

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

ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА

**РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ НА
МУНИЦИПАЛЬНОМ УРОВНЕ**

Выпускная квалификационная работа
обучающегося по направлению подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление
заочной формы обучения, группы 92071374
Луновой Елены Владимировны

Научный руководитель
к.и.н., доцент
мамаева Т.П.

СТАРЫЙ ОСКОЛ 2017

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИКО–МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ НА МУНИЦИПАЛЬНОМ УРОВНЕ	7
РАЗДЕЛ II. АНАЛИЗ УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ В СТАРООСКОЛЬСКОМ ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ	39
РАЗДЕЛ III. МЕРОПРИЯТИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ В СТАРООСКОЛЬСКОМ ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ	64
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	85
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	89
ПРИЛОЖЕНИЕ	96

ВВЕДЕНИЕ

Деятельность по реализации функций соответствующего федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных законами субъектов Российской Федерации и федеральными законами, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги называется Государственной услугой.

Актуальность темы дипломного исследования обусловлена тем, что в нашей стране проводится административная реформа, направленная на оптимизацию исполнения функций органами исполнительной власти. В целях повышения удобства при очном взаимодействии заявителей с государственными органами ведется работа по созданию и улучшению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, которые обеспечивают предоставление комплекса взаимосвязанных между собой государственных услуг федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления по принципу «одного окна». При этом межведомственное взаимодействие, необходимое для оказания государственной услуги (включая необходимые согласования, получение выписок, справок и др.), должно проходить без участия заявителя.

Создаваемые на территории Российской Федерации МФЦ позволяют гражданам получать самые разные услуги в одном помещении и не взаимодействовать при этом с чиновниками непосредственно. Такой подход минимизирует моральные, материальные и временные издержки

потребителей услуг, в связи с чем, популярность МФЦ постоянно растет. В настоящее время МФЦ может быть учреждением любой организационной правовой формы, соответствующее требованиям к функциям МФЦ, помещениям МФЦ, к взаимодействию МФЦ с заявителем и органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, и прочим условиям, установленным законодательством Российской Федерации.

Степень изученности темы. В отечественной литературе вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг по средствам Многофункционального центра предоставления услуг посвящено не так много работ, и значительная их часть связана с нормативно–правовой базой организации данных учреждений. Данная сфера только набирает обороты в научной сфере, идёт постепенный процесс разработки нововведений, для улучшения работы системы предоставления услуг.

В качестве **проблемы** исследования выступает противоречие между необходимостью совершенствования системы предоставления государственных и муниципальных услуг и недостаточной разработанностью практических рекомендаций по организации этого процесса на местном уровне.

Объектом исследования является предоставление государственных услуг на основе многофункциональных центров.

Предмет исследования – деятельность Муниципального автономного учреждения «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» Старооскольского городского округа.

Цель исследования. Целью выпускной квалификационной работы является совершенствование системы предоставления государственных и муниципальных услуг Муниципального автономного учреждения «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» Старооскольского городского округа.

Для достижения поставленной цели необходимо решить

следующие **задачи**:

- охарактеризовать предоставление государственных услуг в настоящее время;
- проанализировать развитие системы предоставления государственных услуг;
- выявить проблемы предоставления государственных услуг;
- разработать мероприятия по совершенствованию предоставления государственных услуг государственным учреждением.

В качестве основной **гипотезы** дипломного исследования выступает предположение о том, что проблемной недостаточно полного функционирования системы предоставления государственных и муниципальных услуг связана с недостаточной проработанностью нормативно–правовой базы и с не налаженным процессом функционирования системы на местах.

Теоретико–методологическая основа и эмпирическая база выпускной квалификационной работы. Теоретическую основу квалификационной работы составили принципы и положения теории управления, социологии и экономики. Основным методом исследования в квалификационной работе метод анализа. Эмпирическую базу исследования составили данные органов исполнительной власти Российской Федерации, субъектов Российской Федерации; данные, публикуемые в статьях периодической печати, сети Интернет и документы органов исполнительной власти Белгородской области и Старооскольского городского округа.

Методы исследования, используемые в дипломной работе следующие: сравнительный, статистический, эмпирический и экспертно–аналитический.

Нормативную правовую базу исследования составляют российское законодательство, законодательство о градостроительной деятельности, гражданское законодательство, законодательство о местном самоуправлении, а также официальные статистические данные Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по

Белгородской области.

Практическая значимость выпускной квалификационной работы. Основным результатом внедрения новых форм по совершенствованию деятельности «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» является создание единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов заявителям, а также предоставление возможности организациям и гражданам получения одновременно нескольких взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг; сокращение количества документов, предоставляемых заявителями для получения государственных и муниципальных услуг; сокращение количества взаимодействий заявителей с должностными лицами за счет организации межведомственного информационного и документационного взаимодействия.

Структура работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех разделов, заключения и списка использованной литературы **из 50** наименований.

РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИКО–МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ НА МУНИЦИПАЛЬНОМ УРОВНЕ

Одним из приоритетных направлений административной реформы выдвинута задача повышения качества государственных услуг. На сегодняшний день уровень информирования граждан и организаций о ходе административной реформы нельзя признать достаточным. Низкий уровень и недостаточное качество информирования заявителей по вопросам исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг.

Административная модель содержания преобразования ориентирована, на создание оптимальной и эффективно действующей системы государственного управления, которая отвечала бы потребности разрешения стоящих перед обществом неотложных социально–экономических задач, связанных с повышением не только уровня, но и качества жизни граждан. Основными областями административной реформы являются:

- роль государства в обществе;
- структура и функции органов государственного управления;
- повышение эффективности и результативности деятельности государственного аппарата;
- управление государственной службой;
- реформа финансового управления; подотчетность и прозрачность госаппарата.

Задачи:

- повышение качества и доступности государственных услуг;
- ограничение вмешательства государства в экономическую

деятельность субъектов предпринимательства, в том числе прекращение избыточного государственного регулирования;

– повышение эффективности деятельности органов исполнительной власти (ОИВ)¹.

Информационная система предназначена для своевременного обеспечения надлежащих людей надлежащей информацией, другими словами для удовлетворения потребностей в рамках определенной предметной области, при этом результатом её функционирования является информационная продукция – документы, информационные массивы, базы данных и информационные услуги².

Понятие «Государственная услуга» в РФ возникло во время проведения административной реформы. Государственная услуга выступает как деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при реализации отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации³.

До сих пор у специалистов не сформировалось единого мнения по определению понятия «государственная услуга». Это понятие рассматривается как одна из видов муниципальных функций.

Предоставление государственных услуг является функцией по оказанию услуг, включающей защиту прав и законных интересов граждан и организаций; распределение материальных ресурсов; предоставлении информации; консультаций и методической помощи.

На сегодняшний день государственные функции объединены в 3

¹Звонкина В. И. Государственное и муниципальное управление (академ. бакалавриат). Программы учебных дисциплин. М., 2015. С. 148.

²Бородакий Ю. В. Эволюция информационных систем (современное состояние и перспективы). М., 2011. С. 189.

³Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Российская газета. – 2010. – 30 июля.

группы:

- группа правоустанавливающих функций;
- группа правоприменительных функций;
- группа функций по предоставлению государственных услуг (государственные публичные услуги) и управлению государственным имуществом¹.

Понятие госуслуги можно трактовать, как деятельность по осуществлению запроса или требования граждан, или организаций о признании, установлении, изменении или прекращении их прав, а также получении материальных и финансовых средств для их реализации в случае и в порядке, предусмотренных законодательством, установлении юридических фактов, или предоставлении информации по вопросам, входящим в компетенцию исполнительного органа государственной власти и включенным в реестр государственных услуг.

К услугам, которые предоставляются вблизи или в месте проживания граждан и за обеспечение которых органы местного самоуправления несут определенную ответственность, относятся муниципальные услуги².

Понятие «муниципальные» в этом случае определяемый местом проживания человека, носит локальный характер. К муниципальным относится весь комплекс бытовых, культурных, торговых, жилищно–коммунальных, транспортных, образовательных, медицинских, досуговых и других услуг. К ним следует относить и обеспечение общественного порядка, обустройство и содержание территории, обеспечение ее экологического и санитарного благополучия и т.д. Даже то, что мы называем «комплексным социально–экономическим развитием» муниципального образования, означает не что иное, как целенаправленное изменение ситуации в сторону

¹Гайнанов Д. А. Теория и механизмы современного государственного управления. М., 2014. С. 198.

²Барциц И. Н. Показатели эффективности государственного управления (субъективный взгляд на международные стандарты). СПб., 2011. С. 57.

увеличения объема и повышения качества муниципальных услуг¹.

Органы местного самоуправления по средствам посреднических организаций отвечают за возможность оказания муниципальных услуги на территории муниципального образования. Перечень основных муниципальных услуг, оказание которых обязана обеспечить местная власть, перечислен в законодательстве о местном самоуправлении в качестве его предметов ведения или вопросов местного значения. Их потребителями являются как жители, так и предприятия, и организации².

Специфические свойства муниципальных услуг:

- необходимость бесперебойного оказания услуг;
- необходимость рассредоточения оказания услуг по территории поселения с целью максимального приближения к месту проживания человека;
- увеличение числа потребителей услуг не влечет за собой уменьшения их полезности для каждого, а удовлетворение потребности в одной услуге не снижает потребности в другой;
- практическая невозможность ограничения доступа неограниченного круга потребителей к некоторым муниципальным услугам³.

В настоящее время выделяют четыре вида государственных услуг:

- 1) установление права гражданина или организации на что–либо;
- 2) материальное обеспечение вышеуказанного права в отдельных случаях, установленных законодательством;
- 3) установление юридических фактов, чаще всего выражающихся в справках;
- 4) предоставление информации⁴.

Можно выделить базовые признаки государственной услуги:

¹Василенко И. А. Государственное и муниципальное управление. М., 2010. С. 127.

²Клепцов М. Я. Информационные системы органов государственного управления. М., 2006. С. 145.

³Орешин В. П. Система государственного и муниципального управления. М., 2013. С. 210.

⁴Угурчиев О. Б. Основы государственного и муниципального управления. М., 2016. С. 178.

