инженеров, Подольск занял первую строчку среди городов Московской области и 4-ое место среди городов России [56].

По всем видам экономической деятельности оборот по крупным и средним предприятиям за 2013 год составил 114 млрд. руб. и увеличился по сравнению с предыдущим периодом на 19,7%, что на 13,4% выше, чем в среднем по области. Объем отгруженных товаров вырос на 7,6%, индекс промышленного производства с учетом деятельности предприятий малого бизнеса составил 110% - по этому показателю Подольск вошел в пятерку

лидеров среди муниципальных образований Московской области. Наиболее высокие темпы роста достигнуты в строительстве - 38,4%, связи - 49,1%, производстве и распределении электроэнергии, газа и воды - 16,4%.

Отмечена положительная динамика развития платных услуг населению, объем которых в действующих ценах увеличился на 12%.

По итогам 2013 года крупными и средними организациями города получено прибыли в сумме 5,8 млрд. рублей.

Рост по заработной плате отмечен во всех отраслях экономики. Среднемесячная заработная плата в крупных и средних организациях составила 44 137 рублей - на 5 тыс. выше среднеобластной, по этому показателю Подольск вошел в десятку лидеров среди муниципальных образований Московской области. В бюджетной сфере рост составил от 15 до 25% [56].

На предприятиях города за год создано более 1700 рабочих мест, из них 1336 новых и высокопроизводительных, что в 2,6 раз выше планового значения. Численность занятых в экономике по сравнению с предыдущим годом увеличилась на 6 тысяч человек и составила 100,4 тыс. Более чем на треть выросли показатели занятости в социальной сфере.

Доля инновационной продукции на подольских предприятиях выросла до 27,5%, ежегодно расширяется ее номенклатура, появляются дополнительные рынки сбыта.

Новые виды изделий освоены на предприятиях: ОАО «Завод Микропровод», фабрика нетканых материалов «Весь Мир», ЗАО «Подольский завод стройматериалов», Подольский завод электромонтажных изделий, группа компаний «Трансформер», ОАО «НП Подольсккабель», ОАО «ВНИИКП», ОАО «Подольский хлебокомбинат, ЗАО «ЗИО-Здоровье», ЗАО «Степ Пазл», ОАО «Подольск-Цемент», ЗАО «Стройтехника», ООО «Гамма Косметик» и других.

Продукция подольских предприятий неизменно получает высокую оценку на престижных международных выставках и конкурсах.

Общий объем инвестиций в основной капитал составил 20,5 млрд. рублей, в том числе по крупным и средним предприятиям - 10,7 млрд. рублей, индекс роста 121,2%. Иностранных инвестиций освоено на сумму 27,8 млн. долларов США.

Инвестиции направляются не только на строительство новых, но и на модернизацию уже действующих производств. Для реализации инвестиционных проектов в промышленности активно используются промплощадки бывших градообразующих предприятий. Всего на промышленных площадках города ведут деятельность 1023 предприятия малого и среднего бизнеса, на которых работает 13,6 тыс. человек. Сумма ежегодных перечислений в городской бюджет этими предприятиями составляет порядка 200 млн. рублей.

Подольск продолжает оставаться инвестиционно привлекательным для предприятий финансово-кредитной сферы: в 2013 году на его территории открыты 6 отделений банков и дополнительных офисов. Всего в городе действуют 50 финансово-кредитных учреждений.

На территории Подольска осуществляют деятельность свыше 3400 малых и средних предприятий, более 4800 индивидуальных предпринимателей.

Доля налогов от деятельности субъектов малого и среднего предпринимательства в общих налоговых доходах городского бюджета составляет 41,5%. Суммарный оборот малых предприятий превысил 77 млрд. рублей и составил 40,5% от общего оборота.

В Подольске созданы благоприятные условия для развития бизнеса: работают Союз предпринимателей, фонд поддержки и развития малого предпринимательства, торгово-промышленная палата, реализуется долгосрочная целевая программа развития предпринимательства. На конкурсной основе оказывается финансовая поддержка предприятиям малого бизнеса в форме субсидий из федерального, областного и городского бюджетов.

Продолжает эффективно развиваться сфера потребительского рынка. Общая площадь объектов торговли составляет 125 тыс.кв.м. Обеспеченность жителей города торговыми площадями достигла 588,0 кв.м. на 1 000 человек, что на 28% превышает действующий минимальный норматив Московской области для г. Подольска [56].

Оборот розничной торговли за 2016 год составил более 27 млрд. рублей.

130 предприятий оказывают услуги общественного питания, около 300 - бытового обслуживания населения.

Строительная отрасль города Подольска - одна из самых развитых в Подмосковье. В 2016 году введено 231 тыс. кв. м жилья, в т.ч. 150 тыс. кв.м - в микрорайоне «Кузнечики». Ликвидировано более 7 тысяч кв.м. ветхого жилья. Построено 34 объекта торгового, общественно-делового, административного и промышленного назначения, 13 инженерных сооружений.

В 2016 году введены в эксплуатацию 6 детских садов с общим количеством 760 мест. Всего в детских дошкольных учреждениях создано дополнительно 2 тыс. мест.

В 2014 году вошли в строй школа в микрорайоне «Силикатная-2», еще три детских сада на 150 мест каждый. Более 150 квартир выделено в домах-новостройках под расселение семей их ветхого фонда.

Продолжает развиваться транспортная инфраструктура города. Объем выполненных услуг за 2016 год составил более 2 млрд. рублей.

Новые технологии активно внедряются в области связи и телекоммуникаций. Создана единая информационная система в дошкольных образовательных учреждениях. В здравоохранении реализован проект по внедрению единой федеральной электронной регистратуры и интегрированной электронной медицинской карты.

Доступ к сети Интернет в городе обеспечивает 21 организация. Услуги местного кабельного телевидения предоставляет ООО

«Кварц». Телекомпания полностью перешла на цифровой формат трансляции кабельных каналов, данная услуга стала доступна во всех районах города.

Интернет-провайдеры развивают услуги IP-телевидения. Выполнено подключение оборудования подвижного состава пассажирского транспорта к системе спутниковой навигации «ГЛОНАСС».

В 2016 году на благоустройство, озеленение, содержание территорий города из средств городского бюджета направлено 149,3 млн. рублей.

В городе появились новые объекты благоустройства: бульвар Льва Толстого с памятником великому русскому писателю, набережная р. Пахры с установкой малых архитектурных форм, памятник святым Петру и Февронии в сквере Молодоженов, более 70 детских и спортивных площадок.

МУП «Подольский комбинат благоустройства» стал победителем XI областного фестиваля «Цветы Подмосковья», проводимым Министерством ЖКХ Московской области, в номинации «Цветник с элементами вертикального озеленения».

В соответствии с губернаторской программой проведены работы по ремонту магистральных улиц областного значения общей площадью более 76 тысяч кв. метров. Приведены в соответствие с требованиями технико-эксплуатационного состояния 40 км автомобильных дорог общего пользования местного значения, отремонтировано дорожное покрытие автодорог на 16 улицах общей протяженностью свыше 7 км.

Отремонтировано и вновь построено 13,3 тыс. кв. м тротуаров и пешеходных дорожек, 8 тыс. кв. м парковок, 64,7 тыс. кв. м дворовых территорий и проездов к ним. Реализованы программы ремонта дорог и придомовых территорий.

На социальную поддержку льготных категорий граждан в 2016 году было направлено 195,4 млн. рублей из федерального бюджета, 697,5 млн. - из областного. Постановлением Главы города Подольска утверждена

муниципальная программа «Социальная защита», рассчитанная на период 2014-2018 гг., состоящая из двух подпрограмм: «Дополнительная социальная поддержка» и «Доступная среда». Общий объем финансирования мероприятий составит свыше 213 млн. рублей.

Дополнительную социальную поддержку по ведомственной программе в 2016 году получили более 18 тысяч человек

Продолжен курс на модернизацию системы здравоохранения города Подольска. В соответствии с областными и муниципальными программами в приобретено новейшее оборудование на сумму свыше 233 млн. рублей, которым оснащены Подольская городская поликлиника №1, Подольская городская клиническая больница, городская больница №2, Подольская детская городская больница и другие медучреждения.

В семи муниципальных учреждениях здравоохранения проведен капитальный ремонт. Наиболее масштабные работы реализованы в МУЗ «Подольский родильный дом».

В соответствии с Генеральным планом развития города определены территории строительства поликлинических учреждений. Начато строительство медицинского центра в составе взрослой поликлиники на 260 посещений в смену и детской поликлиники на 240 посещений в смену в микрорайоне «Юго-Западный». Разработана проектная документация для строительства взрослой и детской поликлиник в микрорайоне «Кузнечики». Планируется строительство поликлиник в микрорайонах «Силикатная-2», «Красная горка» и «Южный».

В структуре регионального сосудистого центра, расположенного на территории Подольской городской клинической больницы, открыто отделение рентгенохирургических методов диагностики и лечения. На базе ПГКБ планируется создание рентгенорадиологического центра.

Высокий уровень развития обеспечен муниципальной системой образования.

Продолжается работа по ликвидации очередности в детские дошкольные учреждения. Все детские сады подключены к сети Интернет, внедрена система электронной записи в МДОУ.

Численность обучающихся в школах города составляет более 24 тысяч человек. Качество знаний в подольских образовательных учреждениях - одно из самых высоких в Подмосковье.

Обновлению содержания и совершенствованию технологий образования способствует экспериментальная и инновационная деятельность. В 2015-2016 учебном году в 10 общеобразовательных учреждениях города действовало 8 экспериментальных площадок разного уровня.

Решается задача поддержки талантливых и одаренных детей. Подольские школьники неизменно принимают участие в различного рода интеллектуальных и творческих мероприятиях областного, всероссийского и международного уровней, многие из них становятся победителями и призерами.

В образовательных учреждениях города программами дополнительного образования охвачено свыше 17 тысяч детей и подростков. На базе школ, лицеев и гимназий работают 575 кружков, где развивают свои творческие способности более 11 тысяч обучающихся.

В школах №№ 21, 22, 30, школе-интернате 5 вида введена дистанционная форма обучения для детей с ограниченными возможностями здоровья, обучающимися на дому. На базе школы № 19 с 2011 года действует центр дистанционного обучения детей-инвалидов.

В городе работают 16 учреждений профессионального образования: 3 профессиональных училища, 5 колледжей, 8 высших учебных заведений.

На развитие сферы культуры в 2016 году было направлено 412 млн. рублей, более 48 млн. - на укрепление материально-технической базы учреждений.

Сегодня в более чем 380-ти клубных формированиях занимается более 7 тысяч подольчан. 10 творческих коллективов удостоены звания «Народный», 9 детских творческих коллективов имеют звание «Образцовый».

Творческие коллективы Подольска достойно представляли город в международных, всероссийских и областных конкурсах. 156 человек стали лауреатами и дипломантами.

В муниципальных учреждениях дополнительного образования детей сферы культуры занимается 2029 детей от 6 до 16 лет. Более 130 учащихся стали лауреатами и дипломантами городских, областных, российских и международных конкурсов, 7 воспитанников получили именные стипендии губернатора Московской области.

