

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(Н И У « Б е л Г У »)

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

**ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА БАЗЕ МФЦ
(НА ПРИМЕРЕ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ)**

Выпускная квалификационная работа
обучающегося по направлению подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление
заочной формы обучения, группы 05001255
Фоминой Яны Валерьевны

Научный руководитель
доцент, кандидат социол. наук,
Шаповал Ж.А.

БЕЛГОРОД 2017

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА БАЗЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ (МФЦ)	11
РАЗДЕЛ II. АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА БАЗЕ МФЦ В КУРСКОЙ ОБЛАСТИ	28
РАЗДЕЛ III. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА БАЗЕ МФЦ В КУРСКОЙ ОБЛАСТИ	46
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	62
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	66
ПРИЛОЖЕНИЯ	81

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. В последние несколько лет в нашей стране повышение качества и доступности государственных услуг стало одним из приоритетных направлений деятельности правительства. И это вполне закономерно, поскольку такой подход соответствует господствующей в настоящий момент в большинстве развитых стран концепции «сервисного государства», когда государственные служащие рассматриваются как производители общественно значимых услуг, потребителями которых являются как отдельные граждане, так и общество в целом. Проводимые во многих странах, в том числе в России, административные реформы, кардинально изменили приоритеты в пользу клиентов государственных и муниципальных органов. Их интересы стали рассматриваться в качестве определяющих при оптимизации процессов административного взаимодействия.

В связи с этим в качестве одного из важнейших направлений реформирования государственного управления в нашей стране было обозначено создание сети многофункциональных центров (МФЦ – «Мои документы»), основная цель которых заключается в предоставлении государственных и муниципальных услуг населению в режиме «одного окна». Такие центры позволяют сократить сроки оказания услуг, упростить межведомственное взаимодействие, обеспечить большую информационную прозрачность, уменьшить очереди. За счет грамотной и единообразной организации сервисов значительно повышается качество обслуживания, и соответственно – уровень удовлетворенности граждан деятельностью органов власти.

Создание новых многофункциональных центров и практика обслуживания населения по принципу «одного окна» стремительно распространяется во всех регионах России. По состоянию на 1 февраля 2017 года на территории страны создано 2752 центра и 10 511 точек доступа (территориальных офисов) государственных и муниципальных услуг. Значение показателя охвата населения «одним окном» составило 96,2%. Уровень удовлетво-

сти граждан качеством оказания услуг по данным социологического мониторинга на начало 2015 года впервые превысил 80%¹.

Вместе с тем, создание и развитие сети МФЦ сопряжено с рядом трудностей. Речь идет о довольно высоком объеме расходов на строительство и содержание зданий, в которых расположены центры; зачастую неудовлетворительной работе персонала, проявляющейся в недостаточной скорости и ошибках в процессе обслуживания, непрофессиональном консультировании заявителей по тем или иным вопросам. Кроме того, при предоставлении услуг по жизненным ситуациям, входящим одновременно в компетенцию федеральных, региональных и муниципальных органов власти, нередко возникают проблемы межуровневого и межведомственного информационного обмена, совместного финансирования работы МФЦ из бюджетов различных уровней. Данные обстоятельства актуализируют необходимость дальнейших исследований в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

Анализ степени изученности темы. Научные основы становления государственного (муниципального) сектора сферы услуг как социально значимых благ заложены в рамках теории общественных благ (общественного сектора). Вклад в ее разработку внесли такие зарубежные и отечественные ученые, как: Е.Е. Ваксова, А.Ю. Веретенникова, А. Рубинштейн, Е.А. Севастьянова, О.В. Сизова, В.Л. Тамбовцев, Р.Д. Холкомб, Е.А. Юрманова и др.²

¹ Совершенствование государственного управления: портал административной реформы. Министерство экономического развития Российской Федерации. URL: http://ar.gov.ru/ru/gos_uslugi_03_mfc_info/index.html (дата обращения: 10.03.2017).

² Ваксова Е.Е., Сизова О.В. Понятие «государственные услуги» с позиции теории общественных благ // Финансы. 2010. № 12; Веретенникова А.Ю., Севастьянова Е.А. Институциональное развитие локальных общественных благ // Вестник Южно-Российского государственного технического университета (Новочеркасского политехнического института). Серия: Социально-экономические науки. 2016. № 6; Рубинштейн А. Общественные интересы и теория публичных благ // Вопросы экономики. 2007. № 10; Рубинштейн А.Я. К теории рынков опекаемых благ // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Экономика. 2011. № S5; Тамбовцев В.Л. Общественные блага и общественные интересы: есть ли связь? // Вопросы экономики. 2014. № 11; Холкомб Р.Д. Теория происхождения теории общественных благ // Экономическая политика. 2015. Т. 10. № 4; Юрма-

Проблемам теории и практики применения концепции нового государственного управления (New Public Management), в том числе в процессе реформирования государственного управления, посвящены работы И.Н. Баранова, Т.В. Игнатовой, Е.А. Капогузова, Ю.П. Кожаева, Р.Н. Корчагина, Д.Г. Красильникова, Ю.А. Маленкова, Е.Р. Метелевой, И.Ю. Панкратова, Г. Питерса, Л.В. Сморгунова, Е.А. Троицкой, Д.В. Тютин, К. Худ, А.В. Царькова¹.

Значительное количество научных публикаций отечественных ученых посвящено административной реформе как фактору повышения эффективности государственного управления в России. Этапы ее реализации, а также цели, механизмы, результаты и перспективы исследовали Е.А. Васильева, К.В. Давыдов, Ю.А. Ежов, А. Жулин, В.Г. Игнатов, Т.А. Кулакова, А.В. Масько, И. Николаев, Е.А. Пашковский, С. Плаксин, Н.И. Побежимова,

нова Е.А. Институционализация сферы производства общественных благ // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. 2012. № 12 (116).

¹ Баранов И.Н. Новый государственный менеджмент: эволюция теории и практики применения // Российский журнал менеджмента. 2012. Т. 10. № 1; Игнатова Т.В. Интеграция инструментов «нового государственного менеджмента» в концепцию российской административной реформы // Экономический вестник ЮФО. 2006. № 3; Капогузов Е.А. Вклад неоклассического подхода в формирование теоретического фундамента и инструментария нового государственного менеджмента // Контуры глобальных трансформаций: политика, экономика, право. 2012. Т. 5. № 3; Кожаев Ю.П., Царьков А.В. «Теория общественного выбора», неоинституционализм и «новое государственное управление» как актуальные концепции современного административного реформирования // Право и образование. 2014. № 4; Корчагин Р.Н., Панкратов И.Ю. Возможности реализации концепции нового государственного управления // Государственная служба. 2013. № 5; Красильников Д.Г., Троицкая Е.А. Практика использования основных инструментов №РМ в Пермском крае // Вопросы государственного и муниципального управления. 2011. № 1; Маленков Ю.А. Теоретические основы трансформации современного государственного управления // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 5. Экономика. 2013. № 2; Метелева Е.Р. Государственный менеджмент как новый подход к дизайну лучшего будущего российских территорий // Известия Байкальского государственного университета. 2002. № 4; Сморгунов Л.В. Сравнительный анализ политико-административных реформ: от нового государственного менеджмента к концепции «governance» // Полис. Политические исследования. 2003. № 4; Тютин Д.В. Новое государственное управление: от управления эффективностью и результативностью к менеджменту публичных ценностей // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. 2014. № 4 (64). С. 24; Худ К., Питерс Г. Средний возраст нового государственного менеджмента: время парадоксов? // Российский журнал менеджмента. 2012. Т. 10. № 1.

А.В. Понеделков, В.Б. Слатинов, Ю.Н. Старилов, А.М. Старостин, Е.А. Троицкая, И. Шульга¹.

В ряде работ объектом исследований выступают государственные и муниципальные услуги населению (труды М.М. Акулич, З.К. Бабаевой, М.В. Батыревой, В.Э. Бойкова, Е.И. Добролюбовой, Н.В. Зыбуновской, Я.Я. Кайля, В.А. Лукиной, С.Э. Мартыновой, Е.А. Назимовой, А.Н. Покиды, Н.А. Цыбулевской, В.Н. Южакова)². В публикациях перечисленных авторов

¹ Васильева Е.А. Административная реформа в Российской Федерации: цели, задачи, итоги // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. 2014. № 164; Ежов Ю.А. Административная реформа в Российской Федерации // Современный юрист. 2014. № 1 (6); Игнатов В.Г., Понеделков А.В., Старостин А.М. Административная реформа в России: шаг вперед, два шага // Власть. 2005. № 9; Кулакова Т.А. Административная реформа и трансформация взаимодействий государства и общества (на примере России): дис. ... д-ра полит. наук. Санкт-Петербург, 2012; Масько А.В. Административная реформа в Российской Федерации: автореф. дис. ... канд. полит. наук. Воронеж, 2012; Николаев И., Шульга И. Главное в административной реформе. Необходимость административной реформы // Общество и экономика. 2003. № 1; Пашковский Е.А. Административная реформа как фактор повышения эффективности государственного управления в современной России: дис. ... канд. полит. наук. Санкт-Петербург, 2013; Плаксин С., Жулин А. Пути модернизации государственного аппарата: административная реформа и реформа государственной гражданской службы // Вопросы экономики. 2008. № 2; Побежимова Н.И. Административная реформа в России и этапы ее реализации // Философия социальных коммуникаций. 2013. № 2 (23); Слатинов В.Б. Трансформация института государственной гражданской службы в условиях политико-административных реформ в постсоветской России: дис. ... д-ра полит. наук. Курск, 2011; Старилов Ю.Н., Давыдов К.В. Административная реформа в Российской Федерации на современном этапе: основные достижения, проблемы и перспективы // Правовая наука и реформа юридического образования. 2011. № 1 (24); Троицкая Е.А. Административная реформа в современной России в контексте концепции нового государственного менеджмента: дис. ... канд. полит. наук. Пермь, 2011.

² Акулич М.М., Батырева М.В. Государственные и муниципальные услуги как фактор повышения качества жизни населения // Вестник Тюменского государственного университета. Социально-экономические и правовые исследования. 2015. Т. 1. № 4 (4); Бабаева З.К. Понятие и функции государственной и муниципальной услуги // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Экономика. Управление. Право. 2016. Т. 16. № 1; Кайль Я.Я. Качество предоставления государственных и муниципальных услуг как важный фактор повышения уровня жизни населения России // Региональная экономика: теория и практика. 2011. № 26; Лукина В.А. Социальная сущность и качество услуг организациям и населению, оказываемых органами государственного и муниципального управления (социологический анализ): дис. ... канд. социол. наук. М., 2012; Мартынова С.Э. Государственные и муниципальные услуги в рамках модели «сервисного государства»: объем и субъекты «сервиса» // Вестник Поволжского института управления. 2011. № 3; Назимова Е.А. Государственные и муниципальные услуги как одна из основных категорий государственного управления: понятие, сущность, содержание // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. 2017. № 1-2 (27); Покида А.Н. Качество предоставления населению государственных и муниципальных услуг // Социо-

довольно подробно рассмотрены сущность и содержание понятия «государственные и муниципальные услуги», вопросы их качества и доступности, а также роль в повышении уровня жизни населения.

Непосредственно проблеме организации обслуживания граждан в режиме «одного окна» на базе многофункциональных центров посвящены труды Е.Г. Бабелюк, М.Ю. Берникова, Л.А. Гавриловой, Е.В. Гриценко, Н.Р. Гукасовой, В.Н. Зайковского, Н.И. Ларионовой, Е.Н. Малик, Н.А. Малышевой, Т.А. Марфутенко, Б.П. Носко, А.А. Орлянской, Д.Ю. Саломатина, В.Н. Тюшнякова, А.Г. Фурина, В.В. Хубуловой, О.В. Чижмина¹. Исследования данных ученых затрагивают правовые и экономические аспекты работы МФЦ, их преимущества и недостатки, проблемы и перспективы, основные итоги функционирования.

В то же время, следует отметить, что ряд вопросов в этой сфере остае-

логия власти. 2011. № 8; Цыбулевская Н.А. Формирование стандартов на государственные и муниципальные социальные услуги населению: автореф. дис. ... канд. экон. наук. Екатеринбург, 2008; Южаков В.Н., Бойков В.Э., Покида А.Н., Зыбуновская Н.В., Добролюбова Е.И. Государственные и муниципальные услуги: характер и качество предоставления // Власть. 2014. № 6.

¹ Берников М.Ю., Чижмина О.В. Развитие системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг // Вестник государственного и муниципального управления. 2015. Т. 4. № 3; Гаврилова Л.А. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг: преимущества и проблемы создания // Сервис plus. 2015. Т. 9. № 1; Гриценко Е.В., Бабелюк Е.Г. Правовой статус многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в России и европейский опыт организации «службы единого окна» // Закон. 2012. № 6; Гукасова Н.Р., Марфутенко Т.А., Орлянская А.А., Хубулова В.В. Тенденции и перспективы развития многофункциональных центров в регионах России // Социально-гуманитарные знания. 2014. № 9; Зайковский В.Н. Многофункциональные центры предоставления государственных услуг как «фронт-офис» государства для взаимодействия с гражданами России // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Право. 2014. № 3; Малик Е.Н. Деятельность многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»: проблемы и перспективы // Вестник государственного и муниципального управления. 2012. № 2; Носко Б.П., Саломатин Д.Ю., Малышева Н.А. О механизме финансирования предоставления разноуровневых услуг на базе многофункциональных центров (на примере Ростовской области) // Региональная экономика: теория и практика. 2014. № 29; Тюшняков В.Н. Повышение качества государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров // Известия ЮФУ. Технические науки. 2011. № 11 (124); Фурин А.Г., Ларионова Н.И. Государственные услуги в «одном окне». Многофункциональный центр как институт предоставления государственных услуг // Российское предпринимательство. 2009. № 6-2.

ся мало изученным. В частности, недостаточно внимания уделено проблеме межведомственного взаимодействия в процессе предоставления комплексных услуг «по жизненным ситуациям», условиям труда персонала многофункциональных центров, проблемам профессионального развития сотрудников, а также в целом поиску инструментов совершенствования организации работы таких центров в нашей стране.

В качестве **проблемы исследования** выступает противоречие между необходимостью повышения удовлетворённости граждан работой органов государственной власти и местного самоуправления и недостаточной разработанностью практических рекомендаций по совершенствованию организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров.

Объектом исследования в данной дипломной работе выступает система предоставления государственных и муниципальных услуг населению.

Предметом исследования является организация предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров в Курской области.

Цель исследования – разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации предоставления государственных муниципальных услуг на базе многофункциональных центров в Курской области.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- исследовать теоретические основы организации предоставления государственных и муниципальных услуг;
- проанализировать организацию предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ на примере Курской области;
- обосновать направления совершенствования организации работы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Курской области.

В качестве *теоретико-методологической основы исследования* выступают основные положения теории общественных благ (А.Я. Рубинштейн, Р.С. Гринберг, Р.Г. Холкомб, С. Келман)¹, концепции нового государственного менеджмента (Б. Боузман, Т. Геблер, Д. Кеттл, Д. Осборн, П. Пластрик)² и сервисного государства (Ю.М. Большакова, Е.А. Карловская, М.В. Паршин)³. Многоаспектный и комплексный характер исследования обусловил широкое использование в работе междисциплинарного подхода, предполагающего применение комплекса методов нескольких наук (экономики, социологии, юриспруденции, политологии). Кроме того, в работе используются элементы системного и структурно-функционального подхода.

В процессе исследования использовались общенаучные теоретические и эмпирические методы исследования: анализ, синтез, индукция, дедукция, аналогия, обобщение, анализ документов, опрос.

Эмпирическую базу выпускной квалификационной работы составляют сведения, содержащиеся в:

- правовых актах, регламентирующих организацию предоставления государственных и муниципальных услуг на федеральном и региональном уровне⁴;

¹ Гринберг Р.С., Рубинштейн А.Я. Экономическая социодинамика. М., 2000; Рубинштейн А.Я. Структура и эволюция социального интереса. М., 2003; Holcombe R.G. The economic foundations of government. №. Y., 1994; Kelman S. 'Public choice' and public spirit. Public Interest. 1987. no. 87. pp. 80-94.

² Осборн Д., Пластрик П. Управление без бюрократов: пять стратегий обновления государства. М., 2001; Behn R.D. Rethinking Democratic Accountability. Washington, 2001; Bozeman B., Straussman J. Public Management Strategies: Guidelines for Managerial Effectiveness. San Francisco, 1991; Kettl D. The Global Public Management Revolution; Osborne D., Gaebler T. Reinventing Government. How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector. №.Y., 1992. Hood C., Jackson M. Administrative Argument. Aldershot, 1991.

³ Большакова Ю.М. Теория и практика реформирования сферы государственных и муниципальных услуг в условиях развивающихся стран. СПб., 2016; Карловская Е.А. Методология организации предоставления государственных услуг на основе субъектно-ориентированного подхода: автореф. дис. ...д-ра экон. наук. Хабаровск, 2013; Паршин М.В. Качество государственных и муниципальных услуг: на пути к сервисному государству. М., 2013.

⁴ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 28.12.2016) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления госу-

- материалах ранее проведенных исследований, социологических опросов и мониторингов по проблемам качества и доступности государственных и муниципальных услуг¹;
- статистических, аналитических и отчетных данных о работе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Курской области².

Практическая значимость выпускной квалификационной работы заключается в возможности использования сформулированных в ней выводов и рекомендаций в деятельности органов государственного и муниципального управления для совершенствования процесса предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам и юридическим лицам.

Структура работы. Дипломная работа состоит из введения, трех разделов, заключения и библиографического списка.

дарственных и муниципальных услуг : Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 (ред. от 17.02.2017) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об утверждении перечня государственных услуг, предоставление которых организуется в областном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» : Распоряжение Администрации Курской области от 22.03.2012 № 202-ра (ред. от 04.07.2016) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об уполномоченном многофункциональном центре по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Курской области : Постановление Администрации Курской области от 27.02.2013 № 87-па) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

¹ Об итогах ежегодного социологического исследования уровня удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления в 2014 году. URL: <http://ar.gov.ru/> (дата обращения: 10.03.2017); Отчет по результатам социологического исследования «Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Курской области, органами местного самоуправления» в 2016 году. URL: http://adm.rkursk.ru/index.php?id=1205&mat_id=64267 (дата обращения: 10.03.2017).

² Статистические и аналитические данные о получении государственных услуг (включая ежеквартальные данные о полученных и рассмотренных жалобах по вопросам предоставления государственных услуг). URL: <http://adm.rkursk.ru/index.php?id=1422> (дата обращения: 10.03.2017); Областное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» Курской области. URL: <http://www.mfc-kursk.ru/site/статистика.html> (дата обращения: 10.03.2017).

РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА БАЗЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ (МФЦ)

Предоставление услуг на сегодняшний день представляет собой одну из наиболее перспективных и быстро развивающихся отраслей, формирующую особую сферу, цель которой – удовлетворение постоянно возрастающих потребностей людей, обеспечение комфортности среды их обитания и жизнедеятельности. Эта сфера охватывает самые разнообразные виды деятельности, включая медицину, образование, социальное обслуживание, туризм, транспорт, связь, финансы и банки, информацию и СМИ, издательские услуги, торговлю, общественное питание, бытовые услуги и многое другое.