– адресность (наличие конкретного лица, обратившегося за получением услуги);

– связь с правами и обязанностями граждан; в большинстве случаев государственная услуга является способом реализации гражданином (организацией) принадлежащих ему прав и свобод, либо способом реализации, возложенной на него обязанности;

– адресат обращения за услугой гражданина, лица без гражданства или представителя юридического лица – орган исполнительной власти;

– взаимодействие сторон в процессе оказания услуги, т. е. необходимость личного (устного или письменного) контакта органа, оказывающего услугу с получателем услуги.

Получателем государственной услуги является гражданин РФ, иностранный гражданин, либо лицо без гражданства, или организация, обратившиеся непосредственно, или через своего представителя в орган по оказанию услуги для реализации своих прав, либо законных интересов, или исполнения обязанностей¹.

Административный регламент предоставления государственной услуги – нормативный правовой акт, определяющий сроки и последовательность действий и/или принятия решений федерального органа исполнительной власти, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений, или передачу (возникновение) документа (документированной информации) в связи с непосредственным обращением гражданина или организации с заявлением, в целях реализации их прав, законных интересов либо исполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с законодательством Российской Федерации².

Стандартом государственной и муниципальной услуги является система требований к государственной услуге в интересах ее получателя,

¹Алькина Г. И. Сущность государственных услуг. М., 2009. С. 280.

²Грудцына Л. Ю. «Административные регламенты: нормативный навигатор для населения», Ростов-на-Дону, 2010. С. 98.

принятая нормативным правовым актом в порядке, установленном законодательством об административных регламентах и стандартах государственных услуг, которая включает в себя свойства процесса, формы, содержания и результата оказания государственной или муниципальной услуги¹.

Не сформировано ещё официальной классификации государственных и муниципальных услуг, так как не существует точного понятия самой муниципальной услуги. В связи с этим имеются только авторские подходы к их разделению. Можно представить следующую классификацию государственных услуг:

1. По наличию промежуточного результата:

– государственная услуга простая – подразумевает однократное обращение в орган государственной власти с получением конечного результата;

– государственная услуга сложная – подразумевает множественное обращение в орган (органы) государственной власти с получением промежуточных результатов имеющих самостоятельную ценность.

2. По содержанию результата:

- коммуникационные
- информационно– консультационные;
- предоставление правообеспечивающих документов;
- финансовые.

3. По условиям оказания:

- нормативно–правовые
- программные;

4. По потребителям:

- для граждан;

¹Алькина Г. И. Экономика и управление народным хозяйством. М., 2011. С. 84.

– для предпринимателей (физические и юридические лица)¹.

Следует так же отличать такие виды услуг:

– элементарные государственные услуги – услуги, запрошенные гражданами, бизнесом или другими ведомствами, которые реализуются и оказываются в рамках взаимодействия с одним ведомством.

– композитные (межведомственные) государственные услуги – услуги, которые состоят из нескольких элементарных услуг².

Важно выделить такой признак услуг, как доступность, то есть возможность гражданами беспрепятственно получить ту или иную услугу. В связи с этим выделяются:

– доступные услуги, которые приемлемы для всех граждан;

– малодоступные услуги, которые приемлемы для определенных категорий лиц³.

При этом можно говорить о доступности:

1) физической, физическая возможность для разных категорий граждан, в том числе инвалидов, получить услугу, которая определяется наличие лифтов, пандусов и пр.;

2) временной, определяется удобством для потребителя режима работы органа, оказывающего услугу;

3) территориальной, транспортная и пешеходная доступность;

4) информационной, достаточность и удобство получения информации об услуге, способах и условиях её получения степень информированности потребителя о характере услуги и возможности её получения;

5) финансовой, объём финансовые расходы, связанные с получением услуги стоимость самой услуги и предваряющих её действий⁴.

¹Нарышкин С. Е. Административная реформа в России: некоторые итоги и задачи юридической науки // Журнал российского права. 2006. № 11. С. 9.

²Анзорова С. П. Организация труда государственных и муниципальных служащих. М., 2014. С. 121.

³Гайнанов Д. А. Теория и механизмы современного государственного управления. М., 2014. С. 288.

⁴Радченко А. И. Основы государственного и муниципального. М., 2010. С. 285.

– На основе вышесказанного предлагается обобщенная классификация государственных и муниципальных услуг (табл. 1.1).

Таблица 1.1

Обобщенная классификация услуг

Критерий	Вид услуги
1. По сфере оказания	- Публичный - Социальные (общественные) - Административные
2. По наличию промежуточного результата	- Простые - Сложные
3. По содержанию результата	- Информационно–консультационные - Коммуникационные - Финансовые - Предоставление правообеспечивающих документов
4. По условиям оказания	- Программные - Нормативно–правовые
5. По взаимодействию с ведомствами	- Элементарные - Композитные (межведомственные)
6. По основанию оказания	- Платные - Бесплатные
7. По практике применения	- Избыточные - Фиктивные - Навязанные
8. По целям услугополучателей	- Реализующие конституционные права граждан - Обеспечивающие содействие услугополучателям в реализации их законных обязанностей - Реализующие законные интересы услугополучателей
9. По причине обращения	- Вынужденные - Добровольные
10. По доступности	- Доступные - Малодоступные
11. По количеству услугополучателей	- Массовые - Индивидуальные
12. По наличию стандартов	- Стандартизированные - Не стандартизированные
13. По наличию регламентов	- Регламентированные - Не регламентированные

Данная таблица дает обобщенное представление о классификации

государственных услуг¹.

Деятельность по исполнению требования или запроса граждан, или организаций о установлении, признании, прекращении или изменении их прав, а также получении финансовых и материальных средств для их реализации в случае и в порядке, предусмотренных законодательством, установлении юридических фактов, или предоставлении информации по вопросам, входящим в компетенцию исполнительного органа государственной власти и включенным в реестр государственных услуг, следует считать госуслугой. В связи с новизной понятия ещё не существует официально принятой классификации государственных и муниципальных услуг, а имеются лишь различные авторские подходы².

Различные характеристики муниципальных услуг, таких как качество, перечень и объем, предоставляемых населению на территории муниципального образования, могут изменяться, в зависимости от социально–демографического состава населения, природно–климатических условий, финансовых возможностей и др. С учетом этих факторов органы местного самоуправления, в соответствии с требованиями Федерального закона «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» 2003 года, самостоятельно устанавливают муниципальные социальные стандарты, качество, определяющие объемы и периодичность предоставления отдельных государственных и муниципальных услуг, а также нормативы расхода местного бюджета³.

Муниципальные социальные стандарты не следует путать с экологическими, санитарными, технологическими и другими нормативами и стандартами, которые устанавливаются федеральными правовыми актами и

¹Акимова Н. А. Муниципальные услуги: формирование системы управления. Кемерово, 2005. С. 53.

²Кайль Я. Я. Система государственного и муниципального управления. Волгоград, 2009. С. 287.

³Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации : федер. закон от 6 октября 2003 г. № 131–ФЗ // Российская газета. – 2003. – 8 октября.

должны учитываться органами местного самоуправления¹.

Основными принципами предоставления государственных и муниципальных услуг являются:

1. правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг;

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

3. правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг;

4. открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, а также организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

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

6. возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя².

Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг:

1) получение достоверной, актуальной и полной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, так же в электронной форме;

¹ Зотова З. Б. Система муниципального управления. М., 2010. С. 14.

² Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Российская газета. – 2010. – 25 сентября.

2) получение государственных и муниципальных услуг в различных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе в электронной форме, по выбору заявителя;

3) получение государственной или муниципальной услуги в соответствии со стандартом предоставления государственной или муниципальной услуги и своевременно;

4) получение государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре в соответствии с соглашениями, заключенными между многофункциональным центром и органами, предоставляющими государственные услуги;

5) внесудебное (досудебное) рассмотрение претензий (жалоб) в процессе получения государственных и муниципальных услуг¹.

Государственных и муниципальных услуг, предоставляются лично заявителю при предъявлении паспорта или другого правоустанавливающего документа, подтверждающего его личность. Определенный перечень услуг предоставляется только конкретному кругу лиц, имеющих на это основание. Заявитель получает консультацию у специалиста, какой перечень документов ему необходим и необходимая оплата государственной пошлины, в определенных случаях. При выполнении всех необходимых требований заявитель берет талон на сдачу документов, где автоматически очередь распределяет выбранную услугу к специалисту приема, который принимает заявление и необходимые документы для передачи в соответствующие государственные органы. В дальнейшем заявитель приходит за получением документов, в срок, указанный специалистом приема и получает интересующую его информацию, в ином случае с ним связывается регистратор, который проводит экспертизу и уведомляет о необходимости провести определенные действия, необходимые для окончания регистрации.

Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги,

¹Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Российская газета. – 2010. – 25 сентября.

органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций:

1. Органы, предоставляющие муниципальные и государственные услуги, обязаны:

1) предоставлять государственные или муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами;

2) обеспечивать возможность получения заявителем государственной или муниципальной услуги в электронной форме, а так же по выбору заявителя в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

3) предоставлять в иные органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, в подведомственные государственным органам или органам местного самоуправления организации, участвующие в предоставлении предусмотренных законом государственных и муниципальных услуг, по межведомственным запросам таких органов и организаций документы и информацию, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг;

4) исполнять иные обязанности в соответствии с требованиями административных регламентов и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг.

2. Подведомственные государственным органам или органам местного самоуправления организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг, обязаны:

1) предоставлять в органы, предоставляющие государственные услуги и муниципальные услуги, по межведомственным запросам таких органов документы и информацию, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также получать от органов,

предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления такие документы и информацию;

2) исполнять иные обязанности в соответствии с требованиями № 210–ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных услуг.

В соответствии с административными регламентами осуществляется предоставление государственных и муниципальных услуг.

Информационная система предназначена для своевременного обеспечения граждан, представителей граждан и юридических лиц надлежащей информацией, то есть для удовлетворения конкретных информационных потребностей в рамках определенной предметной области, при этом результатом её функционирования является информационная продукция – документы, базы данных и информационные услуги, информационные массивы¹.

Существуют стандарты предоставления услуг их критерии, а также, обязанности органов, предоставляющие государственные и муниципальные услуги.

К общедоступной информации относятся общеизвестные сведения и иная информация, доступ к которой не ограничен. Она может использоваться любыми лицами по их усмотрению при соблюдении установленных федеральными законами ограничений в отношении распространения такой информации. Владелец информации, ставшей общедоступной по его решению, вправе требовать от лиц, распространяющих такую информацию, указывать себя в качестве источника такой информации.