Разработаны и реализуются долгосрочные целевые программы по сохранению, использованию и охране объектов культурного наследия, созданию условий для эффективного развития туризма.

Более 70 тыс. жителей и гостей Подольска посетили муниципальные музеи, 41 тысяча воспользовалась услугами библиотек.

Важным направлением работы с молодежью является патриотическое воспитание подростков и молодежи. За отчетный период количество мероприятий гражданско-патриотической направленности увеличилось на 13% .

Сегодня в Подольске активно работают несколько молодёжных общественных организаций: МОО «Подольский союз молодежи», подольское отделение ВОО «Молодая Гвардия Единой России», православная молодёжная организация «Протос», организация молодых инвалидов «Эдельвейс», подольская молодежная добровольная дружина «Гепард», Совет молодых специалистов г.Подольска.

Подольск - город духовных традиций. На его территории действуют: Троицкий собор, построенный на народные пожертвования по проекту архитектора О.И. Бове в память о Победе России в Отечественной войне 1812

года, храм Воскресения Христова, возведенный в 16-м веке и восстановленный в наши дни, храм священномученика Николая, пресвитера Подольского, Георгиевский храм в микрорайоне «Кутузово», Александровский храм в районе Силикатная. В прошедшем году освящен новопостроенный храм Кирилла и Мефодия на улице Тепличной. Строится Никольский храм в микрорайоне «Кузнечики».

На территории города ведут свою деятельность 76 общественных организаций, 3 национально-культурных автономии, более 10 религиозных объединений.

С 1996 года Подольск является членом Международной ассоциации «Породненные города» и ведет активную работу по укреплению дружественных и деловых связей с 15-ю городами-побратимами из ближнего и дальнего зарубежья.

2.2 Анализ деятельности Центра государственных и муниципальных услуг "Мои документы" в городском округе Подольске Московской области

В целях реализации государственной программы РФ «Информационное общество 2011-2020», областной и муниципальной программ «Эффективная власть», а также по поручению губернатора Московской области в 2012 было принято решение о создании МФЦ в г.о. Подольске, результатом чего стало Постановление Главы Городского округа Подольск от 19 октября 2012 года № 1849-п «О создании Муниципального бюджетного учреждения Городского округа Подольск «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» [51].

Администрация города, понимая всю важность наличия МФЦ в Подольске – одном из крупнейших городов Подмосковья, предоставила новое, большое, красивое здание в центре города, в шаговой доступности от

остановок большого количества маршрутов и видов общественного транспорта, которое показано в Приложении 1.

Муниципальное бюджетное учреждение города Подольска «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (МБУ города Подольска «МФЦ») начал свою работу в феврале 2014 года.

Знаковым для МФЦ стал 2015 год, когда было принято решение об объединении города Подольска, города Климовска и Подольского района в единый городской округ Подольск.

МФЦ города был преобразован в МФЦ Городского округа Подольск; многофункциональные центры города Климовска и Подольского муниципального района вошли в состав обновленного учреждения в качестве филиалов. Теперь у жителей Большого Подольска есть возможность обратиться в любое удобное для себя отделение центра государственных и муниципальных услуг "Мои документы" в Городском округе Подольск.

В 2016 году в центре государственных и муниципальных услуг "Мои документы" в Городском округе Подольск работают 64 универсальных окна приема и выдачи документов, в том числе: 36 окон в центральном офисе, 16 окон в Филиале «Подольский», 12 – в Филиале «Климовский», Приложение 2.

Для удобства заявителей открыты удаленные рабочие места центра "Мои документы" в микрорайонах Большого Подольска

Документы, поступающие в МФЦ, проходят многоступенчатый контроль на комплектность и правильность оформления, а затем передаются на исполнение в Органы исполнительной власти РФ и Московской области, а также органы местного самоуправления, рис. 5.

Универсальные специалисты постоянно проходят централизованное обучение в органах власти, чтобы вникнуть в «тонкости» услуг и минимизировать ошибки и неточности, возникающие при приеме документов у заявителей и их консультировании.



Рисунок 5 - Схема предоставления государственных и муниципальных услуг в Центре государственных и муниципальных услуг "Мои документы" в Городском округе Подольске[1]

Сейчас МФЦ Городского округа Подольск оказывает 51 муниципальную услугу, 47 федеральных и 56 региональных услуг (в том числе услугу по приему заявлений об отказе от получения универсальной электронной карты (УЭК) [51].

Федеральные услуги

Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр)

ФГБУ "Федеральная кадастровая палата"

1. Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним.

2. Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним.

[1] Схема предоставления государственных и муниципальных услуг в Центре государственных и муниципальных услуг "Мои документы" в Городском округе Подольске разработана автором

3. Государственный кадастровый учет недвижимого имущества.

4. Предоставление сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости.

Федеральная миграционная служба России

5. Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации (в части информирования, консультирования по вопросам оказания государственной услуги, приема заявления, документов и личных фотографий, необходимых для получения (по достижению 14 лет в случае определения гражданства Российской Федерации) или замены паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации).

6. Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации (сроком действия на 5 лет) (в части информирования, консультирования по вопросам оказания государственной услуги, приема заявлений и документов для оформления паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации).

7. Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации (сроком действия на 10 лет) (в части информирования, консультирования по вопросам оказания государственной услуги).

8. Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации (в части информирования, консультирования по вопросам оказания государственной услуги).

9. Осуществление миграционного учета в Российской Федерации.

Пенсионный фонд Российской Федерации

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

11. Прием заявлений о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала.

12. Прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг.

13. Прием анкет для регистрации в системе обязательного пенсионного страхования, заявлений об обмене страхового свидетельства, заявлений о выдаче дубликатов страхового свидетельства.

14. Прием заявлений о добровольном вступлении в правоотношения по обязательному пенсионному страхованию в целях уплаты дополнительных страховых взносов на накопительную часть пенсии.

15. Бесплатное информирование плательщиков страховых взносов о законодательстве Российской Федерации о страховых взносах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты страховых взносов, правах и обязанностях плательщиков страховых взносов, полномочиях Пенсионного фонда Российской Федерации, а также предоставление форм расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам и разъяснение порядка их заполнения в случае предоставления письменного обращения.

16. Информирование застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования.

17. Предоставление информации гражданам о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг.

18. Выдача гражданам справок о размере пенсий (иных выплат).

19. Приём заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о переходе в негосударственный пенсионный

фонд или о переходе в Пенсионный фонд Российской Федерации из негосударственного пенсионного фонда для передачи им средств пенсионных накоплений.

20. Приём заявлений о доставке пенсии в рамках предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по выплате страховых пенсий и пенсий по государственному пенсионному обеспечению.

21. Приём заявлений об изменении номера счета в кредитной организации в рамках предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по выплате страховых пенсий и пенсий по государственному обеспечению.

22. Приём заявлений о запросе выплатного (пенсионного) дела в рамках предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по выплате страховых пенсий и пенсий по государственному пенсионному обеспечению.

23. Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств.

24. Прием запроса о предоставлении справки об исполнении налогоплательщиком (плательщиком сборов, налоговым агентом) обязанности по уплате сборов, налогов, пеней, штрафов, процентов.

25. Бесплатное информирование (в т. ч. в письменной форме) налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов о действующих налогах и сборах, законодательстве Российской Федерации о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц.

26. Предоставление сведений, содержащихся в реестре дисквалифицированных лиц.

27. Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре юридических лиц и Едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей (в части предоставления по запросам физических и юридических лиц выписок из указанных реестров, за исключением выписок, содержащих сведения ограниченного доступа).

28. Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре налогоплательщиков (в части предоставления по запросам физических и юридических лиц выписок из указанного реестра, за исключением выписок, содержащих налоговую тайну).

29. Информирование физических лиц о наличии числящейся за ними налоговой задолженности.

30. Приём заявления на предоставление льготы по налогу на имущество физических лиц, земельному и транспортному налогам от физических лиц.

31. Предоставление сведений, содержащихся в государственном адресном реестре.

Министерство внутренних дел Российской Федерации

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

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

Федеральная служба судебных приставов Российской Федерации

34. Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического и юридического лица.

Фонд социального страхования Российской Федерации

35. Прием документов, служащих основаниями для исчисления и уплаты (перечисления) страховых взносов, а также документов, подтверждающих правильность исчисления и своевременность уплаты (перечисления) страховых взносов.

36. Прием отчета (расчета), предоставляемого лицами, добровольно вступившими в правоотношения по обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством.

37. Регистрация и снятие с регистрационного учета страхователей - физических лиц, заключивших трудовой договор с работником.

38. Регистрация страхователей и снятие с учета страхователей - физических лиц, обязанных уплачивать страховые взносы в связи с заключением гражданско-правовых договоров.

39. Регистрация и снятие с регистрационного учета лиц, добровольно вступивших в правоотношения по обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством.

Федеральное агентство по управлению государственным имуществом в Московской области

40. Предоставление земельных участков, находящихся в федеральной собственности, в порядке переоформления прав.

41. Предоставление земельных участков, находящихся в федеральной собственности, для целей, связанных со строительством.

42. Предоставление земельных участков, находящихся в федеральной собственности, на которых расположены объекты недвижимости, в аренду, безвозмездное срочное пользование или постоянное (бессрочное) пользование.

43. Осуществление в установленном порядке выдачи выписок из реестра муниципального имущества.

44. Прекращение прав физических и юридических лиц в случае добровольного отказа от прав на земельные участки.

45. Продажа (приватизация) земельных участков, на которых расположены объекты недвижимости.

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в Московской области

46. Осуществление приема и учета уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов работ и услуг, указанных в перечне, утвержденном постановлением Правительства Российской Федерации от 16.07.2009 № 584 «Об уведомительном порядке начала осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности».

Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации

47. Услуга по регистрации учетной записи пользователя в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА), восстановлению доступа к учётной записи пользователя ЕСИА и подтверждению личности пользователя – гражданина РФ, самостоятельно оформившего заявку на подтверждение личности в своем профиле пользователя ЕСИА

Региональные услуги

Министерство социального развития Московской области

1. Выдача сертификата (его дубликата) на региональный материнский (семейный) капитал.

2. Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка.

3.

Назначение и выплата пособия по уходу за ребенком.

4. Осуществление выплаты ежемесячного пособия на ребенка военнослужащего, проходящего военную службу по призыву.

5. Оказание государственной помощи гражданам, имеющим место жительства или место пребывания в Московской области.

6.

Назначение и выплата социального пособия и единовременной материальной помощи на погребение.

7. Организация отдыха и оздоровления отдельных категорий детей.

8.

Выдача, замена, прекращение действия в установленном порядке социальных карт жителей Московской области.

9. Назначение и выплата ежемесячной денежной компенсации расходов по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, имеющим место жительства в Московской области.

10. Организация работы по предоставлению мер социальной поддержки по оказанию бесплатной протезно- ортопедической помощи и бесплатной слухопротезной помощи лицам, имеющим место жительства в Московской области.