В отечественных литературных источниках имеются различные трактовки понятия «услуга». Так, в словаре Даля содержится следующее толкование: «оказать услугу – это услужить, угодить, быть полезным, сделать нужное, угодное дело»¹. В другом издании (словаре Ожегова) отмечается: «услуга – это действие, приносящее пользу или помощь другому»². Другими словами, «следует определить, что только действие, которое приносит помощь («материальная» составляющая) и пользу («этическая» составляющая) «другому» имеет право называться «услугой»³.

Услуга является как юридической, так и экономической категорией. Однако следует признать, что ни в экономической, ни в юридической научной литературе, ни в отечественном законодательстве, не сформировалось единого подхода к пониманию сущности услуги. Исследователям не удалось прийти к общему выводу о содержании данного понятия и сформулировать определение, которое могло бы стать легальным.

Проведенный анализ работ отечественных и зарубежных ученых-экономистов показал, что под услугой может пониматься, во-первых, дей-

¹ Даль В. И. Толковый словарь живого великорусского языка: в 4 т. СПб. М., 2008. С. 784.

² Ожегов С. И. Словарь русского языка. / Под ред. Н. Ю. Шведовой. М., 1984. С. 874.

³ Шавандина И.В., Кутаева Т.Н., Кутаева Е.А. Генезис социально-экономической сущности услуг // Вестник НГИЭИ. 2013. № 3 (22). С. 186.

ствие или виды деятельности, во-вторых, результат деятельности, в-третьих – процесс взаимодействия производителя и потребителя. К примеру, с точки зрения Т.П. Данько, «услуги – это вид деятельности, который создает полезный результат, не имеющий вещественной формы, но удовлетворяющий определенную потребность человека»¹. По мнению коллектива авторов (Ф. Котлера, Г. Амстронга, Дж. Сондерса, В. Вонга) «услуга – любое мероприятие или выгода, которую одна сторона может предложить другой и, которая в основном неосвязаема, и не приводит к овладению чем-либо. Производство услуг может быть, а может и не быть связано с товаром в его материальном виде»². Л.П. Дашков и В.К. Памбухчиянц отмечают, что «услуга – это результат непосредственного взаимодействия продавца и покупателя, а также собственной деятельности по удовлетворению потребностей покупателя при купле-продаже товаров»³.

В целом, услуга как экономическая категория выражает отношения по поводу использования потребительной стоимости труда; субъектами таких отношений выступает, с «одной стороны, лицо, которому услуга оказывается, с другой – лицо, оказывающее услугу; содержанием общественного отношения является деятельность, процесс оказания услуги, который обозначается термином «обслуживание»; объектом отношения является услуга как экономическая форма труда и который потребляется в качестве деятельности»⁴.

Различные определения понятия «услуга» содержатся и в законодательных источниках. Ст. 128 ГК РФ рассматривает оказание услуг как объект гражданских прав. Исходя из смысла статьи, работы и услуги представляют собой самостоятельные объекты наравне с имуществом. Помимо этого, услуги представляют собой вид обязательств. В отношениях по оказанию услуг стороны требуют друг от друга совершения определённых действий, которые

¹ Данько Т.П. Управление маркетингом. М., 2003. С. 363.

² Котлер Ф., Амстронг Г., Сондерс Дж., Вонг В. Маркетинг: Гостеприимство и туризм (пер. с англ.). М., 1999. С. 225.

³ Дашков Л.П., Памбухчиянц В.К. Коммерция и технология торговли. М., 2007. С. 238.

⁴ Шавандина И.В., Кутаева Т.Н., Кутаева Е.А. Генезис социально-экономической сущности услуг // Вестник НГИЭИ. 2013. № 3 (22). С. 187.

составляют предмет обязательства. Если обратиться к ст. 779 ГК РФ, то в определении договора возмездного оказания услуг можно обнаружить указание на услуги как действия или деятельность¹. Понятие услуги содержится и в ст. 38 Налогового кодекса РФ. Услугой признаётся деятельность, результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и потребляются в процессе этой деятельности².

Определение услуги содержится и в ГОСТе 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения»: «услуга представляет собой результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя услуг по удовлетворению потребности потребителя услуг»³. В качестве еще одного источника можно упомянуть стандарт ГОСТ ISO 9000, где под услугой понимается результат, по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществленного при взаимодействии поставщика и потребителя, и, как правило, имеет нематериальный характер⁴.

Таким образом, обобщая представленные подходы, следует отметить, что услуга представляет собой процесс взаимодействия производителя и потребителя, результатом которого является особый товар, не имеющей материальной формы, но обладающий определенной полезностью, и выступающий на рынке как объект купли-продажи. К числу основных специфических свойств услуги как предмета рыночного обмена (отличающей ее от товара),

¹ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 28.03.2017) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 № 146-ФЗ (ред. от 28.12.2016) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

³ ГОСТ 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения»: утверждён приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29.11.2012 № 1612-ст // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

⁴ ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22.12.2011. № 1574-ст // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

как правило, относят «неосвязаемость, несохраняемость, непостоянство качества, неотделимость от источника»¹.

Особой категорией услуг являются государственные и муниципальные услуги. Данное понятие в России стало активно использоваться, в частности, после начала процесса административного реформирования в 2005 году.

В целом, государственные услуги – это одна из ключевых форм взаимоотношений граждан и организаций с властью, в которой государство рассматривается, в первую очередь, как поставщик услуг. С точки зрения Л. К. Терещенко, «государственная услуга в первую очередь квалифицирует субъекта, оказывающего услугу: это всегда государственные органы»². Таким образом, государственные (муниципальные) услуги – это по большому счету любые действия органов власти, которые они обязаны выполнить в отношении заявителя (гражданина или организации). Одновременно, это то, что заявитель может требовать от государства в силу закона при наличии соответствующих оснований: регистрация недвижимости, оформление в качестве безработного, выдача паспорта, пособия, регистрация СМИ, оформление брака, предоставление выписок, справок, субсидий, консультирование, рассмотрение обращений и др.³

В начальный период реализации Концепции административной реформы (до 2010 года) на общенациональном уровне нормативно-правовыми актами было закреплено следующее определение государственной (муниципальной) услуги – «это деятельность 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 финансо-

¹ Шавандина И.В., Кутаева Т.Н., Кутаева Е.А. Генезис социально-экономической сущности услуг // Вестник НГИЭИ. 2013. № 3 (22). С. 188.

² Терещенко Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные // Журнал российского права. 2004. № 10. С. 15-16.

³ Бабаева З. К. Понятие и функции государственной и муниципальной услуги // Известия Саратовского университета. Серия «Экономика. Управление. Право». 2016. Т. 16. вып. 1. С. 114.

вых средств, а также в предоставлении информации по вопросам, входящим в компетенцию исполнительного органа исполнительной власти, включенным в реестр государственных (муниципальных) услуг согласно федеральному законодательству»¹.

Позже, в 2010 году был принят федеральный закон № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных (муниципальных) услуг» (далее – закон № 210-ФЗ). Указанный законодательный акт установил новые нормы организации работы органов публичной власти всех уровней, систематизировал деятельность институтов государственной власти и местного самоуправления по оказанию государственных и муниципальных услуг. В настоящее время данный закон является основополагающим документом, регулирующим отношения, возникающие в процессе предоставления услуг органами государственной власти всех уровней и местными администрациями².

Закон предусматривает свой перечень субъектов оказания государственных услуг, не ограниченный только органами государственной исполнительной власти. Наравне с ними перечисляются орган местного самоуправления, которому переданы исключительные государственные полномочия, а также орган государственного внебюджетного фонда. По действующему законодательству в данное время это могут быть также подведомственные государственные учреждения либо иные организации.

Специфика государственных и муниципальных услуг выражается в осуществимости их оказания органами государственной власти или местного самоуправления. Таким образом, отделение государственных услуг от муниципальных основано, не только на различиях в субъектах их оказания, но и на разграничении государственных функций и полномочий муниципальных

¹ О порядке разработки административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг : Постановление Правительства РФ от 11.11.2005 № 679 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 28.12.2016) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

образований. Данные отличия закреплены в законодательных трактовках рассматриваемых понятий. В соответствии с федеральным законом № 210-ФЗ, государственная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта РФ, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, – это деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта РФ, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами полномочий органов, предоставляющих государственные услуги.

В свою очередь, муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления, – это деятельность по реализации функций этого органа, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10. 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований¹. Таким образом, муниципальные услуги оказываются муниципальными структурами и направлены на реализацию функций местного самоуправления, то есть кроме субъектного, данные услуги имеют территориальное ограничение и оказываются исключительно в пределах того или иного муниципального образования.

Субъектами правоотношения по получению государственных услуг наряду с государственными органами выступают заявители (получатели).

¹ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 28.12.2016) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

Получателем государственных услуг в целом можно считать общество, народ, население. Однако в рамках правоприменительной практики и законодательных актов получателем услуги всегда является конкретное лицо: физическое или юридическое. К физическим лицам – получателям государственных услуг – относятся граждане РФ, иностранные граждане, лица без гражданства, индивидуальные предприниматели, обратившиеся в орган власти для реализации прав либо законных интересов или исполнения возложенных нормативными правовыми актами обязанностей. Юридическими лицами - получателями государственных услуг - выступают предприятия, организации, учреждения независимо от формы собственности и организационно-правовой формы, обратившиеся через своего представителя в орган, оказывающий государственную услугу, для реализации прав либо законных интересов или исполнения возложенных нормативными правовыми актами обязанностей.

В контексте функционирования системы публичного управления особую важность имеет вопрос разграничения понятий «государственные услуги» и «государственные функции». Как известно, функции государства – это «главные направления и содержание его деятельности по управлению обществом. В функциях государства олицетворяется его сущность, та истинная роль, которую государство играет в решении основных вопросов общественного развития, и прежде всего в удовлетворении многообразных интересов населения страны»¹. Функции государства всегда реализуют определенные субъекты – федеральные и региональные органы власти, государственные внебюджетные фонды, органы местного самоуправления, должностные лица, государственные и муниципальные служащие. При этом функции конкретных государственных структур формируются на основе функций государства, не должны противоречить им. «Содержание функции всякого государ-

¹ Бабаева З. К. Понятие и функции государственной и муниципальной услуги // Известия Саратовского университета. Серия «Экономика. Управление. Право». 2016. Т. 16. Вып. 1. С. 114.

ственного органа predeterminedено стоящими перед государством задачами, спецификой объекта государственного управления, особенностями сферы деятельности и самого государственного органа и т.п.»¹.

В свою очередь, государственная услуга – гораздо более узкое понятие по отношению к функции органа власти. Услуга имеет особую направленность: в ее основании лежит взаимодействие частного интереса (заявителя) и публичного, который заключается в обеспечении нормального функционирования общества, выполнении социального предназначения государства. Другими словами, государственная услуга представляет собой деятельность уполномоченного органа, направленную на удовлетворение потребностей граждан, и одновременно – реализацию функций государства.

Наряду с понятием «государственная услуга» существует понятие «публичная услуга», часто они используются как синонимы. Такой подход представляется не вполне корректным, поскольку данные категории не тождественны. Публичная услуга вытекает из функций государства направлена на удовлетворение общественных потребностей и интересов. Удовлетворять их призваны не только государственные и муниципальные органы власти, но и всевозможные организации социальной сферы (образования, здравоохранения, социального обслуживания), которым делегированы соответствующие полномочия. Государственные услуги тоже направлены на удовлетворение общественных потребностей, но субъектами их оказания являются исключительно государственные органы (или органы местного самоуправления). Таким образом, понятие «государственные услуги» уже понятия «публичные услуги»².

¹ Бабаева З. К. Понятие и функции государственной и муниципальной услуги // Известия Саратовского университета. Серия «Экономика. Управление. Право». 2016. Т. 16. вып. 1. С. 114.

² См. об этом подробнее: Кузнецов А.С. К вопросу о понятии государственной услуги // Государственный аудит. Право. Экономика. 2010. № 2. С. 93.

Определив ключевые понятия нашего исследования, перейдем к рассмотрению организационных аспектов предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.

К числу основных принципов предоставления государственных и муниципальных услуг в нашей стране в настоящее время относятся:

- 1) правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг;
- 2) заявительный порядок обращения за предоставлением услуг;
- 3) правомерность взимания государственной пошлины и платы за предоставление услуг;
- 4) открытость деятельности органов, предоставляющих услуги;
- 5) доступность обращения за предоставлением услуг, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- 6) возможность получения услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных предусмотренных законодательством формах по выбору заявителя¹.

Следует отметить, что основные параметры и принципы действующей в настоящее время в нашей стране системы предоставления государственных услуг сформировались в ходе административной реформы, начавшейся еще в 2005 году. В соответствии с Концепцией административной реформы работа велась в рамках следующих направлений: внедрение управления по результатам и проектного управления; регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг (функций); предоставление информации о государственных услугах, оказываемых в электронной форме; организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе многофункциональных центров; оптимизация функций

¹ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 28.12.2016) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

органов исполнительной власти; размещение государственного и муниципального заказа; противодействие коррупции¹.

В области регламентации и стандартизации государственных и муниципальных услуг (функций) были разработаны административные регламенты, которые позволили систематизировать полномочия органов государственной власти и местного самоуправления, упорядочить их деятельность, а также восполнить правовые пробелы в законодательстве страны. В настоящее время административный регламент является основным документом, регулирующим порядок предоставления (исполнения) государственных и муниципальных услуг (функций).

В рамках реформы созданы следующие ключевые элементы центральной инфраструктуры электронного правительства: федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»²; Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)». Был осуществлен переход на межведомственное взаимодействие. Законом был установлен запрет для госслужащих требовать от получателей услуг документы, уже имеющиеся в распоряжении органов власти. Что, в свою очередь, потребовало реализации полноценной электронной системы обмена данными между ведомствами, внедрение которой позволило сократить сроки предоставления услуг.

Одним из важнейших блоков административной реформы была обозначена организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе многофункциональных центров. К концу 2010 года начали функционировать 166 МФЦ в 48 субъектах РФ³.

¹ О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006 - 2010 годах: Распоряжение Правительства РФ от 25.10.2005 № 1789-р (ред. от 10.03.2009) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² Единый портал государственных и муниципальных услуг. URL: <http://gosuslugi.ru> (дата обращения: 10.03.2017).

³ Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной Концепции: Распоряжение Правительства РФ от

В соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг – это «организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным настоящим Федеральным законом, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»¹.

Такие центры представляют собой очевидный результат преобразований системы государственного и муниципального управления, социальную инновацию, облегчающая жизнь бизнесу и простым гражданам. Рост сети МФЦ, работающих по технологии «одного окна», способствует существенному сокращению сроков оказания услуг, уменьшению очередей и, в конечном счете, увеличению степени удовлетворенности населения деятельностью институтов власти. Документы в МФЦ принимает не государственный служащий, а сотрудник фронт-офиса, который принимает запросы по услугам различных ведомств. Решение о предоставлении или не предоставлении услуги, как и раньше, принимается в государственном или муниципальном органе. Но теперь заявитель не общается с государственным служащим каждого ведомства непосредственно. Это не только повышает комфорт посетителя, но и существенно снижает риск коррупционных проявлений².

Система предоставления услуг в многофункциональных центрах основана на взаимодействии:

10.06.2011 № 1021-р (ред. от 28.08.2012) // Справочно-правовая система «Консультант-Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

¹ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 28.12.2016) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² См. об этом подробнее: Малик Е.Н. Деятельность многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»: проблемы и перспективы // Вестник государственного и муниципального управления. 2012. № 2. С. 85-89.

- органов, обеспечивающих создание МФЦ (высшие исполнительные органы государственной власти субъектов Федерации, органы местного самоуправления);
- органов, предоставляющих услуги (федеральные органы исполнительной власти, органы государственных внебюджетных фондов, исполнительные органы власти субъектов РФ, органы местного самоуправления);
- организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ.

Организация деятельности многофункциональных центров осуществляется органами государственной власти субъектов РФ. Для этого высший исполнительный орган государственной власти субъекта РФ определяет один многофункциональный центр, расположенный на территории региона, уполномоченный на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, а также на координацию и взаимодействие с иными МФЦ, находящимися на территории данного субъекта РФ (уполномоченный многофункциональный центр).

В настоящее время в субъектах Российской Федерации существуют следующие варианты организации многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг: централизованная, децентрализованная, смешанная.

Централизованная система предусматривает создание МФЦ форме государственного учреждения субъектом РФ и формирование в муниципальных образованиях его филиалов. Распределение функций в рамках централизованной системы осуществляется по следующим уровням: уполномоченный МФЦ; филиалы; территориально обособленные структурные подразделения (офисы) уполномоченного МФЦ и офисы привлекаемых организаций.

Децентрализованная система предусматривает создание муниципальными образованиями МФЦ на территории каждого муниципалитета. Уполномоченный МФЦ учреждается субъектом РФ.

Смешанная система предусматривает создание МФЦ как субъектом РФ, так и муниципальными образованиями. При этом в муниципальных образованиях функционируют как самостоятельные муниципальные МФЦ, так и филиалы МФЦ, созданного в форме государственного учреждения¹.

Следует отметить, что по оценке Минэкономразвития России наиболее оптимальной является централизованная система организации МФЦ, поскольку она позволяет:

- более эффективно распределять материально-техническое, финансовое обеспечение, необходимое для организации предоставления услуг;
- обеспечить упрощенное взаимодействие между уполномоченным МФЦ и органами исполнительной власти;
- эффективно внедрять программное обеспечение;
- оптимизировать процессы организации взаимодействия с автоматизированными информационными системами федеральных органов власти;
- унифицировать требования и условия предоставления государственных и муниципальных услуг на территории региона.

Управление сетью многофункциональных центров в субъектах Федерации, в первую очередь, осуществляют органы исполнительной власти региона. Как правило, актом высшего должностного лица субъекта РФ назначается должностное лицо (в ранге не ниже его заместителя), ответственное за качество и доступность государственных и муниципальных услуг, в том числе за реализацию проекта по созданию и развитию системы МФЦ. Аналогичная практика действует и на местном уровне. Кроме того, во многих регионах созданы комиссии по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг. В их состав включаются представители территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государ-

¹ Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг : Приказ Минэкономразвития России от 27.05.2016 № 322 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

ственной власти субъекта РФ, предоставляющих государственные услуги, руководители МФЦ.

Предоставление государственных услуг федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов в многофункциональных центрах осуществляется в соответствии с административными регламентами предоставления указанных услуг на основании соглашений о взаимодействии, заключенных с уполномоченным МФЦ.

Ключевым элементом административных регламентов являются стандарты предоставления государственных и муниципальных услуг. Такие стандарты в качестве составных частей включают: результат и срок предоставления услуги; правовые основания и перечень документов, необходимых для предоставления услуги; перечень оснований для отказа в предоставлении услуги; размер платы, взимаемой с заявителя; максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата; срок регистрации запроса заявителя; требования к помещениям, в которых предоставляются услуги (к залу ожидания, местам для заполнения запросов, информационным стендам, обеспечению доступности для инвалидов); показатели доступности и качества услуг и иные требования.

Обязательным условием предоставления соответствующих видов услуг на базе многофункциональных центров является заключение соглашений о взаимодействии с органами власти и местного самоуправления, оказывающих данные государственные и муниципальные услуги. Такое соглашение в числе других пунктов должно содержать: перечень услуг, предоставляемых в многофункциональном центре; права и обязанности МФЦ и органа, предоставляющего услуги; порядок информационного обмена; ответственность сторон; материально-техническое и финансовое обеспечение предоставления услуг в многофункциональном центре.