Гражданин, то есть физическое лицо, имеет право на получение от государственных органов, органов местного самоуправления, их

¹Зобнин А. В. Информационно–аналитическая работа в государственном и муниципальном управлении. М., 2015. С. 57.

должностных лиц в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, информации, непосредственно затрагивающей его права и свободы.

Организация имеет право на получение от государственных органов, органов местного самоуправления информации, непосредственно касающейся прав и обязанностей этой организации, а также информации, необходимой в связи с взаимодействием с указанными органами при осуществлении этой организацией своей уставной деятельности.

Не может быть ограничен доступ к следующим информационным источникам:

- нормативным правовым актам, затрагивающим права, свободы и обязанности человека и гражданина;
- информации о состоянии окружающей среды;
- информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, а также об использовании бюджетных средств;
- информации, накапливаемой в открытых фондах библиотек, музеев и архивов, а также в государственных, муниципальных и иных информационных системах, созданных или предназначенных для обеспечения граждан (физических лиц) и организаций такой информацией;
- иной информации, недопустимость ограничения доступа к которой установлена федеральными законами¹.

Целью формирования и развития информационного общества в Российской Федерации является повышение качества жизни граждан, обеспечение конкурентоспособности России, развитие экономической, социально–политической, культурной и духовной сфер жизни общества, совершенствование системы государственного управления на основе использования информационных и телекоммуникационных технологий.

К числу основных задач, требующих решения для достижения

¹Об информации, информационных технологиях и защите информации : федер. закон от 27 июля 2006 г. № 149–ФЗ // Российская газета. – 2006. – 29 июля.

поставленной цели, относятся:

1) формирование современной информационной и телекоммуникационной инфраструктуры, предоставление на ее основе качественных услуг и обеспечение высокого уровня доступности для населения информации и технологий;

2) повышение качества образования, медицинского обслуживания, социальной защиты населения на основе развития и использования информационных и телекоммуникационных технологий;

3) совершенствование системы государственных гарантий конституционных прав человека и гражданина в информационной сфере;

4) развитие экономики Российской Федерации на основе использования информационных и телекоммуникационных технологий;

5) повышение эффективности государственного управления и местного самоуправления, взаимодействия гражданского общества и бизнеса с органами государственной власти, качества и оперативности предоставления государственных услуг;

6) развитие науки, технологий и техники, подготовка квалифицированных кадров в сфере информационных и телекоммуникационных технологий;

7) сохранение культуры многонационального народа Российской Федерации, укрепление нравственных и патриотических принципов в общественном сознании, развитие системы культурного и гуманитарного просвещения;

8) противодействие использованию потенциала информационных и телекоммуникационных технологий в целях угрозы национальным интересам России¹.

Государственные и муниципальные услуги предоставляются заявителям на бесплатной основе, за исключением случаев,

¹Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации : постановление правительства РФ от 7 февраля 2008 г. № Пр-212 // Российская газета. – 2008. – 16 февраль.

предусмотренных законом. Государственная пошлина взимается за предоставление государственных и муниципальных услуг в случаях, порядке и размерах, установленных законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

В случаях, предусмотренных федеральными законами, государственные и муниципальные услуги оказываются за счет средств заявителя впредь до признания утратившими силу положений федеральных законов, в соответствии с которыми государственные и муниципальные услуги оказываются за счет средств заявителя¹.

Государственная услуга, в том числе в части внесения изменений в записи Единого государственного реестра прав на недвижимое имущество и сделок с ним (ЕГРП):

- гражданам Российской Федерации;
- иностранным гражданам и лицам без гражданства;
- российским и иностранным юридическим лицам, международным организациям².

Единая система идентификации и аутентификации должна обеспечивать взаимодействие государственных информационных систем, муниципальных информационных систем и иных информационных систем, которые используются участниками информационного взаимодействия в целях, создания федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно–технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления

¹Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210–ФЗ // Российская газета. – 2010. – 25 сентября.

²Об утверждении Административного регламента Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по предоставлению государственной услуги по государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним Приказ Минэкономразвития России от 9 декабря 2014 г. № 789 // Справочно–правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство».

государственных и муниципальных услуг в электронной форме»¹.

Традиционный порядок предоставления услуг – это законодательно установленный порядок обслуживания населения исполнительными органами государственной власти.

В соответствии с этим порядком, чтобы получить государственную услугу, заявителю необходимо лично обратиться в уполномоченную государством организацию, с заявлением и пакетом документов, собранных из разных инстанций.

В условиях административной реформы, проводимой в Российской Федерации и ее субъектах, поставлена задача реализации принципа «одного окна» при предоставлении государственных и муниципальных услуг гражданам и бизнесу, открывает новые, альтернативные и более удобные пути повышения государственных услуг².

Электронное правительство – это новая форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счет широкого применения информационно–коммуникационных технологий качественно новый уровень оперативности и удобства получения организациями и гражданами государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов. Это один из наиболее действенных способов борьбы с коррупцией и бюрократией и обеспечения прозрачности официальных структур.

15 декабря 2009 года открылся Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), который входит в инфраструктуру, обеспечивающую информационно–технологическое взаимодействие

¹О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно–технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» : Постановление правительства от 28 ноября 2011 г. № 977 // Российская газета. – 2011. – 6 декабря.

²Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления : федер. закон от 09 февраля 2009 № 8–ФЗ // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2009. – № 7.

информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Единый портал государственных услуг является частью федеральной целевой программы «Электронное правительство», которую в полной мере планируется реализовать к 2018 году.

Единый портал обеспечивает:

– доступ физических и юридических лиц к сведениям о государственных и муниципальных услугах, государственных функциях по контролю и надзору, об услугах государственных и муниципальных учреждений, об услугах организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, размещенных в федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей ведение реестра государственных услуг в электронной форме;

– предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг, услуг государственных и муниципальных учреждений и других организаций, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), в соответствии с перечнями, утвержденными Правительством Российской Федерации и высшими исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации;

– учет обращений граждан, связанных с функционированием Единого портала, в том числе возможность для заявителей оставить отзыв о качестве предоставления государственной или муниципальной услуги в электронной форме.

Единый портал организован таким образом, чтобы обеспечить простой и эффективный поиск информации по государственным или муниципальным услугам. Региональные порталы государственных и муниципальных услуг являются одним из наиболее популярных компонентов системы предоставления услуг на региональном и муниципальном уровне, они предоставляют гражданам и бизнесу информацию о государственных и

муниципальных услугах, оказываемых в регионе¹.

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг – учреждение, отвечающее требованиям законодательства. Реализация принципа «одного окна», является основной идеей МФЦ, когда от получателя требуется только подать заявление и получить результат в установленный срок, то есть гражданин освобождается от необходимости получать справки, ходить по инстанциям или платить посредникам, а всю остальную работу должны проводить сотрудники МФЦ и соответствующие государственные и муниципальные органы власти².

К основным функциям МФЦ относятся взаимодействие с органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, информирование граждан и организаций, прием и выдача документов, обработка персональных данных, связанных с предоставлением указанных услуг.

Многофункциональный центр:

- организует взаимодействие с заявителями, а также с организациями, участвующими в предоставлении соответствующих государственных и муниципальных услуг, в соответствии с соглашениями;

- организует работу по приему документов, необходимых для получения государственной (муниципальной) услуги, по первичной обработке документов и выдаче заявителю результата предоставления государственной (муниципальной) услуги;

- организует доставку полученных документов в соответствующие территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы

¹Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления : федер. закон от 09 февраля 2009 № 8–ФЗ // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2009. – № 7.

²Официальный сайт Государственное автономное учреждение Белгородской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг». URL: <http://www.mfc31.ru> (дата обращения: 18.12.2015)

местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении соответствующих государственных и муниципальных услуг, а также получение и обработку результатов предоставления государственных и муниципальных услуг;

- организует предоставление дополнительных услуг;
- обеспечивает, создание и поддержание работы центра обработки телефонных обращений, «горячей линии» по вопросам предоставления государственных (муниципальных) услуг;
- обеспечивает, учет количества посетителей, обслуживаемых за определенный период (день, неделю, месяц), по видам предоставляемых государственных и муниципальных услуг с указанием среднего времени ожидания приема и обслуживания¹.

Взаимодействие органов государственной власти с получателями государственных и муниципальных услуг производится лично, по телефону, с помощью электронной почты, а также посредством сети Интернет, в том числе через интернет–портал государственных услуг, и через информационные киоски (инфоматы), расположенные в многофункциональном центре. Технология предоставления государственных услуг включает в себя определенный перечень административных процедур².

На сегодняшний день, предусматривается все, что бы обеспечить возможность регистрации поступивших обращений заявителей в системе электронного документооборота соответствующего федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органа местного самоуправления непосредственно с автоматизированного рабочего места оператора многофункционального центра и автоматического формирования выписки из электронного журнала

¹О Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года : Распоряжение Правительства РФ от 06 мая 2008 г. № 632–р // Белгородские известия. –2008. – № 21. – 28 июня.

²Официальный сайт Центра государственных и муниципальных услуг Таштагольского муниципального района. URL: <http://mfc-tashtagol.ru> (дата обращения: 25.12.2015)

регистрации и контроля за обращениями заявителей в многофункциональный центр, а также передачи в соответствии с правилами документооборота заявления и представленного заявителем пакета документов в органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Для функционирования многофункциональных центров разработаны единые требования, определяющие комплексы взаимоувязанных государственных услуг, соответствующие им типовые инфраструктурные решения и организационно–административные модели взаимодействия представителей различных органов государственной власти между собой, а также с организациями и гражданами в рамках функционирования центров.

МФЦ намного упрощает процедуру получения всевозможных справок, жилищно–коммунальных субсидий, социальную помощь, возможность зарегистрировать приобретение и продажу квартиры теперь можно в одном месте. Появление МФЦ в разных регионах РФ, существенно упростило процедуру и сократило сроки получения гражданами и юридическими лицами большого перечня государственных и муниципальных услуг.

Высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации определяет один многофункциональный центр, расположенный на территории данного субъекта Российской Федерации, уполномоченный на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, а также на координацию и взаимодействие с иными многофункциональными центрами, находящимися на территории данного субъекта Российской Федерации¹. Порядок определения высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации уполномоченного многофункционального центра, требования к

¹ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210–ФЗ // Российская газета. – 2010. – 25 сентября.

