Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ»

Институт Государственного управления и права

Кафедра Государственное и муниципальное управление

Выпускная квалификационная работа

«Совершенствование механизма предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах города Москвы»

(тема выпускной квалификационной работы)

Направление подготовки	38.03.04 (код)	«Государственное и муниципальное управление» (наименование)
Образовательная программа	Государственное и муниципальное управление (название образовательной программы)	
Обучающийся	(подпись)	(Фамилия и Инициалы)
Руководитель ВКР	(подпись)	Старший преподаватель Ямчук Е.В. (ученая степень, звание, Фамилия и Инициалы)
Консультант	(подпись)	(ученая степень, звание, Фамилия и Инициалы)
Нормоконтролер	(подпись)	(ученая степень, звание, Фамилия и Инициалы)

Допустить к защите

Заведующий кафедрой _____ (подпись) _____ (ученая степень, звание, Фамилия и Инициалы)

«____»_____20___г.

Москва – 2022

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ»

АННОТАЦИЯ
выпускной квалификационной работы

обучающегося _____
(Фамилия, Имя, Отчество)

Тема выпускной квалификационной работы: «Совершенствование механизма подбора предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах города Москвы»

утверждена приказом ГУУ от « 23 » мая 2022г. № 470-V

1. Объект исследования	МФЦ России и МФЦ города Москвы.
2. Предмет исследования	деятельность МФЦ России и МФЦ города Москвы
3. Цель исследования	анализ эффективности МФЦ в России и совершенствование системы предоставления государственных услуг
4. Задачи исследования	Определение функции МФЦ в системе оказания государственных и муниципальных услуг; Рассмотрение МФЦ в электронном взаимодействии с органами власти; Провести анализ практики предоставления государственных услуг МФЦ города Москвы; Провести оценку качества предоставления государственных услуг МФЦ города Москвы; Определить проблемы предоставления государственных услуг в МФЦ города Москвы; Предложить пути совершенствования механизма предоставления государственных услуг в МФЦ города Москвы.

5. Краткое изложение основного содержания выпускной квалификационной работы:

Введение
Глава 1 Теоретико-правовые основы формирования системы многофункциональных центров оказания государственных услуг
Глава 2 Анализ механизма предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах города Москвы

Глава 3 Предложения по совершенствованию механизма предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах города Москвы
Заключение
Список использованных источников

6. Характер выпускной квалификационной работы: исследовательский, прикладной

7. Использованные в выпускной квалификационной работе инструментальные средства:
Сбор данных, анализ статистики

8. Практическая значимость выполненной выпускной квалификационной работы: применение рекомендаций в деятельности органов муниципальной власти и государственного управления

9. Объем и структура выпускной квалификационной работы: структура выпускной квалификационной работы обусловлена поставленными целями и задачами, и включает в себя: введение, три главы, разбитые на шесть параграфов, заключение и список использованных источников и литературы. Работа изложена на 56 листах.

Объем текстовой части работы:	46	(количество страниц)
в том числе:		
введение	3	(количество страниц)
основная часть	38	(количество страниц)
заключение	5	(количество страниц)
Приложения:	0	(количество страниц)
Количество рисунков:	11	(количество штук)
Количество таблиц:	4	(количество штук)
Библиография:	47	(количество наименований)
в том числе:		
нормативные документы	14	(количество наименований)
интернет-ресурсы	2	(количество наименований)
зарубежные издания	1	(количество наименований)

Работа представлена к защите « 17 » июня 2022г.

Автор выпускной квалификационной работы

(подпись) (Фамилия, Инициалы)

Руководитель выпускной квалификационной работы

Ямчук Е.В.
(подпись) (Фамилия, Инициалы)

Заведующий кафедрой

Масленникова Е.В.
(подпись) (Фамилия, Инициалы)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

_____

_____ _____
(подпись) (Фамилия, Инициалы)

«___»_____20___ г.

ЗАДАНИЕ

на выполнение выпускной квалификационной работы

Обучающемуся _____
(Фамилия, Имя, Отчество)

Направление подготовки 38.03.04 (код) Государственное и муниципальное управление (наименование)

Образовательная программа Государственное и муниципальное управление

4-2 (курс, номер группы) форма обучения очная (очная/ очно-заочная/ заочная)

Тема выпускной квалификационной работы: «Совершенствование механизма предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах города Москвы»

утверждена приказом ректора/ проректора ГУУ от «23» мая 2022 г. № 470-V

Срок представления работы к защите «17» мая 2022 г.

Объект исследования: МФЦ России и МФЦ города Москвы

Предмет исследования: деятельность МФЦ России и МФЦ города Москвы

Цель работы: анализ эффективности МФЦ в России и совершенствование системы предоставления государственных услуг и разработка методов совершенствования деятельности МФЦ

Задачи выпускной квалификационной работы: Рассмотреть теоретические и нормативно-правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг.

Исследовать методы и процедуры предоставления государственных и муниципальных услуг через МФЦ.

Основные источники и литература: нормативно-правовые акты, научная литература, статьи

Материалы с места практики: статистика

Структура выпускной квалификационной работы, сроки выполнения её основных разделов:

№ п/п	Наименование основных разделов	%	Сроки
	Введение, библиография	10	25.05.2022.– 27.05.2022.
1.	Теоретико-правовые основы формирования системы многофункциональных центров оказания государственных услуг	29	28.05.2022.– 01.06.2022.
2.	Анализ механизма предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах города Москвы	26	02.06.2022.– 05.06.2022.
3.	Предложения по совершенствованию механизма предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах города Москвы	30	06.06.2022.– 12.06.2022.
	Заключение	5	13.06.2022.– 15.06.2022.
	ИТОГО	100	

Перечень графического материала:

1) Рисунок 1- Проблемы в центрах МФЦ
2) Рисунок 2 – Органы и службы в межведомстве МФЦ
3) Рисунок 3– Основные причины обращения в МФЦ
4) Рисунок 4 – Режим работы в МФЦ г. Москвы
5) Рисунок 5 - Структура обращений граждан, поступивших в ГБУ МФЦ г. Москвы, по основным сферам в 2019 году
6) Рисунок 6 - Динамика результата по рассмотрению рассмотренным обращений граждан ГБУ МФЦ г. Москвы
7) Рисунок 7 – Распределение обращений в ГБУ МФЦ г. Москвы по категориям граждан, тыс. чел.
8) Рисунок 8 - Схема взаимодействия ГБУ МФЦ г. Москвы с населением при работе с обращениями граждан
9) Рисунок 9 – Посещение МФЦ Москвы
10) Рисунок 10 – Проинформированность о местонахождении МФЦ
11) Рисунок 11 – Предложения совершенствования систему предоставления услуг МФЦ
12) Таблица 1 - Этапы взаимодействия ГБУ МФЦ г. Москвы с населением

13) Таблица 2 - Количество обращений граждан, поступивших в ГБУ МФЦ г. Москвы в 2019 году (с разбивкой по кварталам), тысяч обращений
14) Таблица 3 - Проблемы и рекомендации по повышению эффективности взаимодействия ГБУ МФЦ г. Москвы с населением по девяти параметрам
15) Таблица 4 - Проблемы и рекомендации по повышению эффективности взаимодействия ГБУ МФЦ г. Москвы с населением

Руководитель ВКР _____ _____Ямчук Е.В._____
(подпись) (Фамилия, Инициалы)

« ___» _____ 2022г.

Заведующий кафедрой _____ _____Масленникова Е.В._____
(подпись) (Фамилия, Инициалы)

« _____» _____ 2022г.

Задание принял к исполнению обучающийся _____ _____
(подпись) (Фамилия, Инициалы)

« _____» _____ 2022г.

Выпускная квалификационная работа выполнена мной самостоятельно. Использованные в работе материалы из опубликованной литературы и других источников имеют ссылки на них. Проверка в системе «Антиплагиат» мною выполнена. Уникальность текста со ссылками составляет _____ %.

_____ _____
(подпись) (Фамилия, Имя, Отчество)

«____»_____ 2022г.

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ»

Институт Государственного управления и права

Кафедра Государственное и муниципальное управление

Раздаточный (иллюстрационный) материал к выпускной квалификационной работе

«Совершенствование механизма предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах города Москвы»

(тема выпускной квалификационной работы)

Направление подготовки	38.03.04	Государственное и муниципальное управление
	(код)	(наименование)
Образовательная программа	Государственное и муниципальное управление	
	(название образовательной программы)	
Обучающийся		
	(подпись)	(Фамилия и Инициалы)
Руководитель ВКР		Старший преподаватель Ямчук Е.В.
	(подпись)	(ученая степень, звание, Фамилия и Инициалы)

Москва – 2022

Содержание

Введение.....3
Глава 1 Теоретико-правовые основы формирования системы многофункциональных центров оказания государственных услуг.....6
1.1 Предназначение и функции многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг.....6
1.2 Информатизация многофункциональных центров и электронное взаимодействие с органами власти.....17
Глава 2 Анализ механизма предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах города Москвы.....20
2.1 Анализ практики предоставления государственных услуг многофункциональными центрами города Москвы.....20
2.2 Оценка качества предоставления государственных услуг многофункциональными центрами города Москвы.....28
Глава 3 Предложения по совершенствованию механизма предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах города Москвы....35
3.1. Проблемы предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах города Москвы.....35
3.2. Направления совершенствования механизма предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах города Москвы....39
Заключение.....44
Список использованной литературы.....49

Введение

Муниципальные и государственные органы местного самоуправления играют большую роль в жизни человека. Эта тема актуальна на сегодняшний день тем, что взаимодействие государства и гражданина является неотъемлемой часть для развития современного общества.

По работе чиновника можно сделать вывод о том, как работают государственные и муниципальные органы. При взаимодействии с государственными органами, люди часто сталкиваются с такими проблемами как: коррупция, затягивание решений по вопросам населения, отсутствие нужной и правильной информации.

Существую несколько уровней государственных органов, которые в свою очередь затрудняют получение той или иной услуги. Для того чтобы получить услугу, гражданину требуется собрать определённое количество справок и выписок. Всё это затрудняется тем, что никакой информации от представителей власти не поступает.

Многофункциональные центры (МФЦ) играют важную роль для государства. В данный орган может обратиться гражданин для решения тех или иных проблем по работе государственных органов.

При развитии МФЦ должны учитываться все актуальные проблемы населения, но существует ряд проблем, которые затрудняют развитие в системе МФЦ.

Данная работа посвящена анализу развития систем МФЦ.

Целью работы является анализ эффективности МФЦ в России и совершенствование системы предоставления государственных услуг.