11. Обеспечение отдельных категорий граждан, имеющих место жительства в Московской области, включённых в Федеральный регистр лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, при наличии медицинских показаний и отсутствия противопоказаний, а также лиц, сопровождающих граждан, имеющих I группу инвалидности, и детей-инвалидов путевками на санаторно-курортное лечение.

12.

Предоставление меры социальной поддержки по бесплатному изготовлению и ремонту зубных протезов отдельным категориям граждан, имеющих место жительства Московской области.

13. Осуществление выплаты инвалидам (в том числе детям-инвалидам), имеющим место жительства в Московской области и имеющим транспортные средства в соответствии с медицинскими показаниями, или их законным представителям компенсации уплаченной ими страховой премии по договору обязательного медицинского страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств.

14. Бесплатное обеспечение санаторно-курортными путевками отдельных категорий неработающих граждан, имеющих место жительства в Московской области.

15.

Назначение и выплата ежемесячной денежной компенсации расходов по оплате услуг местных телефонных соединений отдельным категориям граждан, имеющим место жительства в Московской области.

16. Назначение ежемесячных денежных выплат ветеранам труда, ветеранам военной службы, лицам, не отмеченными государственными или ведомственными наградами, имеющим трудовой стаж 50 лет и более, труженикам тыла, реабилитированным лицам, лицам, признанными пострадавшими от политических репрессий, лицам, награжденным знаком «Почетный донор СССР», «Почетный донор России», имеющим место жительства в Московской области.

17.

Назначение и выплата региональной социальной доплаты к пенсии.

18.

Назначение единовременной выплаты супругам к юбилеям их совместной жизни.

19.

Признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании.

20. Назначение и выплата ежемесячной доплаты к пенсии отдельным категориям граждан, имеющим место жительства в Московской области.

21. Обеспечение отдельных категорий граждан, имеющих место жительства в Московской области, включенных в Федеральный регистр лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, а также лиц, сопровождающих граждан, имеющих I группу инвалидности, и детей-инвалидов бесплатным проездом на междугородном транспорте к месту лечения и обратно.

22. Выплата компенсации отдельным категориям граждан, имеющим место жительства в Московской области, включенным в Федеральный регистр лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи, а также лицам, сопровождающим граждан, имеющих I группу инвалидности, и детей-инвалидов расходов по проезду на междугородном транспорте к месту лечения и обратно.

23. Установление опеки или попечительства в отношении совершеннолетних граждан.

24. Выдача предварительного разрешения органа опеки и попечительства, затрагивающего осуществление имущественных прав совершеннолетнего подопечного.

25.

Выдача предварительного согласия органа опеки и попечительства на обмен жилыми помещениями, которые предоставлены по договорам социального найма и в которых проживают недееспособные или ограниченно дееспособные граждане, являющиеся членами семей нанимателей данных жилых помещений.

26. Компенсация стоимости проезда детям, страдающим онкологическими заболеваниями, для возмещения расходов на проезд по территории г. Москвы и Московской области на автомобильном и городском наземном электрическом транспорте Московской области (автобус, троллейбус, трамвай) по маршрутам регулярных перевозок по регулируемым тарифам к месту лечения и обратно.

27. Назначение ежемесячной денежной выплаты семье в Московской области.

28. Реализация средств (части средств) регионального материнского (семейного) капитала.

29.

Выплата компенсации расходов на погребение реабилитированного лица, имевшего место жительства в Московской области.

30.

Назначение единовременного пособия при рождении ребенка в семье со среднедушевым доходом, не превышающим величину прожиточного минимума, установленным в Московской области на душу населения.

31.

Назначение единовременного пособия при рождении ребенка.

32. Назначение единовременного пособия беременной жене военнослужащего, проходящего военную службу по призыву.

33.

Назначение пособия отдельным категориям женщин, вставших на учет в медицинские учреждения в ранние сроки беременности.

34.

Назначение пособия по беременности и родам отдельным категориям женщин, уволенных в период беременности, отпуска по беременности и родам.

35.

Выдача удостоверения многодетной матери (отца).

36.

Присвоение звания «Ветеран труда» гражданам, имеющим место жительства в Московской области.

37.

Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников (в части приема заявлений).

38.

Информирование о положении на рынке труда в Московской области (в части приема заявлений).

39.

Психологическая поддержка безработных граждан (в части приема заявлений).

40.

Организация оплачиваемых общественных работ (в части приема заявлений).

41.

Организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время, безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы, безработных граждан в возрасте от 18 до 20 лет из числа выпускников образовательных учреждений начального и среднего профессионального образования, ищущих работу впервые (в части приема заявлений).

42.

Социальная адаптация на рынке труда (в части приема заявлений).

43.

Содействие безработным гражданам в переезде и безработным гражданам и членам их семей в переселении в другую местность для

трудоустройства по направлению органов службы занятости (в части приема заявлений).

44.

Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности(профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования (в части приема заявлений).

45.

Профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование безработных граждан, включая обучение в другой местности (в части приема заявлений).

46.

Содействие самозанятости безработных граждан, включая оказание гражданам, признанным в в установленном порядке безработными, и гражданам, признанным в установленном порядке безработными, прошедшим профессиональное обучение или получившим дополнительное профессиональное образование по направлению органов службы занятости, единовременной финансовой помощи при их регистрации в качестве юридического лица, индивидуального предпринимателя либо крестьянского

(фермерского) хозяйства, а также единовременной финансовой помощи на подготовку документов для соответствующей государственной регистрации (в части приема заявлений).

Главное управление ЗАГС Московской области

47. Прием заявлений о заключении брака.

48. Прием заявлений о расторжении брака (по взаимному согласию супругов, не имеющих общих детей, не достигших несовершеннолетия).

49.

Прием запросов и выдача повторных свидетельств о государственной регистрации актов гражданского состояния или иных документов, подтверждающих наличие либо отсутствие фактов регистрации актов гражданского состояния.

Министерство транспорта Московской области

50. Прием заявлений (документов) по выдаче разрешения, переоформления разрешения, дубликата разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Московской области.

51.

Прием заявлений (документов) по выдаче пропусков, предоставляющих право на въезд и передвижение по Московской кольцевой автомобильной дороге грузового автотранспорта разрешенной максимальной массой более 12 тонн.

Министерство сельского хозяйства и продовольствия Московской области

52. Прием документов для подготовки заключения о возможности перевода земель сельскохозяйственного назначения или земельных участков в составе таких земель в другую категорию.

53.

Выдача и аннулирование охотничьих билетов.

54.

Прием документов для оказания государственной поддержки в области растениеводства и мелиорации земель.

55. Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых территориях федерального значения, а также занесенных в Красную книгу Российской Федерации.

Министерство образования Московской области

56. Предоставление информации о порядке установления, осуществления и прекращения опеки (попечительства) и патронатного воспитания в отношении несовершеннолетних граждан.

57. Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях, расположенных на территории Московской области.

58.

Прием заявлений и документов по назначению и выплате единовременного пособия гражданам при передаче ребенка на воспитание в семью.

Министерство имущественных отношений Московской области

59.

Продажа земельных участков, на которых расположены здания, строения, сооружения.

60.

Передача в аренду имущества, находящегося в собственности Московской области.

61.

Предоставление земельного участка из земель, находящихся в собственности Московской области, или права на заключение договора аренды такого земельного участка на торгах.

62.

Осуществление выдачи выписок (информации) из реестра имущества, находящегося в собственности Московской области.

Главное управление дорожного хозяйства Московской области

63.

Выдача разрешений на строительство при строительстве, реконструкции автомобильных дорог общего пользования регионального или межмуниципального значения Московской области, а также частных автомобильных дорог, строительство или реконструкцию которых планируется осуществлять на территориях двух и более муниципальных образований Московской области (муниципальных районов, городских округов); выдача разрешений на строительство при строительстве, реконструкции объектов дорожного сервиса, размещаемых в границах полос отвода автомобильных дорог общего пользования регионального или межмуниципального значения Московской области, выдача разрешений строительство при прокладке, переносе или переустройстве инженерных коммуникаций в границах полос отвода автомобильных дорог общего пользования регионального или межмуниципального значения Московской области, выдача разрешений на строительство при строительстве, реконструкции пересечений и примыканий к автомобильным дорогам общего пользования регионального или межмуниципального значения Московской области.

64.

Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию автомобильных дорог общего пользования регионального или межмуниципального значения Московской области, а также частных автомобильных дорог, строительство или реконструкцию которых осуществлялось на территориях двух и более муниципальных образований Московской области (муниципальных районов, городских округов); объектов дорожного сервиса, размещаемых в границах полос отвода автомобильных дорог общего пользования регионального или

межмуниципального значения Московской области, инженерных коммуникаций в границах полос отвода автомобильных дорог общего пользования регионального или межмуниципального значения Московской области, пересечений и примыканий к автомобильным дорогам общего пользования регионального или межмуниципального значения Московской области.

Министерство потребительского рынка и услуг Московской области.

65. Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов.

66. Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции.

67. Выдача разрешений на право организации розничного рынка на территории муниципального района (городского округа) Московской области.

Главное управление Московской области «Государственная жилищная инспекция Московской области»

68. Лицензирование предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами на территории Московской области.

Министерство строительного комплекса Московской области

69. Выдача (продление) разрешений на строительство при осуществлении строительства, реконструкции объектов капитального строительства, расположенных на территории городских округов, городских поселений, сельских поселений, а также в случае, если строительство объекта капитального строительства планируется осуществлять на территориях двух и более поселений или двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов), и выдаче разрешений на ввод

указанных объектов в эксплуатацию (за исключением объектов индивидуального жилищного строительства).

70. Подготовка, утверждение и выдача градостроительных планов земельных участков в виде отдельного документа (за исключением объектов индивидуального жилищного строительства) в Московской области.

71. Решение о подготовке документации по планировке территории. Согласование и утверждение документации по планировке территории.

Министерство культуры Московской области

72. Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального или местного значения, находящихся на территории Московской области и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации.

Министерство здравоохранения Московской области

73. Лицензирование фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти).

74. Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти).

75. Лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркотических растений (в части деятельности по обороту наркотических средств и психотропных веществ, внесенных в списки I, II и III перечня наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, подлежащих контролю в Российской Федерации, за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти)

76. Присвоение, подтверждение или снятие квалификационных категорий специалистам, работающим в системе здравоохранения Московской области

77. Прикрепление граждан к медицинской организации при оказании им медицинской помощи и обеспечение полноценным питанием кормящих матерей, а также детей в возрасте до трех лет (в части детей в возрасте до 3-х лет)

Министерство экологии и природопользования Московской области

78. Принятие решений о предоставлении права пользования участками недр местного значения, а также принятие решений о прекращении, приостановлении и ограничении права пользования ими.

79. Оформление, государственная регистрация, выдача, аннулирование, переоформление лицензий на пользование участками недр местного значения.