нему и особенности взаимодействия уполномоченного многофункционального центра с иными многофункциональными центрами, находящимися на территории данного субъекта Российской Федерации, устанавливаются правилами организации деятельности многофункциональных центров, утверждаемыми Правительством Российской Федерации.

Система включающую в себя информационные базы данных, в том числе содержащие сведения об используемых органами и организациями программных и технических средствах, обеспечивающих возможность доступа через систему взаимодействия к их информационным системам, сведения об истории движения в системе взаимодействия электронных сообщений при предоставлении государственных и муниципальных услуг, исполнении государственных и муниципальных функций в электронной форме представляет собой федеральную государственную информационную систему то есть систему взаимодействия.

Целью создания системы взаимодействия является технологическое обеспечение информационного взаимодействия:

- при предоставлении государственных и муниципальных услуг и исполнении государственных и муниципальных функций в электронной форме;
- в иных случаях, предусмотренных федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и актами Правительства Российской Федерации¹.

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг организует предоставление определенный перечень услуг (функций) государственных и муниципальных услуг в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной

¹О единой системе межведомственного электронного взаимодействия : Постановление Правительства РФ от 8 сентября 2010 г. № 697 // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2010. – № 38. – Ст. 4823.

власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления. Данное учреждение осуществляет свою деятельность в соответствии с требованиями комфортности и доступности для получателей государственных и муниципальных услуг.

Прием заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг в соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, в многофункциональном центре осуществляются бесплатно¹.

При организации предоставления государственных и муниципальных услуг дополнительная плата за оформление документов и заявлений по формам, установленным законодательством Российской Федерации, многофункциональным центром не взимается.

Автоматизированная информационная система многофункционального центра подключается к единой системе межведомственного электронного взаимодействия в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 года № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» на безвозмездной основе.

По характеру взаимодействия с гражданами:

– взаимодействия исполнительных органов государственной власти с гражданами и организациями при подготовке нормативных правовых актов исполнительных органов государственной власти;

– взаимодействия исполнительных органов государственной власти с

¹Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг : Постановление Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. № 1376 // Российская газета . – 2012. – 31 декабря.

гражданами и организациями при предоставлении прав доступа к ресурсам или видам деятельности;

– взаимодействия исполнительных органов государственной власти с гражданами и организациями при осуществлении надзора и контроля в установленной сфере деятельности исполнительных органов государственной власти за деятельностью граждан и организаций;

– рассмотрения исполнительными органами государственной власти обращений граждан и организаций;

– рассмотрения исполнительными органами государственной власти (административных) жалоб граждан и организаций на решения и действия исполнительных органов государственной власти, их должностных лиц¹.

Основными целями Многофункционального центра являются:

1. Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Обеспечение единого стандарта комфортности предоставления услуг.
3. Сокращение издержек бюджета на обеспечение стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг.
4. Препятствие созданию рынка «посреднических услуг».
5. Улучшение условий труда государственных и муниципальных служащих.

МФЦ – это офис, где компактно размещены специалисты различных ведомств, без изменения ведомственной принадлежности, которые предоставляют взаимосвязанные государственные и муниципальные услуги.

Создание центра позволяет повысить качество предоставления услуг и снизить затраты на внедрение «Стандарта комфортности предоставления

¹ Цыбулевская Н. А. Формирование стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг населению. Екатеринбург, 2008. С. 25.

госуслуг»¹.

В целях формирования информационного общества распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 года N 1815-р утверждена государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011 – 2020 годы)», определившая ряд приоритетных мероприятий, необходимых для:

– повышения качества и доступности предоставляемых государственных и муниципальных услуг, упрощения процедур и сокращения сроков их оказания, повышения открытости информации о деятельности органов государственной власти и местного самоуправления (подпрограмма «Качество жизни граждан и условия развития бизнеса в информационном обществе»);

– перехода к новой форме организации деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, качественно новому уровню оперативности и удобства получения организациями и гражданами государственных (муниципальных) услуг и информации о результатах деятельности органов власти (подпрограмма «Электронное государство и эффективность государственного управления»).

Однако мероприятия указанной государственной программы не могут быть реализованы без решения нормативных и организационных задач настоящей Концепции, объединенных по следующим направлениям:

– оптимизация деятельности органов государственной власти и местного самоуправления при помощи внедрения современных информационных коммуникационных технологий;

– обеспечение открытости и доступности информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления и формируемых ими информационных ресурсов;

¹Отчет о проведении научно-исследовательской работы «Разработка методических рекомендаций по описанию и оптимизации процессов в органах исполнительной власти в рамках подготовки внедрения эар» // Filling-form: URL: <http://filling-form.ru/other/8155/index.html?page=4> (дата обращения: 20.03.2016).

– формирование реестров государственных и муниципальных услуг.

Согласно Концепции межбюджетных отношений и организации бюджетного процесса в субъектах Российской Федерации и муниципальных образованиях до 2013 года, в целях децентрализации и разграничения полномочий между Российской Федерацией, субъектами Российской Федерации и органами местного самоуправления, одобренной распоряжением Правительства Российской Федерации от 8 августа 2009 года № 1123–р, и для совершенствования системы разграничения расходных обязательств на разных уровнях бюджетной системы необходима дальнейшая корректировка этой Концепции, предусматривающая возложение на соответствующие субъекты Российской Федерации и муниципальные образования таких полномочий, которые могут быть наиболее эффективно ими выполнены¹.

По вопросу функционирования многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг было принято постановление Правительства Российской Федерации от 3 октября 2009 года № 796. До принятия проекта федерального закона «Об общих принципах организации предоставления государственных и муниципальных услуг» организационно–правовая форма, а также функции МФЦ установлены статьей 30 федерального закона от 15 декабря 2008 года № 281–ФЗ.

На сегодняшний день в Конституции РФ рассмотрены лишь функции государства. Указом Президента РФ от 09.03. 2004 № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» установлено, что «под функциями по оказанию государственных услуг понимается предоставление федеральными органами исполнительной власти непосредственно или через подведомственные им федеральные государственные учреждения либо иные организации безвозмездно или по

¹Об утверждении государственной программы «Информационное общество (2011–2020 годы)» : постан. правительства РФ от 15 апреля 2014 г. №313//Справочно–правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

регулируемым органами государственной власти ценам услуг гражданам и организациям в области образования, здравоохранения, социальной защиты населения и в других областях, установленных федеральными законами» . По существу, в качестве функций органов государственного управления введено понятие «государственные услуги», которые предоставляются федеральными органами исполнительной власти безвозмездно или по регулируемым ценам¹.

Мероприятия по созданию многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг предусмотрены Концепцией административной реформы в Российской Федерации в 2006–2010 годах и Планом реализации административной реформы в Российской Федерации в 2006–2010 годах, одобренными распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 года № 1789–р². Нормативно–правовые основы создания и функционирования МФЦ заложены Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 281–ФЗ, определившим право органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления на создание МФЦ в форме государственных и муниципальных учреждений³.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 3 октября 2009 года № 796 «О некоторых мерах по повышению качества государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг» установлены требования к созданию и функционированию МФЦ в целях обеспечения единообразного применения таких требований в каждом из МФЦ на территории страны, в том числе требования к материально–техническому обеспечению МФЦ, к информационно–коммуникационным

¹ О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти : указ Президента РФ от 09 март 2004 № 314 // Российская газета. – 2004. – 11 марта.

² О концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006 – 2010 годах : Распоряжение правительства РФ от 25 октября 2005 г. № 1789–р // Губернатор и Правительство Белгородской области. URL: <http://www.belregion.ru/> (дата обращения: 24.03.2016).

³ О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации : федер. закон от 25 декабря 2008 г. № 281–ФЗ // Российская газета. – 2008. – 30 декабря.

технологиям, применяемым в деятельности МФЦ, к взаимодействию МФЦ с органами государственной власти, местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, в том числе в электронном виде.

В упомянутом выше постановлении представлены Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг, которые раскрывают обобщенное понятие многофункционального центра, способы предоставления услуг, примерный перечень услуг по направлениям, систему электронного управления очередью, описываются стандарты здания, в котором должен располагаться центр, а так же обеспеченность залов приема определенными информационными стендами, консультантами, необходимым оборудованием, для хорошего функционирования¹.

В дальнейшем для увеличения эффективности взаимодействия между многофункциональными центрами было принято Постановление Правительства РФ от 27 сентября 2011 года № 797 «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»². В котором раскрыт перечень государственных услуг, предоставление которых организуется в многофункциональных центрах предоставления государственных (муниципальных) услуг

¹О некоторых мерах по повышению качества государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг : постановление правительства Российской Федерации от 3 октября 2009 г. № 796 // Российская газета. – 2009. – 14 октября.

²О 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 : постановление правительства РФ от 27 сентября 2011 № 797 // Российская газета – 2011. – 5 октября.

федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов.

В дальнейшем первоначальная редакция постановления № 796 утратило силу. Было принято более усовершенствованное Постановление Правительства РФ от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении, Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»¹, которое содержит в себе Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

За всё время существования Постановлений 797 и 1376, они неоднократно подвергались изменениям. На данный момент первоначальная редакция утратила силу, для постановления 797 действующей является редакция от 22 мая 2015 года, а для 1376 редакция от 09 сентября 2015 года².

Существенным изменениям подверглось постановление 797, в котором муниципальные услуги расцениваются не как прилагаемые к государственным, а уже как равноценные предоставляемые услуги. Указывается, что услуги предоставляются по принципу «одного окна». Большой упор делается на взаимодействие с другими органами. С высшими органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления.

В связи с тем, что первоначальная редакция значительно отличается от действительной, в части количества предоставления услуг, добавились пункты по урегулированию услуг.

При заключении между уполномоченным многофункциональным центром и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления

¹Об утверждении, Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг : постановление правительства РФ от 22 декабря 2012 г. № 1376 // Российская газета – 2012. – 31 декабря.

²Там же.

соглашения о взаимодействии теперь дополнительно предусмотрены:

– перечень многофункциональных центров, а также в случае привлечения уполномоченным многофункциональным центром организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», перечень привлекаемых организаций, в которых будет организовано предоставление государственных услуг и муниципальных услуг;

– правила осуществления контроля федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъекта Российской Федерации и органами местного самоуправления порядка и условий организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах и привлекаемых организациях.