Для достижения поставленной цели в процессе написания работы были сформированы следующие задачи:

1. Определение функции МФЦ в системе оказания государственных и муниципальных услуг;

2. Рассмотрение МФЦ в электронном взаимодействии с органами власти;
3. Провести анализ практики предоставления государственных услуг МФЦ города Москвы;
4. Провести оценку качества предоставления государственных услуг МФЦ города Москвы;
5. Определить проблемы предоставления государственных услуг в МФЦ города Москвы;
6. Предложить пути совершенствования механизма предоставления государственных услуг в МФЦ города Москвы.

Объектом исследования являются МФЦ как средство оказания государственных и муниципальных услуг.

Предметом исследования является эффективность совершенствования системы МФЦ в РФ.

В рамках рассмотрения указанной темы был проведен анализ ряда нормативно-правовых документов Российской Федерации, а также теоретических трудов отечественных авторов по проблемам государственного управления.

В процессе написания данной работы применялись структурно-функциональный подход, системный подход и институциональный подход.

Структурно-функциональный подход применялся при исследовании теоретического обоснования проблемы социологической оценки качества государственных услуг, и использовался как теоретико-методологическая основа исследования качества услуг в системе социального обслуживания населения, для того, что бы система социального обслуживания населения выступала в качестве системно-организованной структурной целостности, и каждый элемент системы качества услуг находил функциональное значение внутри этой целостности;

Системный подход применялся как теоретико-методологическая основа исследования качества услуг, предоставляемых в Многофункциональных

центрах города Москвы, как системы, для того, что бы при проведении исследования "Социологический анализ качества государственных услуг в МФЦ города Москвы" и экспертной оценки "Взгляд государственных органов на направления повышения качества услуг в МФЦ города Москвы" целостно рассмотреть степень удовлетворения респондентов каждым элементом системы качества услуг, а так же установить взаимодействие элементов данной системы;

Институциональный подход к анализу системы социального обслуживания населения России применялся как теоретико-методологическая основа исследования институтов социальной сферы, социальной работы и социального обслуживания, для того, что бы фиксировать устойчивые и жизнеспособные социальные характеристики и процессы социального обслуживания, этапы становления различных социальных институтов системы социального обслуживания, с учетом совокупности всех социальных факторов и обобщением опыта институционального развития и функционирования системы предоставления государственных социальных услуг.

Эмпирической базой исследования послужили данные рейтингов, социологических опросов и исследований различных организаций и государственных органов по вопросам эффективности оказания государственных и муниципальных услуг.

Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы.

Глава 1 Теоретико-правовые основы формирования системы многофункциональных центров оказания государственных услуг

1.1 Предназначение и функции многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг

Самой главной задачей для государства является удовлетворение потребностей населения и решения ряда проблем. Благодаря предоставлению государственных услуг, население может получать качественные услуги в специализированных многофункциональных центрах.

Основное определение государственных услуг дает Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Исходя из данного документа, мы можем дать определение такому термину как «государственная услуга». Государственной услугой принято считать деятельность государственных органов, которая осуществляется за счет того, что граждане обращаются в специализированные центры.

Основная тенденция совершенствования законодательства направлена на долгосрочном улучшении эффективности административных ресурсов, исполнения государственных и муниципальных услуг. Для достижения выбранного направления Правительство Российской Федерации вводит современные информационные технологии в систему исполнения государственных и муниципальных услуг. Данным проявлением являются многофункциональные центры. Согласно № 210-ФЗ от 27.07.2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», многофункциональный центр - это организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения, отвечающая требованиям, установленным настоящим 104 Федеральным законом, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме,

по принципу «одного окна». Федеральными законами может быть предусмотрена иная организационно-правовая форма многофункционального центра. МФЦ представляет интересы заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных также представляет интересы органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями. [5]

В 2010 году на всей территории России стали открываться МФЦ, которые оказывали услуги гражданам. В период с 2019-2022 года люди стали чаще пользоваться государственными и муниципальными услугами. За весь период на территории Российской Федерации было открыто порядка 10 000 офисов МФЦ и более 2500 центров. МФЦ открыты не только в мегаполисах, но и в небольших населенных пунктах.

Служба «одного окна» пользуется большим спросом среди населения, что позволяет обратиться с интересующим вопросом в государственные и муниципальные органы.

Муниципальные центры были открыты для того, чтобы любой гражданин мог напрямую обратиться в органы власти и решить тот или иной вопрос. Главным преимуществом является то, что гражданину не нужно стоять в долгих очередях. Все многофункциональные центры находятся недалеко от места жительства. Межличностные отношения между гражданином и сотрудником построены на взаимопонимании и отзывчивость, чего нельзя сказать о чиновниках. Благодаря этому человек чувствует себя комфортно, экономя время и нервы. [17]

Благодаря МФЦ социологи могут выделить основные проблемы, с которыми люди сталкиваются, приходя в «официальные инстанции».



Рисунок 1 – Проблемы в центрах МФЦ

Именно для этого государство открыло службу «одного окна». Данные о режиме работы, адреса, телефоны указаны на социальных официальных сайтах. Внутри МФЦ происходит взаимодействие между федеральными, региональными и муниципальными уровнями, что способствует быстрому обороту документов.

Обратиться за помощью очень просто. Гражданин обращается в МФЦ, МФЦ является посредником между человеком и государством. [23]

Существует определенная схема, по которой происходит помощь по вопросам гражданам. Рассмотрим пример на получении регистрации. Гражданин передает работникам МФЦ документы, после чего направляет их в Миграционную службу, после чего получает извещение о том, что регистрация была сделана. После того, как документы приходят обратно в МФЦ гражданину, приходит оповещение, что он может забрать свои документы. Получение регистрации длиться недолго, примерно неделю. Это быстрый и удобный способ как для гражданина, так и для государства.

В МФЦ существуют разные органы и службы. Рассмотри некоторые из них (рис.2).



Рисунок 2 – Органы и службы в межведомстве МФЦ

Благодаря МФЦ чиновники могут предоставлять более 70 госуслуг. Самым востребованным являются услуги, связанные с семьей и детством. Исполнительная власть и органы местного самоуправления решают вопросы, связанные с постановкой в очередь в детский сад, усыновления, социальной помощью многодетным семьям. Через МФЦ гражданин может передать все жилищные показания, такие как вода, электричество. [28]

Дополнительно отметим, что функционал предоставления государственных и муниципальных услуг от МФЦ в сфере бизнеса на сегодняшний день является одним из самых актуальных направлений, где участники данных отношений могут обратиться к следующим органам:

1. Федеральная налоговая служба (ФНС);
2. Роспотребнадзор;
3. Фонд социального страхования.

Прогресс не стоит на месте, вместе с потребностями общества расширяются и полномочия МФЦ. Ярким примером может стать тот факт, что с 2016 года автовладелец может заменить или восстановить водительские права.

В скором времени многофункциональные центры планируют выдачу заграничных паспортов для граждан без посещения Миграционной службы. Также государство планирует развивать вспомогательные услуги, такие как:

1. Установка банкоматов, терминалов;
2. Копировальные машины;
3. Помощь гражданам в юридических и нотариальных делах;
4. Выход гражданами в Интернет.

Служба «одного окна» имеет определенный список услуг, которые предоставляются в том или ином регионе. В таких городах как Москва и Санкт-Петербург, перечень предоставляемых услуг шире. Самыми распространенными и в мегаполисе, и в малых населенных пунктах являются услуги по получению справок и прописки. Такие услуги как учет иностранных граждан, предоставляются только в некоторых офисах и центрах.

Лидером по количеству МФЦ является Москва. В городе насчитывается 163 центра. В Москве расширенный перечень государственных услуг, которые с каждым годом расширяются. Собянин, в своем выступлении объявил о том, что скоро МФЦ может начать заниматься оформлением пенсий.

Санкт-Петербург насчитывает около 57 таких центров. Это почти в два раза меньше, чем в Москве. Это связанно с тем, что численность в Петербурге в 2.5 раза меньше. По статистике, на один центр МФЦ приходится 80 тысяч жителей.

Кроме того, лидерами по количеству центров являются Ростовская и Волгоградская области, а также Краснодарский край.

Согласно регламентам, каждая услуга, которую предоставляет МФЦ, ограничена сроком рассмотрения и исполнения. Хорошим примером послужит регистрация по месту жительства. В течении 5 рабочих дней Миграционная служба рассматривает документы и принимает решение. В данной роли МФЦ является связующим звеном между пользователем услуги и исполнительного органа. Передача документов и прочее у МФЦ по статистике занимает примерно два-три дня. Это удобно в первую очередь для гражданина.

ВМФЦ очень редко можно встретить очереди, все центры работают в удобное для посетителей время. МФЦ работают до 21:00, шестидневную рабочую неделю. Но для некоторых услуг, гражданин должен записаться заранее через сайт МФЦ.

Проектом по внедрению и развитию службы многофункциональных центров руководит Министерство экономического развития России.
Функции МФЦ постоянно расширяются. Государство планирует ввести абсолютно все услуги, которые связаны с жизнью человека. Существует ряд жизненных ситуаций, при которых можно будет обратиться в МФЦ (рис.3).

При этих жизненных ситуациях важно сконцентрироваться на деле, а не на «бумажных» делах. МФЦ являются отличной заменой чиновников. Положительный результат отмечают большинство граждан. По проведенным опросам, МФЦ практически справляется со своими обязанностями. Нужно время, чтобы довести все до нужного результата, но не нужно забывать, что российская служба «одного окна» является новой для государства и требует тех или иных изменений. [19]



Рисунок 3 – Основные причины обращения в МФЦ

По нормативно-правовым документам, а именно по Федеральному закону от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 21.12.2021) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" многофункциональные центры осуществляют: [5]

1) «Прием и заполнение запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг, в том числе посредством автоматизированных информационных систем многофункциональных центров, а также прием комплексных запросов;

2) Представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 настоящего Федерального закона государственных и муниципальных услуг, в том числе с

использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

2.1) Составление на основании комплексного запроса заявлений на предоставление конкретных государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, подписание таких заявлений и скрепление их печатью многофункционального центра, формирование комплектов документов, необходимых для получения государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе (указанные комплекты документов формируются из числа документов, сведений и (или) информации, представленных заявителем в многофункциональный центр при обращении с комплексным запросом, а также документов, сведений и (или) информации, полученных многофункциональным центром самостоятельно в порядке межведомственного взаимодействия, а также вследствие получения результатов государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе и необходимых для получения иных государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе), направление указанных заявлений и комплектов документов в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги;

3) Представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;

4) Информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством комплексного запроса, в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, комплексных запросов, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах и через порталы

государственных и муниципальных услуг, в том числе путем оборудования в многофункциональном центре рабочих мест, предназначенных для обеспечения доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; [35]

5) Взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 настоящего Федерального закона государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

6) Выдачу заявителям документов, полученных от органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также по результатам предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

6.1) Составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации;

7) Прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом, и выдачу заявителям на основании такой информации

документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации. Если иное не предусмотрено правилами организации деятельности многофункциональных центров, утверждаемыми Правительством Российской Федерации, составленные на бумажном носителе и заверенные многофункциональным центром выписки из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, приравниваются к выпискам из информационных систем на бумажном носителе, составленным самим органом, предоставляющим государственные услуги, или органом, предоставляющим муниципальные услуги;

7.1) Прием денежных средств от заявителей в счет платы за предоставление государственных и муниципальных услуг и уплаты иных платежей в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации в случаях, предусмотренных федеральными законами;

(п. 7.1 введен Федеральным законом от 19.02.2018 N 26-ФЗ; в ред. Федерального закона от 23.04.2018 N 87-ФЗ)

7.2) Создание заверенных усиленной квалифицированной подписью уполномоченного должностного лица многофункционального центра электронных дубликатов документов и информации (преобразование в электронную форму документов и информации на бумажном носителе с сохранением их содержания и (при наличии) реквизитов), необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе документов, предусмотренных частью 6 статьи 7 настоящего Федерального закона, и документов, предоставляемых в результате оказания услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг) и представленных гражданами на бумажных носителях, в порядке, установленном правилами организации деятельности многофункциональных центров, а также направление указанных электронных дубликатов в органы, предоставляющие государственные

услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, и указанным гражданам с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг. Перечень таких документов и информации и порядок создания и направления их электронных дубликатов в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, устанавливаются Правительством Российской Федерации;

7.3) В порядке, установленном статьей 14.1 Федерального закона от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации", размещение или обновление в единой системе идентификации и аутентификации сведений, необходимых для регистрации физических лиц в данной системе, размещение биометрических персональных данных в единой информационной системе персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица (далее - единая биометрическая система), с использованием программно-технических комплексов. Правительством Российской Федерации устанавливаются требования к организационным и техническим условиям осуществления таких размещения или обновления по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в области обеспечения безопасности. Источником финансового обеспечения расходных обязательств субъектов Российской Федерации, вытекающих из положений настоящего пункта, являются субсидии из федерального бюджета, предоставляемые субъектам Российской Федерации в порядке, устанавливаемом Правительством Российской Федерации;

8) Иные функции, установленные нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии. [32]

1.2 Информатизация многофункциональных центров и электронное взаимодействие с органами власти

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг обеспечивается функционирование автоматизированной информационной системы МФЦ (далее – АИС МФЦ).

АИС МФЦ решают ряд административно-управленческих процессов, которые направлены на информационную поддержку для МФЦ и граждан. В АИС МФЦ присутствуют различные виды деятельности. Для того, чтобы отследить качество работы МФЦ, Минэкономразвитие России разработали специальное методическое пособие. На данный момент, соответствие МФЦ данным документам составляет 80%.

Самой актуальной в настоящее время остается концепция «одного окна». Существует ряд нормативно правовых актов, которые управляют деятельностью МФЦ.

1. Федеральный закон от 27 июля 2010 года 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг
2. Распоряжение Правительства РФ 1021-р от 10 июня 2011 г. (об утверждении «Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 годы
3. Постановление Правительства РФ 1376 от 22 декабря 2012 г. «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (вместо Постановления Правительства РФ 796 от 3 октября 2009 г. «О

некоторых мерах по повышению качества предоставляемых государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг»).

4. Постановление Правительства РФ 797 от 27 сентября 2011 г. «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления» (в редакции Постановления Правительства РФ 1377 от 22 декабря 2012 г.).

Благодаря систематизации и постоянному развитию в сфере предоставления услуг АИС МФЦ правительство РФ может решать те или иные вопросы, не нарушая нормативно правовые акты.

Основной целью АИС МФЦ является повышение качества услуг, которые они предоставляют. Это происходит за счет определенных условий, таких как:

1. Существование определенного типа и стандарта при оказании государственных услуг.
2. Существование центра, с помощью которого происходит поддержка многофункциональных центров.
3. Благодаря контролю в области предоставления услуг населению.

В настоящее время государственные и муниципальные услуги гражданин может получить в полном объеме. Систематика позволила предоставлять гражданам информацию в полном объеме, ничего не скрывая. Существует несколько каналов для обращения за услугами, например:

1. Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

2. Региональный и Единый порталы государственных и муниципальных услуг, операторы ведомств-поставщиков услуг.

Существует определенный порядок для получения услуг и связи с государственными и муниципальными органами:

1. Услуга «одного окна».
2. МФЦ полностью консультируют население для получения услуг.
3. Благодаря компьютеризации, гражданин может обратиться в центр в удобном для него месте.
4. Существование единой инфраструктуры.
5. Услуги оказываются высококвалифицированными кадрами.
6. Удобное время работы и доступность для населения.
7. Возможность получать информацию из многофункционального центра через электронную и мобильную сеть.
8. Постоянное обновление информации на сайтах и стендах во всех отделениях МФЦ.

В настоящее время, в отделах МФЦ гражданин может получить 37 социально значимых услуг. Данный факт позволил полностью перевести взаимодействие между гражданином и государством в электронный вид.

В настоящее время возможность электронного взаимодействия с МФЦ в полной мере организована:

1. ФССП России.
2. Фондом социального страхования Российской Федерации.
3. Пенсионным фондом Российской Федерации.
4. Росимуществом.

Глава 2 Анализ механизма предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах города Москвы

2.1 Анализ практики предоставления государственных услуг многофункциональными центрами города Москвы

По законодательству Российской Федерации, любой гражданин имеет право на обращение в многофункциональный центр. Обращение может быть как личное, так и коллективное, в зависимости от ситуации.

При обращении не должны быть нарушены права и свободы граждан, все обращения рассматриваются бесплатно. Рассмотрим график работы МФЦ Москвы (рис.4).

День недели	Время пиковой загрузки очереди в центральном офисе центра	Время средней загрузки очереди	Время наименьшей загрузки очереди
Вторник	10:00 – 15:00	08:00 – 10:00 15:00 – 16:00	16:00 – 17:00
Среда	10:00 – 15:00	08:00 – 10:00 15:00 – 16:00	16:00 – 17:00
Четверг	10:00 – 14:00	09:00 – 10:00 14:00 – 16:00	08:00 – 09:00 16:00 – 20:00
Пятница	10:00 – 14:00	09:00 – 10:00 14:00 – 16:00	08:00 – 09:00 16:00 – 17:00
Суббота	10:00 – 13:00	09:00 – 10:00 13:00 – 15:00	08:00 – 09:00 15:00 – 16:00

Рисунок 4 - Режим работы в МФЦ г. Москвы.

Оказать помощь населению в решении тех или иных вопросах, обеспечить контроль и эффективность деятельности населения и сотрудником МФЦ возможно только при единой системе и общего головного центра.

Документом, который регламентирует порядок взаимодействия с населением в ГБУ МФЦ г. Москвы является Федеральный закон ФЗ №-59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Таблица 1 - Этапы взаимодействия ГБУ МФЦ г. Москвы с населением

Этапы	**По федеральному закону**	**В ГБУ МФЦ г. Москвы**
Прием и регистрация обращения граждан	Письменное обращение регистрируется в течении одного дня с момента поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу	Все поступившие администрацию обр граждан и приложения принимаются регистрируются в прием
Анализ обращений граждан	Должностное лицо, которое регистрирует обращение осуществляет анализ данного обращения в течении трех дней с момента регистрации обращения	Обращения обрабать специалистом приемной с момента регистрации)
Рассмотрение обращений граждан	Поступившие обращения перенаправляются по принадлежности в течении 7 дней, должностному лицу в соответствии с их компетенцией	Специалист приемной проверки нап соответствующим должностным лицам (7
Организация личного приема граждан	Личный прием граждан осуществляется главой администрации, заместителями главы. Информация о месте приема, а также установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан	Личный прием г осуществляется администрации. предварительная запис дня до приема)

Рассмотрение обращений граждан	Поступившие обращения перенаправляются по принадлежности в течении 7 дней, должностному лицу в соответствии с их компетенцией	Специалист приемной после проверки направляет соответствующим должностным лицам (7 дней)
Организация личного приема граждан	Личный прием граждан осуществляется главой администрации, заместителями главы. Информация о месте приема, а также установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан	Личный прием граждан осуществляется главой администрации. Ведется предварительная запись (за 3 дня до приема)

МФЦ г. Москвы проводит комплексное ознакомление населения с перечнем услуг, которые предоставляют. Благодаря этому гражданин может решить свою проблему и проследить динамику развития политики государства. [33]

Рассмотрим наглядный пример. В Москве в отделениях МФЦ на стойках информации размещена полезная информация для гражданина, в региональных газетах напечатано свыше 11 статей про работу многофункционального центра. Работники МФЦ постоянно принимают участие в различных марафонах, где учатся правильно предоставлять ту или иную услугу.

Обращения являются важной составляющей в работе МФЦ, и выполняют три самые главные функции.

Первая функция — это защита прав и свобод гражданина.

Второй функцией можно назвать форму реализации деятельности гражданина, которая выражается в народовластии. Через обращения населения в государственные органы, народ может контролировать деятельность государства, решать сложные вопросы.

Третья функция заключается в обратной связи, которая может проанализировать реакцию народа на то или иное действие государства.

В демократическом государстве такая система является очень важной, это полезно как для гражданина, так и для всего государства и власти.

Благодаря проблемам граждан, МФЦ может выявить ряд проблем, которые были не до конца разобраны, после чего власть ищет пути решения проблемы. Благодаря этому правительство положительно влияет на социальную сторону жизни.

В 2019 году в ГБУ МФЦ г. Москвы поступило 138 тысяч обращений, из них коллективных – 4 тысячи. В 2018 году в ГБУ МФЦ г. Москвы поступило 96 тысяч обращений, то есть за 2019 год наблюдается прирост числа обращений на 43,8 %. [40]

После того, как сотрудники получили данные заявления, была проделана работа, в результате которой каждому обратившемуся был отправлен персональный ответ в установленное законом время. Для статистики стоит отметить, что исполнения данных услуг выполнена без нарушений согласно законодательству.