Методическое обеспечение и мониторинг деятельности многофункциональных центров осуществляются уполномоченным Правительством РФ

федеральным органом исполнительной власти – Министерством экономического развития Российской Федерации.

Деятельность МФЦ осуществляется в соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров, утвержденными Правительством РФ, а также Методическими рекомендациями по созданию и организации деятельности МФЦ, утвержденными Минэкономразвития России¹.

К числу основных функций МФЦ в соответствии, с законодательством, относятся следующие:

1) прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;

2) представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении услуг, в т.ч. с использованием информационно-технологической инфраструктуры;

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

4) информирование заявителей о порядке предоставления услуг, ходе выполнения запросов, по иным вопросам, а также консультирование о порядке предоставления услуг в МФЦ;

5) взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-коммуникационной инфраструктуры;

¹ Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг : Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 (ред. от 17.02.2017); Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг : Приказ Минэкономразвития России от 27.05.2016 № 322 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

б) выдачу заявителям документов органов, предоставляющих услуги, по результатам предоставления услуг, если иное не предусмотрено законодательством;

7) составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления услуг;

8) прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих услуги, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии, и выдачу заявителям документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем;

8) иные функции, установленные нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии¹.

В ходе реализации своих функций МФЦ не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными актами, или которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих услуги; осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуг.

Следует отметить, что возможность получения услуг по принципу «одного окна» реализована практически во всех муниципальных районах и городских округах, а также в сельских поселениях и удаленных населенных пунктах. С 2012 года повсей стране ведется системная работа по вводу в эксплуатацию новых МФЦ. По состоянию на 1 января 2016 года на территории Российской Федерации создано 2684 центра и 10130 офисов государственных и муниципальных услуг. Значение показателя охвата населения «одним окном» составило более 94%².

¹ См. подробнее: Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 28.12.2016) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² Совершенствование государственного управления: портал административной реформы. Министерство экономического развития Российской Федерации. URL: http://ar.gov.ru/ru/gos_uslugi_03_mfc_info/index.html (дата обращения: 10.03.2017).

Таким образом, подводя итоги, можно сформулировать ряд *выводов*.

1. Государственные и муниципальные услуги представляют собой особую категорию публичных услуг, специфика которой заключается во взаимосвязи при их предоставлении частных интересов граждан и публичного интереса, выражающегося в обеспечении нормального функционирования общества, выполнении социального предназначения государства. Иначе говоря, государственная (муниципальная) услуга представляет собой деятельность уполномоченного органа, направленную на удовлетворение потребностей гражданина по его запросу, и одновременно – реализацию функций государства (местного самоуправления).

2. В результате проведенной в нашей стране административной реформы выработаны механизмы управления и стимулирования развития системы оказания государственных и муниципальных услуг, в 2010 году для решения этих задач принят соответствующий федеральный закон. Проведена работа по регламентации деятельности органов власти в части предоставления услуг населению, переводу их в электронную форму, созданию сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

3. Основными преимуществами многофункциональных центров являются: сокращение сроков получения государственных и муниципальных услуг, снижение межведомственной волокиты, достижение существенного антикоррупционного эффекта за счет отсутствия непосредственного взаимодействия с предоставляющими услуги служащими, исчезновение спроса на деятельность включенных в коррупционные схемы посредников, что позволяет минимизировать расходы на обеспечение условий качественного, доступного и комфортного получения услуг в соответствии с административными регламентами и заключенными соглашениями.

РАЗДЕЛ II. АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА БАЗЕ МФЦ В КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

В настоящее время органами исполнительной власти и органами местного самоуправления в Курской области ведется масштабная работа по организации предоставления гражданам и организациям государственных и муниципальных услуг. В ходе этой работы органы власти опираются на следующие правовые акты, программы регионального уровня:

- подпрограмма 3 «Повышение доступности государственных и муниципальных услуг в Курской области» государственной программы Курской области «Развитие экономики и внешних связей Курской области», утвержденная Постановлением Администрации области от 24.10.2013 № 774-па;
- Постановление Администрации области от 18.05.2015 № 282-па «О порядке проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Курской области»;
- Постановление Администрации области от 23.11.2007 № 254 «О создании областного государственного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»;
- Постановление Администрации области от 27.02.2013 № 87-па «Об уполномоченном многофункциональном центре по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Курской области» и др.

Действуют принятые на муниципальном уровне нормативные правовые акты по утверждению перечней муниципальных услуг, административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг (функций), разработанные и утвержденные органами исполнительной власти и местного самоуправления Курской области.

К числу основных направлений деятельности органов власти региона в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг в настоящее время относятся обеспечение реализации принципа «одного ок-

на»; предоставление услуг в электронном виде; проведение регулярного мониторинга качества и доступности услуг.

Главная роль в оказании услуг по принципу «одного окна» в Курской области отводится Областному бюджетному учреждению «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг». Оно создано на основании постановления Администрации Курской области от 23.11.2007 г. № 254¹.

Учреждение действует в соответствии с федеральными законами от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Администрации Курской области от 27.02.2013 №87-па «Об уполномоченном многофункциональном центре по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Курской области» и иными правовыми актами.

МФЦ Курской области создан для оказания услуг в целях обеспечения и реализации предусмотренных федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Курской области полномочий федеральных органов, региональных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в соответствии с которым услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими услуги, осуществляется без участия заявителя в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

¹ О создании областного государственного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг : Постановление Администрации Курской области от 23.11.2007 г. № 254 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

В соответствии с уставом, учреждение осуществляет следующие виды деятельности:

- прием и проверку документов для получения услуги;
- запрос документов и информации в государственных органах и органах местного самоуправления, необходимых для предоставления услуг на основании межведомственного взаимодействия;
- направление на рассмотрение документов в бумажном (электронном) виде в органы, предоставляющие услуги;
- выдачу заявителю запрашиваемого документа (информации) либо мотивированного отказа в соответствии с требованиями, утвержденными административными регламентами;
- юридическое консультирование заявителей;
- информирование о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг;
- организацию информационного обмена данными с органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги в рамках центра.

Кроме того, МФЦ выполняет ряд других функций, в частности: организует доставку необходимых документов в органы власти, организации, участвующие в предоставлении услуг, доставку результатов услуги; организует конкурс на предоставление на базе учреждения дополнительных услуг (банкомата, услуг в сфере межевания земель, юридических услуг и др. услуг, оказываемых коммерческими организациями); обеспечивает создание и поддержание работы телефона «горячей линии» по вопросам предоставления услуг, бесплатный доступ к справочным правовым системам и сети Интернет; обеспечивает администрирование системы электронного управления очередью, учет количества посетителей, обратившихся в учреждение¹.

¹ Устав Областного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»: утвержден Приказом комитета информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области от 27.05.2014 № 104 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

МФЦ Курской области является исполнителем государственного задания. При этом центр вправе сверх установленного госзадания оказывать услуги, относящиеся к его основным видам деятельности для граждан и юридических лиц за плату. В настоящее время это услуги в сфере налогообложения (сдача налоговой и бухгалтерской отчетности в налоговые органы, заполнение деклараций и др.); по государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей; оформление документов для предоставления различных видов государственных и муниципальных услуг; юридическое сопровождение, включая представительство в судах, подготовку исковых заявлений; ксерокопирование документов; подготовка и доставка документов на государственную регистрацию прав на недвижимое имущество и сделок с ним и др.¹

Помимо функций, закрепленных федеральным законом за многофункциональными центрами, уполномоченный МФЦ в регионе выполняет ряд дополнительных задач. К их числу относятся:

- заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, предоставляющими государственные услуги, Федеральной корпорацией по развитию малого и среднего предпринимательства;
- координация и взаимодействие с иными многофункциональными центрами, находящимися на территории этого субъекта РФ;
- контроль выполнения условий, установленных в договорах между уполномоченным многофункциональным центром и иными МФЦ и привлекаемыми организациями;

¹ О внесении изменений в приказ комитета информатизации, государственных и муниципальных услуг от 22.05.2014 № 103 «Об утверждении перечня платных услуг, оказываемых областным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»: приказ комитета информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области от 03.06.2015 № 112 // Портал Многофункционального центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг Курской области. URL: <http://www.mfc-kursk.ru> (дата обращения: 10.04.2017).

- ведение реестра заключенных соглашений о взаимодействии, договоров, реестра всех МФЦ, привлекаемых организаций, ТОСПов и реестра выездов для бесплатного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют МФЦ, с указанием адресов, режимов работы и наименования услуг;
- функции оператора автоматизированной информационной системы многофункциональных центров.

В качестве уполномоченного многофункционального центра ОБУ МФЦ Курской области наделен правом:

- выступать в качестве оператора региональной системы межведомственного электронного взаимодействия;
- осуществлять методическую и консультационную поддержку иных многофункциональных центров, находящихся на территории области;
- организовывать обучение и повышение квалификации работников многофункциональных центров и привлекаемых организаций;
- готовить предложения по совершенствованию системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» и в электронной форме на территории Курской области;
- участвовать в подготовке перечней государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональных центрах;
- осуществлять мониторинг качества предоставления услуг по принципу «одного окна» на территории области¹.

Полная организационная структура ОБУ «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» Курской области приведена в Приложении 1. МФЦ возглавляет директор, который назначается на должность и освобождается от должности учредителем.

¹ Устав Областного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг : утвержден Приказом комитета информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области от 27.05.2014 № 104 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

В структуру учреждения входит 9 подразделений (отделов), в том числе: отдел приема и выдачи документов, отдел кадров, межведомственного взаимодействия, по защите информации, информационных технологий, материально-технического обеспечения, отдел по организации предоставления услуг для малого и среднего предпринимательства, юридический отдел, отдел анализа и координации деятельности.

В настоящее время в каждом муниципальном районе Курской области организована работа многофункциональных центров – филиалов ОБУ «МФЦ». Они не являются юридическими лицами и действуют от имени уполномоченного центра и на основании утверждаемых им положений. Кроме того, на территории города Курска услуги населению предоставляет МКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг г. Курска». Таким образом, фактически в регионе реализована смешанная модель организации обслуживания по принципу «одного окна». Распределение функций в рамках смешанной системы организации МФЦ осуществляется по следующим уровням:

- Уполномоченный МФЦ – ОБУ «МФЦ» Курской области;
- муниципальные МФЦ (МКУ МФЦ г. Курска) и филиалы Уполномоченного МФЦ (28 единиц) – осуществляют функции МФЦ, установленные в статье 16 Федерального закона № 210–ФЗ, в пункте 25 Правил организации деятельности МФЦ. Руководители филиалов назначаются Уполномоченным МФЦ и действуют на основании доверенности;
- территориально обособленные структурные подразделения (офисы) Уполномоченного МФЦ (136 единиц) (далее – ТОСПы) и офисы привлекаемых организаций, которые создаются Уполномоченным МФЦ и функционируют в муниципальных образованиях.

Территориально обособленные структурные подразделения (офисы) уполномоченного МФЦ создаются для предоставления услуг жителям сельских поселений. Работа офисов строится на общих для всех подразделений нормативах и правилах организации обслуживания (количество окон – 1,

площадь помещения – 10 м²), они имеют единый график работы и практически идентичный перечень предоставляемых услуг, включающий примерно 165 наименований.

Постановлением Администрации Курской области от 23.11.2015 года №806-па увеличена штатная численность ОБУ «МФЦ с 236 единиц до 426 единиц. Это позволило в действующих филиалах МФЦ дооборудовать 51 окно обслуживания населения и организовать работу 112 территориально-структурных подразделений МФЦ (ТОСПов) в сельских поселениях с численность населения более 1000 человек.

Таким образом, всего на территории Курской области обеспечена работа 462 окон обслуживания населения: 236 в ОБУ «МФЦ» и его филиалах, 141 в ТОСПах, 85 в МКУ «МФЦ».

Кроме того, уполномоченный МФЦ организует передвижные пункты для выезда в муниципальные районы, городские и сельские поселения Курской области с целью предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам, которые не могут самостоятельно посетить МФЦ. Выезды осуществляется на платной основе, за исключением категорий граждан, для которых организация выезда работника ОБУ «МФЦ» осуществляется бесплатно. Их перечень утвержден Постановлением Администрации Курской области от 03.07.2015 № 403-па. К ним относятся Герои Советского Союза, Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны, а также инвалиды I группы¹.

¹ Об утверждении Порядка исчисления платы за выезд работника областного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» к заявителю и Перечня категорий граждан, для которых организация выезда работника осуществляется бесплатно : Постановление Администрации Курской области от 03.07.2015 № 403-па // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

ОБУ МФЦ согласно постановлению Администрации области от 27.02.2013 № 87-па определено органом, уполномоченным на заключение соглашений о взаимодействии с органами власти, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, и ответственным за ведение реестра таких соглашений¹. В него вносятся данные в том числе о сроке действия соглашения; перечне государственных или муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ; перечень МФЦ и (или) привлекаемых организаций, в которых организуется предоставление этих услуг. В настоящее время в Реестре ОБУ МФЦ Курской области содержится информация о 394 заключенных соглашениях о взаимодействии².

По состоянию на апрель 2017 года на базе ОБУ МФЦ Курской области организовано предоставление 257 услуг, в том числе 43 федеральных, 68 региональных, 146 муниципальных. С 2017 года при обращении в МФЦ у жителей региона появилась возможность получить услуги по ряду «жизненных ситуаций» (рождение, смерть, утрата документов и др.), а также заменить общегражданский паспорт, получить водительское удостоверение, справку о наличии (отсутствии) судимости. С 1 февраля 2017 года в МФЦ ведется прием заявлений на предоставление в безвозмездное пользование земельных участков на Дальнем Востоке.

В 2016 году Курская область вошла в число пилотных регионов, в которых организовано предоставление государственных, муниципальных, дополнительных услуг в режиме «одного окна» субъектам предпринимательства. Проект реализуется в формате «бизнес-окон» в МФЦ г. Курска, Курского района, в Железногорске, Курчатове, Льгове. Организовано предоставле-

¹ Об уполномоченном многофункциональном центре по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Курской области : Постановление Администрации Курской области от 27.02.2013 № 87-па // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² Реестр соглашений о взаимодействии // Портал Многофункционального центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг Курской области. URL: http://www.mfc-kursk.ru/site/images/reestr_2012-2017.doc (дата обращения: 10.04.2017).

ние трех услуг АО «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства»:

- предоставление информации об организации участия субъектов малого и среднего предпринимательства в закупках товаров, работ, услуг, в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»;

- подбор информации о недвижимом имуществе, включенном в перечни государственного и муниципального имущества, предусмотренные частью 4 статьи 18 Федерального закона от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», и свободном от прав третьих лиц;

- предоставление информации о формах и условиях финансовой поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства.

За время реализации проекта в ОБУ «МФЦ» потупило свыше 1100 обращений представителей бизнес-сообщества по данным услугам.

В настоящее время предпринимателям, которые обращаются в специализированные окна МФЦ, доступно 27 услуг 8-ми федеральных органов власти: ФНС России, Росреестра, Пенсионного фонда и др.; 40 услуг 10-ти органов исполнительной власти Курской области, в т.ч. архивного управления, комитета потребительского рынка, развития малого предпринимательства и лицензирования, комитета лесного хозяйства и др.; 21 услуга органов местного самоуправления: выдача разрешений на строительство и реконструкцию, на ввод объектов в эксплуатацию, на установку и эксплуатацию рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений, выдача градостроительного плана земельного участка и т.д.

Анализ статистических данных о количестве обращений граждан и организаций в МФЦ Курской области демонстрирует их существенный рост в последние годы (Приложение 2, табл. 1-2). Так, общее количество оказанных услуг на базе всех МФЦ в Курской области в 2016 году выросло на 29.3% по сравнению с 2015 годом и составило 923347 ед. (рис. 1).

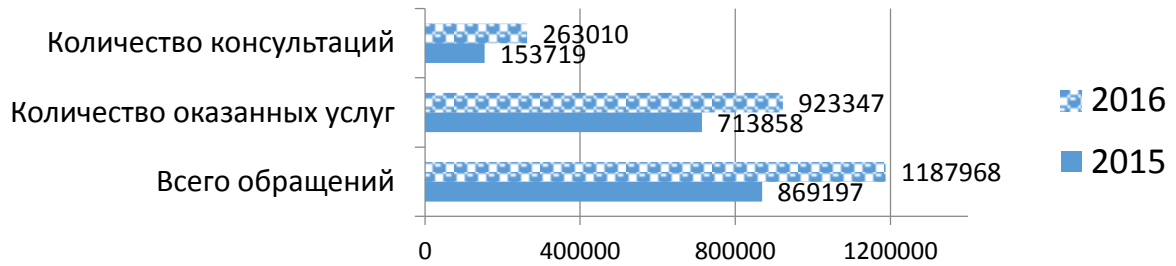


Рис. 1. Данные о количестве обращений в МФЦ Курской области

Значительно увеличилось и количество консультаций, оказанных специалистами МФЦ – с 153719 в 2015 году до 263010 ед. в 2016 (рост на 71%). В целом, общее количество обращений жителей Курской области в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг возросло за 1 год почти на 37%. При этом число обращений в территориально обособленные структурные подразделения (офисы) уполномоченного МФЦ увеличилось более чем в 5 раз, что, вероятно, свидетельствует о повышении уровня доступности и информированности жителей сельских территорий о возможности получения государственных и муниципальных услуг в своем поселении.

Таким образом, вместе с возрастающей в последние годы популярностью государственных услуг, предоставляемых в электронном виде через портал gosuslugi.ru, очевиден значительный рост востребованности многофункциональных центров среди заявителей. К этому следует добавить, что практически по всем показателям, определенным государственным заданием для МФЦ Курской области, наблюдается 1,5-2-ух кратное превышение плановых значений¹. Это, в свою очередь, говорит о стабильно высоком росте спроса со стороны населения Курской области на услуги ОБУ «МФЦ» (и его филиалов), а, значит, о востребованности данного общественного института.

¹ Отчет о выполнении государственного задания ОБУ «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» на 2016 год и плановый период на 2017 и 2018 годов // Портал ОБУ МФЦ Курской области. URL: <http://www.mfc-kursk.ru/site/images/2016.xls> (дата обращения: 10.04.2017).

Данные выводы подтверждают и результаты ежегодного социологического исследования, проводимого в рамках мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Курской области¹.

По данным исследования, наиболее востребованными среди клиентов ОБУ «МФЦ» являются услуги по государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним (38,1%) и кадастровому учету (30,1%). Представленные результаты опроса согласуются с официальными статистическими данными о работе МФЦ Курской области. Так, в 2016 году из общего объема оказанных в МФЦ услуг 34,5% приходится именно на услуги Росреестра (318881 ед.). Услуги других органов власти федерального и регионального уровня имеют гораздо меньший удельный вес в общем объеме обращений граждан в филиальную сеть МФЦ (к примеру, услуги УМВД – 8,2% всех обращений, ФНС – 0,48%, Комитет социального обеспечения Курской области – 1,8%, Комитет по труду и занятости населения области – 1,6%)². Возможно, это обусловлено тем, что граждане зачастую предпочитают получать услуги данных органов власти, обратившись в них напрямую.