80. Выдача разрешений на содержание и разведение объектов животного мира, не отнесенных к охотничьим ресурсам, в полувольных условиях и искусственно созданной среде обитания, за исключением объектов животного мира, занесенных в Красную книгу Российской Федерации, и объектов животного мира, находящихся на особо охраняемых территориях федерального значения.

81. Организация и проведение государственной экологической экспертизы объектов регионального уровня.

Главное управление ветеринарии Московской области

82. Регистрация специалистов в области ветеринарии, занимающихся предпринимательской деятельностью на территории Московской области.

Главное управление строительного надзора Московской области

83. Прием извещений о начале строительства, реконструкции объекта капитального строительства и выдача программы проверок, разработанной Главным управлением.

84. Прием извещений об окончании строительства, реконструкции объекта капитального строительства.

85. Прием заявлений на выдачу заключения о соответствии построенного, реконструированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов и проектной документации, в том числе требованиям энергетической эффективности и требованиям оснащенности объекта капитального строительства приборами учета используемых энергетических ресурсов (ЗОС) и выдача ЗОС или отказа в выдачи ЗОС.

Главное управление архитектуры и градостроительства Московской области

86. Прием и регистрация документов и сведений государственной информационной системы обеспечения градостроительной деятельности Московской области.

Прочие услуги

87. Прием заявлений об отказе от получения универсальной электронной карты (УЭК).

Муниципальные услуги

Жилищно-коммунальный комплекс, строительство и архитектура:

1. Выдача единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов.

2. Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения.

3. Выдача решения о переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение.

4. Выдача (продление) разрешений на строительство при осуществлении строительства, реконструкции объектов индивидуального жилищного строительства, а также разрешений на ввод указанных объектов в эксплуатацию.

5. Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций.

6. Предоставление жилых помещений на условиях коммерческого найма.

7. Оформление справок об участии (неучастии) в приватизации жилых муниципальных помещений.

8. Оформление согласия на вселение граждан в качестве членов семьи нанимателя в жилые помещения, предоставленные по договорам социального найма.

9. Оформление документов по обмену жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма.

10. Предоставление жилых помещений специализированного жилищного фонда в муниципальном образовании «городской округ Подольск Московской области».

11. Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции».

12. Постановка граждан, признанных в установленном порядке малоимущими, на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма.

13. Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

14. Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма.

Земельно-имущественная сфера

15. Выдача разрешений на вырубку (снос), обрезку зеленых насаждений.

16. Выдача ордера на производство работ, которые не оказывают влияние на безопасность объектов капитального строительства, разрешения на выполнение работ по ликвидации аварии в муниципальном образовании городской округ Подольск Московской области.

17. Выдача выписок из Реестра муниципального имущества муниципального образования «городской округ Подольск Московской области».

18. Предоставление в аренду, безвозмездное пользование имущества, находящегося в собственности муниципального образования «городской округ Подольск Московской области».

19. Предоставление земельного участка для индивидуального жилищного строительства.

20. Выдача справки о наличии (отсутствии) задолженности и расчетов задолженности по арендной плате за земельные участки, находящихся в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разграничена.

21. Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду.

22. Постановка многодетных семей на учет в целях бесплатного предоставления земельных участков.

23. Присвоение адреса объектам адресации, изменение и аннулирование такого адреса.

24. Предварительное согласование предоставления земельного участка, находящегося в муниципальной собственности.

25. Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, в собственности бесплатно, в постоянное (бессрочное) пользование.

26. Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, в аренду без проведения торгов, в собственность за плату без проведения торгов, безвозмездное пользование.

27. Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, в собственность и в аренду на торгах.

28. Согласование местоположения границ земельных участков, являющихся смежными с земельными участками, находящимися в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разграничена.

29. Отнесение земель или земельных участков в составе таких земель к определенной категории.

30. Предварительное согласование предоставления земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена.

31. Предоставление земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, в собственность и в аренду на торгах.

32. Предоставление земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, в аренду без проведения торгов, в собственность за плату без проведения торгов, безвозмездное пользование.

33. Перевод земель или земельных участков в составе таких земель из одной категории в другую в случаях, установленных законодательством.

34. Принятие решения об изменении одного вида разрешенного использования земельных участков на другой вид такого использования.

35. Предоставление земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, в собственность бесплатно, в постоянное (бессрочное) пользование.

36. Выдача разрешений на размещение на территории муниципального образования «городской округ Подольск Московской области» объектов, которые могут быть размещены на землях или на земельных участках, находящихся в собственности или государственная собственность на

которые не разграничена, без предоставления земельных участков и установления сервитутов.

37. Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

38. Выдача градостроительных планов земельных участков.

Поддержка субъектов малого и среднего предпринимательства

39. Предоставление в собственность арендованного имущества субъектам малого и среднего предпринимательства при реализации их преимущественного права.

Социальная сфера

40. Прием заявлений, постановка на учет для зачисления детей в образовательные учреждения, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (детские сады).

41. Выдача разрешений на вступление в брак лицам, достигшим возраста шестнадцати лет.

42. Регистрация установки и замены надмогильных сооружений (надгробий).

43. Предоставление места для семейного (родового) захоронения под погребение (в том числе будущее), предоставление места для одиночного захоронения и оформления соответствующих удостоверений.

44. Перерегистрация захоронений на других лиц и оформление удостоверений о захоронении.

45. Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий.

46. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

47. Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, баз данных.

48. Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного дневника успеваемости.

49. Предоставление информации об образовательных программах, в том числе учебных планов, календарных учебных графиков, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей).

50. Прием на обучение по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования.

Архивное дело

51. Выдача архивных справок, информационных писем, архивных выписок и архивных копий документов по вопросам, затрагивающим права и законные интересы заявителя.

Комфортность обстановки – немаловажный фактор, которому МФЦ уделяет большое внимание. Отсутствие очередей, работа системы кондиционирования, снабжение залов диванами для отдыха, столов для заполнения документов, автоматов с горячими и прохладительными напитками – все это к услугам заявителей. На первом этаже функционирует детский уголок, Приложение 3.

На территории, прилегающей к МФЦ, оборудована стоянка для автомобильного транспорта посетителей на 40 парковочных мест (4 из которых отведены для специальных автотранспортных средств людей с ограниченными возможностями), Приложение 4.

В таблице 2 приведен статистический отчет обращений граждан в Центр государственных и муниципальных услуг «Мои документы» в городском округе Подольск Московской области за 2015 и 2016 годы.

Таблица 2 - Статистический отчет обращений граждан в Центр государственных и муниципальных услуг «Мои документы» в городском округе Подольск Московской области за 2015 и 2016 годы [51]

Показатели	**Годы**	
	2015	**2016**
Количество обращений граждан в МФЦ	451153	523546
Количество звонков, поступивших в контактный центр МФЦ	2714296	374178

На основе анализа данных о количестве оказанных государственных и муниципальных услуг по всем направлениям за 2015-2016 годы наблюдается положительная динамика обращений. Всего за 2016 год специалистами центра оказано более 523 тысяч услуг, что на 72 тысяч услуг больше, чем в 2015 году.

Среднее время ожидания в очереди за период с 01.01.2015 по 31.12.2016 составило:

- на прием документов: 9 минут 27 секунд;
- на консультацию: 5 минут 11 секунд;
- на получение результата услуги: 10 минут 55 секунд.

График работы многофункциональных центров позволяет гражданам обращаться за услугами в удобное для них время с понедельника по субботу с 08:00 до 20:00 без обеда.

В 2017 году в Центре государственных и муниципальных услуг «Мои документы» в городском округе Подольск Московской области было обеспечено выполнение основных задач, поставленных перед учреждением: предоставление гражданам возможности обращения за получением различных услуг в одном учреждении, обеспечение взаимодействия с органами власти по вопросу получения максимального количества необходимых справок и документов без участия заявителя.

МФЦ является членом Подольской территориальной организации профсоюза работников государственных учреждений и общественного обслуживания. Профсоюзная деятельность МФЦ не стоит на месте, проводятся мероприятия различной направленности: спортивные, культурные, общественные.

Установлен платежный терминал банка "Возрождение", позволяющий на месте произвести оплату госпошлин за государственные услуги (в т.ч. за выдачу национального водительского удостоверения), услуги ЖКХ,

дорожные правонарушения, совершенные в городском округе Подольск. Возможна также оплата за посещение ребенком ДОУ.

2.3 Проблемы в предоставлении государственных и муниципальных услуг

Во время написания магистерской диссертации нами было проведено исследование по оценке удовлетворенности граждан предоставлением государственных и муниципальных услуг в Центре государственных и муниципальных услуг "Мои документы" в городском округе Подольске Московской области.

1.Деловой этикет: общение, манера поведения, внешний вид.

Общение сотрудников операционного зала с заявителями.

Специалисты операционного зала общаются с заявителями приемлемо: вежливо обращаются к посетителям МФЦ, объясняют простым и доступным языком. Чувствуется готовность специалистов помочь любому посетившему центр: стараются помочь заявителю, выяснить цель его обращения. Однако, с посетителями МФЦ преклонного возраста, могут поговорить не совсем корректно.

Общаются короткими фразами:

1. «Что у вас?»;
2. «У вас организация где?» (Следует: где территориально расположена ваша организация?);
3. «В БТИ ставили на учет?» (Следует: имеется ли у вас технический паспорт на дом?).

Общение с коллегами.

Дружелюбное общение друг с другом, помогают коллегам советами и подсказками. Между собой разговаривают шепотом, умеют договариваться друг с другом.

Общение с руководством.

К руководству относятся с уважением. Поручения выполняют моментально. Общаются в основном на рабочие темы.

Манера поведения.

Выявлено нарушение в виде использования мобильных телефонов: специалист операционного зала отвлекается на мобильные устройства (переписка, просмотр входящих звонков).

Внешний вид.

Одежда и обувь специалистов соответствует требованиям стандарта.

Процесс обслуживания.

1. При консультировании заявителей не пользуются программой («Мои действия» – «Консультирование» или «Просмотр» - «Консультирование»). Информацию для заявителей предоставляют из личной папки.

2. При консультировании заявителя специалист операционного зала не предоставляет полную информацию по оказываемым услугам. К примеру, малоимущему заявителю с новорожденным ребенком не было предложено оформление услуги «Социальное пособие отдельных категориям малоимущих семей».

3. При консультировании по услуге «Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств» специалист операционного зала неверно назвал размер госпошлины, которую требуется оплатить заявителю.

4. По услуге «Предоставление ежемесячного пособия на ребенка» специалист не назвал обязательное условие, при котором заявитель может получить выплату (Среднедушевой доход на 1 члена семьи не должен превышать размер прожиточного минимума).

5. Специалист операционного зала при консультировании по услуге «Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции» не смог

дать полную информацию по предоставляемому пакету документов для услуги.

6. Во время обслуживания заявителя главный специалист операционного зала по вопросам приема документов обращается к ведущему специалисту, отсутствие компетенции главного специалиста операционного зала связана с тем, что он с момента открытия отделения работал только за стойкой ресепшен: выдавал талоны, рассказывал об МФЦ, общался с конфликтными заявителями и не обслуживал заявителей в окне. По распоряжению руководства для приобретения практических навыков работы его определили в окно приема.