Учитывая то, что перечень услуг МФЦ весьма разнообразен, взаимодействие в данной цепочке предоставления государственных и муниципальных услуг происходит следующим образом:

1) через унифицированное информационное взаимодействие, что распространено между ведомствами;

2) через интерактивные запросы, что включают взаимодействия через информационные ресурсы сети Интернет. Координируют центр, обеспечивающий интеграцию с автоматизированными системами ОГВ и ОМС, и организациями, задействованными в процессе предоставления

государственных и муниципальных услуг тоже является частью системы предоставления государственных и муниципальных услуг;

3) через бумажный документооборот через межведомственное информационное взаимодействие (на текущий момент используется достаточно редко):

4) через обмен сканов бумажных вариантов (электронные экземпляры с бумажных оригиналов) через межведомственное информационное взаимодействие.

Количество обращений граждан, поступивших в ГБУ МФЦ г. Москвы в 2019 году (с разбивкой по кварталам), представлено в таблице 5:

Таблица 2 - Количество обращений граждан, поступивших в ГБУ МФЦ г. Москвы в 2019 году (с разбивкой по кварталам), тысяч обращений

Показатель	I квартал 2019 года	II квартал 2019 года	III квартал 2019 года	IV квартал 2019 года	ИТОГО
Поступило обращений, всего	31	34	37	36	138
из них:					
На бумажном носителе	26	29	32	33	120
По электронной почте	0	2	1	1	4
в ходе личного приема	5	3	4	2	14

В 2019 году 120 тыс. обращений и запросов поступили на бумажном носителе, 4 тыс. – по электронной почте, 14 тыс. – в ходе личного обращения.

Обзор обращений граждан, поступивших в ГБУ МФЦ г. Москвы, по основным сферам в 2019 году представлен на рис. 5:

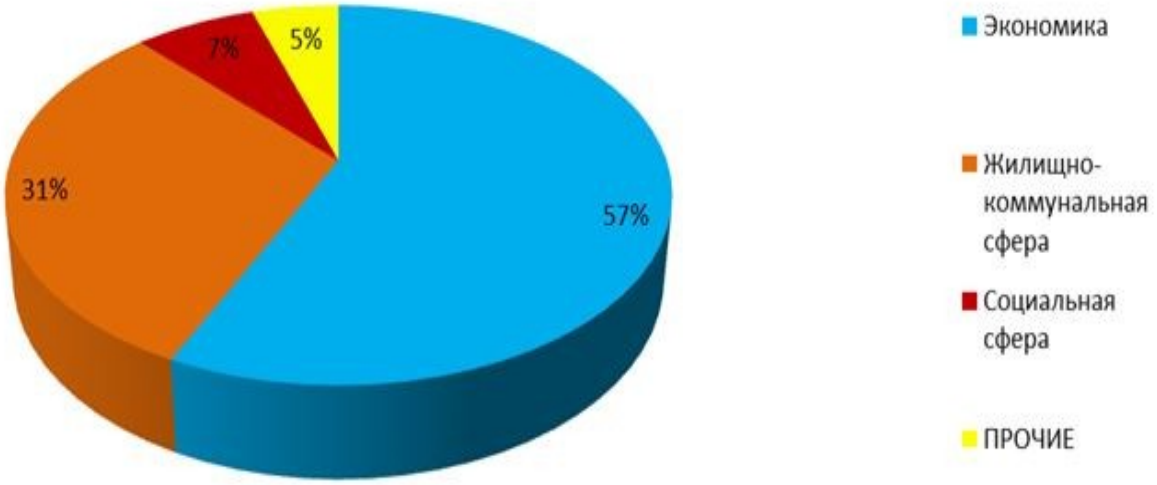

Рисунок 5 - Структура обращений граждан, поступивших в ГБУ МФЦ г. Москвы, по основным сферам в 2019 году

Рассмотрим динамику результатов по рассмотренным письменным обращений граждан за 2017-2019года на Рис. 6.

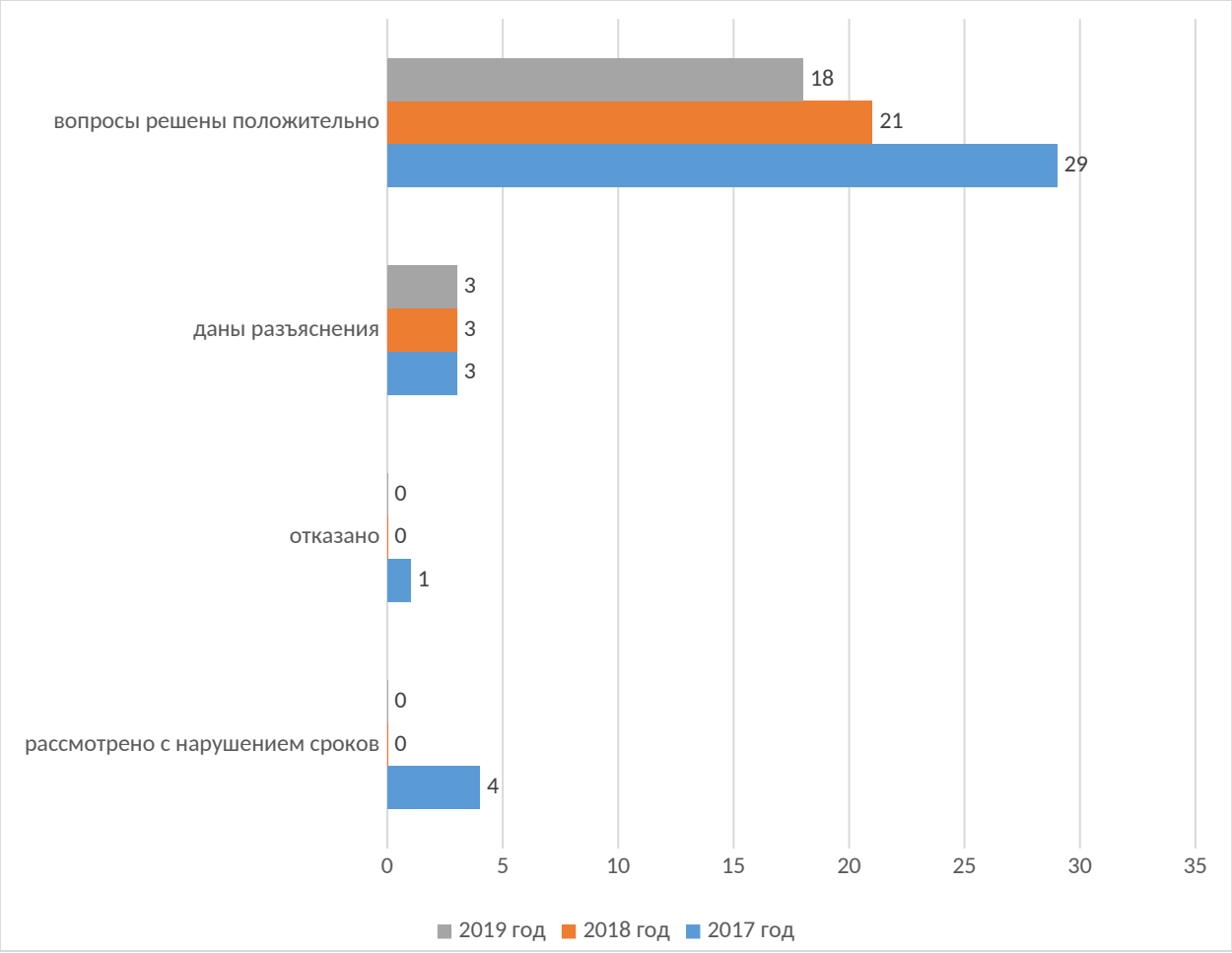

Рисунок 6 - Динамика результата по рассмотрению рассмотренным обращений граждан ГБУ МФЦ г. Москвы

Основные категории граждан, которые обратились: пенсионеры по возрасту – 270 тыс. чел., инвалиды по общему заболеванию – 130 тыс. чел.; ветераны труда – 161 тыс. чел.; инвалиды и участники Великой Отечественной войны – 8 тыс. чел.; одинокие матери – 29 тыс. чел.; 143 тыс. многодетных семей; 35 тыс. семей с детьми – инвалидами; опекунские семьи – 13 тыс. чел.; 82 тыс. сирот; молодые семьи – 52 тыс. чел.

Таким образом, основными категориями граждан, обратившимися в ГБУ МФЦ г. Москвы, были – рис. 7.

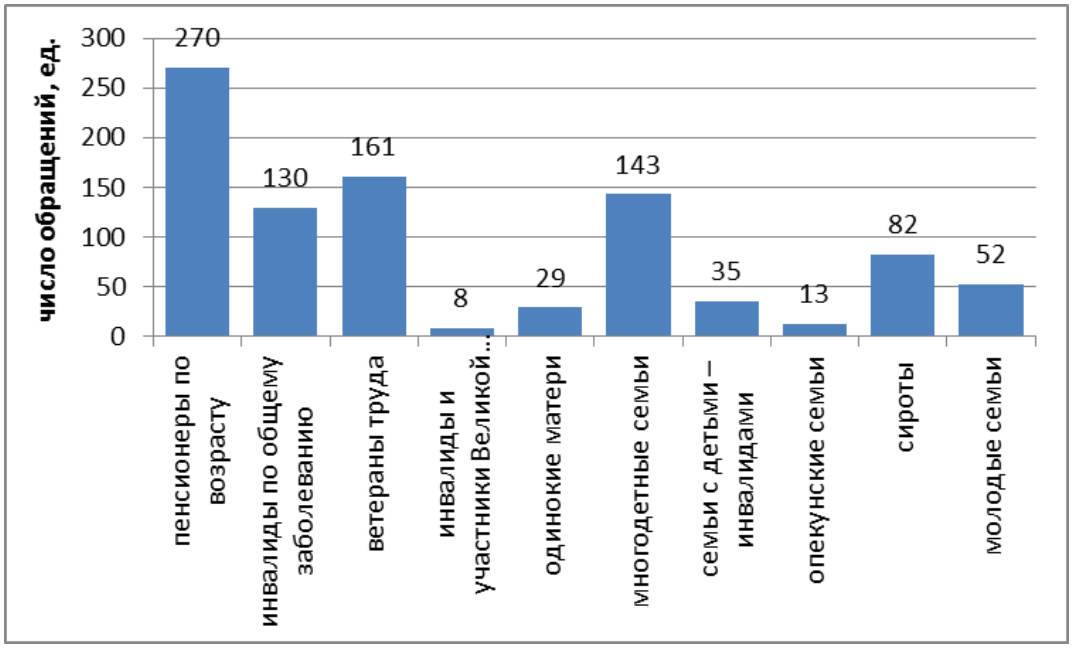

Рисунок 7 – Распределение обращений в ГБУ МФЦ г. Москвы по категориям граждан [1], тыс. чел.

В ГБУ МФЦ г. Москвы представлена следующая схема работы органов власти с обращениями населением – рис. 8.