Востребованность сети МФЦ напрямую зависит от уровня информированности населения о возможности получения государственных и муниципальных услуг на базе данных центров. Как показал опрос, проведенный в 2016 году упомянутым выше коллективом сотрудников Курской академии государственной и муниципальной службы под руководством А. И. Алексеенко, из 543 опрошенных 453 (83,4%) осведомлены о такой возможности в той или иной степени (рис. 2).

¹ Социологическое исследование «Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти, органами местного самоуправления в Курской области» проведено коллективом сотрудников Курской академии государственной и муниципальной службы под руководством А. И. Алексеенко в 2016 году методом массового опроса населения. Опрошено 543 респондента, из них 539 получателей государственных и муниципальных услуг. Опрос проводился на базе ОБУ «МФЦ», в нескольких структурных подразделениях Администрации области.

² Отчет о деятельности ОБУ «МФЦ» по предоставлению государственных услуг за 2016 год. Документ опубликован не был.

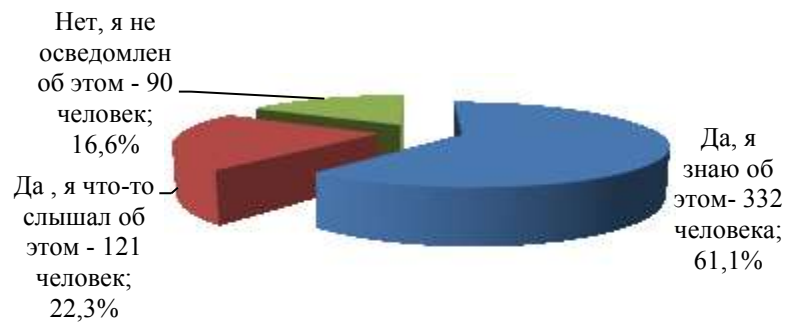


Рис. 2. Информированность респондентов о возможности получения государственных и муниципальных услуг органов исполнительной власти Курской области, органов местного самоуправления на базе ОБУ «МФЦ»

Однако в данном случае представляется, что результаты опроса не могут объективно характеризовать информированность всего населения Курской области, поскольку участниками исследования выступили в подавляющем большинстве получатели государственных или муниципальных услуг. Кроме того, примерно половина респондентов были опрошены непосредственно в МФЦ, и разумеется они не могут быть не информированы о его работе. Целесообразно в данном случае использовать результаты массового опроса населения региона, проведенного в 2014 году сетью интервьюеров ООО «Имидж-фактор» по заказу Администрации Курской области¹. Как следует из результатов исследования, только 40,6% жителей области так или иначе осведомлены о возможности получения государственных и муниципальных услуг в ОБУ «МФЦ» (филиалах)². В связи с этим актуализируется необходимость дальнейшего усиления информационного фона деятельности ОБУ «МФЦ» (филиалов) всеми доступными способами.

¹ В исследовании приняли участие жители Курской области в возрасте старше 18 лет, постоянно или преимущественно проживающие на территории региона. Методом формализованного персонального интервью было опрошено 500 человек из 33 муниципальных образований области (5 городских округов и 28 муниципальных районов), отобранных на основе многоступенчатой, комбинированной (квотно-случайной) выборки.

² Отчет по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, а также на базе привлекаемых организаций Курской области (Курск – Иваново, сентябрь-октябрь 2014 г.) URL: http://adm.rkursk.ru/inc/download.php?file_id=22382 (дата обращения: 10.04.2017).

По данным того же исследования, основная масса заявителей из числа посетителей ОБУ «МФЦ» (филиалов) впервые получила информацию об искомой услуге в ходе личной беседы с сотрудником учреждения или от своего социального окружения, имеющего опыт обращения за интересующей услугой. В свою очередь, интернет-ресурсы (портал госуслуг, МФЦ, официальные сайты органов власти) являются для заявителей далеко не самыми популярными источниками информации о порядке получения госуслуг (рис. 3). Что лишний раз свидетельствует и о том, что личный визит к сотруднику учреждения по-прежнему остается основным механизмом взаимодействия заявителей и органов власти и не служит скорейшему достижению цели перевода большей части услуг в электронный вид.



Рис. 3. Источники получения наиболее полной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, %

Результаты мониторингов качества государственных и муниципальных услуг в Курской области 2014-2016 годов демонстрируют в подавляющем большинстве случаев соблюдение в МФЦ Курской области требований, установленных Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и административными регламентами (приложение 4). Это касается наличия информации на сайте учреждения о порядке получения услуг (в том числе административных регламентов, контактов учреждения, списка документов для получения услуг, образцов заполнения бланков, информации о правах заявителей, механизме обжалования, режиме работы и графике приема и т.д.).

Менее благоприятная картина соблюдения стандартов комфортности оказания услуг наблюдается в филиальной сети ОБУ «МФЦ» Курской области. Зачастую не соответствует требованиям административных регламентов, содержанию фасадных табличек о режиме работы и информации с официального сайта время перерыва в работе анализируемых МФЦ. Терминалы электронной системы управления очередью отсутствуют в 14 филиалах (50% от их общего числа); в 20 филиалах отсутствует возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за услуги (70% от общего числа филиалов). В то же время, следует отметить, что практически во всех филиалах созданы возможности для обслуживания людей с ограниченными возможностями. Пандус отсутствует только в филиале ОБУ «МФЦ» по Курчатовскому району), и всего в трех районных филиалах помещение для приема заявителей расположено на 2 этаже. Похожая ситуация и складывается в МКУ «МФЦ» г. Курска и его филиалах. Здесь терминалы электронной системы управления очередью отсутствуют в 11 филиалах, пандусы и терминалы приема от заявителей денежных средств – в 10 отделениях.

Отсутствие электронной очереди создает проблемы для заявителей, и увеличивает время ожидания при приеме и выдаче документов. Поскольку число принимаемых заявителей в «периферийных» МФЦ носит волнообразный характер, в дни «наплыва» трудно организовать в ручном режиме их прием. Тем не менее, среднее время ожидания в очереди заявителей, обратившихся за предоставлением государственных и муниципальных услуг в ОБУ «МФЦ» (филиалы) согласно субъективной оценке респондентов составляет в среднем всего 13,5 мин (большинством респондентов – 96,6% (236 человек) указаны временные интервалы «Практически сразу», «До 10 минут», «До 15 минут»). Это соответствует требованиям административных регламентов, а также Правилам организации деятельности МФЦ (норматив установлен на уровне 15 минут).

По данным исследования, для большинства заявителей (72.4%) среднее количество посещений не превышает двух раз. Если исключить первичное обращение и обращение за консультацией, то получится, что 91.7% опрошенных имеет среднее количество посещений для получения одной государственной (муниципальной) услуги 2 раза. Такой результат вполне соответствует показателям подпрограммы «Повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг в Курской области» и Правилам организации деятельности МФЦ.

Количество посетивших при получении государственной или муниципальной услуги более одного кабинета составляет не более 8,4%. Таким образом, доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в многофункциональных центрах Курской области составила в 2016 году 91.6%.

Уровень удовлетворенности населения Курской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг через ОБУ «МФЦ» представлен в таблице 1.

Таблица 1

Оценка уровня удовлетворенности качеством предоставления государственной и муниципальной услуги¹

	Удовлетворен в полном объеме	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен полностью	Затрудняюсь оценить
Респонденты, получившие услугу в ОБУ «МФЦ»	104 (44,1%)	101 (42,8%)	2 (0,8%)	8 (3,4%)	21 (8,9%)
Респонденты, получившие услугу в органах власти	165 (56,3%)	91 (31,1%)	19 (6,5%)	7 (2,4%)	11 (3,8%)
ИТОГО:	269 (50,2%)	192 (37%)	21 (3,6%)	15 (2,9%)	32 (6,3%)

Как видно из полученных данных, абсолютное большинство заявителей (86,9%) удовлетворены в той или иной степени получением услуги в ОБУ «МФЦ», доля не удовлетворенных составила в сумме 4.2%.

¹ Отчет по результатам социологического исследования «Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Курской области, органами местного самоуправления в Курской области». Курск, 2016. URL: http://adm.rkursk.ru/index.php?id=1205&mat_id=64267 (дата обращения: 10.04.2017).

Вместе с тем, следует отметить, что доля граждан, которые дали абсолютно позитивную оценку, почти на 12% больше среди респондентов, получивших услугу непосредственно в органах государственной власти. Данное обстоятельство, вероятно, свидетельствует о наличии ряда недостатков в организации обслуживания по принципу «одного окна» на базе многофункциональных центров. Как показал мониторинг, с точки зрения опрошенных заявителей к таковым относятся: нехватка образцов заполнения документов (14%); отсутствие информации о том, кто может проконсультировать о порядке оказания услуги (13%); отсутствие канцелярских принадлежностей (бумага, ручки) в местах ожидания приема (12%); отсутствие туалетов (указателей туалетов) (9%); очереди (8%); невнимательное отношение работников (6%); наличие дополнительных материальных затрат (6%). В качестве неучтенных расходов большинство опрошенных указали оплату ксерокопирования документов и помощь в их заполнении. Подавляющее большинство респондентов не встречались с коррупционными проявлениями. Только 0,3% опрошенных указало, что им приходилось выражать в материальном виде благодарность влиятельным людям, оказавшим содействие при получении услуги. В свою очередь, более половины (57%) опрошенных вообще не испытывали никаких трудностей при получении услуг. В то же время, следует отметить, что почти каждому седьмому заявителю приходилось повторно посещать МФЦ из-за ошибок персонала при оформлении документов.

По данным опроса заявителей МБУ МФЦ, проведенного в конце 2014 года, из всех параметров качества обслуживания меньше всего граждане удовлетворены временем ожидания в очереди на прием к сотруднику ОБУ «МФЦ» (филиала) (70% твердых положительных оценок). Также неоднократные нарекания со стороны заявителей вызывает стоимость оказываемых государственных (муниципальных) услуг. Для избегания двусмысленности речь идет об услугах, плата за оказание которых предусмотрена действующим законодательством. К достаточно емким в финансовом плане, по оценкам заявителей, относятся услуги, предоставляемые Росреестром и ФМС.

Меньше всего вызывает нарекания у заявителей местонахождение ОБУ «МФЦ» (филиалов) и график работы (90% твердых положительных оценок).

Если говорить о доле заявителей, у которых возникло желание подать жалобу на действия (бездействие) сотрудников ОБУ «МФЦ» (филиалов), то она весьма невелика и статистически малозначима (около 3,5%). При этом такое желание заявителей, как правило, не конвертировалось в определенные действия (подачу жалобы в письменной форме). Основная причина отказа в подаче жалобы у такой категории заявителей – оперативное устранение сотрудниками ОБУ «МФЦ» (филиалов) недостатков в своей работе, отмеченных в устной форме самим заявителем.

Таким образом, подводя итоги второго раздела исследования, можно сделать следующие *выводы*.

1. С момента начала административной реформы органами государственной власти и местного самоуправления в Курской области выполнена масштабная работа по оптимизации системы предоставления гражданам и организациям государственных и муниципальных услуг, сформирована соответствующая нормативно-правовая база, проведена административная регламентация услуг и функций. В настоящее время приоритетными направлениями работы органов власти региона являются: обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», предоставление услуг в электронном виде; проведение регулярного мониторинга их качества и доступности.

2. Ведущая роль в оказании услуг по принципу «одного окна» в Курской области отводится ОБУ «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг». Целями его деятельности являются: упрощение процедур и сокращение сроков получения гражданами и юридическими лицами услуг; повышение комфортности обслуживания; повышение информированности заявителей о порядке, способах и условиях получения услуг; противодействие коррупции, ликвидация рынка посредни-

ческих услуг; развитие межуровневого и межведомственного взаимодействия.

3. На сегодняшний день в Курской области действует смешанная модель организации обслуживания населения по принципу «одного окна», включающая несколько уровней: уполномоченный МФЦ (ОБУ «МФЦ» Курской области), муниципальные МФЦ (МКУ МФЦ г. Курска), филиалы и территориально обособленные структурные подразделения (офисы) уполномоченного МФЦ, передвижные пункты для выезда в муниципальные районы, городские и сельские поселения. По итогам 2016 года охват населения области сетью МФЦ, работающих по принципу «одного окна», по месту пребывания, составил более 95%.

4. Данные ежегодного мониторинга фиксируют стабильный рост спроса со стороны населения региона на услуги ОБУ «МФЦ» и его филиалов, что свидетельствует о высокой востребованности данного общественного института. Доля удовлетворённых в целом доступностью и качеством государственных или муниципальных услуг составляет немногим менее 90% опрошенных. В то же время, в работе сети МФЦ присутствует ряд недостатков. В их числе: недостаточная работа по информированию граждан о возможностях получения услуг в МФЦ, непрофессионализм, ошибки персонала МФЦ при приеме документов, отсутствие системы электронной очереди и платёжных терминалов в половине филиалов ОБУ МФЦ, подразделениях МКУ МФЦ г. Курска.

РАЗДЕЛ III. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА БАЗЕ МФЦ В КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

Несмотря на достигнутые в последние годы высокие значения показателей охвата населения страны возможностью получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ, а также удовлетворенности граждан качеством этих услуг, в этой сфере остается немало проблем. По данным всероссийских социологических исследований, проведенных РАНХиГС по заказу Минэкономразвития России в 2014-2015 гг.¹, наиболее распространенной трудностью для получателей услуг остаются большие очереди. Уровень удовлетворенности данным параметром составляет всего 66.8%. Сохраняется и проблема избыточного числа обращений за получением услуги. Лишь в 71.8% случаев гражданам удается сдать документы на получение с первого раза. Среди других проблем, отмеченных заявителями, следует выделить сложность заполнения официальных форм, бланков (15.7%), длительные сроки получения услуг (15.8%), требование избыточных документов (сведений) (15.8%)².

Следует отметить, что нередко отчетные данные о качестве и доступности административных услуг, предоставляемых МФЦ, являются не вполне соответствующими действительности. Так, по результатам выездных проверок, проведенных сотрудниками Минэкономразвития России в 4 квартале 2016 года, в 11 субъектах РФ выявлены недостоверные и некорректные сведения выполнения Правил организации деятельности МФЦ. В частности, время ожидания в очереди составляет более 15 минут, предоставляются не

¹ Общее количество опрошенных в 2015 г. – 15 963 респондента–получателя административных государственных и муниципальных услуг в 77 субъектах РФ (для их выявления предварительно опрошено 25 800 человек); в 2014 г. – 17 144 респондента (предварительно опрошено более 30 000 человек).

² Южаков В.Н., Добролюбова Е.И., Мау В.А., Покида А.Н. Оценка россиянами административных услуг государства: результаты социологических опросов 2011–2015 гг. // Вопросы государственного и муниципального управления. 2016. № 4. С. 89-91.

все обязательные услуги, в АИС МРС МФЦ заносятся недостоверные данные о работе центров¹.

С учетом имеющихся проблем, Минэкономразвития определило ключевые задачи развития сети МФЦ на среднесрочную перспективу:

- переход на безбумажное (электронное) взаимодействие;
- проведение заявителями оценки качества полученных услуг посредством использования ИАС МКГУ (публичной системы «Ваш контроль»);
- формирование технологических схем предоставления государственных и муниципальных услуг;
- приведение объектов сети МФЦ в соответствие с Правилами организации деятельности МФЦ;
- внесение достоверных сведений в систему мониторинга МФЦ;
- развитие принципа экстерриториальности в обслуживании;
- предоставление дополнительных негосударственных услуг, необходимых для начала и ведения предпринимательской деятельности;
- разработка информационной системы для взаимодействия МФЦ и АО «Федеральная корпорация по развитию МСП».

Кроме того, функциональность МФЦ, действующих в стране, планируется расширить за счет возможности оплаты налогов. Минфином разработан проект федерального закона, предусматривающий наделение МФЦ возможностью самостоятельно принимать денежные средства в счет оплаты за государственные и иные услуги, а также налоговых платежей. В этих целях МФЦ будут оборудованы отдельными окнами и операционными кассами.

Как показывают итоги исследования, проведенного в Курской области в 2016 году, по оценке граждан, на улучшение качества предоставления государственной / муниципальной услуги могут повлиять, во-первых, уменьшение количества документов, предоставляемых в учреждение (48,7% опро-

¹ Оценка выполнения мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в МФЦ. URL: <http://ar.gov.ru/js/pdfjs/web/viewer.html?file=/files/library/1487588557.src.pdf-d#/files/library/1487588557.src.pdf-d> (дата обращения: 20.04.2017).

шенных); во-вторых, сокращение сроков предоставления услуги (40,7%); в-третьих, повышение профессионализма сотрудников (30,5%). Другие варианты оказались менее популярными. Так, только примерно каждый десятый указывал на необходимость ужесточения контроля за деятельностью учреждения и сотрудников (8,9%) и повышения комфортности предоставления услуги (9,3%). В качестве пожеланий заявители отмечали также увеличение числа сотрудников и терминалов для оплаты; установку кулеров и кофейных аппаратов, увеличение количества оргтехники для ксерокопирования документов (приложение 6).

Таким образом, большинство заявителей призывает органы государственной власти к снижению административных и бюрократических барьеров, и прежде всего, к уменьшению количества документов и сокращению сроков предоставления услуги, повышению профессионализма сотрудников и комфортности обслуживания. Кроме того, как показало, наше исследование, население Курской области пока что еще недостаточно информировано о возможностях получения услуг на базе филиалов МФЦ, а также их территориально обособленных структурных подразделениях.

С учетом выявленных проблем, на региональном уровне мероприятия по совершенствованию системы оказания административных услуг по принципу «одного окна» должны быть направлены на: повышение качества предоставления услуг через ОБУ «МФЦ», в том числе путем упрощения административных процедур; повышение доступности для населения Курской области услуг, предоставляемых через ОБУ «МФЦ»; обеспечение единого стандарта предоставления услуг; минимизацию бумажного документооборота; повышение комфортности для получателей услуг; сокращение издержек бюджета области на обеспечение стандартов.

К этому следует добавить, что в настоящее время во многих регионах России, в том числе и в Курской области, существует проблема недостаточного доступа для людей с ограниченными возможностями к получению государственных и муниципальных услуг, в том числе по принципу «одного ок-

на». Даже несмотря на то, что реализация принципа этого принципа в МФЦ, предполагающего удобство и оперативность обслуживания, делает для инвалидов получение услуг в таких центрах не просто желательным, а зачастую единственно возможным.

Несмотря на значительный объем работы по формированию доступной среды жизнедеятельности для инвалидов в Курской области, проблемы их адаптации и интеграции в социальную среду остаются крайне актуальными. В Курской области численность инвалидов составляет около 129 тыс. человек (11,5% населения области). Однако число людей, для которых затруднено использование элементов существующей среды жизнедеятельности, гораздо больше, чем зарегистрированное статистикой количество инвалидов. К таким маломобильным группам населения относятся и престарелые граждане, и люди с временными или постоянными ограничениями двигательных функций, с недостатками физического развития или маленького роста, а также пешеходы с детскими колясками, громоздким багажом. По оценке региональных органов власти, общая численность маломобильных групп населения составляет порядка 20 – 25% от общего числа жителей региона¹.