7. Выявлен недостаток рабочих инструментов: для эффективной работы специалистов Операционного зала требуются степлеры, шариковые ручки.

8. Терминал электронной очереди работает медленно: после выбора наименования услуги, по которой требуется получить талон заявителю, выдача происходит с интервалом в 4 секунды.

9. Нет системы оценки качества предоставляемых услуг. Отсутствует идентификации данной услуги.

10. Полное наименование услуги не помещается в талоне электронной очереди (неправильно определены границы талона, вследствие чего пропущены конечные буквы в строке).

11. Звуковое оповещение заявителей, в некоторых случаях работает некорректно. Оповещает только о номере окна, в который был вызван заявитель.

12. Выявлено нарушение в случае отсутствия заявителя, вызванного электронной очередью, специалист операционного зала должен вызвать следующего заявителя только после 2-х минут ожидания.

13. Медленная работа программного комплекса: отклик программы при работе специалистов операционного зала длится по 3-4 секунды.

14. У сотрудников операционного зала есть свои шаблоны по пакету документов для оформления услуг. Не все шаблоны составлены корректно (нет всех возможных документов, учтены не все жизненные ситуации заявителей).

15. В детском уголке не наточены карандаши для рисования.

16. При консультировании заявителей специалисты операционного зала используют различного рода методические указания, файлы для сверки, не используют функцию консультирование.

17. Специалисты операционного зала сами заполняют анкету заявителя по услуге «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации». Оформление данной услуги совместно с заполнением данных в анкету длится более 30 минут.

18. Заявления по услуге «Прием документов и личных фотографий, необходимых для получения или замены паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ, консультирование по вопросам оформления и выдачи паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ» распечатаны на бумаге формата А4. Нет заявлений, распечатанных на картонной форме 1 П.

19. В зоне ожидания заявителей не предусмотрены пустые бланки и образцы заполненных заявлений в свободном доступе.

20. Из-за нехватки специалистов операционного зала, 1 сотрудник ежедневно выполняет обязанности специалиста, работающего в окне приема документов, и специалиста, работающего в зоне ресепшен.

21. Специалисты операционного зала разговаривают с заявителями очень тихо.

22. Контроль над работой операционного зала. Начальник операционного зала периодически находится в зоне приема документов, в

зоне ожидания заявителей. В основном, общается с ведущими специалистами.

23. Установлен периодический контроль со стороны управляющего отделения и главного специалиста операционного зала.

Система оценки качества отсутствует. Специалисты операционного зала не предлагают заявителям опросные листы, предназначенные для оценки качества своей работы.

Основная задача создания и развития МФЦ состоит в комплексном, оперативном и качественном предоставлении услуг заявителям при помощи квалифицированных сотрудников, которое исключает обращение заявителей в разные ведомства и организации для получения одной услуги.

На основании анализа качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг населению в городском округе Подольске Московской области сформулированы следующие выводы:

1. В Центре государственных и муниципальных услуг "Мои документы" в городском округе Подольске Московской области отсутствует введение предварительной записи, разделении потоков по типам заявителей, создании отдельных окон для выдачи результатов по услугам; делегирование полномочий по приему документов.

2. Отмечены барьеры при приеме документов специалистами МФЦ по принципу одного окна, связанные с:

- нормативными требованиями предоставления информацией и документами заявителями и получения их в государственном органе;

- отсутствием квалификации и опыта специалистов МФЦ при первичной проверке правильности заполнения документов заявителями, а также при необходимости консультирования заявителей при предоставлении государственных или муниципальных услуг.

3. Отсутствие доступа у специалистов МФЦ к документообороту различных ведомств при приеме и выдаче документов заявителям.

На рисунке 6 показаны основные проблемы в предоставлении государственных и муниципальных услуг населению в Центре государственных и муниципальных услуг "Мои документы" в городском округе Подольск Московской области.



Рисунок 6 - Основные проблемы в предоставлении государственных и муниципальных услуг населению

Среди наиболее распространенных проблем, касающихся непосредственно работы МФЦ, можно выделить: недостаточную проработанность нормативно-правовой базы (имеется в виду - отсутствие как законодательного, так и отработанного договорного механизмов создания, эксплуатации и финансирования МФЦ; необходимость разработки и (или) доработки административных регламентов), сложности в организации взаимодействия с другими органами власти и организациями.

Отмечена низкая активность федеральных органов исполнительной власти по организации предоставления государственных услуг на базе МФЦ. Федеральными органами исполнительной власти, их территориальными органами используются такие аргументы как увеличение сроков предоставления государственных услуг, необходимость взаимодействия

заявителя непосредственно с представителем федерального органа исполнительной власти.

Низкая активность отмечается со стороны Росрегистрации, ФНС России. Кроме того, при заключении соглашений с федеральными органами исполнительной власти документ подписывается в центральных аппаратах федеральных органов исполнительной власти, что приводит к большому затрату времени на пересылку документа по почте. В ряде случаев, отмечены случаи отказа Пенсионного фонда предоставлять свою информацию МФЦ, при этом отказ объясняется тем, что в соответствии с законодательством Пенсионный фонд РФ не является федеральным органом исполнительной власти и не предоставляет государственные услуги.

4. Нехватка оборудования для предоставления государственных и муниципальных услуг, из-за чего у заявителей теряется много времени.

5. Проблемы с обработкой заявок: медленная работа программного комплекса.

6. Отсутствие системы оценки качества предоставляемых услуг и обратной связи с потребителями.

В целях решениях этих проблем в третьей главе магистерской диссертации будут разработаны предложения, которые составят основу совершенствования деятельности Центра государственных и муниципальных услуг "Мои документы" в городском округе Подольске Московской области.

3. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ В ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ ПОДОЛЬСКЕ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

3.1 Предложения по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг населению

Оказавшись новым в своем роде явлением, МФЦ поставили перед своими создателями новые задачи. Например, как организовать процесс оказания услуг, чтобы он оказался максимально комфортным для населения, как наладить сотрудничество с органами власти, чтобы минимально затрачивать временные и человеческие ресурсы для полноценного обеспечения процесса оказания услуг. И, возможно самый важный вопрос:

как понять, что МФЦ работает эффективно? Какие показатели взять за основу для сравнения качества работы нескольких МФЦ?

Данная проблема возникла практически одновременно с МФЦ, и на настоящий момент существуют различные способы ее решения.

Первый способ решения проблемы: измерять очевидные показатели, такие как количество посетителей в день, количество оказываемых услуг, жалоб, среднее время приема документов и т.д.

Неоспоримым преимуществом данного способа является его простота и минимальные затраты на сбор информации. Но, в то же время, недостаток этого способа заключается в слабом отражении реальной ситуации, так как данные количественные показатели не дают относительной оценки и не способны объективно оценить реальную эффективность деятельности МФЦ.

Также для оценки эффективности деятельности МФЦ можно использовать специальные методики, и на сегодняшний день подобные существуют. Они основаны на таких способах как анкетирования потребителей или, к примеру, экспертная оценка деятельности МФЦ.

В данных методиках разрабатывается ряд критериев и в случае с опросом населения выставляют средний балл по каждому, а при работе эксперта специалист в зависимости от заранее определенных параметров выставляет оценку.

У этих способов оценки существует два серьезных недостатка:

1) необходимость оценки эффективности работы приводит к дополнительным трудозатратам на сбор информации и анализ;

2) субъективность оценки.

Таким образом, на настоящий момент проблему оценки качества в каждом МФЦ решают индивидуально, эффективность таких методов невелика, и сравнивать их между собой невозможно ввиду несопоставимости критериев.

Среди критериев оценки эффективности деятельности МФЦ по предоставлению услуг населению со стороны потребителей могут быть выделены следующие критерии [19].

1. Доступность: количество МФЦ в населенном пункте, количество оказываемых государственных услуг, наличие остановок общественного транспорта вблизи МФЦ, наличие автопарковки для транспорта у МФЦ, наличие указателей пути до МФЦ, режим работы МФЦ, наличие условий для обслуживания инвалидов, наличие различных каналов связи в МФЦ, в том числе Интернет.

2. Сроки: количество времени, проведенного в пути до МФЦ, срок предоставления различных услуг МФЦ, количество времени, проведенного в очереди, организация очереди самим МФЦ (талоны, запись), количество времени обслуживания одного клиента.

3. Информация: наличие информации об услугах и самом МФЦ в Интернете, СМИ, возможность получения консультации по телефону, через Интернет, наличие информации на стендах в самом МФЦ, присутствие консультанта в зале ожидания в МФЦ.

4. Условия оплаты: стоимость государственной услуги, возможность оплаты государственной услуги в самом МФЦ, возможность оплаты услуги в течение всего рабочего дня МФЦ, наличие сопутствующих расходов.

5. Контактное лицо: вежливость, компетентность, организованность.

6. Точность: отсутствие ошибок в получаемом документе, отсутствие ошибок в передаваемых клиенту сведениях.

7. Комфортность: специальное помещение для ожидания, необходимое количество мест для сидения, туалет для посетителей, гардероб в холодное время года, комфортная температура, наличие стола, даже если он предполагает стоячее положение, обеспечение конфиденциальности, возможность видеть образцы при заполнении, хорошее освещение, возможность консультации по заполнению, предоставление ручек и бумаги,

свободный доступ к дополнительным бланкам, возможность получения дополнительных услуг в МФЦ.

На рисунке 7 представлена система критериев оценки качества государственных и муниципальных услуг [19].



Рисунок 7 - Система критериев оценки качества государственных и муниципальных услуг

В систему критериев оценки качества государственных и муниципальных услуг входят такие показатели как информированность потребителя о получении услуги; комфортность ожидания услуги; доступность оказываемой услуги; отношение персонала к потребителю услуги; время, затраченное на получение услуги; качество содержания конечного результата услуги; компетентность персонала.

При оценке эффективности деятельности созданных МФЦ по предоставлению услуг населению непременно нужно использовать метод сравнения. Необходимо рассчитывать указанные выше показатели как применительно к МФЦ, так и применительно к государственным учреждениям, которые в данный момент, либо ранее, оказывали государственные услуги. При рассмотрении эффективности в общественном

секторе также принято рассматривать социальную эффективность. Социальный эффект в сфере оказания государственных услуг рассматривается как влияние проводимых реформ в данной сфере на человеческий капитал.

Наблюдения за окнами МФЦ, показали, что на обслуживание одного посетителя в среднем тратится 13 минут при дневном потоке посетителей, колеблющемся в пределах 60-80 человек.

В сочетании с имеющейся системой электронной очереди и широким возрастным разбросом посетителей данных окон получаем дополнительные временные задержки, связанные с отказом посетителей от ожидания своей очереди при сохранении в памяти компьютерной системы номера талона очереди.

За годы работы по предоставлению государственных и муниципальных услуг многофункциональные центры сталкиваются не с одной проблемой связанной с взаимодействием с органами исполнительной власти.