[1] На основе отчетности ГБУ МФЦ г. Москвы



Рисунок 8 - Схема взаимодействия ГБУ МФЦ г. Москвы с населением при работе с обращениями граждан[2]

По схеме можно увидеть, что она не до конца доработана, в ней не присутствуют такие пункты как: условия и причины отказа рассмотрения обращений населения и условия приема обращений и передачи иным должностным лицам.

В ГБУ МФЦ г. Москвы созданы специальные отдельные отделы, которые осуществляют связь между населением и государственными органами.

Но существует и ряд негативных случаев, которые выделяются населением. Такой проблемой является бюрократизм. Второй проблемой можно считать недостаточной информации у определенных категорий граждан.

Благодаря комплексному анализу деятельности МФЦ г. Москвы с населением можно сделать вывод о том, что существует ряд проблем и трудностей:

[2] На основе страницы ГБУ МФЦ г. Москвы

1. Отсутствие информационной базы в определенных областях.
2. Отсутствие информационной поддержки со стороны государства.
3. Отсутствие информации о политике государства и ГБУ МФЦ.

Население Москвы проявляет низкую активность в обращении в органы местной власти. Так происходит из-за того, что гражданин не осознает масштаб своего участия в жизни и развитии города и страны в целом, государственной политики. [26]

Еще одной проблемой является то, что должностные лица реализуют свои возможности не в полную силу, тем самым не могут помочь гражданину в решения той или иной проблемы. Граждане называют такое поведение власти как «бюрократизм» и нежелание помочь населению.

2.2 Оценка качества предоставления государственных услуг многофункциональными центрами города Москвы.

Существует определенная проблема при взаимодействии москвичей м многофункциональных центров. Это все связано с тем, что жители Москвы получили информацию о существовании МФЦ, но не получили информации о конкретном месте нахождения.

Из социологического опроса можно сделать вывод о том, что только 39% населения постоянно пользуются услугами МФЦ. Из этих 39%, 12% ответили, что «посещают постоянно», 27% отметили, что «посещают иногда».

Исследователи могут сделать вывод о том, что образование и возраст играют одну из главных ролей при посещении МФЦ.

Оценить качество предоставленных государственных услуг в МФЦ можно несколькими способами:

1. СМС-голосование. Существует определенная процедура, входе которой, гражданин через свой мобильный телефон может поставить оценку за обслуживание в МФЦ.
2. Инфокиоск или планшет в зоне обслуживания МФЦ. Благодаря современным технологиям гражданин может подойти к инфокиоску или планшету, ввести свои данные и дать оценку работе сотрудника.
3. Портал МФЦ в сети интернет. Благодаря Интернету гражданин может оставить отзыв в любое время и в любом месте. Все что нужно, это зайти на сайт МФЦ, пройти по ссылки, ввести данные и написать комментарий.
4. Через мобильное приложение. Гражданин может воспользоваться мобильны приложением, выбрать «Оценка качества», ввести данные и оценить работу сотрудника.

Существуют определенные критерии оценивания качества предоставленных услуг:

1. Время.
2. Вежливое отношение сотрудника.
3. Комфорт в помещении.
4. Доступ к информации.

Благодаря этим критериям социологам стало удобнее оценивать работу сотрудником в многофункциональных центрах (рис.9). [36]

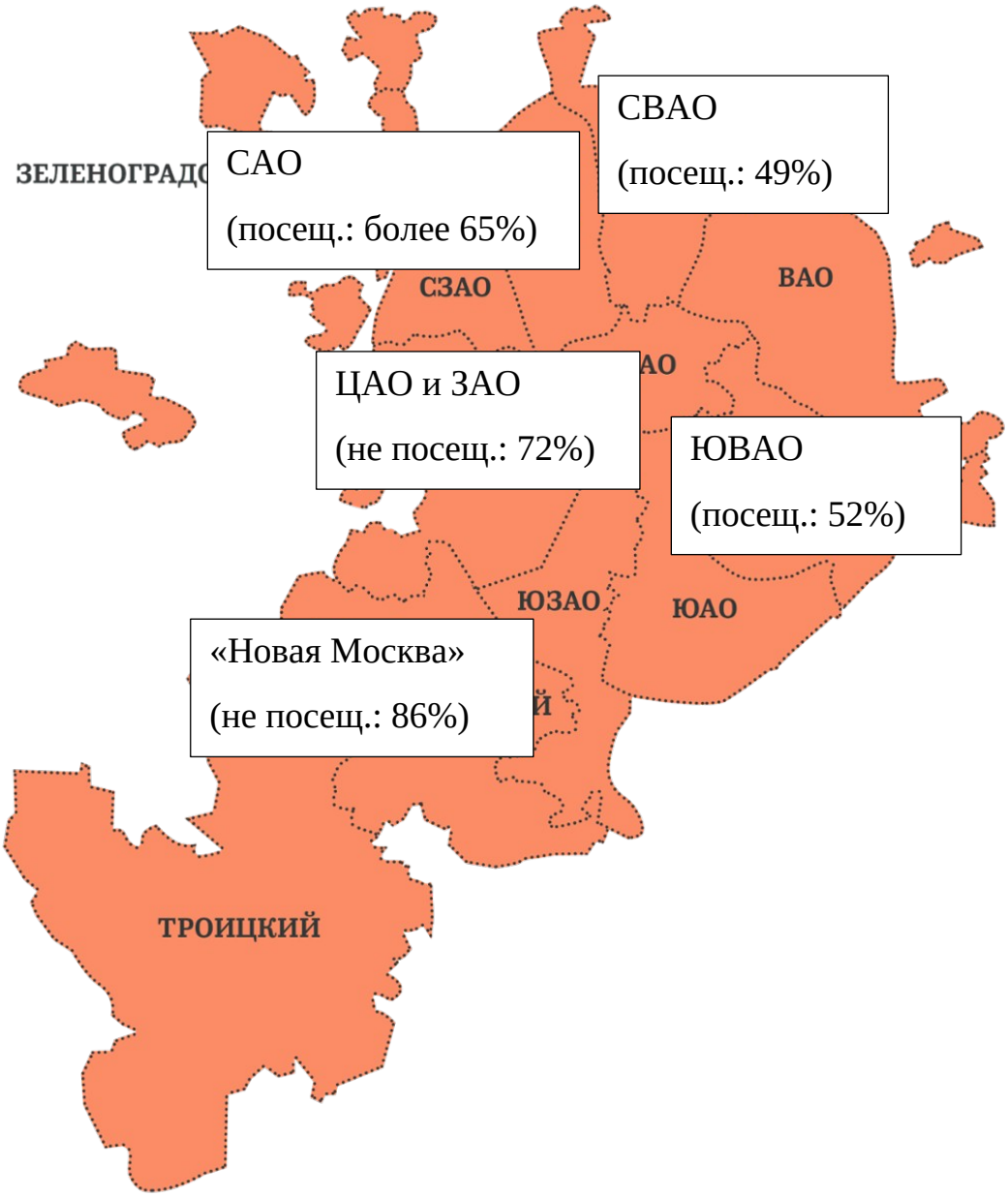

Рисунок 9 – Посещение МФЦ Москвы

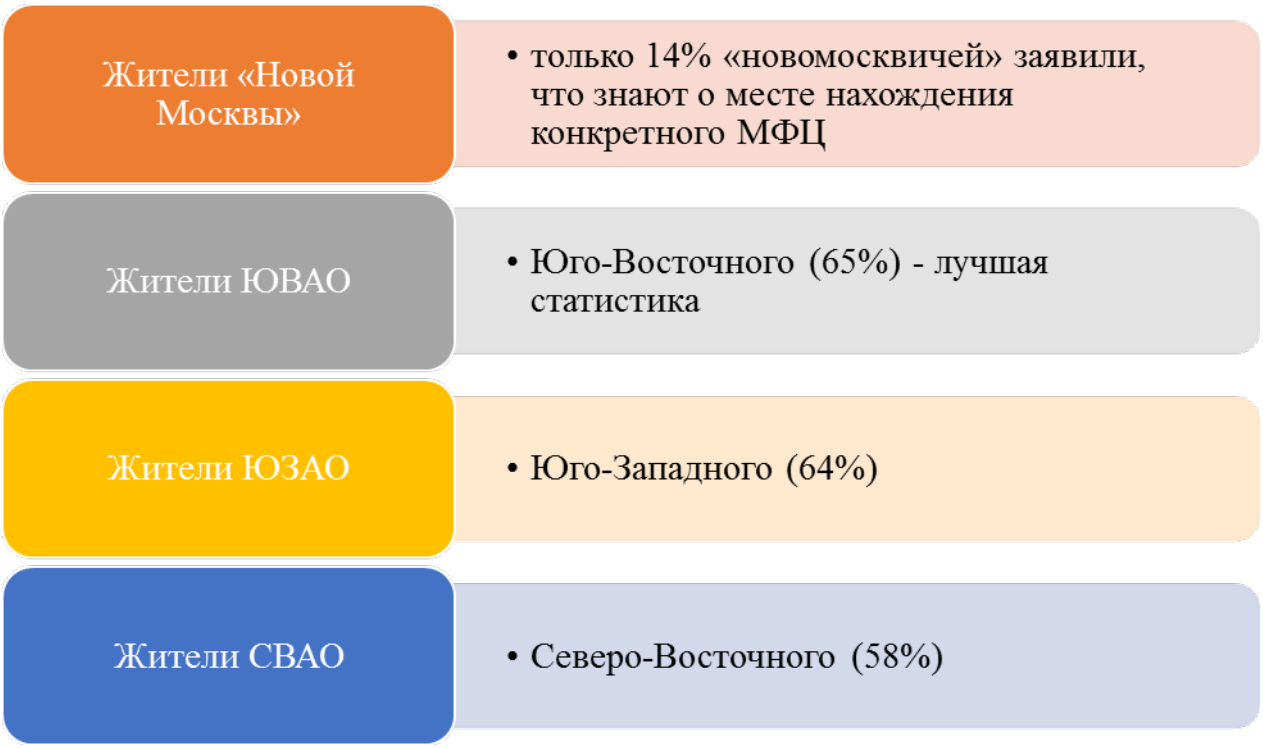

Рисунок 10 – Проинформированность о местонахождении МФЦ

В ходе исследования был проведен анализ оценок качества предоставления государственных услуг в МФЦ по девяти параметрам. Итоги оценок показывают, что почти по всем параметрам услуги оцениваются жителями в среднем на «хорошо» (табл.3).