Формирование доступной среды для инвалидов, несмотря на существующую правовую основу, в Курской области, как и в целом в стране, находится на недостаточном уровне. Существует целый ряд системных проблем в этой сфере, в том числе: рекомендательный для исполнения характер норм, правил и стандартов, определяющих условия формирования доступной среды жизнедеятельности инвалидов; отсутствие оперативной и достоверной информации о препятствиях, существующих у инвалидов, состоянии физического окружения, доступа к социальным объектам; несоответствие выделяемых ресурсов масштабности и сложности задач по обеспечению доступной

¹ Об утверждении государственной программы Курской области «Обеспечение доступности приоритетных объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения в Курской области»: Постановление Администрации Курской области от 02.03.2017 № 164-па. URL: http://adm.rkursk.ru/index.php?id=1156&mat_id=65342 (дата обращения: 25.04.2017).

среды. Перечисленные трудности формирования доступной среды характерны, в том числе, и для сферы государственных и муниципальных услуг.

В действующем законодательстве установлен ряд требований к процессу предоставления государственных и муниципальных услуг инвалидам. Обеспечение доступности для инвалидов помещений, в которых предоставляются услуги, зала ожидания, мест для заполнения, информационных стендов, в качестве специального требования присутствуют в стандартах оказания услуг, которые, в свою очередь, являются составной частью административных регламентов. В целях обеспечения физической доступности услуг для инвалидов в Правилах деятельности МФЦ в общем виде установлены соответствующие требования, относящиеся к зданиям и помещениям МФЦ:

- оборудование входа в здание центра из него лестницами с поручнями и пандусами для передвижения инвалидных колясок;

- расположение помещений МФЦ, предназначенных для работы с заявителями, на нижних этажах здания, наличие у них отдельного входа, а в случае расположения МФЦ на втором этаже и выше – оснащение здания лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов;

- наличие туалета, предназначенного для инвалидов;

- наличие бесплатной парковки, предусматривающей, в том числе, места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

Повсеместно организована работа мобильных офисов МФЦ, которая позволила осуществлять выезды специалистов для предоставления государственных и муниципальных услуг маломобильным категориям заявителей (пенсионеры, инвалиды, молодые мамы), признанным 65 ч. 1 ст. 15 Закона № 210-ФЗ недееспособными или не имеющим возможности по состоянию здоровья обратиться в МФЦ.

Вместе с тем, выполнение перечисленных требований к материально-техническому обеспечению, не позволяют в полной мере обеспечить полностью комфортные с физической и психологической точки зрения условия по-

лучения инвалидами государственных и муниципальных услуг. К тому же, как показало наше исследование, во многих случаях в многофункциональных центрах не выполняются даже эти минимальные условия доступности объекта для инвалидов. В частности, в исследуемом субъекте Федерации сайт МФЦ не содержит информации об возможностях получения услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья, наблюдается недостаток сотрудников, обученных работе с данной категорией заявителей, не все граждане данных категорий могут претендовать на бесплатный выезд сотрудников МФЦ для приема заявлений, здания и помещения ряда филиалов ОБУ МФЦ и МКУ МФЦ г. Курска не оборудованы пандусами и подъемниками, а также другими техническими средствами для обслуживания маломобильных категорий граждан.

Нерешенность перечисленных проблем порождает неблагоприятные социально-экономические последствия – дестимуляцию социальной активности инвалидов, которая негативно отражается на уровне и качестве их жизни; высокую социальную зависимость, вынужденную изоляцию инвалидов; ограничение жизнедеятельности других маломобильных групп населения (лиц преклонного возраста, временно нетрудоспособных, беременных, людей с детскими колясками).

В связи с этим, помимо обозначенных выше, представляется необходимым выполнение ряда дополнительных условий доступности и комфортности для граждан с ограниченными возможностями в помещениях МФЦ в Курской области, в том числе:

- возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью ассистивных и вспомогательных технологий;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта;
- размещение носителей информации о порядке предоставления услуги инвалидам с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе, при

необходимости, дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, обеспечение допуска собаки-проводника;

– оказание должностными лицами инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых документов, ознакомлением с размещением кабинетов;

– обеспечение услугами сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком;

– обеспечение условий доступности для инвалидов по зрению официального сайта МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

– предоставление инвалидам возможности получения услуги в электронном виде с учетом ограничений их жизнедеятельности, при необходимости, услуги по месту жительства.

С учетом вышеизложенных обстоятельств, представляется целесообразной реализация в МФЦ Курской области социального проекта «Обеспечение условий доступности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» для людей с ограниченными физическими возможностями и маломобильных категорий граждан в Курской области *«Многофункциональный центр – удобно всем, доступно каждому»*.

Цель проекта: увеличение числа людей с ограниченными возможностями здоровья и маломобильных категорий граждан в Курской области, имеющих возможность самостоятельно получить качественное обслуживание в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

Задачи проекта:

- формирование условий для беспрепятственного самостоятельного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к получению государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;

- повышение комфортности обслуживания инвалидов и других маломобильных категорий граждан в ОБУ МФЦ Курской области;
- улучшение информационной доступности МФЦ Курской области для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- формирование информационно-методической базы по обеспечению доступности МФЦ и предоставляемых в них услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения.

2. *Сроки реализации проекта.* Проект рассчитан на среднесрочную перспективу, его планируется реализовать в период 2018-2019 гг.

3. *Перечень мероприятий проекта.*

Мероприятие 1 «Организация в центрах «Мои Документы» специализированных окон для инвалидов по слуху, работающих в форме видеотелефонной диспетчерской службы».

Согласно данным имеющейся статистики, на территории Курской области проживает около 7300 инвалидов по слуху, 4200 из них общаются на жестовом языке. Инвалиды по слуху очень ограничены в общении, получении услуг здравоохранения, образования, и даже экстренной помощи. Основным средством коммуникации у большинства инвалидов по слуху является русский жестовый язык, отличающийся собственной лексикой и грамматикой. Именно поэтому связующим звеном между глухими и внешним миром являются сурдопереводчики.

В связи с этим в рамках мероприятия 1 предполагается введение в штат центрального офиса ОБУ МФЦ должности администратора диспетчера-сурдопереводчика, в обязанности которого будет входить прием заявлений, документов и консультирование граждан, имеющих ограничения по слуху.

Данное мероприятие позволит при содействии сурдопереводчика решать множество самых различных вопросов заявителей, возникающих при обращении за получением административных услуг в МФЦ, будет способствовать повышению доступности для инвалидов информации о порядке, способах и формах получения государственных и муниципальных услуг,

снижению коммуникативных барьеров, росту удовлетворенности качеством обслуживания.

Кроме того, предполагается создание специальных окон обслуживания для инвалидов по слуху в районных филиалах ОБУ МФЦ и главном офисе МКУ МФЦ г. Курска (всего 29 окон, по 1 в каждом филиале), оборудованных видеотелефонной связью (моноблок с веб-камерой, программа Skype). Заявителю с ограничениями по слуху достаточно будет обратиться в любой МФЦ независимо от места нахождения или проживания, и диспетчер-сурдопереводчик из центрального офиса ОБУ МФЦ по видеотелефонной связи проведет необходимую консультацию. В свою очередь, администратор центра примет от заявителя необходимый пакет документов.

Мероприятие 2 «Организация бесплатного выездного обслуживания инвалидов 2 и 3 группы с ограничениями в передвижении и коммуникации, а также маломобильных групп граждан в труднодоступных населенных пунктах региона».

Как уже упоминалось ранее, ОБУ МФЦ Курской области организует передвижные пункты для выезда в муниципальные районы, городские и сельские поселения Курской области с целью предоставления государственных и муниципальных услуг. Однако бесплатно такие выезды осуществляется только к некоторым категориям граждан, включая инвалидов только I группы. Однако граждане, имеющие по состоянию здоровья трудности в передвижении или в коммуникации с окружающими, далеко не всегда имеют первую группу инвалидности.

В связи с этим в рамках Мероприятия 2 представляется необходимым внести изменения в перечень категорий граждан, к которым осуществляются бесплатные выезды сотрудников МФЦ по предварительным заявкам, утвержденный Постановлением Администрации Курской области от 03.07.2015 № 403-па, и включить в него также инвалидов 2 и 3 группы, имеющих ограничения в передвижении и коммуникации.

Кроме того, целесообразно организовать плановые выезды (ежеквартальные) мобильных офисов МФЦ в стационарные учреждения социального обслуживания населения области (дома престарелых, дома-интерната ветеранов войны и труда и др.). При этом следует учитывать, что мобильные офисы должны быть оснащены необходимым оборудованием, позволяющим предоставлять наиболее востребованные у данных категорий граждан государственные и муниципальные услуги, дополнительные и сопутствующие услуги, а также оказывать бесплатную квалифицированную юридическую помощь, в том числе нотариальную.

Мероприятие 3 «Адаптация сети МФЦ Курской области для предоставления услуг инвалидам и другим маломобильным группам населения с учетом их особых потребностей».

В рамках данного мероприятия предполагается:

во-первых, проведение анализа и паспортизации зданий и помещений, условий обслуживания филиальной сети МФЦ Курской области на предмет их адаптированности к обслуживанию инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, инвалидов с нарушениями зрения и/или слуха, инвалидов с нарушениями умственного развития;

во-вторых, последующее размещение достоверной информации о доступности данных объектов с учетом видов инвалидности на интернет-портале <http://zhit-vmeste.ru>, а также на официальном сайте ОБУ МФЦ;

в-третьих, проведение необходимых мероприятий по адаптации сети МФЦ для предоставления государственных и муниципальных услуг инвалидам и другим маломобильным группам населения с учетом их особых потребностей. В частности, необходимы следующие действия:

– установка пандусов в зданиях тех МФЦ, в которых они в настоящее время отсутствуют;

– установка недостающих терминалов электронной системы управления очередью (филиалы ОБУ «МФЦ» по Золотухинскому, Солнцевскому,

Пристенскому, Черемисиновскому, Советскому, Касторенскому, Горшеченскому, Мантуровскому, Октябрьскому, Курчатовскому, Корневскому, Глушковскому, Суджанскому, Беловскому районам);

– установка в центральном отделении ОБУ «МФЦ» беспроводной системы вызова помощника для людей с ограниченными возможностями, а также тактильно-сенсорного терминала (данное устройство доступно для всех маломобильных групп населения, оборудовано специальной тактильной панелью управления, функцией отображения контрастной версии информации на экране, адаптивным меню для управления инвалидом-колясочником, специальной индукционной петлей для слабослышащих людей);

– размещение в помещениях оказания услуг телевизоров с телетекстом;

– проведение контрастной маркировки пола для слабовидящих заявителей в ОБУ «МФЦ»;

– изготовление и размещение информационно-тактильных (рельефных) табличек, вывесок и указателей как в центральном офисе, так и филиалах ОБУ «МФЦ» с дублированием текста шрифтом Брайля (в подобном формате должны быть выполнены вывески на кабинеты, информационные табло на входе (название, часы работы и пр.).

Мероприятие 4 «Модернизация официального сайта МФЦ, в том числе для использования людьми с ограниченными возможностями».

Обеспечение доступности для инвалидов государственных и муниципальных услуг, помимо прочего, невозможно без создания беспрепятственного доступа их к информации об услугах, в том числе с помощью сети интернет. Однако сайт ОБУ МФЦ Курской области на данный момент является недостаточно адаптированным для использования людьми с ограниченными возможностями здоровья, но и для обычных пользователей он является довольно неудобным и малоинформативным.

В этой связи в рамках мероприятия 4 предполагается повысить функциональность сайта МБУ МФЦ посредством:

- оптимизации раздела «Услуги» с выделением подкаталогов, в том числе каталога «Услуги по жизненным ситуациям», а также раздела наиболее востребованных услуг для инвалидов;
- добавления раздела «Вопросы и ответы»;
- внедрения модуля предварительной записи в филиальную сеть МФЦ Курской области и электронной заявки на выезд мобильного офиса;
- размещения на сайте информации о доступности подразделений МФЦ для людей с ограниченными возможностями, а также о графике работы диспетчера-сурдопереводчика и специальных окнах для инвалидов по слуху.

Также в рамках мероприятия 4 предполагается разработка мобильного приложения «Мои документы» для платформ android и apple. Приложение будет представлять собой мобильную версию портала МФЦ <http://www.mfc-kursk.ru>. С помощью приложения у заявителей, в том числе с ограниченными возможностями, будет возможность: получить доступ к необходимой информации о деятельности всех МФЦ, а также подразделений МФЦ, в том числе и к перечню государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в них; записаться на прием в любой из многофункциональных центров; проверить статус заявления, отправленного посредством МФЦ; задать вопрос специалистам; оценить качество предоставленной посредством МФЦ услуги.

Мероприятие 5 «Организация переподготовки и повышения квалификации специалистов МФЦ, работающих с инвалидами».

В рамках мероприятия предполагается прохождение повышения квалификации сотрудниками отдела приема и выдачи документов ОБУ МФЦ по вопросам создания доступной среды жизнедеятельности инвалидов, включая условия получения ими государственных и муниципальных услуг. Примерная программа таких курсов должна предусматривать следующие разделы (модули): правовое регулирование обеспечения доступной среды инвалидов в свете положений международного и российского законодательства; виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятель-

ность; этика общения с инвалидами; общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг; технические средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг; использование современных информационных технологий в работе по формированию доступной среды; обеспечение доступности для инвалидов государственных и муниципальных услуг.

Мероприятие 6 «Разработка информационно-методических материалов по организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ инвалидам и другим маломобильным категориям граждан».

В рамках данного мероприятия представляются необходимыми:

- разработка и издание методических рекомендаций по организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ Курской области инвалидам и другим маломобильным категориям граждан;
- разработка и тиражирование специальных буклетов для заявителей с ограниченными возможностями здоровья «Многофункциональный центр – удобно всем, доступно каждому», включающих информацию об имеющихся в МФЦ Курской области условиях обслуживания инвалидов.

Мероприятие 7 «Подготовка и проведение социологического исследования оценки инвалидами состояния доступности и качества получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ».

Исследование планируется провести с помощью привлекаемой организации, примерный объем выборочной совокупности – 500 респондентов. Основные задачи опроса:

- изучить практику предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам с ограниченными возможностями здоровья в регионе, оценить применение установленных требований к их качеству и доступности;
- провести анализ востребованности государственных и муниципальных услуг среди жителей региона с ограниченными возможностями здоровья;
- выявить проблемные поля, снижающие уровень удовлетворенности

граждан с ограниченными возможностями здоровья качеством предоставления услуг;

– сформулировать практические рекомендации по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам с ограниченными возможностями здоровья в Курской области.

Смета проекта. Реализация проекта требует дополнительного расходования средств областного бюджета в 2018-2019 гг. Проект целесообразно включить в государственную программу Курской области «Обеспечение доступности приоритетных объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения в Курской области» на 2014-2020 гг. Полная смета проекта приведена в приложении 7.

Планируемые результаты проекта.

Качественные результаты:

– повышение качества и доступности предоставления государственных и услуг на базе МФЦ для инвалидов и других маломобильных категорий граждан в Курской области;

– улучшение информационной доступности МФЦ Курской области для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

– систематизация информации о доступности филиальной сети МФЦ для инвалидов и других МГН в Курской области;

– создание системы должного информационно-методического и кадрового обеспечения организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ инвалидам и другим маломобильным группам граждан в Курской области;

– повышение уровня социальной интеграции за счет развития доступной среды предоставления государственных и муниципальных услуг.

Количественные результаты проекта:

– количество организованных в центрах «Мои Документы» специализированных окон для инвалидов по слуху, работающих в форме видеотелефонной диспетчерской службы (29 ед.);

- количество бесплатных выездов мобильных офисов МФЦ для обслуживания инвалидов 2 и 3 группы с ограничениями в передвижении и коммуникации, а также маломобильных групп граждан (в соответствии с количеством поступивших заявок);
- размещение достоверной информации о доступности МФЦ Курской области с учетом видов инвалидности на интернет–портале <http://zhit-vmeste.ru>, а также официальном сайте ОБУ МФЦ (для 100% объектов);
- доля МФЦ, оборудованных пандусами, терминалами электронной системы управления очередью среди всех МФЦ (100%);
- доля МФЦ, оборудованных информационно-тактильными (рельефными) табличками и вывесками (100%);
- количество сотрудников МФЦ, прошедших повышение квалификации по вопросам формирования доступной среды (5 чел.);
- доля инвалидов, положительно оценивающих уровень доступности получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ, в общей численности опрошенных инвалидов в Курской области, на основе данных социологического исследования (не менее 70%);
- доля инвалидов, удовлетворенных качеством обслуживания в МФЦ, в общей численности опрошенных инвалидов в Курской области, на основе данных социологического исследования (не менее 85%).

Подводя итоги раздела, можно сформулировать ряд *выводов*.

1. В последние годы и в стране в целом, и в Курской области в частности, достигнуты высокие значения показателей охвата населения страны возможностью получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна, а также удовлетворенности граждан качеством этих услуг. Однако всё же в этой сфере остается немало проблем. Большинство заявителей МФЦ Курской области призывает органы власти к снижению административных и бюрократических барьеров, повышению профессионализма сотрудников и комфортности обслуживания. Кроме того, как показало, наше исследование, население региона пока что еще недостаточно информировано

о возможностях получения услуг на базе филиалов МФЦ, а также их территориально обособленных структурных подразделений.

2. К числу основных направлений совершенствования организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» можно отнести следующие: предоставление услуг в рамках жизненных ситуаций; переход на электронное взаимодействие; проведение заявителями оценки качества услуг посредством публичной системы «Ваш контроль»; развитие принципа экстерриториальности; предоставление услуг для предпринимателей; повышение комфортности обслуживания и др.

3. Как показал проведенный анализ, во многих случаях существующие стандарты материально-технического оснащения многофункциональных центров не позволяют создать полностью комфортные условия для обслуживания инвалидов. С учетом данного обстоятельства, представляется целесообразной реализация проекта «Обеспечение условий доступности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» для людей с ограниченными физическими возможностями и маломобильных категорий граждан в Курской области «Многофункциональный центр – удобно всем, доступно каждому». Данный проект будет способствовать формированию доступной среды в сфере государственных и муниципальных услуг, повысит степень социальной интеграции инвалидов, упростит процесс реализации ими своих прав и свобод.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Государственные и муниципальные услуги представляют собой особую категорию публичных услуг, специфика которой заключается во взаимосвязи при их предоставлении частных интересов граждан и публичного интереса, выражающегося в обеспечении нормального функционирования общества, выполнении социального предназначения государства. Иначе говоря, государственная (муниципальная) услуга представляет собой деятельность уполномоченного органа, направленную на удовлетворение потребностей гражданина по его запросу, и одновременно – реализацию функций государства (местного самоуправления).

В результате проведенной в нашей стране административной реформы выработаны механизмы управления и стимулирования развития системы оказания государственных и муниципальных услуг, в 2010 году для решения этих задач принят соответствующий федеральный закон. Проведена работа по регламентации деятельности органов власти в части предоставления услуг населению, переводу их в электронную форму, созданию сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

Основными преимуществами многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг являются: сокращение сроков получения услуг, снижение межведомственной волокиты, достижение существенного антикоррупционного эффекта, обеспечение условий качественного, доступного и комфортного получения услуг в соответствии с административными регламентами и заключенными соглашениями.

С момента начала административной реформы органами государственной власти и местного самоуправления в Курской области выполнена масштабная работа по оптимизации системы предоставления гражданам и организациям государственных и муниципальных услуг, сформирована соответствующая нормативно-правовая база, проведена административная регла-

ментация услуг и функций. В настоящее время приоритетными направлениями работы органов власти региона являются: обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», предоставление услуг в электронном виде; проведение регулярного мониторинга их качества и доступности.