Федеральной миграционной службе, Министерству юстиции Российской Федерации и Министерству внутренних дел Российской Федерации по согласованию с Министерством экономического развития Российской Федерации и высшими исполнительными органами государственной власти соответствующих субъектов Российской Федерации до 1 июля 2014 года должны были определить многофункциональные центры, в которых проводится эксперимент, предусмотренным пунктом выше, а также утвердить планы мероприятий по его проведению¹.

Министерству экономического развития Российской Федерации совместно с Федеральной миграционной службой, Министерством юстиции Российской Федерации и Министерством внутренних дел Российской Федерации до 1 октября 2015 года должны были доложить Правительству Российской Федерации о результатах проведения эксперимента.

¹О 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 : постановление правительства РФ от 27 сентября 2011 № 797 // Российская газета – 2011. – 5 октября.

Существенным изменениям подверглось постановление 1376¹. Добавились такие значительные описания:

Информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, в многофункциональном центре осуществляются бесплатно.

Услуг, предоставляемых акционерным обществом «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства» субъектам малого и среднего предпринимательства в целях оказания поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства, в том числе с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг, региональных порталов государственных и муниципальных услуг, а также других средств информационно–телекоммуникационных технологий, созданных для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме².

Выводы по Разделу 1:

1. Одним из приоритетных направлений административной реформы выдвинута задача повышения качества государственных услуг.

2. Перечень, объемы и качество муниципальных услуг, предоставляемых населению на территории конкретного муниципального образования, могут изменяться в широких пределах, в зависимости от природно–климатических условий, социально–демографического состава населения, финансовых возможностей и др.

3. Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг организует предоставление государственных и

¹Об утверждении, Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг : постановление правительства РФ от 22 декабря 2012 г. № 1376 // Российская газета – 2012. – 31 декабря.

²Там же.

муниципальных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления.

4. Мероприятия по созданию многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) предусмотрены Концепцией административной реформы в Российской Федерации в 2006–2010 годах и Планом реализации административной реформы в Российской Федерации в 2006–2010 годах, одобренными распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 года № 1789–р.

РАЗДЕЛ II. АНАЛИЗ УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ В СТАРООСКОЛЬСКОМ ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг по Старооскольскому городскому округу—учреждение, уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг на основании утверждённых административных регламентов предоставления государственных (муниципальных) услуг в едином помещении, оборудованном необходимыми для предоставления государственных и муниципальных услуг средствами, с использованием программных средств, применяемых при предоставлении государственных (муниципальных) услуг.

Целью создания многофункциональных центров является реализация Концепции формирования в РФ электронного правительства. Неотъемлемой частью многофункционального центра является система электронной очереди. Для каждого центра формируется индивидуальная структура работы, зависящая от количества окон, выполняемых функций и проходимости¹.

Основная задача МАУ «МФЦ» по Старооскольскому городскому округу – комплексное и оперативное оказание государственных и муниципальных услуг гражданам и юридическим лицам в удобном для них месте и режиме, исключая их обращение в разные ведомства. Организация деятельности многофункционального центра существенно повышает качество и сокращает сроки предоставления услуг населению. Работа МФЦ строится по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление услуг федерального, регионального, муниципального уровня

¹Яковлева Н. А. Создание многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в России: результаты мониторинга. М., 2009. С. 186.

осуществляется в одном месте на бесплатной основе после однократного обращения заявителя с запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими услуги, выполняется многофункциональным центром без участия заявителя. Сроки предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ сокращаются благодаря организации взаимодействия на основании соглашений, административных регламентов, внедрения. Системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), благодаря которому можно сидя за компьютером запросить различного рода справки, и работы в системе ПК ПВД.

Количество персонала МФЦ Старооскольского городского округа на данный момент составляет 69 человек.

Директор МАУ «МФЦ» является непосредственным руководителем, организует и несет полную ответственность за результаты работы учреждения, утверждает штатное расписание, обеспечивает рациональное использование имущества, заключает договоры, издает приказы и осуществляет контроль за исполнением работниками своих должностных обязанностей.

Заместитель директора организует работу и эффективное взаимодействие сотрудников, организует производственно–хозяйственную деятельность, во время отсутствия директора выполняет его обязанности.

Информационно–аналитический отдел участвует в организации закупок информационных систем, производит ввод их в эксплуатацию, настройку, поддержание в рабочем состоянии, обеспечение автоматизированных рабочих мест и серверных станций, периферийной техники, информационно–техническое сопровождение электронного документооборота, размещение информации в государственных информационных системах на официальном сайте и иные функции в пределах своих полномочий. Руководство осуществляет начальник отдела, который непосредственно подчиняется директору

учреждения (см. Приложение А)

Отдел геодезии и картографии осуществляет топографическую съемку, картографическое вычерчивание топографических планов и карт, расчет координат, проложение геодезических привязочных ходов и техническое нивелирование, составление межевых планов, технических планов и иные функции в пределах своих полномочий. Руководство осуществляет начальник отдела, который непосредственно подчиняется директору учреждения.

Отдел оценки занимается оценкой имущества и имущественных прав для залога (при оформлении документов для получения кредита), купли–продажи, дарения, наследования, начисления налогов, передачи прав собственности, передачи в доверительное управление, инвестиционного проекта и иные функции в пределах своих полномочий. Руководство осуществляет начальник отдела, который непосредственно подчиняется директору учреждения.

Отдел по обслуживанию граждан и юридических лиц производит регистрацию юридических лиц, регистрация изменений в учредительных документах, реорганизацию юридического лица, регистрацию филиалов и представительств, подготовку конкурсной документации для участия в торгах и иные функции в пределах своих полномочий. Руководство осуществляет начальник отдела, который непосредственно подчиняется директору учреждения (см. Приложение А).

Юридический отдел занимается оформлением сделок с недвижимым имуществом любой сложности для граждан и юридических лиц, подготовку исковых заявлений и помощь при обращении в судебные органы, приватизацией квартир гражданами в Белгородской области и иные функции в пределах своих полномочий. Руководство осуществляет начальник отдела, который непосредственно подчиняется директору учреждения.

Отдел приема–выдачи документов осуществляет прием заявлений и соответствующий пакет документов, для регистрации сделок, регистрации

договора ипотеки, погашения регистрационной записи об ипотеке, принятия дополнительных документов, постановки на учет земельного участка или объекта капитального строительства, внесения изменений в ГКН, снятие с учета и иные функции в пределах своих полномочий. Руководство осуществляет начальник отдела, который непосредственно подчиняется директору учреждения.

Бухгалтерия осуществляет предварительный контроль за своевременное и правильное оформление документов и законностью совершения операции, начисление и выплаты заработной платы рабочим и служащим, хранение бухгалтерских документов, смет расходов, а также сдача их в архив в установленном порядке, оформление приказов связанных с деятельностью учреждения и иные функции в пределах своих полномочий. Руководство осуществляет начальник отдела, который непосредственно подчиняется директору учреждения (см. Приложение А).

Отдел кадров занимается подбором и управлением персоналом в учреждении, то есть деятельностью людей, выполняющих на предприятии функции, способствующие наиболее эффективному использованию человеческих ресурсов для достижения первичных целей предприятия¹.

Основными функциями МФЦ являются:

- прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;
- представление интересов заявителей при взаимодействии с государственными органами, органами местного самоуправления, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- представление интересов государственных органов, органов

¹Устав Муниципального автономного учреждения «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» Старооскольского городского округа : принят постановлением главы администрации Старооскольского городского округа Белгородской области от 30 декабря 2012 г. № 5760. Старый Оскол : [б.и.], 2012. С. 6.

местного самоуправления при взаимодействии с заявителями;

– информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг;

– взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг;

– выдача заявителям документов по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

– прием, обработка информации из информационных систем государственных органов, органов местного самоуправления, а также выдача заявителям на основании такой информации документов, если иное не предусмотрено федеральным законом (см. Приложение Б).

Первоначально был установлен Перечень услуг, планируемых к предоставлению в МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Старооскольского городского округа, который в дальнейшем подвергся серьезным изменениям.

В целях реализации статьи 15 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210–ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Правительством Белгородской области были утверждены перечни государственных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти области, предоставляемых органами местного самоуправления, и муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных районов (см. Приложение В)¹.

¹Об утверждении перечня государственных и муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна»: Постановление правительства

В дальнейшем на основании выше указанных перечней Администрация Старооскольского городского округа Белгородской области утвердила перечень муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна» (см. Приложение Г)¹.

Все соглашения о взаимодействии с территориальными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти области, органами местного самоуправления предоставляющие государственные и муниципальные услуги заключаются с Государственным автономным учреждением Белгородской области «Многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг», который в дальнейшем на основании соглашения передает перечень государственных и муниципальных услуг Старооскольскому МФЦ и устанавливает порядок взаимодействия между сторонами при предоставлении услуг по принципу «одного окна» (см. Приложение Д). В дальнейшем было принято ещё два соглашения вносящие свои корректировки во взаимодействие сторон².

Благодаря грамотному, доброжелательному общению с клиентами, комфортной и теплой обстановке, улыбке всего персонала центра, МФЦ приобрел большую популярность среди жителей округа. Об этом свидетельствуют положительные отзывы людей в социальных сетях, анализ заполненных анкет, которые операторы центра выдают заявителям для их заполнения после оказания услуги. Данные анкеты включают несколько вопросов на темы, довольны ли они уровнем оказания услуг, сроками

Белгородской области от 10 августа 2015 г. № 293–пп . Законы Белгородской области. URL: <http://belgorodlaw.ru/> (дата обращения: 15.02.2016).

¹Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна»: Постановление Администрации Старооскольского городского округа Белгородской области от 16 ноября 2015 г. № 4263. Законы Белгородской области. URL: <http://belgorodlaw.ru/> (дата обращения: 17.02.2016).

²О взаимодействии между Государственным автономным учреждением Белгородской области «Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг» и администрацией Старооскольского городского округа: Соглашение № 78 от 13 мая 2015 г. Многофункциональный центр Белгород. URL: <http://www.mfc31.ru/> (дата обращения: 01.02.2016).

оказания услуг, компетентностью персонала центра (см. Приложение Е).