Таблица 3 - Проблемы и рекомендации по повышению эффективности взаимодействия ГБУ МФЦ г. Москвы с населением по девяти параметрам

Удобство обслуживания	3.2 балла (по 4-х балльной шкале)
Удобство расположения центра	3.9. балла (по 5-ти балльной шкале)
Комфортность пребывания в центре	3.9 балла (по 5-ти балльной шкале)
Легкость ориентации в центре	4 балла (по 5-ти балльной шкале)
Наличие справочной информации	4 балла (по 5-ти балльной шкале)
Быстроте обслуживания	3.8 балла (по 5-ти балльной шкале)
Вежливость сотрудников	4 балла (по 5-ти балльной шкале)
Компетентность сотрудников	4 балла (по 5-ти балльной шкале)

Результаты исследования дают основания полагать, что в целом москвичей устраивает уровень обслуживания в МФЦ, который является «приемлемым». Между представителями разных возрастных групп нет существенных различий в оценке работы Многофункциональных центров по различным параметрам. Чаще представителей других возрастных групп затрудняются оценить услуги МФЦ респонденты в возрасте 18-24 года с начальным или средним образованием. По всей видимости, москвичи молодого возраста и более низкого уровня образования реже сталкиваются с необходимостью оформлять какие-либо документы и обращаться для этого в МФЦ. Опрошенные москвичи с высшим образованием затрудняются оценить услуги МФЦ реже, а ставят оценку «хорошо» несколько чаще, чем респонденты в целом по выборке. Жители Северо-Восточного округа оценили обслуживание в МФЦ выше других (в среднем на 4.5 балла), опрошенные в Восточном округе также выставляют более высокие оценки, чем респонденты в среднем по выборке. Жители Южного, Юго-Западного и Северо-Западного округа менее других удовлетворены обслуживанием в МФЦ: они дали им более низкие оценки, по сравнению с москвичами в целом. Абсолютное большинство «новомосквичей» затруднились оценить какие-либо параметры МФЦ. Помимо жителей «Новой Москвы», чаще других оценка услуги по предложенным параметрам вызывала затруднения у жителей Центрального, Зеленоградского и Западного округов, что может свидетельствовать о недостаточном опыте обращений в эти центры у жителей указанных округов. Удобство и уровень обслуживания в Многофункциональном центре предоставления государственных услуг по приведенным выше семи параметрам выше других доходных групп оценили респонденты с доходом выше среднего: среди них самый высокий процент респондентов, поставивших оценки «хорошо». Средний балл «косвенной» оценки уровня обслуживания, то есть восприятия респондентами оценки МФЦ их родственниками, близкими и знакомыми, совпадает с уровнем их личной оценки работы МФЦ и составляет 3.9 балла. Самые высокие «косвенные

оценки» у жителей Восточного, Северо-Восточного и Центрального округа (по 4.2 балла). Респонденты, опрошенные в Северо-Западном и Юго-Западном округах, высказали «косвенные» в 3.7 балла и 3.6 балла соответственно, что существенно ниже, чем в других АО.

Большинство опрошенных москвичей (76%) выразили намерение в будущем пользоваться услугами Многофункциональных центров: 57% респондентов заявили, что «будут пользоваться время от времени, 19% - что «будут постоянно пользоваться». Уровень готовности воспользоваться услугами Многофункциональных центров не различается у разных групп по полу, возрасту и образованию. Среди жителей с доходом ниже среднего более высока доля тех, кто «не планирует» пользоваться услугами МФЦ (19% против 14% в среднем по выборке). В подгруппе москвичей со средним доходом доля тех, кто утверждает, что «будет пользовать услугами МФЦ время от времени», выше, чем в среднем по выборке и составляет 63%. Среди опрошенных с высоким доходом процент респондентов, собирающихся МФЦ «пользоваться время от времени», равен 48%, что ниже, чем в среднем по выборке, однако в этой доходной группе отмечена самая высокая доля собирающихся «пользоваться постоянно – 32%. В Западном, Северном и Юго-Восточном округах выше, чем в среднем по выборке, доля ответивших, что они «будут пользоваться услугами МФЦ время от времени» - 66%, 75% и 80% соответственно по округам. Самый низкий уровень намерений относительно услуг МФЦ выразили «зеленоградцы»: лишь 3% из них собираются пользоваться услугами МФЦ постоянно, 40% «будут пользоваться время от времени», и более половины (53%) «не планируют пользоваться услугами МФЦ». 64% жителей новых территорий Москвы отметили, что собираются пользоваться услугами МФЦ, но почти четверть этого АО заявили, что не собираются пользоваться услугами МФЦ. Возможно, это связано с низкой осведомленностью представителей этих АО о работе Многофункциональных центров и малой представленностью МФЦ в этих районах. Среди тех, кто не планирует пользоваться услугами Многофункциональных центров,

большинство составили те, кто «ничего не знают о работе центра в своем районе» (58%). «Трудно разобраться, что к чему в МФЦ» для 13% из тех, кто не планирует пользоваться услугами МФЦ, столько же респондентов считают, что «это занимает много времени».

Большинство респондентов хотели бы получать услуги Многофункциональных центров в электронном виде (57%). Это желание зависит от возраста респондента: чем моложе участники опроса, тем чаще среди них встречаются желающие получать услуги МФЦ в электронном виде.

Приведем наиболее значимые, на наш взгляд, ответы на вопрос о том, какие еще услуги хотели бы получать москвичи в Многофункциональных центрах:.

1. Постановка на учет в детский сад / Школу.
2. Приватизация жилья.
3. Оформление льгот.
4. Информации о тарифах ЖКХ.
5. Юридические услуги /консультации.
6. Оформление полиса ОСАГО.
7. Получение информации, связанной с автомобилем.
8. Получение информации по военкомату.
9. Услуги нотариуса.
10. Оформлению наследства.
11. Оформление недвижимости.

Глава 3 Предложения по совершенствованию механизма предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах города Москвы

3.1. Проблемы предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах города Москвы

Связь с населением очень важна в современном развитом государстве. Предоставление государственных услуг через МФЦ является важной ступенькой для развития общества и государства.

Изучая сущность и содержание процесса предоставления услуг предоставления государственных и муниципальных услуг ГБУ МФЦ г. Москвы населению, можно сказать, что это, в первую очередь, связь с общественностью в органах государственной власти, а также информационно-коммуникационная политика, основанная на организации и институализации некоммерческих связей с общественностью и взаимодействия с гражданами, направленная на создание условий для развития институтов гражданского общества и защиты общественных интересов в различных областях.

Благодаря социологическому анализу, можно сделать вывод о том, что у МФЦ существует ряд положительных и отрицательных сторон, которые зависят от уровня использования гражданами «единого окна».

МФЦ тесно связаны с информационным каналом, который в свою очередь помогает передать информацию гражданам, провести пресс-конференции, получить обратную связь от гражданина.

Существует ряд проблем, которые мешают гармоничному развитию ГБУ Москвы:

1. Проблема отсутствия сотрудника, который будет ответственный за контакт между МФЦ и гражданином.

Чтобы решить данную проблему, нужно сделать Пресс-Центры Учреждения отдельным подразделением.

2. Дублирование функционала, отсутствие разграничения ряда функций во взаимодействиях МФЦ с населением, включая несбалансированные задачи между самими сотрудниками негативно влияют на рабочую систему предоставления государственных и муниципальных услуг. Решение данного вопроса достаточно банально – это постоянная проверка законодательного и должностного разграничения полномочий сотрудников МФЦ в реализации исполнения государственных и муниципальных услуг, актуализация и своевременное оповещение о проведённых изменениях. Данные меры уже помогут стабилизировать текущие вопросы в отношении полномочий исполнения.

3. Одной из ключевых проблем исполнения является неэффективная система информационного оповещения об изменениях или возможностях МФЦ среди населения. Не все граждане способны использовать сеть Интернет для ознакомления с перечнем государственных и муниципальных услуг. Решение подобного вопроса заключается в том, чтобы проводить исследования о популярных информационных источниках, исключая сеть Интернет, размещения в этих источниках информации о государственных и муниципальных услугах, а также ежегодная актуализация данных информационных источниках.

4. МФЦ должны более подробно рассматривать взаимодействие с население в перспективе длительного периода. Каждое отделение должно на основании статистики совершенствовать свою деятельность, особенно в сферах с максимальной загруженностью в каждом отельном Учреждении и распространять опыт для совершенствования всей сферы.

Таким образом, будет формироваться общая стандартизация всех МФЦ под один общий стандарт и функционал с учётом приобретенного опыта со всех Учреждений, что однозначно будет играть положительную роль (данное мероприятие распространяется не только на предоставление государственных услуг, но и улучшение самого МФЦ как территориального органа).

5. Отсутствие форм разнообразного взаимодействия с населением.

Чтобы решить данную проблему нужно устраивать определенные онлайн-конференции с гражданами, проводить лекции и семинары на полезные и нужные темы.

6. Недостаточно профессионально обученные сотрудники.

Для того чтобы повысить профессионализм сотрудников, МФЦ необходимо проводить регулярные лекционные занятия

Таблица 4 - Проблемы и рекомендации по повышению эффективности взаимодействия ГБУ МФЦ г. Москвы с населением

Проблемы	**Предложение**	**Результат**
Отсутствие подразделения в организационной структуре Учреждения ответственного за организацию взаимодействия с населением	Необходимо закрепление статуса Пресс-Центра Учреждения. Следует выработать развития Пресс-Центра, как отдельной структурной единицы Учреждения.	Выделение Прес Центра в качест отдельной струк единицы, активи его работы по св населением, как отдельной струк единицы Учреж
четкого задач функций по взаимодействию с населением – как между отдела, пересечение дублирование функций, связанных со взаимодействием с населением.	Четко полномочия отделов и отдельных специалистов в области связей с населением, пересмотрев уточнив Положение о Учреждении, его организационную структуру регламенты сотрудников Учреждения	Четкое распреде функций по связ населением меж отделами и специалистами, значит – их боле эффективное выполнение

Проблемы	Предложение	Результат
Существуют неэффективные городские, областные и районные СМИ, которые не пользуются спросом у населения, но используются Учреждением для освещения деятельности.	Следует проводить анализ эффективности выпускаемых материалов, газетных полос, выяснять рейтинг СМИ. Необходимо отслеживать, какая информация о деятельности власти в области управления жилым фондом вызывает интерес у населения, разрабатывать новые рубрики, актуальные для населения.	Активизация использования наиболее популя каналов связей с населением, что росту интенсивн коммуникаций
Учреждение проводит только текущую работу по взаимодействию с населением, отсутствует стратегия информационной политики на уровне отделов и Учреждения в целом.	Учреждению и Администрации района в целом нужно выработать общую концепцию информационного освещения деятельности органов власти (и отдела, в частности) в области управления жилым фондом, а также разработать эффективный механизм взаимодействия с населением	Достижение важ целей и задач в с взаимодействия населением в среднесрочном и долгосрочном п

Проблемы	Предложение	Результат
Отсутствие форм разнообразного взаимодействия с населением и их соответствующего освещения в СМИ.	Следует разрабатывать новые формы взаимодействия с населением через СМИ, например, организовывать онлайн-конференции, переговоры, тематические семинары	- Активиза коммуника Учреждения по населением в формах
Отсутствие систематического подхода к обучению специалистов	Разработать месячный план-программу по развитию навыков и умений сотрудников	Повышение профессионализ специалистов

Основываясь на проведенном анализе и полученных результатах можно прийти к выводу о сложности создания стабильной системы взаимодействий между государственными органами власти и обществом в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг. При этом данная система жизненно необходима для формирования стабильных институтов власти и общества.