Ведущая роль в оказании услуг по принципу «одного окна» в Курской области отводится ОБУ «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг». Целями его деятельности являются: упрощение процедур и сокращение сроков получения гражданами и юридическими лицами услуг; повышение комфортности обслуживания; повышение информированности заявителей о порядке, способах и условиях получения услуг; противодействие коррупции, ликвидация рынка посреднических услуг; развитие межуровневого и межведомственного взаимодействия.

На сегодняшний день в Курской области действует смешанная модель организации обслуживания населения по принципу «одного окна», включающая несколько уровней: уполномоченный МФЦ (ОБУ «МФЦ» Курской области), муниципальные МФЦ (МКУ МФЦ г. Курска), филиалы и территориально обособленные структурные подразделения (офисы) уполномоченного МФЦ, передвижные пункты для выезда в муниципальные районы, городские и сельские поселения. По итогам 2016 года охват населения области сетью МФЦ, работающих по принципу «одного окна», по месту пребывания, составил более 95%.

Данные ежегодного мониторинга фиксируют стабильный рост спроса со стороны населения региона на услуги ОБУ «МФЦ» и его филиалов, что свидетельствует о высокой востребованности данного общественного института. Доля удовлетворённых в целом доступностью и качеством государственных или муниципальных услуг составляет немногим менее 90% опрошенных. В то же время, в работе сети МФЦ присутствует ряд недостатков. В их числе: недостаточная работа по информированию граждан о возможностях получения услуг в МФЦ, непрофессионализм, ошибки персонала МФЦ

при приеме документов, отсутствие системы электронной очереди и платёжных терминалов в половине филиалов ОБУ МФЦ, подразделениях МКУ МФЦ г. Курска. Похожие результаты демонстрируют и всероссийские социологические опросы. Большинство заявителей призывает органы власти к снижению административных и бюрократических барьеров, повышению профессионализма сотрудников и комфортности обслуживания. Кроме того, население региона пока что еще недостаточно информировано о возможностях получения услуг на базе филиалов МФЦ, а также их территориально обособленных структурных подразделений.

Как показал проведенный нами анализ, во многих случаях существующие стандарты материально-технического оснащения многофункциональных центров не позволяют создать полностью комфортные условия для обслуживания инвалидов, лиц, с ограниченными возможностями здоровья. Зачастую не выполняются даже минимальные условия доступности данных объектов для инвалидов. Нерешенность перечисленных проблем порождает неблагоприятные социально-экономические последствия – дестимуляцию социальной активности инвалидов, которая негативно отражается на уровне и качестве их жизни; высокую социальную зависимость, вынужденную изоляцию инвалидов; ограничение жизнедеятельности других маломобильных групп населения (лиц преклонного возраста, временно нетрудоспособных, беременных, людей с детскими колясками).

С учетом вышеизложенных обстоятельств, представляется целесообразной реализация в ОБУ МФЦ Курской области социального проекта «Обеспечение условий доступности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» для людей с ограниченными физическими возможностями и маломобильных категорий граждан в Курской области *«Многофункциональный центр – удобно всем, доступно каждому»*. Основными задачами проекта являются: формирование условий для беспрепятственного самостоятельного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к получению государственных и муниципальных

услуг на базе МФЦ; повышение комфортности их обслуживания инвалидов в ОБУ МФЦ Курской области; улучшение информационной доступности МФЦ Курской области для граждан с ограниченными возможностями здоровья; формирование информационно-методической базы по обеспечению доступности МФЦ и предоставляемых в них услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения.

На основании проведенного исследования можно сформулировать ряд практических рекомендаций в адрес ОБУ МФЦ и органов исполнительной власти Курской области:

- организовать в центрах «Мои Документы» специализированные окна для инвалидов по слуху, работающих в форме видеотелефонной диспетчерской службы;

- разместить достоверную информацию о доступности филиальной сети МФЦ с учетом видов инвалидности на интернет-портале <http://zhit-vmeste.ru>, а также на официальном сайте ОБУ МФЦ;

- провести необходимые мероприятия по адаптации сети МФЦ для предоставления государственных и муниципальных услуг инвалидам и другим маломобильным группам населения с учетом их особых потребностей;

- обеспечить модернизацию официального сайта МФЦ, в том числе с помощью разработки версии сайта слабовидящих и мобильного приложения «Мои документы»;

- обеспечить повышение квалификации специалистов МФЦ, работающих с инвалидами;

- разработать информационно-методические материалы по организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ инвалидам и другим маломобильным категориям граждан;

- организовать проведение социологического исследования оценки инвалидами состояния доступности и качества получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ Курской области.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 28.03.2017) [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».
2. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 № 146-ФЗ (ред. от 28.12.2016) [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».
3. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 28.12.2016) [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».
4. О порядке разработки административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 11.11.2005 № 679 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».
5. О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления [Текст] : Постановление Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 // Собрание законодательства Российской Федерации. 2011. № 40. Ст. 5559; 2012. № 53. Ст. 7933.
6. Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от

22.12.2012 № 1376 (ред. от 17.02.2017) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

7. О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006 - 2010 годах [Электронный ресурс] : Распоряжение Правительства РФ от 25.10.2005 № 1789-р (ред. от 10.03.2009) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

8. Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной Концепции [Электронный ресурс] : Распоряжение Правительства РФ от 10.06.2011 № 1021-р (ред. от 28.08.2012) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

9. Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг : Приказ Минэкономразвития России от 27.05.2016 № 322 [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

10. ГОСТ 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» [Электронный ресурс] : утверждён Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29.11.2012 № 1612-ст // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

11. ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь [Электронный ресурс] : утвержден Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22.12.2011. № 1574-ст // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

12. О региональной автоматизированной информационной системе поддержки деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Курской области [Электронный ресурс] : Постановление Губернатора Курской области от 28.07.2015 № 337-пг // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

13. Об уполномоченном многофункциональном центре по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Курской области [Электронный ресурс]: Постановление Администрации Курской области от 27.02.2013 № 87-па (ред. от 27.05.2014) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

14. Об участии в пилотном проекте по организации деятельности многофункциональных центров, ориентированных на предоставление государственных, муниципальных, дополнительных (сопутствующих) услуг субъектам предпринимательства и гражданам, планирующим начать предпринимательскую деятельность [Электронный ресурс] : Постановление Администрации Курской области от 16.06.2016 № 404-па // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

15. О создании областного государственного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Постановление Администрации Курской области от 23.11.2007 № 254 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

16. Об утверждении Порядка исчисления платы за выезд работника областного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» к заявителю и Перечня категорий граждан, для которых организация выезда работника осуществляется бесплатно [Электронный ресурс] : Постановление Администрации Курской области от 03.07.2015 № 403-па // Справочно-правовая си-

стема «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

17. О внесении изменений в приказ комитета информатизации, государственных и муниципальных услуг от 22.05.2014 № 103 «Об утверждении перечня платных услуг, оказываемых областным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс] : Приказ комитета информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области от 03.06.2015 № 112 // Портал Многофункционального центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг Курской области. – Режим доступа: <http://www.mfc-kursk.ru>.

18. Об утверждении перечня государственных услуг, предоставление которых организуется в областном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс] : Распоряжение Администрации Курской области от 22.03.2012 № 202-ра (ред. от 04.07.2016) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

19. Устав Областного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс] : утвержден Приказом комитета информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области от 27.05.2014 № 104 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

20. Акулич, М. М. Государственные и муниципальные услуги как фактор повышения качества жизни населения [Текст] / М. М. Акулич, М. В. Батырева // Вестник Тюменского государственного университета. Социально-экономические и правовые исследования. – 2015. Т. 1, № 4 (4). – С. 19-31.

21. Бабаева, З. К. Понятие и функции государственной и муниципальной услуги [Текст] / З. К. Бабаева // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Экономика. Управление. Право. – 2016. – Т. 16, № 1. – С. 113-120.
22. Бабич, А. М. Государственное регулирование финансовой деятельности предприятий сферы услуг [Текст] / А. М. Бабич, Е. Е. Воробцева, Н. А. Лосева // Сервис в России и за рубежом. – 2012. – № 3 (30). – С. 65-74.
23. Баранов, И. Н. Новый государственный менеджмент: эволюция теории и практики применения [Текст] / И. Н. Баранов // Российский журнал менеджмента. – 2012. – Т. 10, № 1. – С. 51-64.
24. Берников, М. Ю. Развитие системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] / М. Ю. Берников, О. В. Чижмина // Вестник государственного и муниципального управления. – 2015. – Т. 4, № 3. – С. 57-63.
25. Большакова, Ю. М. Теория и практика реформирования сферы государственных и муниципальных услуг в условиях развивающихся стран [Текст] / Ю.М. Большакова. – СПб. : Скифия-принт, 2016. – 263 с.
26. Ваксова, Е. Е. Понятие «государственные услуги» с позиции теории общественных благ [Текст] / Е.Е. Ваксова, О.В. Сизова // Финансы. – 2010. – № 12. – С. 20-24.
27. Васильева, Е. А. Административная реформа в Российской Федерации: цели, задачи, итоги [Текст] / Е. А. Васильева // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. – 2014. – № 164. – С. 140-150.
28. Веретенникова, А. Ю. Институциональное развитие локальных общественных благ [Текст] / А. Ю. Веретенникова, Е. А. Севастьянова // Вестник Южно-Российского государственного технического университета (Новочеркасского политехнического института). Серия: Социально-экономические науки. – 2016. – № 6. – С. 26-37.

29. Гаврилова, Л. А. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг: преимущества и проблемы создания [Текст] / Л. А. Гаврилова // Сервис plus. – 2015. – Т. 9, № 1. – С. 26-33.

30. Галкин, А. И. Тенденции и перспективы создания единой системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Российской Федерации [Текст] / А. И. Галкин // Управленческие науки в современном мире. – 2015. – Т. II, № 1. – С. 504-511.

31. Голощапова, Т. В. Основные подходы к оценке экономического потенциала сферы услуг [Текст] / Т. В. Голощапова // Вестник Поволжского государственного университета сервиса. Серия: Экономика. – 2012. – № 21. – С. 82-86.

32. Гринберг, Р. С. Экономическая социодинамика [Текст] / Р. С. Гринберг, А. Я. Рубинштейн. – М. : ИСЭ-ПРЕСС, 2000. – 278 с.

33. Гриценко, Е. В. Правовой статус многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в России и европейский опыт организации «службы единого окна» [Текст] / Е. В. Гриценко, Е. Г. Бабелюк // Закон. – 2012. – № 6. – С. 159-171.

34. Гукасова, Н. Р. Тенденции и перспективы развития многофункциональных центров в регионах России [Текст] / Н. Р. Гукасова, Т. А. Марфутенко, А. А. Орлянская, В. В. Хубулова // Социально-гуманитарные знания. – 2014. – № 9. – С. 194-205.

35. Давиденко, Л. Г. Транснационализация сервисного производства как качественная трансформация мировой сферы услуг [Текст] / Л. Г. Давиденко // Вестник Ростовского государственного экономического университета (РИНХ). – 2009. – № 28. – С. 42-48.

36. Даль, В. И. Толковый словарь живого великорусского языка [Текст] / В. И. Даль. – СПб. – М.: Русский язык Медиа, 2008. – 2716 с.

37. Данько, Т. П. Управление маркетингом [Текст] / Т. П. Данько. – М.: ИНФРА-М, 2003. – 363 с.

38. Дашков, Л. П. Коммерция и технология торговли: учебник [Текст] / Л. П. Дашков, В. К. Памбухчиянц. – М.: ООО «ИТК «Дашков и Ко», 2007. – 700 с.

39. Единый портал государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://gosuslugi.ru>.

40. Ежов, Ю. А. Административная реформа в Российской Федерации [Текст] / Ю. А. Ежов // Современный юрист. – 2014. – № 1 (6). – С. 7-19.

41. Зайковский, В. Н. Многофункциональные центры предоставления государственных услуг как «фронт-офис» государства для взаимодействия с гражданами России [Текст] / В. Н. Зайковский // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Право. – 2014. – № 3. – С. 121-140.

42. Игнатов, В. Г. Административная реформа в России: шаг вперед, два шага [Текст] / В. Г. Игнатов, А. В. Понеделков, А. М. Старостин // Власть. – 2005. – № 9. – С. 3-10.

43. Игнатова, Т. В. Интеграция инструментов «нового государственного менеджмента» в концепцию российской административной реформы [Текст] / Т. В. Игнатова // Экономический вестник ЮФО. – 2006. – № 3. – С. 94-100.

44. Казаков, С. П. Тенденции развития сферы услуг в инновационной постиндустриальной экономике [Текст] / С. П. Казаков // Механизация строительства. – 2012. – № 6. – С. 14-18.

45. Кайль, Я. Я. Качество предоставления государственных и муниципальных услуг как важный фактор повышения уровня жизни населения России [Текст] / Я. Я. Кайль // Региональная экономика: теория и практика. – 2011. – № 26. – С. 51-58.

46. Капогузов, Е. А. Вклад неоклассического подхода в формирование теоретического фундамента и инструментария нового государственного менеджмента [Текст] / Е. А. Капогузов // Контуры глобальных трансформаций: политика, экономика, право. – 2012. – Т. 5, № 3. – С. 59-69.

47. Карловская, Е. А. Методология организации предоставления государственных услуг на основе субъектно-ориентированного подхода [Текст] : автореф. дис. ... д-ра экон. наук / Е. А. Карловская. – Хабаровск, 2013. – 35 с.
48. Кожаев, Ю. П. «Теория общественного выбора», неоинституционализм и «новое государственное управление» как актуальные концепции современного административного реформирования [Текст] / Ю. П. Кожаев, А. В. Царьков // Право и образование. – 2014. – № 4. – С. 77-84.
49. Корчагин, Р. Н. Возможности реализации концепции нового государственного управления [Текст] / Р. Н. Корчагин, И.Ю. Панкратов // Государственная служба. – 2013. – № 5. – С. 18-21.
50. Котлер, Ф. Маркетинг: Гостеприимство и туризм [Текст] / Ф. Котлер, Г. Амстронг, Дж. Сондерс, В. Вонг. – М.: СПбиздат. Дом «Вильямс», 1999. – 438 с.
51. Красильников, Д. Г. Практика использования основных инструментов №РМ в Пермском крае [Текст] / Д. Г. Красильников, Е. А. Троицкая // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2011. – № 1. – С. 157-166.
52. Кузнецов, А. С. К вопросу о понятии государственной услуги [Текст] / А. С. Кузнецов // Государственный аудит. Право. Экономика. – 2010. – № 2. – С. 93-97.
53. Кулакова, Т. А. Административная реформа и трансформация взаимодействий государства и общества (на примере России) [Текст] : дис. ... д-ра полит. наук / Т. А. Кулакова. – Санкт-Петербург, 2012. – 398 с.
54. Лукина, В. А. Социальная сущность и качество услуг организациям и населению, оказываемых органами государственного и муниципального управления (социологический анализ) [Текст] : дис. ... канд. социол. наук / В. А. Лукина. – М., 2012. – 154 с.
55. Маленков, Ю. А. Теоретические основы трансформации современного государственного управления [Текст] / Ю. А. Маленков // Вестник

Санкт-Петербургского университета. Серия 5. Экономика. – 2013. – № 2. – С. 113-129.

56. Малик, Е. Н. Деятельность многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»: проблемы и перспективы [Текст] / Е. Н. Малик // Вестник государственного и муниципального управления. – 2012. – № 2. – С. 85-89.

57. Мартынова, С. Э. Государственные и муниципальные услуги в рамках модели «сервисного государства»: объем и субъекты «сервиса» [Текст] / С. Э. Мартынова // Вестник Поволжского института управления. – 2011. – № 3. – С. 32-37.

58. Масько, А. В. Административная реформа в Российской Федерации [Текст] : автореф. дис. ... канд. полит. наук / А. В. Масько. – Воронеж, 2012. – 24 с.

59. Метелева, Е. Р. Государственный менеджмент как новый подход к дизайну лучшего будущего российских территорий [Текст] / Е. Р. Метелева // Известия Байкальского государственного университета. – 2002. – № 4. – С. 26-34.

60. Морозов, В. А. Совместимость человеческих потребностей и общественных ценностей (сфера услуг) [Текст] / В. А. Морозов // Креативная экономика. – 2012. – № 4. – С. 10-16.

61. Назимова, Е. А. Государственные и муниципальные услуги как одна из основных категорий государственного управления: понятие, сущность, содержание [Текст] / Е. А. Назимова // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. – 2017. – № 1-2 (27). – С. 96-99.

62. Николаев, И. Главное в административной реформе. Необходимость административной реформы [Текст] / И. Николаев, И. Шульга // Общество и экономика. – 2003. – № 1. – С. 44-79.

63. Носко, Б. П. О механизме финансирования предоставления разноразрядных услуг на базе многофункциональных центров (на примере Ростовской области) [Текст] / Б. П. Носко, Д. Ю. Саломатин, Н. А. Малышева // Региональная экономика: теория и практика. – 2014. – № 29. – С. 49-55.

64. Об итогах ежегодного социологического исследования уровня удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления в 2014 году. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ar.gov.ru/js/pdfjs/web/viewer.html?file=/files/library/1433067174.src.pdf-d#/files/library/1433067174.src.pdf-d>.

65. Областное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» Курской области [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mfc-kursk.ru/site/статистика.html>.

66. Ожегов, С. И. Словарь русского языка [Текст] / Под ред. Н. Ю. Шведовой. – М.: Рус. Яз., 1984. – 797 с.

67. Осборн, Д. Управление без бюрократов: пять стратегий обновления государства [Текст] / Д. Осборн, П. Пластрик. – М. : Прогресс, 2001. – 536 с.

68. Отчет о выполнении государственного задания ОБУ «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» на 2016 год и плановый период на 2017 и 2018 годов // Портал ОБУ МФЦ Курской области. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mfc-kursk.ru/site/images/2016.xls>.

69. Отчет по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, а также на базе привлекаемых организаций Курской области (Курск – Иваново, сентябрь-октябрь 2014 г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://adm.rkursk.ru/inc/download.php?file_id=22382.

70. Отчет по результатам социологического исследования «Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Курской области, органами местного самоуправления в Курской области» в 2016 году [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://adm.rkursk.ru/index.php?id=1205&mat_id=64267.

71. Оценка выполнения мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в МФЦ. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ar.gov.ru/js/pdfjs/web/viewer.html?file=/files/library/1487588557.src.pdf-d#/files/library/1487588557.src.pdf-d>.

72. Паршин, М. В. Качество государственных и муниципальных услуг: на пути к сервисному государству [Текст] / М. В. Паршин. – М. : Статут, 2013. – 272 с.

73. Пашковский, Е. А. Административная реформа как фактор повышения эффективности государственного управления в современной России [Текст] : дис. ... канд. полит. наук / Е. А. Пашковский. – Санкт-Петербург, 2013. – 183 с.

74. Плаксин, С. Пути модернизации государственного аппарата: административная реформа и реформа государственной гражданской службы [Текст] / С. Плаксин, А. Жулин // Вопросы экономики. – 2008. – № 2. – С. 73-82.

75. Побежимова, Н. И. Административная реформа в России и этапы ее реализации [Текст] / Н. И. Побежимова // Философия социальных коммуникаций. – 2013. – № 2 (23). – С. 55-65.