Несмотря на развития сети МФЦ на территории Российской Федерации, на сегодняшний день проблемы остаются.

Среди наиболее распространенных проблем, касающихся непосредственно работы МФЦ, можно выделить: недостаточную проработанность нормативно-правовой базы (имеется в виду - отсутствие как законодательного, так и отработанного договорного механизмов создания, эксплуатации и финансирования МФЦ; необходимость разработки и (или) доработки административных регламентов), сложности в организации взаимодействия с другими органами власти и организациями.

Основным критерием эффективности работы МФЦ является уровень удовлетворённости граждан, пользующихся услугами МФЦ. Как показывает большинство проведенных опросов основными сложностями, с которыми сталкивается заявитель при обращении в МФЦ является: долгое ожидание в готовности документов.

Посетители МФЦ жалуются на нарушение установленного срока. Суть состоит в том, что для оказания той или иной услуги заявитель должен предоставить в орган власти пакет документов, сформированный на основе различного рода сведений (справок, выписок и т.п.). Количество документов, включаемых в состав данного комплекта может исчисляться десятками в зависимости от вида государственной или муниципальной услуги.

Зачастую заявитель сталкивается с практикой, что орган власти самостоятельно без регламентирующих норм определяет условия и порядок предоставления услуг. При этом представляется затруднительным установить количество документов, используемых в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг.

Возникновение подобного рода ситуаций объясняется недостаточно эффективным межведомственным информационным обменом, при котором заявитель вынужден самостоятельно осуществлять сбор документов в государственных, муниципальных органах и организациях, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

Заявитель зачастую выступает передаточным звеном приема-передачи документов между структурными подразделениями (должностными лицами) внутри одного и того же органа (организации) как территориально удаленными, так и расположенными по одному адресу;

Наличие сложных консолидированных услуг, которые можно рассмотреть как совокупность отдельных, относительно независимых друг от друга простых (элементарных) услуг, предоставляемых разными органами и (или) организациями, за которыми заявитель так же должен обратиться, также является фактором влияющим на эффективность МФЦ.

Данное обстоятельство в свою очередь приводит к увеличению сроков подготовки конечных документов для заявителей с целью получения результата по первоначальной услуге.

Вышеперечисленные проблемы взаимосвязаны, поэтому их полное решение возможно только посредством реализации комплекса

организационных, информационных, нормативно-методических и технических мероприятий, которые должны быть предусмотрены при предоставлении по принципу «одного окна» и направлены на обеспечение экономической эффективности, с нескольких позиций:

1. Введение в штат в органы исполнительной власти представителей МФЦ, для быстрой адаптации как специалистов МФЦ, а так и служб отвечающих за предоставление услуги.

2. Для улучшение и эмоционального фона необходимы тренинг по стрессоустойчивости, для эмоциональной разгрузки специалистов центра.

3. Пересмотренные штатного расписания, в связи с повышением количество услуг в 3 раза.

4. Работа над регламентами взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, определяющие действия при не стандартных ситуациях. В связи с вышеобозначенными негативными моментами для их нейтрализации предлагаются следующие основные меры:

- обеспечение сбора документов за заявителей, посредством взаимодействия с исполнительными органами государственной власти и иными организациями, осуществляющими подготовку соответствующих документов и сведений по предметам ведения, а так же наладить взаимодействие с МФЦ других регионов для сбора информации и создания единой базы электронных документов;

- формирование полного пакета документов и сведений в электронном виде и их передача вместе с заявлением заявителя в исполнительный орган государственной власти, ответственный за принятие решения о предоставлении государственной услуги.

5. Установка дополнительного считывающего терминала на выходе из здания МФЦ с целью устранения из памяти системы электронной очереди номеров посетителей, не желающих ожидать.

6. Обеспечение дублирующих каналов связи рабочих мест МФЦ и серверов.

7. Внедрение возможности переноса уже запланированного визита на другое время с соответствующей сменой номера очереди.

8. Изучение статистики посещений окон в годовом периоде и соответствующее увеличение числа сотрудников определённых категорий в условленное время.

Проведение данных мероприятий в рамках работы МФЦ позволит устранить обозначенные недостатки и не допустить их появление в будущем, ускорить процесс оформления документов, а также ускорит процессы согласования данных различных государственных служб что в итоге позволит оказать государственную услугу в более сжатые сроки.

3.2 Организация информационного обеспечения участия населения в оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг

Для обеспечения участия населения в оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг населению в городском округе Подольск Московской области необходима качественно продуманная и налаженная обратная связь с населением.

В деятельности любого органа государственной власти и органа местного самоуправления особое место занимает работа с обращениями граждан.

Под обращением гражданина понимаются направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу:

- письменное предложение, заявление или жалоба, а также

- устное обращение гражданина.

Предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявление содержит просьбу гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критику деятельности указанных органов и должностных лиц.

Жалоба представляет собой просьбу гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Вышеназванные определения приводятся в Федеральном законе от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", который вступил в силу 02.11.2006 г.

Предлагаем создать раздел «Комментарии» на сайте Центра государственных и муниципальных услуг «Мои документы» в Городском округе Подольск Московской области http://podolskmfc.ru.

В данном разделе граждане будут иметь возможность оставлять свои комментарии, жалобы, предложения на качество предоставления государственных и муниципальных услуг.

Когда комментарий поступит на сайт, он отобразится в личном кабине Единой редакции, личном кабинете сотрудников, которые ответственны за подготовку ответов на сообщения пользователей Портала.

Первоочередно, комментарий пользователя поступает в личный кабинет Единой редакции.

После рассмотрения сообщения Единая редакция может принять следующие решения:

- О публикации сообщения на Портале.

- Об отклонении сообщения.

- О необходимости подготовки ответа на сообщение пользователя.

Для того чтобы оценка эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг проходила более качественно,

необходимо предоставить возможность жителям оценить работу сотрудников Центра государственных и муниципальных услуг «Мои документы» в Городском округе Подольск Московской области.

Центр государственных и муниципальных услуг «Мои документы сможет организовать обратную связь с населением для выявления проблем и путей их решения для улучшения качества своей деятельности.

Для работы сайта необходимо создать алгоритм действий пользователя, при котором гражданин сможет оставить комментарий и оценить работу центра.

Рассмотрим алгоритм действий пользователя:

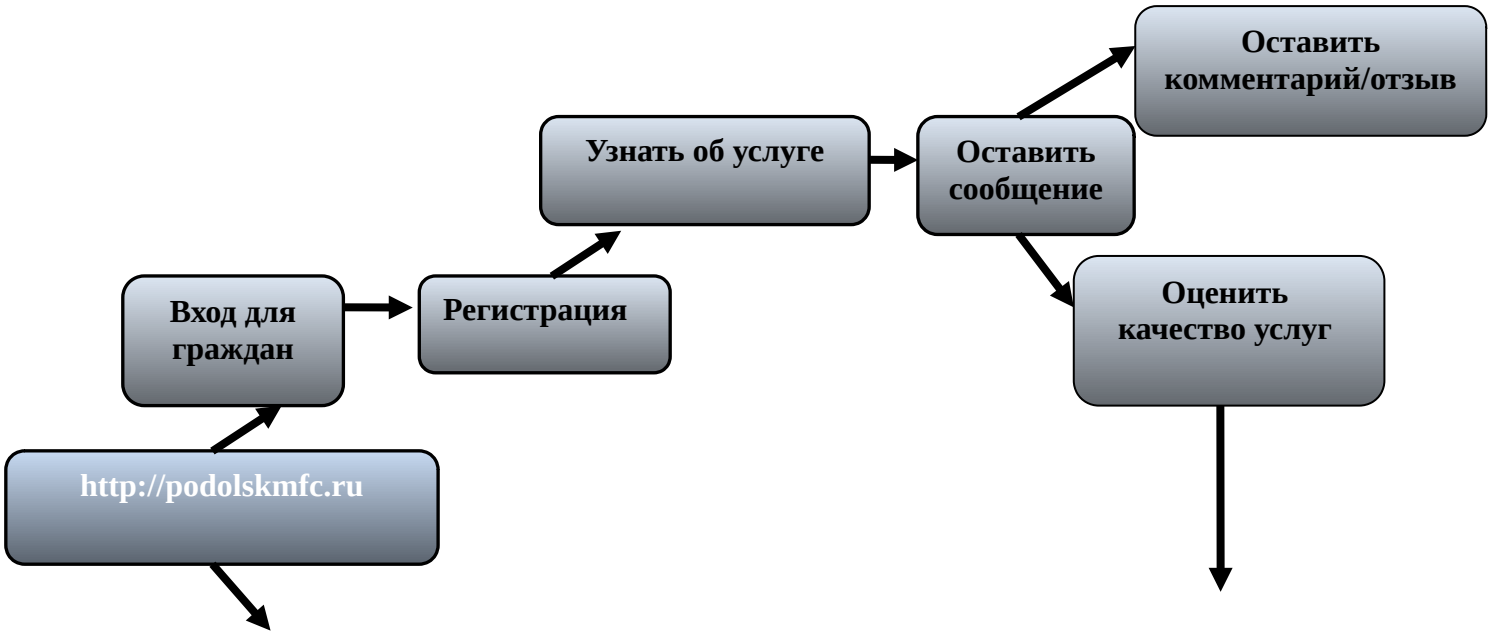
1.Необходимо зайти на сайт Центра государственных и муниципальных услуг «Мои документы» в Городском округе Подольск Московской области http://podolskmfc.ru.

2.Чтобы оставить комментарий пользователю необходимо зарегистрироваться: логин (адрес эл.почты) и пароль (пример: 12345).

3.Далее гражданин может выбрать графу «Оставить комментарий/отзыв», либо «Оценить качество услуг».

4. Если пользователь выбирает графу «Оценить качество услуг», то на станице появляется опросный лист.

5.После того как пользователь заполняет анкету, она сохраняется в его личном кабинете и в личном кабинете Единой редакции Портала, рис.8.



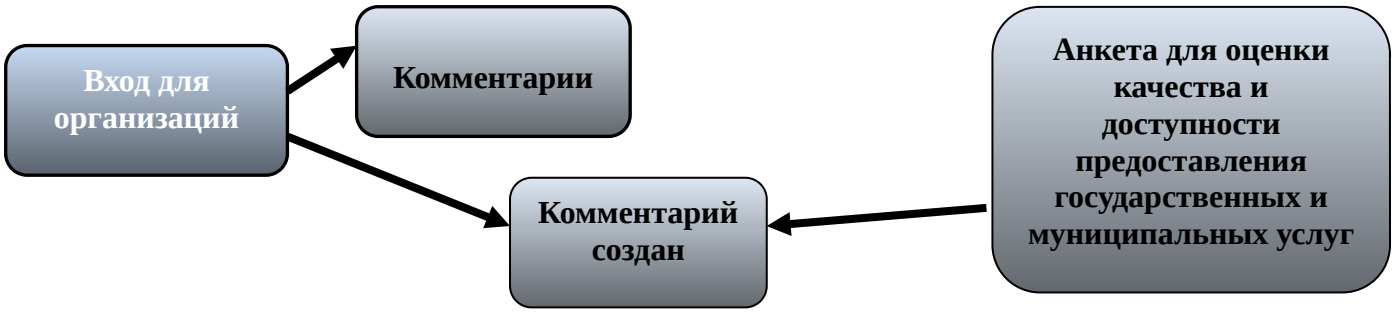


Рисунок 8 - Алгоритм действий пользователя

Рассмотрим алгоритм действий Центра государственных и муниципальных услуг «Мои документы»:

1. Ответственный за раскрытие информации входит на сайт http://www.podolskmfc.ru

2. Чтобы просмотреть комментарии пользователей, ответственный вводит логин и пароль, которые ранее были выданы администрацией Портала.