3.2. Направления совершенствования механизма предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах города Москвы

Текущее совершенствование системы предоставления государственных и муниципальных услуг обусловлено тем, что ежегодно повышаются требования по удобству и качеству предоставления услуг как со стороны власти, так и со стороны рядовых граждан. Достигается подобное тем, что

после создания МФЦ и регламентов исполнения обязанностей и исполнения услуг, были сформированы такие вещи, как СМЭВ (межведомственное электронное взаимодействие), система оценки исполнения услуг МФЦ и его сотрудников, система отзывов и предложений и пр., хотя это только малая часть из фактически проделанной работы по улучшению предоставления качества услуг. Однако на текущий момент присутствуют и актуальные вопросы по совершенствованию предоставления государственных и муниципальных услуг (рис.11).



Рисунок 11 – Предложения совершенствования систему предоставления услуг МФЦ

Несмотря на актуальность предложенных совершенствований, данные предложения весьма обобщенные и не являются комплексом по решению ранее выявленных проблем. Для определения дальнейшего развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг следует более подробно изучить как общие показатели, так и внутренние отчеты МФЦ за последние пять лет, что поможет учесть, как предыдущие ошибки, так и

скорректировать текущее направление по совершенствованию государственных и муниципальных услуг. С учётом вышесказанного, на основании системы совершенствования МЦФ в информационной сфере, можно предложить следующие рекомендации:

1. Совершенствования информационного взаимодействия между ведомствами в системе предоставления государственных и муниципальных услуг. Данная рекомендация основывается на том, что на сегодняшний день информационная сфера развивается в геометрической прогрессии, что буквально заставляет вводить и актуализировать текущие процессы предоставления государственных и муниципальных услуг под нововведения для повышения эффективности и функционала. Данное совершенствование должно обеспечить и поддерживать в «рабочем состоянии» межведомственные взаимодействия и ускорять предоставление предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Рекомендация по улучшению стабильности порталов предоставления государственных и муниципальных услуг, так как постоянные проблемы, «вылеты», «баги» и прочее ухудшают общественное мнение к системе МФЦ по предоставления государственных и муниципальных услуг. Необходимо обеспечить высококвалифицированными специалистами в сфере IT и программирования систему МФЦ для поддержания стабильность сервисов, что в совокупности повысит сохранность личных данных граждан и повысит доверие населения к системе предоставления государственных и муниципальных услуг через электронное МФЦ, ведь опасение пользователи услуг по сохранности личных данных сейчас является основной проблемой и одним из самых приоритетных задач в исполнении информационной безопасности.
3. Рекомендация по повышению общей технологической грамотности населения (как в плане пользования компьютером, так и электронными

сервисами предоставления государственных и муниципальных услуг). Данная рекомендация полезна не только для популяризации МФЦ центров, но и разгрузку очередей в самих государственных Учреждениях в целом, что минимизирует посещение гражданами каждого Учреждения в отдельности и в целом. Но стоит отметить, что и сама система электронного предоставления государственных и муниципальных услуг должна быть просто и «интуитивно понятна» в реализации и использовании, что только поспособствует популяризации информационного предоставления государственных и муниципальных услуг. Хотя на сегодняшний деть центры повышения компьютерной грамотности населения не популярна, стоит рассмотреть увеличение потока информации о подобных курсах, особенно среди пожилого населения (реклама в самих МФЦ, на популярных телеканалах, популярных газетах). Однако, данная система в скором времени будет не актуальна, так как с каждым годом грамотность населения в сфере IT и пользования компьютерами растёт естественным путём.

4. Сформировать ежеквартальное повышение квалификации сотрудников МФЦ центров для поддержки принципа «одного окна». Данная рекомендация основывается на том, что актуальная информация постоянно меняется и сотрудники со временем не могут обеспечить граждан полной информацией, либо переводят на других сотрудников, которые более компетентны в конкретных вопросах. Это не так плохо на первый взгляд, ведь всё знать невозможно, однако если учесть возможность решения данного вопроса, то можно усовершенствовать систему, что пользуются сотрудники МФЦ для подобного рода проблем с переводом запросов в электронном виде (на основании формирования запроса сотрудника), что может передать свободному оператору вопрос для решения проблем. Таким образом, это поможет в решении локальных проблем, тем самым, не нагружая пользователя государственных и муниципальных услуг (заявитель – сотрудник МФЦ

– запрос в общую систему – перевод на высококвалифицированного сотрудника – решение вопроса – передача запроса обратно сотруднику МФЦ – предоставление услуги).

5. На постоянной основе поддержка предоставления актуальной информации на портале предоставления государственных и муниципальных услуг. На основании данной рекомендации повысится не столь качество, как скорость исполнения услуг, так как заявителю и пользователю услуги не нужно будет предоставлять недостающие или дополнительные документы по дозапросу (из-за того, что в форме заявки отсутствовало требование к какому-либо документы, его дозапросят отдельно).
6. Снижение административных барьеров, которые препятствуют развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг. Это включает в себя и совершенствование внутренних регламентов МФЦ.
7. Формирование расширенного анализа и отзывов по деятельности МФЦ и предоставления государственных и муниципальных услуг. Делая акцент на данной рекомендации можно получить расширенную систему оценки недочетов и ошибок в предоставлении государственных и муниципальных услуг.
8. Поддержка обеспечения центров МФЦ необходимым техническим оборудованием, поддерживающим текущие запросы и требования для исполнения государственных и муниципальных услуг. Деятельность сотрудников МФЦ должна поддерживаться современными технологиями без «сбоев», так как это в первую очередь влияет на качество предоставления услуг.

Заключение

Для развития очень важно внедрение современных технологий. Качество и доступность информации выходят на первый план, государственные и муниципальные органы работают с большей эффективностью, что позволяет удовлетворить все запросы граждан. На данный период времени важно поддерживать развитие государственных услуг.

Как было определено ранее, несмотря на актуальность предложенных совершенствований, данные предложения весьма обобщенные и не являются комплексом по решению ранее выявленных проблем. Для определения дальнейшего развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг были подробно изучены как общие показатели, так и внутренние отчеты МФЦ за последние пять лет, что помогло учесть, как предыдущие ошибки, так и скорректировать текущее направление по совершенствованию государственных и муниципальных услуг.

В контексте активного внедрения новых форм предоставления государственных и муниципальных услуг большое количество кандидатов хотят сэкономить время и воспользоваться качественными государственными и муниципальными услугами, которые являются доступными и недорогими. Сегодня мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг является одним из важнейших направлений. Существует много видов последующего наблюдения, но, к сожалению, ни один из них не дает исчерпывающей картины качества и доступности услуг в многофункциональных центрах. Основываясь на анализе организации предоставления государственных и муниципальных услуг ГБУ МФЦ г. Москвы населению, можно сделать определённые выводы.

К основным проблемам ГБУ МФЦ г. Москвы стоит отнести: неэффективность обратной связи, недостаток доверия, ограниченность методов и средств коммуникации.

Закрытость органов управления, недостаточное или неэффективное взаимодействие с общественностью приводят к отчуждению людей от власти. В завершение хотелось бы актуализировать следующую мысль: не только эффективность информационного взаимодействия, но и принципиальная возможность его реализации целиком и полностью зависят от осознания государственной властью необходимости обеспечивать информационную прозрачность своей деятельности и активно вести открытый диалог с обществом и его структурами.

Взаимодействие с населением в ГБУ МФЦ г. Москвы осуществляется на основе постоянного контакта в виде обращений граждан. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в учреждение.

Эффективность организации предоставления государственных и муниципальных услуг ГБУ МФЦ г. Москвы населению измеряется, прежде всего, удовлетворенностью населения работой Учреждения, но уровень удовлетворенности по данному направлению весьма низок, что показали результаты проведенного опроса. Кроме того, имеет место низкий уровень информированности населения о деятельности ГБУ МФЦ г. Москвы, что ограничивает эффективность взаимодействия с населением, а также использование низкоэффективных источников информирования.

Препятствиями для гармоничного и сбалансированного взаимодействия ГБУ МФЦ г. Москвы с населением могут быть:

1. Устаревшее информационное взаимодействие между ведомствами в системе предоставления государственных и муниципальных услуг. Основывается на том, что на сегодняшний день информационная сфера

развивается в геометрической прогрессии, что буквально заставляет вводить и актуализировать текущие процессы предоставления государственных и муниципальных услуг под нововведения для повышения эффективности и функционала.

2. Нестабильность порталов предоставления государственных и муниципальных услуг, так как постоянные проблемы, «вылеты», «баги» и прочее ухудшают общественное мнение к системе МФЦ по предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Средняя общая технологическая грамотность населения (как в плане пользования компьютером, так и электронными сервисами предоставления государственных и муниципальных услуг). Дополнительно, сама система электронного предоставления государственных и муниципальных услуг не всегда «интуитивно понятна» в реализации и использовании.

4. Редкое повышение квалификации сотрудников МФЦ центров для поддержки принципа «одного окна». Актуальная информация постоянно меняется, и сотрудники со временем не могут обеспечить граждан полной информацией, либо переводят на других сотрудников, которые более компетентны в конкретных вопросах.

5. Предоставление не актуальной информации на портале предоставления государственных и муниципальных услуг (не успевают обновить).

6. Административные барьеры, которые препятствуют развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг.

7. Слабое обеспечение центров МФЦ необходимым техническим оборудованием, поддерживающим текущие запросы и требования для исполнения государственных и муниципальных услуг.

В ходе исследования были изучены основные направления для предоставления услуг. Мы провели анализ, из которого стало ясно, что с

каждым годом процент граждан, которые выбирают получение услуг через МФЦ значительно вырос. Самыми распространенными услугами у населения являются: запись на прием к врачу, пенсионные накопления, получение тех или иных справок.

В ходе написания работы было выявлено то, что МФЦ постоянно модернизируется, создает условия для качественного и быстрого предоставления услуг. Для реализации новых проектов государство использует национальные проекты, такие как:

1. «Народный рейтинг госуслуг».
2. «Досудебное обжалование».