У каждого работника МФЦ свои функции. Задачи администратора: встретить заявителя, ответить на интересующие его вопросы, разъяснить сроки оказания определенных услуг, перечень необходимых документов, при необходимости обеспечить заявителя квитанцией с определенной суммой госпошлины, в дальнейшем, проводить к терминалу электронной очереди, чтобы выбрать соответственный талон на прием к специалисту. Специалист приема непосредственно принимает документы, объясняет ход и этапы оказания услуги, сроки, проверяют государственную пошлину на соответствие установленным налоговым кодексом размеры и реквизиты оплаты, при необходимости дать заявителю заявление на уточнение платежа и регистрирует его в специальной книге, заносит в программу данные заявителя и создает дело. После занесения персональных данных, специалист распечатывает заявление, в котором оговорено согласие на обработку персональных данных, расписку на получение документов, в двух экземплярах. Максимальное время приема документов не более 15 мин на одного заявителя с одним действием, если количество заявителей или государственных услуг больше, то время приема автоматически увеличивается. Далее специалист после приема документов сканирует все документы в программе приема, закрывает данное дело, которое формируется и в электронной форме попадает в соответствующий орган, далее специалист передает дело оператору, который является ответственным за составление реестра и передачу документов в соответствующие органы. Специалисты приема имеют три категории: Главный специалист, ведущий специалист и специалист 1 категории. У каждого из них есть свои должностные инструкции (см. Приложение Ж).

Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Старооскольского городского округа имеет очень удобный график работы, на данном этапе работы не все функции оказываются по данному графику.

Официальное открытие МФЦ было 30 декабря 2015 года, учреждение переехало на второй этаж современного двухэтажного здания, располагающегося в более оживленной части города. Новый Старооскольский МФЦ – это 2 000 м² рабочих площадей. Два операционных зала – на 30 и 22 окна, зона информирования и ожидания для посетителей из расчёта 10 м² на одно окно. Его фасад украшен банером и светодиодным плакатом. МФЦ оснащен всем необходимым современным оборудованием, видеокамерами, терминалами электронной очереди и оплаты.

Деятельность МФЦ осуществляется в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Белгородской области, административными регламентами предоставления государственных (муниципальных) услуг, соглашениями администрации с федеральными органами исполнительной власти Старооскольского городского округа и организациями, участвующими по предоставлению соответствующих государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ¹.

Приём документов от заявителей осуществляется сотрудниками МФЦ в день обращения заявителя в порядке очереди или по предварительной записи заявителя на определенное время и дату, в соответствии с графиком работы МФЦ.

Помещение многофункционального центра состоит из нескольких функциональных секторов (зон):

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

В секторе информирования расположены:

- окна консультантов для осуществления информирования заявителей о предоставляемых государственных (муниципальных) услугах;

¹Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210–ФЗ // Российская газета. – 2010. – 30 июля.

- информационные стенды, содержащие информацию о государственных (муниципальных) услугах;

- информационный киоск, содержащий информацию о государственных и муниципальных услугах в электронном виде.

Информационные стенды и информационный киоск предоставляют следующую информацию:

- режим работы МФЦ, юридический (фактический) адрес МФЦ, номера телефонов, адрес Интернет–сайта и электронной почты;

- перечень государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых на базе МФЦ;

- перечень документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг;

- срок предоставления услуги;

- порядок приема и выдачи документов;

- порядок обжалования действий (бездействий), а также решений должностных лиц;

- образцы заявлений получателей государственных и муниципальных услуг;

- размеры государственных пошлин и иных платежей;

- перечень получателей государственных (муниципальных) услуг;

- процедура предоставления государственных (муниципальных) услуг.

В секторе ожидания расположены:

- электронная система управления очередью;

- платежный терминал;

- места ожидания для посетителей;

- бланки (формы) документов, необходимые для получения услуги.

В секторе приема заявителей расположены:

- окна приема посетителей.

Окна приема посетителей оснащены информационными табличками с

указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов.

Информирование заявителей о предоставлении государственных (муниципальных) услуг осуществляется сотрудником МФЦ:

- непосредственно в МФЦ при личном консультировании;
- использованием средств телефонной связи, электронного автоинформирования. При автоинформировании обеспечивается круглосуточное предоставление справочной информации.

Консультации по вопросам предоставления государственной или муниципальной услуги оказываются сотрудниками МФЦ, в том числе сотрудником, целенаправленно выделенным для предоставления консультаций.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечню документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- размерам государственной пошлины, установленной налоговым кодексом, предоставлению квитанций с реквизитами оплаты;
- времени приёма и выдачи документов;
- срокам предоставления государственной или муниципальной услуги.

При ответах на телефонные звонки сотрудник МФЦ представляется и говорит свою должность, затем подробно и в вежливой форме информирует заявителя по интересующим их вопросам. При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается на сотрудника МФЦ, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.

Заявитель, представивший в МФЦ документы для предоставления государственной или муниципальной услуги, в обязательном порядке информируется сотрудником МФЦ:

- о возможном отказе в предоставлении государственной или

муниципальной услуги;

– о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

Далее заявитель сам решает что и как ему делать в сложившейся ситуации.

С момента приёма документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления государственной (муниципальной) услуги при помощи телефона, электронной почты, или посредством личного посещения МФЦ. Для получения сведений о ходе предоставления государственной услуги заявителем указываются дата и входящий номер поданного заявления. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе рассмотрения находится представленный им пакет документов, процесс выяснения стадии нахождения определенного дела занимает неопределенное количество времени, так как необходимо связаться с органом непосредственно оказывающим данную услугу и поговорить со специалистом у которого находится данное дело.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты МФЦ, о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг размещаются сотрудниками МФЦ:

- на информационных стендах в МФЦ;
- на странице в интернет–сайте;
- на талончиках электронной очереди МФЦ.

При оказании муниципальных услуг МФЦ взаимодействует с отраслевыми (функциональными) и территориальными органами администрации муниципального образования Старооскольского городского округа, муниципальными казёнными, бюджетными и автономными учреждениями муниципального образования Старооскольского городского округа. При оказании государственных услуг МФЦ взаимодействует с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти

Белгородской области. При оказании услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также общественно значимых услуг, МФЦ взаимодействует с физическими и юридическими лицами, предоставляющими данные услуги.

В МФЦ предоставляются только те государственные и муниципальные услуги, для которых утверждены соответствующие административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг. В состав предоставляемых государственных и муниципальных услуг входит: жилищные вопросы, земельные участки, капитальное строительство, образование, пенсии, семья и детство, смена места жительства, социальная поддержка населения, справки, выписки, архивные документы, субсидии, транспорт, трудоустройство и прочие.



Рис. 2.1. Система потребностей потребителей по поводу качества и комфорта (доступности) получаемых услуг.

Для начала стоит рассмотреть систему потребностей потребителей по

поводу качества и комфортности(доступности)получаемых услуг, включающую группы информационных, функциональных и эмоциональных потребностей (см. рис. 2.1). Считается в целом качество государственной (муниципальной) услуги может быть представлено:

- 1) качеством содержания её конечного результата;
- 2) качеством получения услуги, связанного с комфортностью и доступностью.

Под качеством конечного результата услуги понимается требования к конечному результату услуги с точки зрения соответствия услуги стандарту и регламенту в части полноты и своевременность её оказания (например, потребитель получает в установленный регламентом срок полный комплект, правильно составленных и заполненных в соответствии со стандартом комплект требуемых документов, правильно рассчитанное пособие и пр.).¹

Критерии качества и комфортности (включая доступность) государственных (муниципальных) услуг – это совокупность количественных и качественных параметров, позволяющих измерять, учитывать, контролировать и оценивать результат предоставления данных услуг².

Система показателей должна быть направлена на решение наиболее значимых для потребителей проблем и трудностей, с которыми они сталкиваются в процессе взаимодействия с уполномоченными органами и учреждениями³.

Опираясь на сформированную систему потребностей потребителей по поводу качества и комфортности(доступности)получаемых услуг и систему факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных услуг предлагаются критерии оценки оказания

¹Барциц И. Н. Показатели эффективности государственного управления (субъективный взгляд на международные стандарты). СПб., 2011. С. 57.

²Иванов Н. Н. Управление сферой услуг: инфраструктурный подход. СПб., 2001. С. 98.

³Неделько С. И. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации. М., 2012. С. 175.

государственных услуг (см. рис.2.2).



Рис. 2.2. Система критериев оценки доступности и качества государственных (муниципальных) услуг

Указанные критерии выбраны, исходя из наиболее важных проблем, с которыми сталкиваются потребители государственных услуг. Так же согласно проведенным опросам значительная часть предпринимателей, населения и государственных служащих, отметили низкое качество документов, регулирующих различные стороны предоставления государственных услуг. При этом данная проблема является одной из основных.

Эти критерии могут быть использованы в качестве индикаторов для расчета частных индексов удовлетворенности предоставляемыми государственными услугами¹.

Большинство факторов качества предоставления документов зависит от специалиста, принимающего документы.

¹Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210–ФЗ // Российская газета. – 2010. – 30 июля.

При приеме на работу в МАУ МФЦ заинтересованное лицо, первоначально предоставляет анкету, в которой указано образование, если данная кандидатура подходит, то начальник отдела дает перечень нормативно–правовых актов предоставления государственных и муниципальных услуг, в которых отражен перечень документов необходимых для выполнения определенных действия, необходимая государственная пошлина и сроки предоставления услуги.

После изучения нормативно–правовой базы кандидат сдает экзамен начальнику отдела, который в дальнейшем совместно с директором принимают решение о принятии на работу. Проведет анализ предоставления услуг отдела приема–выдачи документов в сфере Государственной регистрации, кадастра и картографии на июль 2015, ноябрь 2015 и март 2016 годов.

Таблица 2.1

Кадровые изменения

Период Должность	июль 2015	ноябрь 2015	март 2016
Специалист 1 категории	10	14	22
Ведущий специалист	3	4	5
Главный специалист	1	1	2

В таблице 2.1 представленные изменения, произошедшие в кадровом составе, на основании которых построен рисунок 2.3.

Из рисунка выше показано, что с течением времени количество сотрудников увеличивалось, а также, видно, что за этот период специалисты переходили на должность выше, это связано с показателями их приема. С течением времени увеличивалось количество сотрудников, работало больше окошек, значит пропускная способность МФЦ со временем увеличилась.