3. В личном кабинете будут отображаться все комментарии пользователей и опросные листы.

4. Далее ответственный должен отвечать на комментарии и сохранять опросные листы пользователей.

Для Центра государственных и муниципальных услуг «Мои документы» отзывы жителей будут эффективны и полезны. Центр будет осведомлен о мнении граждан о своей работе, а так же сможет наладить обратную связь с населением.

Для реализации данного проекта необходима поддержка Центра государственных и муниципальных услуг «Мои документы». Руководители организации должны быть заинтересованы в данном предложении, так как исходя из данных, оставленных пользователями, можно будет корректировать свою деятельность.

Подводя итоги третьей главы магистерской диссертации, необходимо отметить, что разработаны предложения, которые составили основу совершенствования деятельности Центра государственных и муниципальных услуг "Мои документы" в городском округе Подольске Московской области.

1. Разработаны предложения по совершенствованию системы предоставления государственных и муниципальных услуг населению на базе МФЦ такие как совершенствование механизма обработки заявок, введение предварительной записи, разделении потоков по типам заявителей, создании отдельных окон для выдачи результатов по услугам; делегирование полномочий по приему документов работникам МФЦ; унификация окон по приему документов от заявителей.

В результате проведенных мероприятий будет оптимизирован поток заявителей, произойдет разгрузка работников, которая позволит им сосредоточится на конкретных задачах и выполнять свои обязанности качественнее и быстрее.

Предложены способы расширения информирования граждан об услугах и о результатах предоставления услуг, а также контроль за своевременными обновлениями. Необходимо совершенствовать сайты предоставления услуг в каждом отдельном муниципальном образовании, в том числе и сайты сети МФЦ, размещать на информационных стендах, расположенных в МФЦ и органах власти информации о государственных и муниципальных услугах; кроме того, можно создать утреннюю или вечернюю рубрику на местном телевидении и информировать граждан о том, как пользоваться услугами. Органам местного самоуправления следует устраивать встречи с населением около 1-2 раз в месяц для проведения инструктажа по использованию услуг как в организации, так и в электронном виде. Также необходимо обеспечить работников МФЦ всем недостающим техническим оборудованием.

2. Предложены критерии оценки эффективности деятельности МФЦ по предоставлению услуг населению.

3. Разработана система оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг на сайте Центра государственных и муниципальных услуг «Мои документы» в Городском округе Подольск Московской области.

Предлагаем создать раздел «Комментарии» на сайте Центра государственных и муниципальных услуг «Мои документы» в городском округе Подольск Московской области http://podolskmfc.ru.

В данном разделе граждане будут иметь возможность оставлять свои комментарии, жалобы, предложения на качество предоставления государственных и муниципальных услуг.

В рубрике «Оценить качество услуг» пользователи смогут провести оценку качества предоставления государственных и муниципальных услуг с помощью специально разработанной анкеты, где будут разработаны критерии данной оценки.

Для Центра государственных и муниципальных услуг «Мои документы» отзывы жителей будут эффективны и полезны. Центр будет осведомлен о мнении граждан о своей работе, а так же сможет наладить обратную связь с населением.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Предоставление высокого качества государственных и муниципальных услуг и расширение их доступности для организаций и населения, в том числе, на основе расширения использования информационно-коммуникационных технологий, внедрения новых схем оказания услуг на базе многофункциональных центров, является приоритетом развития сферы государственного и муниципального управления Российской Федерации, а также одним из ключевых условий достижения стратегических целей социально-экономического развития страны.

Оценка гражданами качества и доступности государственных и муниципальных услуг является важным фактором, определяющим уровень

доверия граждан к государству, формирующим ожидания населения, отражающим поддержку проводимых в стране преобразований.

Именно поэтому социологические методы определения удовлетворённости граждан доступностью и качеством государственных (муниципальных) услуг широко используются как в практике зарубежных стран, так и в Российской Федерации в качестве одного из важных инструментов «обратной связи», позволяющего оценить эффективность деятельности органов государственного управления и местного самоуправления, провести мониторинг внедрения новаций в сфере предоставления государственных (муниципальных) услуг, а также определить приоритеты дальнейшего развития.

В первой главе дипломной работы рассмотрены теоретичекие и правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг населению в России, организационное обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе создания многофункциональных центров.

Во второй главе рассмотрена краткая социально-экономическая характеристика городского округа Подольска Московской области, проведена оценка качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг населению.

На основании анализа деятельности Центра государственных и муниципальных услуг "Мои документы" в городском округе Подольске Московской области, обозначены следующие проблемы:

1. Отмечена низкая активность федеральных органов исполнительной власти по организации предоставления государственных услуг на базе МФЦ. Федеральными органами исполнительной власти, их территориальными органами используются такие аргументы как увеличение сроков предоставления государственных услуг, необходимость взаимодействия заявителя непосредственно с представителем федерального органа исполнительной власти.

Низкая активность отмечается со стороны Росреестра, ФНС России. Кроме того, при заключении соглашений с федеральными органами исполнительной власти документ подписывается в центральных аппаратах федеральных органов исполнительной власти, что приводит к большому затрату времени на пересылку документа по почте.

2. Отмечены барьеры при приеме документов специалистами МФЦ по принципу одного окна, связанные с:

- нормативными требованиями предоставления информацией и документами заявителями и получения их в государственном органе;

- отсутствием квалификации и опыта специалистов МФЦ при первичной проверке правильности заполнения документов заявителями, а также при необходимости консультирования заявителей при предоставлении государственных или муниципальных услуг.

3. Отсутствие доступа у специалистов МФЦ к документообороту различных ведомств при приеме и выдаче документов заявителям.

Среди наиболее распространенных проблем, касающихся непосредственно работы МФЦ, можно выделить: недостаточную проработанность нормативно-правовой базы (имеется в виду - отсутствие как законодательного, так и отработанного договорного механизмов создания, эксплуатации и финансирования МФЦ; необходимость разработки и (или) доработки административных регламентов), сложности в организации взаимодействия с другими органами власти и организациями.

4. Нехватка оборудования для предоставления государственных и муниципальных услуг, из-за чего у заявителей теряется много времени.

5. Проблемы с обработкой заявок: медленная работа программного комплекса.

6. Отсутствие системы оценки качества предоставляемых услуг и обратной связи с потребителями.

В целях решениях этих проблем в третьей главе выпускной квалификационной работы предложены следующие мероприятия, которые

составили основу совершенствования деятельности Центра государственных и муниципальных услуг "Мои документы" в городском округе Подольске Московской области:

1. Разработаны предложения по совершенствованию системы предоставления государственных и муниципальных услуг населению на базе МФЦ. Выделим некоторые из направлений:

1) совершенствование механизма обработки заявок, введение предварительной записи, разделении потоков по типам заявителей, создании отдельных окон для выдачи результатов по услугам; делегирование полномочий по приему документов работникам МФЦ; унификация окон по приему документов от заявителей.

В результате проведенных мероприятий будет оптимизирован поток заявителей, произойдет разгрузка работников, которая позволит им сосредоточится на конкретных задачах и выполнять свои обязанности качественнее и быстрее.

2) расширение способов информирования граждан об услугах и о результатах предоставления услуг, а также контроль за своевременными обновлениями. Необходимо совершенствовать сайты предоставления услуг в каждом отдельном муниципальном образовании, в том числе и сайты сети МФЦ, размещать на информационных стендах, расположенных в МФЦ и органах власти информации о государственных и муниципальных услугах; кроме того, можно создать утреннюю или вечернюю рубрику на местном телевидении и информировать граждан о том, как пользоваться услугами. Органам местного самоуправления следует устраивать встречи с населением около 1-2 раз в месяц для проведения инструктажа по использованию услуг как в организации, так и в электронном виде.

Контроль обновлений, обеспечение достоверности. Назначить ответственных за обновления информации, отслеживать поправки в законодательстве и регламентах.

Благодаря принятым мерам заявители смогут своевременно получить необходимую и достоверную информацию, не посещать органы для дополнительных консультаций и самим сотрудникам будет легче ориентироваться в процессе оказания услуг.

3) Обеспечить работников МФЦ всем необходимым техническим оборудованием.

2. Разработана система оценки качества предоставляемых услуг и обратной связи с потребителями.

Разработана система оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг на сайте Центра государственных и муниципальных услуг «Мои документы» в Городском округе Подольск Московской области.

Предлагаем создать раздел «Комментарии» на сайте Центра государственных и муниципальных услуг «Мои документы» в городском округе Подольск Московской области http://podolskmfc.ru.

В данном разделе граждане будут иметь возможность оставлять свои комментарии, жалобы, предложения на качество предоставления государственных и муниципальных услуг.

В рубрике «Оценить качество услуг» пользователи смогут провести оценку качества предоставления государственных и муниципальных услуг с помощью специально разработанной анкеты, где будут разработаны критерии данной оценки.

Предложены критерии оценки эффективности деятельности МФЦ по предоставлению услуг населению такие как:

1. Доступность: количество МФЦ в населенном пункте, количество оказываемых государственных услуг, наличие остановок общественного транспорта вблизи МФЦ, наличие автопарковки для транспорта у МФЦ, наличие указателей пути до МФЦ, режим работы МФЦ, наличие условий для обслуживания инвалидов, наличие различных каналов связи в МФЦ, в том числе Интернет.

2. Сроки: количество времени, проведенного в пути до МФЦ, срок предоставления различных услуг МФЦ, количество времени, проведенного в очереди, организация очереди самим МФЦ (талоны, запись), количество времени обслуживания одного клиента.

3. Информация: наличие информации об услугах и самом МФЦ в Интернете, СМИ, возможность получения консультации по телефону, через Интернет, наличие информации на стендах в самом МФЦ, присутствие консультанта в зале ожидания в МФЦ.

4. Условия оплаты: стоимость государственной услуги, возможность оплаты государственной услуги в самом МФЦ, возможность оплаты услуги в течение всего рабочего дня МФЦ, наличие сопутствующих расходов.

5. Контактное лицо: вежливость, компетентность, организованность.

6. Точность: отсутствие ошибок в получаемом документе, отсутствие ошибок в передаваемых клиенту сведениях.