76. Покида, А. Н. Качество предоставления населению государственных и муниципальных услуг [Текст] / А. Н. Покида // Социология власти. – 2011. – № 8. – С. 53-81.

77. Разомасова, Е. А. Сфера услуг: теория, состояние и развитие [Текст] / Е. А. Разомасова : монография. – Новосибирск : СибУПК, 2011. – 136 с.
78. Рубинштейн, А. Я. К теории рынков опекаемых благ [Текст] / А. Я. Рубинштейн // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Экономика. – 2011. – № S5. – С. 298-307.
79. Рубинштейн, А. Я. Общественные интересы и теория публичных благ [Текст] / А. Я. Рубинштейн // Вопросы экономики. – 2007. – № 10. – С. 90-113.
80. Сильвестрова, Т. Я. Общественные потребности и сфера социальных услуг [Текст] : монография / Т. Я. Сильвестрова. – Чебоксары: ЧКИ, 2005. – 304 с.
81. Слатинов, В. Б. Трансформация института государственной гражданской службы в условиях политико-административных реформ в постсоветской России [Текст] : дис. ... д-ра полит. наук / В. Б. Слатинов. – Курск, 2011. – 458 с.
82. Сморгунов, Л. В. Сравнительный анализ политико-административных реформ: от нового государственного менеджмента к концепции «governance» [Текст] / Л. В. Сморгунов // Полис. Политические исследования. – 2003. – № 4. – С. 50-58.
83. Совершенствование государственного управления: портал административной реформы. Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://ar.gov.ru/ru/gos_uslugi_03_mfc_info/index.html.
84. Старилов, Ю. Н. Административная реформа в Российской Федерации на современном этапе: основные достижения, проблемы и перспективы [Текст] / Ю. Н. Старилов, К. В. Давыдов // Правовая наука и реформа юридического образования. – 2011. – № 1 (24). – С. 125-151.

85. Статистические и аналитические данные о получении государственных услуг (включая ежеквартальные данные о полученных и рассмотренных жалобах по вопросам предоставления государственных услуг) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://adm.rkursk.ru/index.php?id=1422>.

86. Тамбовцев, В. Л. Общественные блага и общественные интересы: есть ли связь? [Текст] / В. Л. Тамбовцев // Вопросы экономики. – 2014. – № 11. – С. 25-40.

87. Терещенко, Л. К. Услуги: государственные, публичные, социальные [Текст] / Л. К. Терещенко // Журнал российского права. – 2004. – № 10. – С. 15-16.

88. Троицкая, Е. А. Административная реформа в современной России в контексте концепции нового государственного менеджмента [Текст] : дис. ... канд. полит. наук / Е. А. Троицкая. – Пермь, 2011. – 180 с.

89. Тютин, Д. В. Новое государственное управление: от управления эффективностью и результативностью к менеджменту публичных ценностей [Текст] / Д. В. Тютин // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. – 2014. – № 4 (64). – С. 24.

90. Тюшняков, В. Н. Повышение качества государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров [Текст] / В. Н. Тюшняков // Известия ЮФУ. Технические науки. – 2011. – № 11 (124). – С. 224-232.

91. Фурин, А. Г. Государственные услуги в «одном окне». Многофункциональный центр как институт предоставления государственных услуг [Текст] / А. Г. Фурин, Н. И. Ларионова // Российское предпринимательство. – 2009. – № 6-2. – С. 43- 51.

92. Холкомб, Р. Д. Теория происхождения теории общественных благ [Текст] / Р. Д. Холкомб // Экономическая политика. – 2015. – Т. 10, № 4. – С. 196-207.

93. Худ, К. Средний возраст нового государственного менеджмента: время парадоксов? [Текст] / К. Худ, Г. Питерс // Российский журнал менеджмента. – 2012. – Т. 10, № 1. – С. 65-84.

94. Цыбулевская, Н. А. Формирование стандартов на государственные и муниципальные социальные услуги населению [Текст] : автореф. дис. ... канд. экон. наук / Н. А. Цыбулевская. – Екатеринбург, 2008. – 24 с.

95. Чаплина, А. Н. Актуализация проблем развития менеджмента сферы услуг и концептуальные основы их решения [Текст] / А. Н. Чаплина // Вестник Сибирского государственного аэрокосмического университета им. академика М.Ф. Решетнева. – 2012. – № 1 (41). – С. 227-232.

96. Шавандина, И. В. Генезис социально-экономической сущности услуг [Текст] / Шавандина И.В., Кутаева Т.Н., Кутаева Е.А. // Вестник НГИЭИ. – 2013. – № 3 (22). – С. 186-198.

97. Южаков, В. Н. Государственные и муниципальные услуги: характер и качество предоставления [Текст] / В. Н. Южаков, В. Э. Бойков, А. Н. Покида, Н. В. Зыбуновская, Е. И. Добролюбова // Власть. – 2014. – № 6. – С. 128-136.

98. Южаков, В. Н. Оценка россиянами административных услуг государства: результаты социологических опросов 2011–2015 гг. [Текст] / В. Н. Южаков, В. Э. Бойков, А. Н. Покида, В.А. Мау // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2016. – № 4. – С. 89-91.

99. Юрманова, Е. А. Институционализация сферы производства общественных благ [Текст] / Е. А. Юрманова // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. – 2012. – № 12 (116). – С. 27-33.

100. Ялунер, Е. В. Основы формирования системы стратегического планирования социально-экономического развития предприятий сферы услуг [Текст] : монография / Е. В. Ялунер. – СПб. : Санкт-Петербургский гос. ун-т сервиса и экономики, 2011. – 179 с.

101. Behn, R. D. Rethinking Democratic Accountability [Text] / R. D. Behn. – Washington: Brookings Institution Press, 2001. – 317 pp.

102. Bozeman, B. Public Management Strategies: Guidelines for Managerial Effectiveness [Text] / B. Bozeman, J. Straussman. – CA: Jossey-Bass, Inc., 1991. – 264 pp.

103. Holcombe, R. The Economics Foundations of Government [Text] / R. Holcombe. – №.Y. University Press, 1994. – Ch. 8. – 128–141.

104. Hood, C. Administrative Argument [Text] / C. Hood, M. Jackson. – Aldershot, Dartmouth Publ., 1991. – 254 pp.

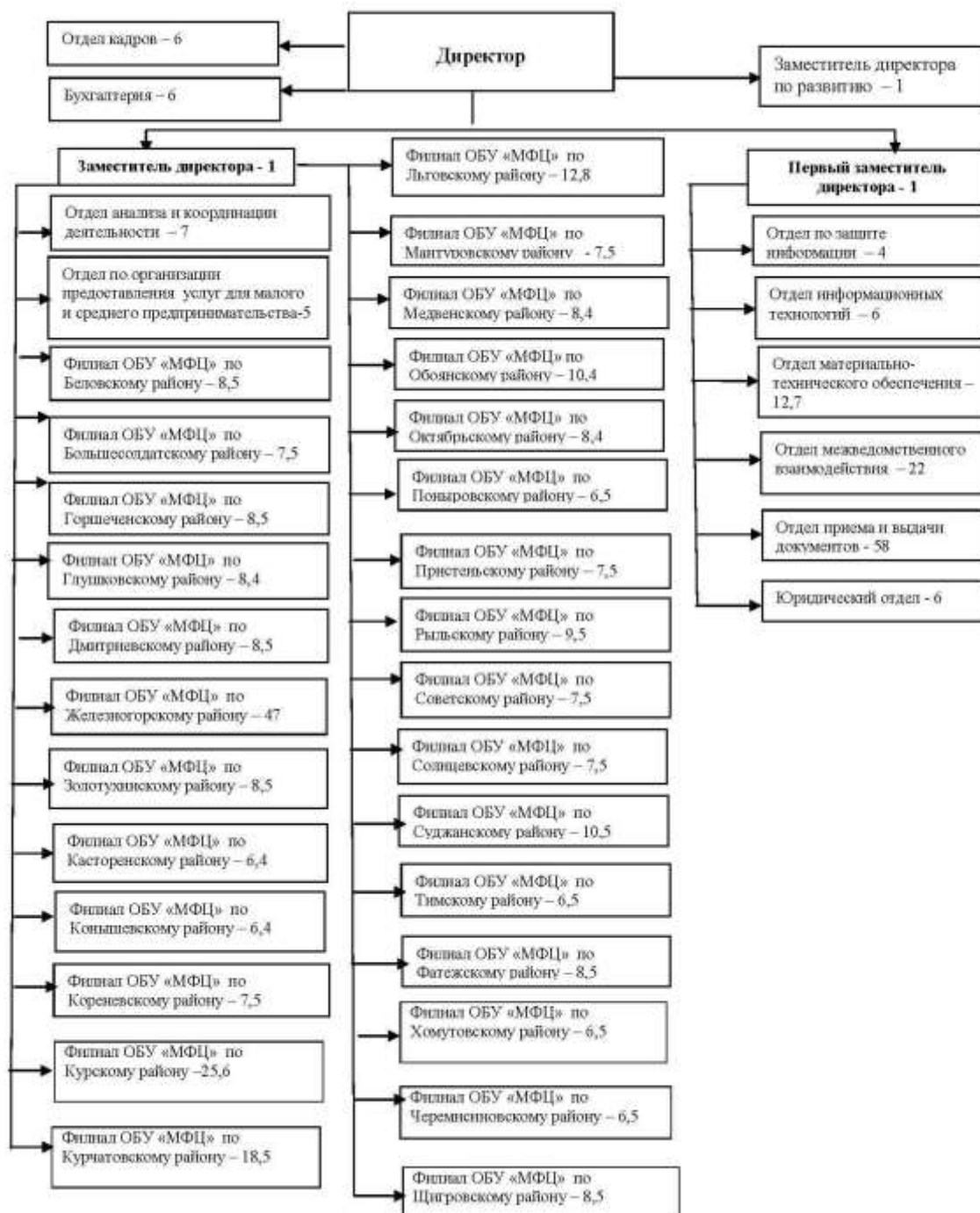
105. Kelman, S. 'Public choice' and public spirit [Text] / S. Kelman // Public Interest. – 1987. – № 87. – pp. 80-94.

106. Kettl, D. The Global Public Management Revolution. A Report on the Transformation of Governance [Text] / D. Kettl. – Washington, D.C.: Brookings Institution, 2000. – 222 pp.

107. Osborne, D. Reinventing Government. How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector [Text] / D. Osborne, T. Gaebler. – №.Y.: Addison-Wesley Pub. Co., 1992. – 564 pp.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Организационная структура ОБУ МФЦ Курской области



Общие сведения о количестве обращений в ОБУ «МФЦ»
и филиалы ОБУ «МФЦ» за 2015 год

№	Наименование учреждения (структурного подразделения)	отчетный период			
		2015 год			
		количество услуг	количе- ство кон- сультаций	количе- ство отказов	всего об- ращений
1	ОБУ «МФЦ»	187935	22389	1123	211447
2	Передвижной пункт ОБУ «МФЦ»	174	0	0	174
3	Филиал ОБУ «МФЦ» по Беловскому району	16102	3946	0	20048
4	Передвижной пункт по Беловскому району	0	51	0	51
5	ТОСП по Беловскому району	13	29	0	42
6	Филиал ОБУ «МФЦ» по Большесолдатскому району	6757	144	0	6901
7	Передвижной пункт по Большесолдатскому району	19	28	0	47
8	ТОСП по Большесолдатскому району	34	6	0	40
9	Филиал ОБУ «МФЦ» по Глушковскому району	13158	470	0	13628
10	Передвижной пункт по Глушковскому району	0	140	0	140
11	ТОСП по Глушковскому району	0	0	0	0
12	Филиал ОБУ «МФЦ» по Горшеченскому району	11176	1561	0	12737
13	Передвижной пункт по Горшеченскому району	14	14	0	28
14	ТОСП по Горшеченскому району	235	67	0	302
15	Филиал ОБУ «МФЦ» по Дмитриевскому району	8572	2737	0	11309
16	Передвижной пункт по Дмитриевскому району	4	101	0	105
17	ТОСП по Дмитриевскому району	50	69	0	119
18	Филиал ОБУ «МФЦ» по Железнодорожному району	101203	44730	237	146170
19	Передвижной пункт по Железнодорожному району	66	19	0	85
20	ТОСП по Железнодорожному району	1021	143	0	1164
21	Филиал ОБУ «МФЦ» по Золотухинскому району	17285	1165	25	18475
22	Передвижной пункт по Золотухинскому району	2	65	0	67
23	ТОСП по Золотухинскому району	976	36	0	1012
24	Филиал ОБУ «МФЦ» по Касторенскому району	10375	240	0	10615
25	Передвижной пункт по Касторенскому району	0	0	0	0
26	ТОСП по Касторенскому району	0	0	0	0

27	Филиал ОБУ «МФЦ» по Коньшевскому району	9082	649	0	9731
28	Передвижной пункт по Коньшевскому району	0	179	0	179
29	ТОСП по Коньшевскому району	7	0	0	7
30	Филиал ОБУ «МФЦ» по Кореневскому району	13069	1441	71	14581
31	Передвижной пункт по Кореневскому району	12	122	0	134
32	ТОСП по Кореневскому району	14	31	0	45
33	Филиал ОБУ «МФЦ» по Курскому району	34347	1336	0	35683
34	Передвижной пункт по Курскому району	23	46	0	69
35	ТОСП по Курскому району	3226	1080	0	4306
36	Филиал ОБУ «МФЦ» по Курчатовскому району	9666	0	0	9666
37	Передвижной пункт по Курчатовскому району	0	19	0	19
38	ТОСП по Курчатовскому району	57	0	0	57
39	Филиал ОБУ «МФЦ» по Льговскому району	29292	3022	0	32314
40	Передвижной пункт по Льговскому району	0	99	0	99
41	ТОСП по Льговскому району	0	93	0	93
42	Филиал ОБУ «МФЦ» по Мантуровскому району	11005	1286	0	12291
43	Передвижной пункт по Мантуровскому району	0	88	0	88
44	ТОСП по Мантуровскому району	544	131	0	675
45	Филиал ОБУ «МФЦ» по Медвенскому району	15225	3490	0	18715
46	Передвижной пункт по Медвенскому району	91	0	0	91
47	ТОСП по Медвенскому району	0	11	0	11
48	Филиал ОБУ «МФЦ» по Обоянскому району	15109	3438	43	18590
49	Передвижной пункт по Обоянскому району	0	0	0	0
50	ТОСП по Обоянскому району	90	23	0	113
51	Филиал ОБУ «МФЦ» по Октябрьскому району	21495	8757	0	30252
52	Передвижной пункт по Октябрьскому району	2	206	0	208
53	ТОСП по Октябрьскому району	16	27	0	43
54	Филиал ОБУ «МФЦ» по Поньровскому району	14569	4572	0	19141
55	Передвижной пункт по Поньровскому району	0	425	0	425
56	ТОСП по Поньровскому району	776	0	0	776
57	Филиал ОБУ «МФЦ» по Пристенскому району	15853	2458	0	18311
58	Передвижной пункт по Пристенскому району	0	110	0	110

59	ТОСП по Пристенскому району	18	12	0	30
60	Филиал ОБУ «МФЦ» по Рыльскому району	24757	2891	0	27648
61	Передвижной пункт по Рыльскому району	0	359	0	359
62	ТОСП по Рыльскому району	383	533	0	916
63	Филиал ОБУ «МФЦ» по Советскому району	11160	1941	0	13101
64	Передвижной пункт по Советскому району	0	314	0	314
65	ТОСП по Советскому району	10	9	0	19
66	Филиал ОБУ «МФЦ» по Солнцевскому району	9960	1486	3	11449
67	Передвижной пункт по Солнцевскому району	0	85	0	85
68	ТОСП по Солнцевскому району	7	107	0	114
69	Филиал ОБУ «МФЦ» по Суджанскому району	19179	4842	27	24048
70	Передвижной пункт по Суджанскому району	4	130	0	134
71	ТОСП по Суджанскому району	65	78	0	143
72	Филиал ОБУ «МФЦ» по Тимскому району	11493	3393	0	14886
73	Передвижной пункт по Тимскому району	0	0	0	0
74	ТОСП по Тимскому району	10	8	0	18
75	Филиал ОБУ «МФЦ» по Фатежскому району	14721	4710	0	19431
76	Передвижной пункт по Фатежскому району	0	80	0	80
77	ТОСП по Фатежскому району	9	0	0	9
78	Филиал ОБУ «МФЦ» по Хомутовскому району	12659	1737	0	14396
79	Передвижной пункт по Хомутовскому району	32	215	0	247
80	ТОСП по Хомутовскому району	50	28	0	78
81	Филиал ОБУ «МФЦ» по Черемисиновскому району	4391	1496	0	5887
82	Передвижной пункт по Черемисиновскому району	379	571	0	950
83	ТОСП по Черемисиновскому району	9	43	0	52
84	Филиал ОБУ «МФЦ» по Щигровскому району	15539	2183	0	17722
85	Передвижной пункт по Щигровскому району	22	24	0	46
86	ТОСП по Щигровскому району	2	11	0	13
87	МКУ «МФЦ»	20258	15144	91	35493
	ИТОГО по филиалам	497199	110121	406	607726
	ИТОГО по передвижным пунктам	844	3490	0	4334
	ИТОГО по ТОСП	7622	2575	0	10197
	ИТОГО по МКУ «МФЦ»	20258	15144	91	35493
	ИТОГО	713858	153719	1620	869197

Общие сведения о количестве обращений в ОБУ «МФЦ»
и филиалы ОБУ «МФЦ» за 2016 год

№	Наименование учреждения (структурного подразделения)	отчетный период			
		2016 год			
		количество услуг	количество консультаций	количество отказов	всего обращений
1	ОБУ «МФЦ»	209566	23778	1108	234452
2	Передвижной пункт ОБУ «МФЦ»	57	0	0	57
3	Филиал ОБУ «МФЦ» по Беловскому району	15024	6409	0	21433
4	Передвижной пункт по Беловскому району	0	0	0	0
5	ТОСП по Беловскому району	439	756	0	1195
6	Филиал ОБУ «МФЦ» по Большесолдатскому району	16987	2745	0	19732
7	Передвижной пункт по Большесолдатскому району	0	0	0	0
8	ТОСП по Большесолдатскому району	816	1997	0	2813
9	Филиал ОБУ «МФЦ» по Глушковскому району	17662	3555	0	21217
10	Передвижной пункт по Глушковскому району	0	0	0	0
11	ТОСП по Глушковскому району	927	1152	0	2079
12	Филиал ОБУ «МФЦ» по Горшеченскому району	19175	1705	0	20880
13	Передвижной пункт по Горшеченскому району	0	0	0	0
14	ТОСП по Горшеченскому району	504	194	0	698
15	Филиал ОБУ «МФЦ» по Дмитриевскому району	13796	4697	0	18493
16	Передвижной пункт по Дмитриевскому району	0	0	0	0
17	ТОСП по Дмитриевскому району	1103	485	0	1588
18	Филиал ОБУ «МФЦ» по Железногорскому району	112271	47786	204	160261
19	Передвижной пункт по Железногорскому району	0	0	0	0
20	ТОСП по Железногорскому району	920	335	0	1255
21	Филиал ОБУ «МФЦ» по Золотухинскому району	19863	2700	101	22664
22	Передвижной пункт по Золотухинскому району	1	0	0	1
23	ТОСП по Золотухинскому району	1885	637	2	2524
24	Филиал ОБУ «МФЦ» по Касторенскому району	12963	388	0	13351
25	Передвижной пункт по Касторенскому району	0	0	0	0
26	ТОСП по Касторенскому району	656	648	0	1304
27	Филиал ОБУ «МФЦ» по Коньшевскому району	11469	670	0	12139