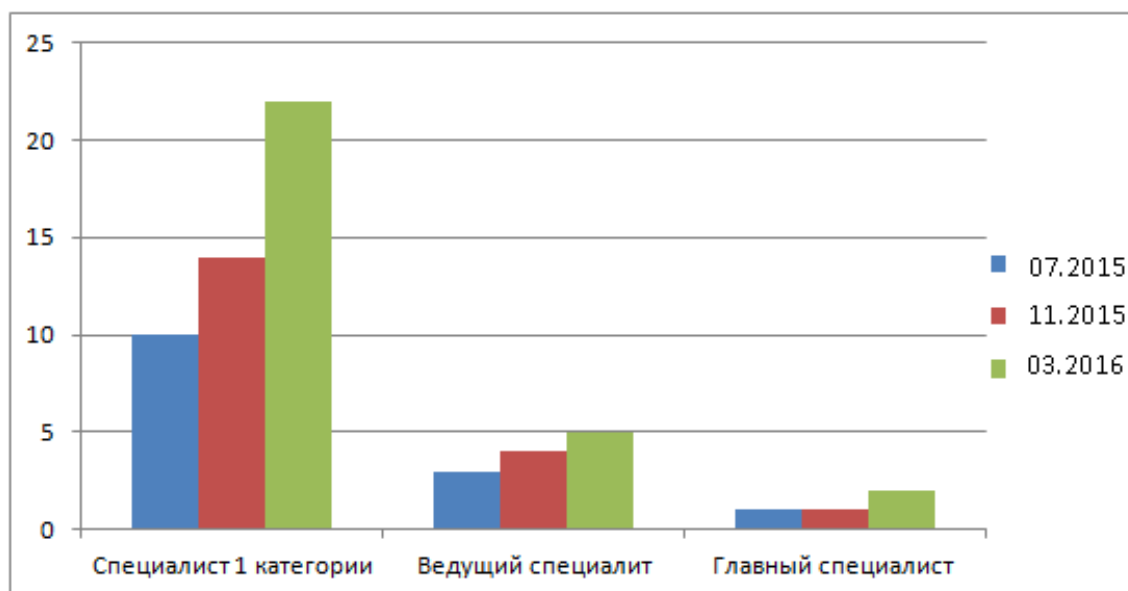


Рис. 2.3 Сотрудники МФЦ

Рассматриваемый отдел предоставляет следующие услуги:

1. государственную регистрацию прав на недвижимое имущество и сделок с ним;
2. кадастровый учет объектов недвижимости;
3. предоставление общедоступных сведений из ЕГРП.

Изменения, произошедшие в количестве принятых дел в среднем в день представлены в таблице 2.2.

Таблица 2.2

Предоставляемые услуги

Услуги \ Период	1	2	3
июль 2015	58	18	15
ноябрь 2015	98	31	21
март 2016	152	58	38

На рисунке 2.4 представлены изменения, построенные на основании табл. 2.2.

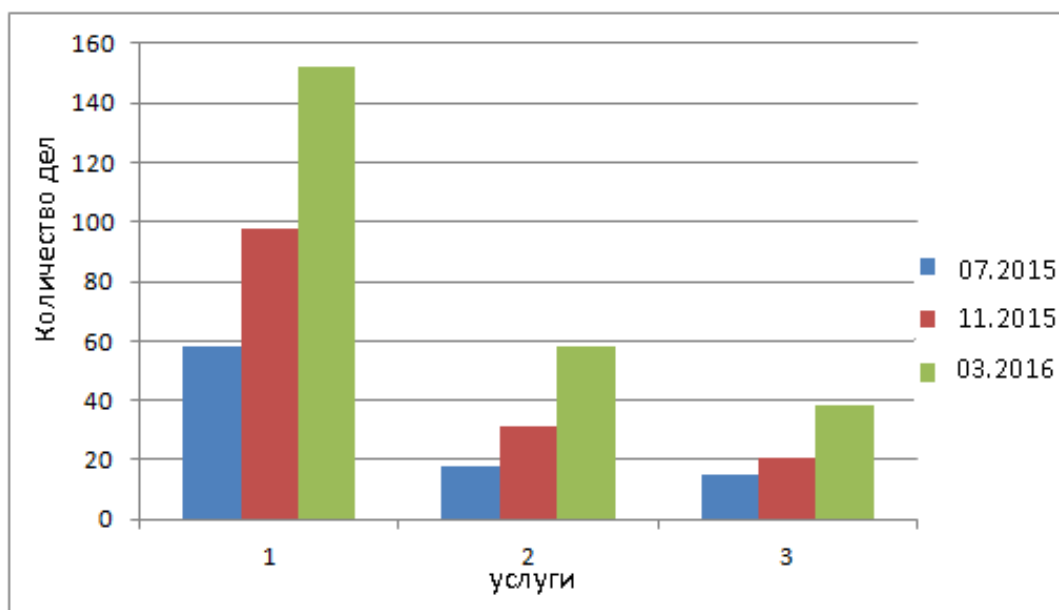


Рис. 2.4 Предоставляемые услуги

Представленные данные показывают, то с течением времени количество принятых дел увеличилось, в разных степенях. За государственной регистрацией прав стало обращаться в два раза больше, чем в июле 2015 года, такие же данные и по другим видам услуг.

Таблица 2.3

Анкетирование июля 2015 года

день недели	вторник	среда	четверг	пятница	суббота
критерий					
время ожидания:					
– менее 15 минут	19	28	37	35	38
– от 15 до 30 минут	15	10	11	10	7
– от 30 до 60 минут	9	8	2	5	5
– более 1 часа	7	4	0	0	0
качество услуг:					
– удовлетворены	34	38	42	40	45
–неудовлетворенны	16	12	8	10	5
причины неудовлетворенности:					
–плохие условия в помещении	2	2	1	0	1
–большие очереди	7	8	2	4	2
–некомпетентность работников	2	0	0	1	0
–отсутствие необходимой информации об услуги	2	1	0	2	2
–большие сроки оказания услуги	3	1	2	2	0

В рассматриваемых месяцах проводилось анкетирование для изучения удовлетворенности получателей государственных (муниципальных) услуг. Рассмотрим такие критерии опроса как время ожидания в очереди, удовлетворенность качеством предоставления услуг, причины неудовлетворенности. Для более тщательного анализа произошедших изменений рассмотрен первая неделя июля 2015 и марта 2016 года, так как при рассмотрении данных за месяц будет не видно произошедших изменений. В день проводилось анкетирование 50 человек.

Из представленной выше таблицы видно, что в течении недели время ожидания в очереди колеблется, самое большое время во вторник и среду, в остальные дни примерно одинаковые показатели, то же самое можно сказать и про показатель качества услуг, рассматривая причины неудовлетворенности заметно выделяется показатель ожидания в очереди, затем отсутствие информации и большие сроки оказания услуг.

Таблица 2.4

Анкетирование марта 2016 года

критерий \ день недели	вторник	среда	четверг	пятница	суббота
время ожидания:					
– менее 15 минут	32	41	37	30	48
– от 15 до 30 минут	15	6	7	6	2
– от 30 до 60 минут	1	2	5	4	0
– более 1 часа	2	1	1	0	0
качество услуг:					
– удовлетворены	38	45	42	35	49
–неудовлетворенны	12	5	8	15	1
причины неудовлетворенности:					
–плохие условия в помещении	0	0	0	0	0
–большие очереди	5	2	2	2	0
–некомпетентность работников	0	1	0	1	0
–отсутствие необходимой информации об услуги	0	1	1	3	0
–большие сроки оказания услуги	2	1	5	4	1

Оценивая представленные данные в табл. 2.4 видно, что данные нестабильны, большее ожидание во вторник, четверг и пятницу. Однако, качество услуг указывает на то что, люди в большей степени удовлетворены.

Сравнивая показатели этих периодов заметим, что немного изменилось время ожидания заявителей, что объясняется увеличением количества сотрудников (см. таб. 2.1). Однако неудовлетворенность осталась примерно на одном уровне, это объясняется, тем, что МАУ МФЦ стал более известен, переехал в более оживленное место расположения с удобным подъездом автомобилей, следовательно, люди стали чаще обращаться в организацию, это видно из показателей предоставляемых услуг (см. таб. 2.2).

Оценивая причины неудовлетворенности заметим, что граждане изменили свое отношение к помещению, в котором располагается МФЦ, так как организация переехала. Стало более удобное размещение информационных стендов, что было оценено заявителями. Больше людей выявило недовольство к срокам оказания услуг, но данные сроки установлены федеральным законом, к ним МФЦ не имеет никакого отношения. Результаты проведенного мониторинга показали, что качество предоставления услуг в целом оценено положительно. Всеми участниками опроса был дан положительный ответ о содержательности и доступности информации о порядке предоставления услуг. Ни один из респондентов при получении услуг не понес дополнительных материальных расходов.

Проверив данные за весь март 2016 года можно сделать вывод, что качеством консультирования удовлетворено подавляющее большинство респондентов (99,1%). За предварительной консультацией к специалистам МФЦ обращались 66,5% респондентов, из них 82,2% потратили на получение информации менее 15 мин, остальные не более 30 мин. Анализ данных показал, что время ожидания приема для получения услуг, их предоставления и получения результатов соответствует принятым административным регламентам. Лишь в единичных случаях длительность ожидания превышала 30 мин.

69,8 % опрошенных оценили качество предоставляемых услуг на «отлично», 27,6 % – на «хорошо» (см. рис. 2.5). Респонденты довольны комфортностью помещений (74 %), удобным графиком работы (75,7 %), оперативностью приема (72 %), компетентностью персонала (67,9 %). 2,6 % респондентов оценили качество предоставляемых услуг на «удовлетворительно» в связи с длительностью ожидания приема (1%), наличием очередей (1,4 %), некомпетентностью сотрудников (0,4 %).