Благодаря анализу были выявлены самые распространенные проблемы при использовании услуг в МФЦ:

1. Технические неполадки на информационных сайтах.
2. Неполнота информационных ресурсов.
3. Отсутствие актуальной информации.
4. Несоответствие между процессами и требованиями.
5. Неумение населения работать с интернет-источниками.
6. Отсутствует определенный уровень переподготовки кадровой политики.
7. Отсутствие рекламы электронных сервисов.

Исходя из анализа, могут быть предложены пути решения тех или иных проблем в предоставлении государственных и муниципальных услуг:

1. Обратить внимание на взаимодействие между межведомственными организациями.
2. Научить население пользоваться интернет-ресурсами, тем самым повысить компьютерную грамотность среди населения.
3. Позволить потребителю анализировать действия МФЦ и вносить корректировки в деятельность центров.
4. Повысить уровень информационных технологий среди органов власти

Итак, выстраивание гармоничной системы взаимоотношений органов государственной власти с общественностью в области содержания жилого фонда – процесс долгий и довольно сложный. Его развитие напрямую связано с общим ходом и направленностью становления государственности и всех её структур, а также гражданских общественных институтов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ) [Электронный ресурс]/СПС Консультант плюс (дата обращения: 13.01.2020)

2. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 N 145-ФЗ (ред. от 27.12.2019)/СПС Консультант плюс/Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19702/ (дата обращения: 12.01.2020)

3. Налоговый кодекс Российской Федерации. Часть вторая [Электронный ресурс]: от 13.07.2015 № 214- ФЗ, №232-ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2020) / Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (дата обращения: 11.01.2020)

4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ (ред. от 01.07.2017) [Электронный ресурс] (с изм. и доп., вступ. в силу с 03.07.2019)/СПС «Консультант плюс» (дата обращения 12.01.2020)

5. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 N 210-ФЗ/ Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (дата обращения: 14.01.2020)

6. Федеральный закон от 27.12.2017 г. № 479- ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в части закрепления возможности предоставления в многофункциональных центрах предоставления

государственных и муниципальных услуг нескольких государственных (муниципальных) услуг посредством подачи заявителем единого заявления". URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_2 86758/ (Дата обращения: 14.01.2020).

7. Постановление Правительства РФ от 25.10.1993 N 1093 О признании утратившим силу пункта 5 постановления Совета Министров - Правительства Российской Федерации от 22 сентября 1993 г. N 954 «О неотложных мерах по обеспечению финансовой стабильности» / СПС «Консультант плюс» (дата обращения 12.01.2020)

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

9. Постановление Правительства РФ от 03.10.2009 N 796 "О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг" (вместе с "Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг")/ СПС «Консультант плюс» (дата обращения 12.01.2020)

10. Постановление Правительства РФ от 31.12.2018 N 1789 "Об утверждении Положения об использовании в 2019 году бюджетных

ассигнований резервного фонда Правительства Российской Федерации"/ СПС «Консультант плюс» (дата обращения 12.01.2020)

11. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 10.06.2011 г. № 1021-р «Об утверждении концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной Концепции». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1 15467/ (Дата обращения: 14.01.2020).

12. Распоряжение Правительства РФ от 17.11.2008 N 1662-р (ред. от 10.02.2017) «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года» (вместе с «Концепцией долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года») – Электронный ресурс URL: http://www.consultant.ru/about/software/ (Дата доступа: 15.03.2020)

13. Указ Президента РФ от 07.05.2012 N 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» СПС «Консультант плюс» (дата обращения 14.01.2020)

14. Указ Президента РФ от 09.03.2004 N 314 (ред. от 12.04.2019) «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти»/ СПС «Консультант плюс» (дата обращения 12.01.2020).

15. Белицкая А. В. Правовые аспекты оказания государственных услуг в сфере государственно-частного партнерства / А. В. Белицкая // Право института. - 2010. - № 2.

16. Бледнова Е.М. Многофункциональные центры государственной службы в гарантийной структуре права на информацию // Конституционное и муниципальное право. - 2013 г. - № 6.

17. Варфоломеев А.А. Нормативно-правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг на федеральном уровне [Электронный ресурс] // Актуальные вопросы юридических наук в

современных условиях/Сборник научных трудов по итогам Между народной научно-практической конференции. №5. г.Санкт-Петербург. 2018 г. - 88 с.

18. Ветрова Е.А., Кабанова Е.Е. Специфика конфликтов между жителями муниципальных образований и органами управления жилищно-коммунальным хозяйством / Е.А. Ветрова, Е.Е. Кабанова // Социально-экономические явления и процессы. - 2017. Т. 12. № 3. - с. 16-22. – с.17.

19. Головин Е.Г. Информация о некоторых опытах и проблемах, связанных с привлечением местных органов власти к формированию единой системы предоставления государственных и муниципальных услуг // Энергетика. 2014. № 3. – с.5.

20. Глигич-Золотарева, М.В. Новизна в сфере государственных услуг (о проекте федерального закона об общих принципах, регулирующих организацию государственных услуг (муниципальных) и исполнение государственных услуг (муниципальных)) / М.В. Глигич-Золотарева / Конституционное и муниципальное право. - 2010. - № 7. – С.12.

21. Герасимова Е.А. МФЦ как инновационный подход к взаимодействию органов государственной власти и местного самоуправления с населением / Е.А. Герасимова // Российская наука и образование сегодня: проблемы и перспективы. - 2017. № 3 (16). - с. 44-46. – с.45.

22. Давыдова И.П. Государственные (муниципальные) услуги и функции сущность правовых категорий / И.П. Давыдова // Конституционное и муниципальное право. – М.: Юрист, 2013. № 9. – С. 25-27.

23. Кайль Я.Я., Эпинин В.С. Реальные проблемы системы государственного управления и признаки ее решения // Государственное и муниципальное управление, академические заметки. 2014. № 1. С. 33–38.

24. Кривко, С.Р. Теоретические основы государственного регулирования развития сферы услуг в регионах Российской Федерации/С.Р. Кривко // Теория и практика общественного развития. 2012. № 10. С. 242-247.

25. Кормишкина Л.А. Государственное и муниципальное управление: итоговая государственная аттестация студентов: Учебник / Л.А. Кормишкина, А.Р. Еремин Е.Г. Коваленко. - М .: Инфра-М, 2018 - 416 с.

26. Мартынова С.Е. Концепция «услуги» в контексте постиндустриальной парадигмы социального управления // Вестник Тюменского государственного университета. 2013. № 8. С. 165-173.

27. МФЦ. Международный опыт [Электронный ресурс]/Режим доступа: http://www.tadviser.ru/ (дата обращения: 14.01.2020)

28. Мировые «Электронные правительства» идут по принципу одного окна [Электронный ресурс] / Режим доступа: https://cnews.ru/reviews/free/gov2008/articles/zarubej_opit_el_gov.shtml (дата обращения: 14.01.2020)

29. Нестеров А.В. Концепция государства, государственной и государственной услуги // Государственная власть и местное самоуправление. 2005. № 11

30. Нагичев И.С., Павлова С.М. Методика проектирования архитектуры социального веб-портала для интерактивного взаимодействия населения с органами власти / И.С. Нагичев, С.М. Павлова // Успехи современной науки. - 2017. Т. 2. № 6. - с. 26-29. – с.27.

31. Нестеров А.В. Концепция государства, государственной и государственной услуги // Государственная власть и местное самоуправление. 2005. № 11

32. Остропилов В.В. Повышение качества государственных услуг за счет внедрения систем менеджмента качества // Известия Санкт-Петербургского экономического университета. 2012. № 6. С. 9-17.

33. Официальная страница ГБУ МФЦ г. Москвы https://md.mos.ru/

34. Оптимизация системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Кыргызской Республике: теория и практика. Учеб. пособие / К.Б. Шадыбеков, А.В. Третьяков, С.К. Мурзаев, А.А. Капарова/ Под общ. ред. Н.С. Момуналиева - Б: 2015 г. - 416 с.

35. Паршин М.В. Качество государственных и муниципальных услуг: на пути к сервисному государству. М.: Статут, 2013. – С.12.

36. Панина О.В. Проблемы и перспективы предоставления государственных услуг на базе МФЦ/ // Альманах мировой науки «АР-Консалт», — Москва, 2016 — с.106

37. Прокофьева А.И. Оценка эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ // Вестник Поволжского института управления. 2018. Т. 18. № 2. С. 140–149.

38. Севрюк П.А. Многофункциональный центр: новая модель взаимодействия государства и граждан при предоставлении государственных и муниципальных услуг, «Омега сайнс» — Уфа, 2017 — с. 213

39. Старовойтов А.В. Государственные услуги в социальной сфере: понятие, виды, предоставление / правовые инструменты и государственная политика. Томск, 2009.

40. Толмачев В.А. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг // Правоведение и реформа юридического образования. 2012. № 2 (25). С. 131-136.

41. Толмачев В.А. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг // Правоведение и реформа юридического образования. 2012. № 2 (25). С. 131-136.

42. Фадеев В.И. Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве РФ: монография /. – М.: Юр. Норма, НИЦ ИНФРА – М, 2016. – 208 с. [Электронный ресурс]. – URL: http://znanium.com/ bookread2.php?book=537334 (дата обращения: 12.01.2020).

43. Фадеев В.И. Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве РФ: монография /. – М.: Юр. Норма, НИЦ ИНФРА – М, 2016. – 208 с. [Электронный ресурс]. – URL: http://znanium.com/ bookread2.php?book=537334 (дата обращения: 12.01.2020).

44. Шелленберг О.П. О юридической природе государственных (муниципальных) услуг // Законодательство. 2011. № 1.

45. Шаститко А.Е. Организационные основы предоставления государственных услуг / А.Е. Шаститко // Экономика. 2014. - № 7. – С.11.

46. Щекин Д.М. О коммерциализации деятельности российского государства // Государственные услуги: правовое регулирование (российский и зарубежный опыт) / по общ.под ред. Е.В. Гриценко, Н.А. Шевелева. М., 2007.

47. McDonagh J. A Strategic advisory note on «e-government and the challenge of change public sector management». — Bratislava: UNDP Bratislava Regional Centre, 2005. — P. 3.

Выпускная квалификационная работа выполнена мной самостоятельно. Использованные в работе материалы из опубликованной литературы и других источников имеют ссылки на них. Проверка в системе «Антиплагиат» мною выполнена. Уникальность текста со ссылками составляет_____%.

Багдасарян Юлия Кимовна

_____ _____

(подпись) (Фамилия, Имя, Отчество)

«___»_____2022г.