28	Передвижной пункт по Конышевскому району	0	12	0	12
29	ТОСП по Конышевскому району	79	98	0	177
30	Филиал ОБУ «МФЦ» по Кореневскому району	15317	2557	10	17884
31	Передвижной пункт по Кореневскому району	0	0	0	0
32	ТОСП по Кореневскому району	725	264	0	989
33	Филиал ОБУ «МФЦ» по Курскому району	50087	1498	0	51585
34	Передвижной пункт по Курскому району	40	15	0	55
35	ТОСП по Курскому району	2887	3608	3	6498
36	Филиал ОБУ «МФЦ» по Курчатовскому району	25421	0	0	25421
37	Передвижной пункт по Курчатовскому району	0	0	0	0
38	ТОСП по Курчатовскому району	2513	2591	0	5104
39	Филиал ОБУ «МФЦ» по Льговскому району	26871	4740	0	31611
40	Передвижной пункт по Льговскому району	1	0	0	1
41	ТОСП по Льговскому району	1821	2074	0	3895
42	Филиал ОБУ «МФЦ» по Мантуровскому району	12383	403	0	12786
43	Передвижной пункт по Мантуровскому району	0	0	0	0
44	ТОСП по Мантуровскому району	357	304	0	661
45	Филиал ОБУ «МФЦ» по Медвенскому району	13942	4838	0	18780
46	Передвижной пункт по Медвенскому району	0	0	0	0
47	ТОСП по Медвенскому району	1063	35	0	1098
48	Филиал ОБУ «МФЦ» по Обоянскому району	16246	3471	0	19717
49	Передвижной пункт по Обоянскому району	0	0	0	0
50	ТОСП по Обоянскому району	764	598	0	1362
51	Филиал ОБУ «МФЦ» по Октябрьскому району	21036	9933	0	30969
52	Передвижной пункт по Октябрьскому району	0	0	0	0
53	ТОСП по Октябрьскому району	676	2565	0	3241
54	Филиал ОБУ «МФЦ» по Поньровскому району	18856	7786	0	26642
55	Передвижной пункт по Поньровскому району	0	0	0	0
56	ТОСП по Поньровскому району	758	7	0	765
57	Филиал ОБУ «МФЦ» по Пристенскому району	15602	3575	0	19177
58	Передвижной пункт по Пристенскому району	0	0	0	0
59	ТОСП по Пристенскому району	809	253	0	1062

60	Филиал ОБУ «МФЦ» по Рыльскому району	38655	4205	0	42860
61	Передвижной пункт по Рыльскому району	0	26	0	26
62	ТОСП по Рыльскому району	1597	1293	0	2890
63	Филиал ОБУ «МФЦ» по Советскому району	16681	1926	0	18607
64	Передвижной пункт по Советскому району	0	0	0	0
65	ТОСП по Советскому району	370	163	0	533
66	Филиал ОБУ «МФЦ» по Солнцевскому району	14721	1566	0	16287
67	Передвижной пункт по Солнцевскому району	0	0	0	0
68	ТОСП по Солнцевскому району	442	2507	0	2949
69	Филиал ОБУ «МФЦ» по Суджанскому району	24733	3345	0	28078
70	Передвижной пункт по Суджанскому району	9	0	0	9
71	ТОСП по Суджанскому району	2022	1893	0	3915
72	Филиал ОБУ «МФЦ» по Тимскому району	10204	987	0	11191
73	Передвижной пункт по Тимскому району	0	0	0	0
74	ТОСП по Тимскому району	227	361	0	588
75	Филиал ОБУ «МФЦ» по Фатежскому району	16438	5308	0	21746
76	Передвижной пункт по Фатежскому району	0	0	0	0
77	ТОСП по Фатежскому району	1518	499	0	2017
78	Филиал ОБУ «МФЦ» по Хомутовскому району	15480	3027	0	18507
79	Передвижной пункт по Хомутовскому району	0	0	0	0
80	ТОСП по Хомутовскому району	672	560	0	1232
81	Филиал ОБУ «МФЦ» по Черемисиновскому району	11603	6842	0	18445
82	Передвижной пункт по Черемисиновскому району	474	793	0	1267
83	ТОСП по Черемемисиновскому району	850	1010	0	1860
84	Филиал ОБУ «МФЦ» по Щигровскому району	21167	3743	0	24910
85	Передвижной пункт по Щигровскому району	18	0	0	18
86	ТОСП по Щигровскому району	895	1011	0	1906
87	МКУ «МФЦ»	60233	70083	183	130499
	ИТОГО по филиалам	624653	140405	315	765373
	ИТОГО по передвижным пунктам	600	846	0	1446
	ИТОГО по ТОСП	28295	27898	5	56198
	ИТОГО по МКУ «МФЦ»	60233	70083	183	130499
	ИТОГО	923347	263010	1611	1187968

Распределение ответов на вопрос: «Напишите как можно точнее вопрос или наименование услуги, за которой Вы обращались последний раз в органы государственной власти, и местного самоуправления или ОБУ «МФЦ»¹

№	Вопрос или наименование услуги	Количество респондентов, получивших услугу в ОБУ «МФЦ»	Количество респондентов, получивших услугу в органах государственной власти и местного самоуправления	Всего респондентов, получивших услугу
1.	Государственная услуга по государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним	90 (38,1%)	37 (12,6%)	127 (24%)
2.	Кадастровый учет	71 (30,1%)	28 (9,6%)	99 (18,7%)
3.	Консультация	17 (7,2%)	48 (16,4%)	65 (12,3%)
4.	Получение свидетельства о браке	-	29 (9,9%)	29 (5,5%)
5.	Налоговый вычет	10 (4,2%)	14 (4,6%)	24 (4,5%)
6.	Получение свидетельства о рождении	-	22 (7,5%)	22 (4,2%)
7.	Получение справки	-	20 (6,8%)	20 (3,8)
8.	Получение загранпаспорта	-	9 (3,1%)	9 (1,7%)
9.	Получение свидетельства о разводе	-	19 (6,5%)	19 (3,6%)
10.	Использование средств (части средств) материнского (семейного) капитала	18 (7,6%)	-	18 (3,4%)
11.	Получение ИНН	-	14 (4,8%)	14 (2,6%)
12.	Предоставление сведений из ЕГРИП и ЕГРЮЛ	3 (1,3%)	9 (3,1%)	12 (2,3%)
13.	Регистрация договора аренды, его расторжение	4 (1,7%)	6 (2%)	10 (1,9%)
14.	Оформление ипотеки	8 (3,4%)	-	8 (1,5%)
15.	Оформление договора купли-продажи	7 (3%)	-	7 (1,3%)
16.	Подача налоговой декларации	-	7 (2,4%)	7 (1,3%)
17.	Получение социальных выплат	-	5 (1,7%)	5 (1%)
18.	Уплата налогов	-	4 (1,3%)	4 (0,8%)
19.	Получение уведомления о пе-	-	4 (1,3%)	4 (0,8%)

¹ Отчет по результатам социологического исследования «Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Курской области, органами местного самоуправления в Курской области». Курск, 2016. URL: http://adm.rkursk.ru/index.php?id=1205&mat_id=64267 (дата обращения: 10.04.2017).

	переходе на УСН			
20.	Оформление договора дарения	1 (0,4%)	2 (0,7%)	3 (0,6%)
21.	Предоставление налоговой отчетности	-	3 (1%)	3 (0,6%)
22.	Заявление о доставке пенсии	2 (0,8%)	-	2 (0,4%)
23.	Вступление в право наследства	2 (0,8%)	-	2 (0,4%)
24.	Заявление на перерасчет коммунальных услуг	-	2 (0,7%)	2 (0,4%)
25.	Получение повторного свидетельства о браке	-	2 (0,7%)	2 (0,4%)
26.	Регистрация по месту жительства	-	2 (0,7%)	2 (0,4%)
27.	Открытие банковского счета организации	-	2 (0,7%)	2 (0,4%)
28.	Получение лицензии розничной продажи алкогольной продукции	1 (0,4%)	-	1 (0,2%)
29.	Заявление на социальное обслуживание на дому	1 (0,4%)	-	1 (0,2%)
30.	Получение информации о штрафах	1 (0,4%)	-	1 (0,2%)
31.	Замена свидетельства о рождении	-	1 (0,3%)	1 (0,2%)
32.	Вопрос, касающийся переселения соотечественников	-	1 (0,3%)	1 (0,2%)
33.	Вопрос, касающийся ремонта и содержания жилья	-	1 (0,3%)	1 (0,2%)
34.	Получение паспорта	-	1 (0,3%)	1 (0,2%)
35.	Сделка по отчуждению недвижимости	-	1 (0,3%)	1 (0,2%)

**Соблюдение требований к порядку предоставления государственной услуги
/государственной функции в МФЦ**

	Областное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» по Курскому району				Областное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»			
	Наличие в учреждении	Наличие на сайте учреждения	На официальном сайте Администрации Курской области	На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);	Наличие в учреждении	Наличие на сайте учреждения	На официальном сайте Администрации Курской области	На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);
свободный доступ к административному регламенту	+	+	+	-	+	+	+	-
почтовые адреса	+	+	+	-	+	+	+	-
телефоны	+	+	+	+	+	+	+	+
адреса электронной почты	+	+	+	+	+	+	+	+
контактные телефоны сотрудников, осуществляющих консультационную деятельность	+	+	+	-	+	+	+	-
список документов, необходимых для получения государственной услуги	+	+	+	+	+	+	+	+
образцы заполнения утвержденных форм бланков	+	-	-	-	+	-	-	-
информация о правах заявителей, механизме обжалования действий (бездействий) должностных лиц	+	+	+	+	+	+	+	+
режим работы исполнительных органов, предоставляющих данную услугу и график приема документов	+	+	+	-	+	+	+	-
выделенная телефонная линия для консультирования ОИБ	+	+	+	-	+	+	+	-
консультант (оперативного дежурного либо администратора зала), обеспечивающих текущую консультацию по предоставлению услуг	+	+	+	+	+	+	+	+
наличие утвержденных административных регламентов предоставления государственных, муниципальных услуг	+				+			
расположение органов власти,	+				+			

предоставляющих услуги, в зоне доступности к основным транспортным магистралям (наличие подъездных дорог)		
наличие соответствующих информационных указателей от общественной остановки до учреждения	+	+
наличие автостоянки для транспорта, в том числе для спецтранспорта	+	+
оборудование пандусами, расширенными проходами для инвалидов	+	+
наличие очередей при приеме и выдаче документов заявителям	+	+/- (есть к отдельным окошкам)
наличие у заявителя возможности предварительной записи (для МФЦ)	+	+
наличие электронной системы управления очередью (для МФЦ)	+	+
наличие в помещении платежного терминала (для МФЦ)	+	+
наличие помещений и залов обслуживания	+	+
оборудование места для заполнения документов стульями, столами (стойками)	+	+
обеспечение мест для заполнения документов образцами документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями	+	+
наличие бейджей у сотрудников	+	+
наличие информационных табличек на окнах (кабинетах) приема граждан (время работы, ФИО, должность)	+	+
наличие указателей на этаже до кабинета (окна)	+	+
возможность фиксирования в книге учета жалоб и обращений	+	+



Уровень удовлетворенности заявителей отдельными параметрами качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе ОБУ «МФЦ» (филиалов)¹, %

¹ Отчет по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, а также на базе привлекаемых организаций Курской области (Курск – Иваново, сентябрь-октябрь 2014 г.) URL: http://adm.rkursk.ru/inc/download.php?file_id=22382 (дата обращения: 10.04.2017).

Распределение ответов на вопрос: «Что, по Вашему мнению, может повлиять на улучшение качества предоставления государственной / муниципальной услуги?»¹

№	Варианты ответов	Количество респондентов, опрошенных в ОБУ «МФЦ»	Количество респондентов, опрошенных в органах государственной власти и местного самоуправления	ИТОГО:
1	Ужесточение контроля за деятельностью учреждения и сотрудников	21 (8,9%)	22 (4,9%)	43 (4,9%)
2	Повышение профессионализма сотрудников	72 (30,5%)	40 (8,8%)	112 (12,9%)
3	Внедрение новых форм предоставления услуги	18 (7,6%)	22 (4,9%)	40 (4,6%)
4	Уменьшение количества документов, предоставляемых в учреждение	115 (48,7%)	72 (15,9%)	187 (21,5%)
5	Сокращение сроков предоставления услуги	96 (40,7%)	65 (14,3%)	161 (18,5%)
6	Повышение комфортности предоставления услуги;	22 (9,3%)	24 (5,3%)	46 (5,3%)
7	Улучшение информированности потребителей	10 (4,2%)	25 (5,5%)	35 (4%)
8	Изменение графика и режима работы учреждения	2 (0,8%)	33 (7,3%)	35 (4%)
9	развитие интернет-портала государственных услуг	10 (4,2%)	32 (7,1%)	42 (4,8%)
10	Другое	23 (9,7%)	41 (9,1%)	64 (7,4%)
11	Затрудняюсь ответить	27 (11,4%)	77 (17%)	104 (12%)

¹ Отчет по результатам социологического исследования «Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Курской области, органами местного самоуправления в Курской области». Курск, 2016. URL: http://adm.rkursk.ru/index.php?id=1205&mat_id=64267 (дата обращения: 10.04.2017).

Паспорт проекта

«Обеспечение условий доступности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» для людей с ограниченными физическими возможностями и маломобильных категорий граждан в Курской области *«Многофункциональный центр – удобно всем, доступно каждому»*

Цель проекта	увеличение числа людей с ограниченными возможностями здоровья и маломобильных категорий граждан в Курской области, имеющих возможность самостоятельно получить качественное обслуживание в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг
Задачи проекта	<ul style="list-style-type: none"> - формирование условий для беспрепятственного самостоятельного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к получению государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ; - повышение комфортности обслуживания инвалидов и других маломобильных категорий граждан в ОБУ МФЦ Курской области; - улучшение информационной доступности МФЦ Курской области для граждан с ограниченными возможностями здоровья; - формирование информационно-методической базы по обеспечению доступности МФЦ и предоставляемых в них услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения
Способ достижения цели (мероприятия проекта)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация в центрах «Мои Документы» специализированных окон для инвалидов по слуху, работающих в форме видеотелефонной диспетчерской службы 2. Организация бесплатного выездного обслуживания инвалидов 2 и 3 группы с ограничениями в передвижении и коммуникации, а также маломобильных групп граждан 3. Адаптация сети МФЦ Курской области для предоставления услуг инвалидам и другим маломобильным группам населения с учетом их особых потребностей 4. Модернизация официального сайта МФЦ, в том числе для использования людьми с ограниченными возможностями 5. Организация повышения квалификации специалистов МФЦ, работающих с инвалидами 6. Разработка информационно-методических материалов по организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ инвалидам и другим маломобильным категориям граждан 7. Подготовка и проведение социологического исследования оценки инвалидами состояния доступности и качества получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ
Результаты проекта	<ul style="list-style-type: none"> - количество организованных в центрах «Мои Документы» специализированных окон для инвалидов по слуху, работающих в форме видеотелефонной диспетчерской службы (29 ед.); - размещение достоверной информации о доступности офисов МФЦ Курской области с учетом видов инвалидности на интернет-

	<p>портале http://zhit-vmeste.ru, а также на официальном сайте ОБУ МФЦ (для 100% объектов);</p> <ul style="list-style-type: none"> - доля МФЦ, оборудованных пандусами, терминалами электронной системы управления очередью (100%); - доля МФЦ, оборудованных информационно-тактильными (рельефными) табличками и вывесками (100%); - количество сотрудников МФЦ, прошедших повышение квалификации по вопросам формирования доступной среды (5 чел.); - доля инвалидов, положительно оценивающих уровень доступности получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ, в общей численности опрошенных инвалидов в Курской области, на основе данных социологического исследования (не менее 70%); - доля инвалидов, удовлетворенных качеством обслуживания в МФЦ, в общей численности опрошенных инвалидов в Курской области, на основе данных социологического исследования (не менее 85%)
Общий объем финансирования проекта	6 319 070 руб.

Примерная смета проекта

№ п/п	Мероприятие	Вид расходов	Кол-во	Цена/стоимость за ед. (руб.)	Объем расходов за весь период реализации проекта (руб.)
1.	Организация в центрах «Мои Документы» специализированных окон для инвалидов по слуху, работающих в форме видеотелефонной диспетчерской службы	Оплата труда диспетчера-сурдопереводчика ОБУ МФЦ	1	35 000 в мес.	840 000
		Приобретение моноблоков с веб-камерой	29	18 500	536 500
2.	Организация бесплатного выездного обслуживания инвалидов 2 и 3 группы с ограничениями в передвижении и коммуникации, а также маломобильных групп граждан	Не требует дополнительного расходования бюджетных средств, мероприятие будет выполнено в рамках текущего финансирования выполнения государственного задания ОБУ МФЦ	-	-	-
3.	Адаптация сети МФЦ Курской области для предоставления услуг инвалидам и другим маломобильным группам населения с учетом их особых потребностей	Установка пандусов в филиалах ОБУ «МФЦ» и МКУ «МФЦ» г. Курска	11	15 500 за м.п.	255 750
		Установка терминалов электронной системы управления очередью	14	272 000	3 808 000
		Установка беспроводной системы вызова помощника для людей с ограниченными возможностями	1	8000	8000
		Установка тактильно-сенсорного терминала	1	220 000	220 000
		Размещение телевизоров с телетекстом	2	30 000	60 000
		Проведение контрастной маркировки пола для слабовидящих заявителей в ОБУ «МФЦ»	1	15 000	15 000
		Изготовление и размещение информационных	29 входных вывеш-	3230/710	104 320

		но-тактильных (рельефных) табличек, вывесок и указателей в центральном офисе и филиалах ОБУ «МФЦ»	сок, 15 кабинетных табличек		
4.	Модернизация официального сайта МФЦ, в том числе для использования людьми с ограниченными возможностями	Оптимизация и повышение функциональности сайта МБУ МФЦ	1	25 000	25 000
		Разработка мобильного приложения «Мои документы» для платформ android и apple	2	40 000	80 000
5.	Организация повышения квалификации специалистов МФЦ, работающих с инвалидами	Оплата командировочных расходов	5	6000	30 000
		Оплата курсов повышения квалификации	5	30 000	150 000
6.	Разработка информационно-методических материалов по организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ инвалидам и другим маломобильным категориям граждан	Издание методических рекомендаций по организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ Курской области инвалидам и другим маломобильным категориям граждан	100	80	8000
		Разработка и тиражирование буклетов для заявителей с ограниченными возможностями здоровья «Многофункциональный центр - удобно всем, доступно каждому»	1000	3,5	3500
7.	Подготовка и проведение социологического исследования оценки инвалидами состояния доступности и качества получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ	Разработка программы и инструментария	1	50 000	50 000
		Проведение опроса	500	90	45 000
		Обработка данных	500	20	10 000
		Подготовка аналитического отчета	1	70 000	70 000
ИТОГО:					6 319 070