7. Комфортность: специальное помещение для ожидания, необходимое количество мест для сидения, туалет для посетителей, гардероб в холодное время года, комфортная температура, наличие стола, даже если он предполагает стоячее положение, обеспечение конфиденциальности, возможность видеть образцы при заполнении, хорошее освещение, возможность консультации по заполнению, предоставление ручек и бумаги, свободный доступ к дополнительным бланкам, возможность получения дополнительных услуг в МФЦ.

При оценке эффективности деятельности созданных МФЦ по предоставлению услуг населению непременно нужно использовать метод сравнения. Необходимо рассчитывать указанные выше показатели как применительно к МФЦ, так и применительно к государственным учреждениям, которые в данный момент, либо ранее, оказывали государственные услуги.

Для Центра государственных и муниципальных услуг «Мои документы» отзывы жителей будут эффективны и полезны. Центр будет осведомлен о мнении граждан о своей работе, а так же сможет наладить обратную связь с населением.

Предоставление высокого качества государственных и муниципальных услуг и расширение их доступности для организаций и населения, в том числе, на основе расширения использования информационно-коммуникационных технологий, внедрения новых схем оказания услуг на базе многофункциональных центров, является приоритетом развития сферы государственного и муниципального управления Российской Федерации, а также одним из ключевых условий достижения стратегических целей социально-экономического развития страны.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

Источники

Опубликованные источники

1. Конституция Российской Федерации, 12.12.1993.
2. Гражданский кодекс РФ.
3. Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"// Собрание законодательства РФ", 02.08.2010, N 31, ст. 4179.

4. Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления"// Информационная система «Гарант».

5. Постановление Правительства РФ от 11.11.2005 г. № 679 «О порядке разработки административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» ст. 19 // Информационная система «Гарант».

6. Постановление Правительства РФ от 15 июня 2009 г. № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет» // Собрание законодательства РФ", 22.06.2009, №25, ст. 3061.

7. Распоряжение Правительства РФ от 25.10.2005 №1789-р «О Концепции Административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010гг.» // Собрание законодательства РФ", 14.11.2005, N 46, ст. 4720

8. Распоряжение Правительства РФ от 25.06.2009 № 872-р «О перечне государственных услуг и (или) функций, осуществляемых с использованием информационных и телекоммуникационных технологий (в том числе в электронном виде)»// Собрание законодательства РФ", 29.06.2009, N 26, ст. 3259.

9. Распоряжение Правительства РФ от 17.10.2009 №1555-р (ред. от 20.05.2014) «О плане перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти»//Собрание законодательства РФ", 26.10.2009, N 43, ст. 5155.

Литература

10. Герба В.А. О качестве государственных услуг // Вестник ХГАЭП. 2010. № 4–5 (49–50). С. 42.

11. Головко М.В., Некрасов В.Н. Теневые отношения как форма развития основополагающего противоречия управления // Менеджмент в России и за рубежом. 2011. № 5. С. 125–132.

12. Зотов В.Б., Бронников И.А. Информационно-коммуникационные технологии – лейтмотив городского управления // Власть. 2015. № 11. С. 94-100.

13. Исупова И.Н. Многофункциональные центры как основной механизм повышения эффективности предоставления государственных услуг населению в России // Общество: политика, экономика, право. 2009**.** №1-2, – С.13

14. Карловская Е.А. Роль и значение государственных услуг в современном государственном управлении: Монография. – Хабаровск: Изд-во Тихоокеан. гос. ун-та, 2010. 179 с.

15. Кайль Я.Я. Стандартизация и регламентация государственных и муниципальных услуг как инструмент эффективного управления регионом // Вестник Волгоградского госуниверситета. Серия 3. Экономика. Экология. - 2009. - № 1. – С. 63-71.

16. Кайль Я.Я., Епинина В.С. Актуальные проблемы системы государственного управления и направления их решения // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. 2014. № 1. С. 33–38.

17. Кривко С.Р. Теоретические основания государственного регулирования развития сферы услуг в регионах РФ // Теория и практика общественного развития. 2012. № 10. С. 242–247.

18. Лежнина, М. А., Исупова, И. Н. К вопросу об эффективности предоставления государственных услуг / М. А. Лежнина, И. Н. Исупова // Вестник МарГТУ. – 2009. – №1. – С.35–41.

19. Лукина В.А. Государственные услуги в России и за рубежом: Монография / В.А. Лукина.– М.: Изд-во Моск.гуманит.ун-та, 2011. 2011 с.

20. Мартынова С.Э. Концепция «сервисного» государства в контексте постиндустриальнойпарадигмы социального управления // Вестник Тюменского государственного университета. 2013. № 8. С. 165-173.

21. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации / Под общ.ред. В.В. Маркина, А.В. Осташкова. – Москва, изд-во «Экслибрис Пресс», 2008. – С. 85-96.

22. Муниципальное управление: учебное пособие / В.Н. Парахина, Е.В. Галеев, Л.Н. Ганшина. – 3-изд., стер. – М.: КНОРУС, 2010. – С. 99-101.

23. Некрасов В.Н., Морозова А.И. Государственная закупочная политика: сущность и особенности механизмов реализации: Монография. Futuris-Print. М., 2013. 144 с.

24. Носко Б.П., Черныш Ю.Ю., Малышева Н.А. Реализация принципа экстерриториальности при предоставлении государственных и муниципальных услуг // Информационное общество. 2013. № 5. С. 36-46.

25. Окрепилов В.В. Повышение качества государственных услуг посредством внедрения систем менеджмента качества // Известия Санкт-Петербургского университета экономики и финансов. 2012. № 6. С. 9–17.

26. Публичные услуги и право: научно-практическое пособие / Под ред. Ю. А. Тихомирова.-М.: Норма, 2010. - С. 80.

27. Система муниципального управления: Учебник для вузов. 5-е изд./ Под ред. В.Б. Зотова - Ростов н /Д: Феникс, 2010.

28. Соколов А.В. Развитие сети многофункциональных центров: теория и практика// Научные ведомости Белгородского государственного университета. Серия: История. Политология. Экономика. Информатика. - № 1-1 (120) / том 21 / 2012. – С.25

29. Талапина Э., Тихомиров Ю. Публичные функции в экономике // Право и экономика. – 2002. - №6. – С. 5.

30. Терещенко Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные // Журнал российского права. – 2006. -- № 10. – С. 15.

31. Толмачёв В.А. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг // Правовая наука и реформа юридического образования. 2012. № 2 (25). С. 131–136.

32. Чугунов А.В. Российская концепция «Электронного государства»: формирование государственной политики и организационно-правовые проблемы // Вестник Московского университета. Сер. 12. Политические науки. - 2010. - № 3. - С. 78 – 89.

33. Best value in public service. 2006. Guidance to accountable officers, Smarter Scotland, Scottish executive.

34. Bozeman B. 2002. Public-Value Failure: When Efficient Markets May Not Do. Public Administration Review 62,(2): 145-161.

35. Citrin, J., Green, D. P. 1986. Presidential leadership and the resurgence of trust in government. British Journal of Political Science 16 (4): 431-453.

36. M., Parston G. 2006. Unlocking Public Value. John Wiley & Sons.

37. Creating value: findings from public service innovation focus groups. 2004. NZIER.

38. Devolving Decision Making: Delivering better public services: refining targets and performance management. HM Treasury, (March 2004).

39. Green G., Grimsley M., Stafford B. 2005. The Dynamics of Neighbourhood Sustainability: York: Joseph Rowntree Foundation.

40. Grimsley M., Meehan A., Tan A. 2004. Promoting social inclusion: managing trust-based relations between users and providers of public services. UK: European Academy of Management, St. Andrews.

41. Improving public services: evaluation of the best value pilot program. 2001. Local government centre. Warwick Business school. University of Warwick.

42. International Public Administration Reform: Implications for Russian Federation, Nick Manning and Neil Parison, World Bank, February 2003.

43. Jackson P. 2001. Public Sector Added Value: Can Bureaucracy Deliver? Public Administration 79 (1): 5-28.

44. Moore M. 1995. Creating Public Value Strategic Management in Government. Harvard University Press.

45. The Green Book 2004. Appraisal and Evaluation in Central Government. Treasure Guidance. London.

Справочные издания

46. Большая советская энциклопедия, 1970 г. – 240с.

47. Управление организацией: энциклопедический словарь / под ред. А.Г. Поршнева, А.Я. Кибанова, В.Н. Гунина. М.: ИНФРА-М, 2001. X, 822 с.

Адреса Интернет-ресурсов

48. Аджубей Р. В. Оценка эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг населению // Молодой ученый. — 2017. — №1. — С. 135-140. [Электронный ресурс]. Электрон. дан. [М., 2017.]. – Режим доступа: https://moluch.ru/archive/135/37885/ (дата обращения 14.04.2017).

49. Информационный бизнес портал «Менеджмент и маркетинг» [Электронный ресурс]. Электрон. дан. [М., 2017.]. – Режим доступа: http://www.market-pages.ru/marusl/2.html (дата обращения 25.02.2016).

50. Официальный интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс]. Электрон. дан. [М., 2017.]. – Режим доступа:http://pravo.gov.ru/ (дата обращения 12.02.2017).

51. Официальный интернет-портал Центра государственных и муниципальных услуг «Мои документы» в Городском округе Подольск Московской области [Электронный ресурс]. Электрон. дан. [М., 2017.]. – Режим доступа: http://podolskmfc.ru. (дата обращения 05.02.2017).

52. Малков К.Б. Управленческое проектирование многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг. [Электронный ресурс]. Электрон. дан. [М., 2017.]. – Режим доступа: http://www.fbk.ru/upload/docs/public_services_management.pdf (дата обращения 22.02.2017).

53. Проблемы регионов при создании МФЦ. [Электронный ресурс]. Электрон. дан. [М., 2017.]. – Режим доступа: http://economy.buryatia.ru/econ/MF_problem.html. (дата обращения 21.01.2017).

54. Портал административной реформы. Совершенствование государственного управления. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://ar.gov.ru/ru/gos_uslugi_03_sbor_mnenij_grazhdan/index.html(дата обращения: 14.04.2017).

55. Росреестр прогнозирует спрос на электронные услуги. [Электронный ресурс] // Вести. Экономика. — Режим доступа: http://www.vestifinance.ru/articles/59235/print (дата обращения: 14.04.2017).

56. Официальный Интернет-портал администрации городского округа Подольска Московской области [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://xn----8sbancyabljpnebm2aiit6frfsd.xn--p1ai/ (дата обращения: 14.04.2017).

ПРИЛОЖЕНИИЯ

Приложение 1



Фото 1 - Здание МФЦ города Подольска

Приложение 2



Фото 2 - Предоставление услуг населению в Центре государственных и муниципальных услуг "Мои документы" в городском округе Подольске Московской области

Приложение 3



Фото 3 – Детский уголок в МФЦ

Приложение 4



Фото 4 – Стоянка для автомобильного транспорта посетителей на 40 парковочных мест

Магистерская диссертация выполнена мной самостоятельно. Использованные в работе материалы из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

Отпечатано в 1 экземпляре.

Библиография 56 наименований.

_____ Овчинников Д.С.
(подпись) *(Фамилия, инициалы)*

«____» _____ 2018 г.