Рис. 2.5 Качество услуг

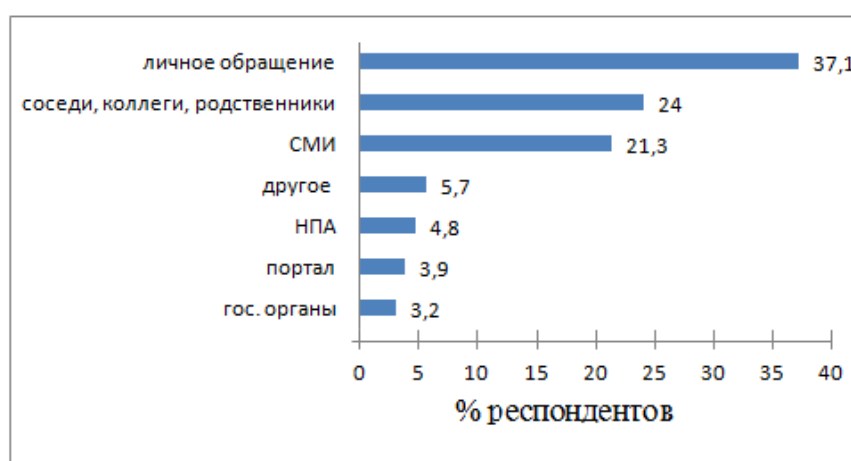


Рис. 2.6 Источники получения информации

Основным источником получения информации об услугах МФЦ является личное обращение – 37,1 %, окружение – 24,0 %, средства массовой информации – 21,3 %. Менее популярным источником получения

информации являются нормативно–правовые акты – 4,8%, интернет–портал – 3,9%, гос. органы – 3,2 (см. рис. 2.6).

Несмотря на то, что количество муниципальных услуг в электронном виде с каждым годом возрастает, за получением услуги в электронном виде обращаются лишь малая часть жителей. Вероятно, здесь играет большую роль возрастной барьер и грамотность в области сети Интернет и пользования информационными технологиями в целом. Отсутствие пользователей электронными услугами говорит о том, что целесообразность увеличения числа услуг в электронном виде теряется.

Недостатки системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Старооскольском городском округе:

- недостаточная информированность населения;
- возможность населения пользоваться современными технологиями;
- большое ожидание в очереди;
- отсутствие возможности использования УЭК;
- нет услуги выезда на дом к заявителю;
- невозможность получения государственных услуг по экстерриториальному принципу (вне зависимости от места проживания);
- отсутствие системного и регулярного мониторинга качества предоставления услуг.

Преимущества системы предоставления государственных и муниципальных услуг:

- предоставление комплекса государственных и муниципальных услуг в одном месте по принципу «одного окна»;
- сокращение издержек бюджета на обеспечение стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг;
- обеспечение единого стандарта государственных и муниципальных услуг для максимального количества государственных и муниципальных органов власти;

- реализация принципа взаимозаменяемости специалистов;
- в МФЦ используются наиболее высокие стандарты обслуживания;
- услуги предоставляются с минимальными затратами времени заявителей;
- работа МФЦ организована в максимально удобном для заявителей режиме;
- МФЦ находится в шаговой доступности от остановок общественного транспорта;
- возможность записи на прием в удобное время для заявителя;
- удобный график работы учреждения предоставления услуг;
- специалист приема выходит к машине к заявителю, при сложных обстоятельствах;
- в МФЦ созданы специально оборудованные места приема и выдачи документов, места ожидания и информирования;
- помещение МФЦ оснащено системой кондиционирования, электронной очередью и электронными информационными табло.

Многофункциональные центры позволяют обеспечить сокращение бюджетных издержек, ускоряют документооборот и обеспечивают единый стандарт предоставления документов. Деятельность МФЦ способствует сокращению рынка посреднических услуг и исключает коррупционные действия при предоставлении госуслуг за счет отсутствия прямого взаимодействия должностных лиц и заявителей услуги. Также можно отметить, что МФЦ улучшил условия труда государственных служащих, позволил повысить эффективность межведомственного взаимодействия, повысив открытость и прозрачность государственных услуг перед обществом. Одним из главных направлений совершенствования системы государственного управления является повышение качества и доступности государственных услуг. В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях

совершенствования системы государственного управления» к 2018 году уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен составлять не менее 90%.

Для обеспечения повышения качества и доступности массовых и общественно значимых государственных услуг гражданам Минэкономразвития России проводится ежегодный мониторинг качества и доступности государственных услуг, а также исследования степени удовлетворенности граждан качеством деятельности государственной власти и органов местного самоуправления в части предоставления государственных, муниципальных услуг и осуществления контрольно–надзорных функций¹.

Минэкономразвития России, в соответствии с поручением Президента РФ, разработан проект плана мероприятий по дальнейшему развитию системы предоставления госуслуг по принципу «одного окна» на базе МФЦ на 2016–2018 годы. Мероприятий содержит три основных блока работ: общесистемные меры, направленные на совершенствование механизмов предоставления госуслуг на базе МФЦ, отдельных государственных услуг и мероприятия в рамках мониторинга реализации проекта.

Созданная сеть насчитывает около 13 тыс. точек по всей стране, из них 2 729 – это крупные центры от 5 до 100 окон, остальные 10 208 – небольшие офисы в малонаселенных пунктах. Центры создавались в соответствии с указом, согласно которому была поставлена задача по созданию центров в шаговой доступности на всей территории страны. Основным критерием обеспечения такой доступности было открытие МФЦ в каждом городском округе и муниципальном районе из расчета 5 тыс. жителей на 1 окно обслуживания. Проведенная работа позволила в установленный срок

¹Об основных направлениях совершенствования государственного управления: Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 // Российская газета. – 2012. – 12 сентября.

обеспечить достижение целевого значения показателя – охватить «одним окном» к концу 2015 года не менее 90% населения. Сегодня доля охвата по России составляет 95,3%.

Исходя из вышесказанного, необходимо сделать вывод о том, что, несмотря на стремительное развитие системы МФЦ в целом, фактическое применение населением информационных технологий в аспекте государственных и муниципальных услуг остается на очень низком уровне. Преимущественно, это связано с низким уровнем компьютерной грамотности населения и возрастными рамками. Тем не менее, власти должны решить эту задачу как можно быстрее и эффективнее для того, чтобы действия в сторону развития информатизации не теряли свой начальный смысл.

Вывод по Разделу 2:

1. Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг по Старооскольскому городскому округу – учреждение, уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг в едином помещении, оборудованном необходимыми для предоставления государственных и муниципальных услуг средствами.

2. Качеством консультирования удовлетворено подавляющее большинство респондентов. За предварительной консультацией к специалистам МФЦ обращались больше половины респондентов, из них подавляющая часть потратили на получение информации минимальное количество времени.

3. Деятельность МФЦ способствует сокращению рынка посреднических услуг и исключает коррупционные действия при предоставлении госуслуг за счет отсутствия прямого взаимодействия должностных лиц и заявителей услуги.

4. МФЦ улучшил условия труда государственных служащих, позволил повысить эффективность межведомственного взаимодействия, повысив открытость и прозрачность государственных услуг перед обществом.

РАЗДЕЛ III. МЕРОПРИЯТИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ В СТАРООСКОЛЬСКОМ ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ

Решение обозначенных во втором разделе проблем требует инновационных подходов к организации предоставления государственных и муниципальных услуг. Необходимо внести определенные изменения в управление развитием информационной системы предоставления услуг населению на муниципальном уровне, к которым относится внедрение в процесс работы более усовершенствованного современного оборудования, для работы с которым персоналу учреждения необходимо повысить свои навыки работы с компьютером. Данные изменения позволят провести несомненное улучшение процесса предоставления услуг, а также, несомненно, повлекут за собой другие изменения, такие как повышение квалификации специалистов, работа в сфере развития психологического настроя персонала и умение разговаривать с заявителем.

Для накопления знаний, навыков, снижения неблагоприятных процессов в работе необходимо разрабатывать и реализовывать в организации новые подходы к управлению деятельности учреждения.

На основании проведенного анализа во втором разделе, было выявлено, что система предоставления государственных и муниципальных услуг имеет свои недостатки, полностью работа ещё не налажена. Для решения выявленных проблем необходимо провести следующие мероприятия:

1. Ввести в оборот Универсальные электронные карты.

Универсальная электронная карта (УЭК) – российская пластиковая карта, объединяющая в себе идентификационное и платёжное средство.

УЭК выдается бесплатно по личному заявлению, пользование картой так же осуществляется бесплатно, она позволяет дистанционно заказать, оплатить и получить государственные услуги, заменяет медицинский полис и

страховое пенсионное свидетельство, объединяя на одной карте одновременно идентификационную карту, электронный кошелек, банковскую карту, электронную подпись, проездной билет. Срок действия универсальной электронной карты – 5 лет.

Рабочие места специалистов приема МФЦ Старооскольского городского округа оснащены кардридером, устройством для чтения УЭК. В данном учреждении их и можно заказать. Но, к сожалению, про данные карты знает только малая часть заявителей и в других государственных учреждениях нет возможности ими воспользоваться. Данная информация недостаточно распространена так же в средствах массовой информации, так же одной из причин не востребованности является то, что другие организации в Старооскольском городском округе не имеют необходимого оборудования для данных карт.

2. Сформировать услуги с выездом на дом специалистов.

На данный момент специалист приема, выходит к заявителю к машине в случаях невозможности или труднодоступности передвижения заявителя. В данном случае предполагается провести мероприятия, позволяющие в дальнейшем универсальным экспертам оформить нужные документы и даже потом доставить их лично в руки. Установить возможность записи на прием несколькими способами: письменно, по телефону, оставив заявку в интернете. Желательно установить категории граждан, которые могут воспользоваться данной услугой бесплатно, например, такие как: ветераны войны, герои труда, инвалиды. Не стоит так же исключить возможность платного вызова эксперта кругом лиц, не входящих в перечисленные выше категории, таких как юридические лица, у которых не всегда есть возможность обратиться в МФЦ, смогут воспользоваться услугой.

3. Установить дежурного регистратора в самом зале приема.

Данное улучшение скорее нужно для специалистов приема, так как при приеме заявления специалисту необходимо так же выбрать правильную схему в программе ПК ПВД. Заявитель, так же может проконсультироваться

у регистратора, если у него сложный случай, а также узнать на какой стадии находится дело, при необходимости регистратор свяжется со специалистом, у которого оно находится и уточнить дальнейшие действия заявителя. При изначально не правильном выборе, заявитель понесет убытки как по времени, так и в денежном отношении. Так же, люди, принимающие заявление, не видят базу данных, что увеличивает возможность допущения ошибок. При присутствии регистратора, имеющего доступ к базе данных, заявитель сможет уточнить интересующую информацию на объект права, в случаях если он сможет подтвердить права на данный объект.

4. Сделать прием работы с понедельника по субботу для приема заявлений в Росреестр и Кадастровую палату.

Сам МФЦ имеет график с понедельника по субботу, но так как не все специалисты ведут прием в понедельник, имеется в виду перечень услуг, предоставляемых в Росреестр и Кадастровую палату, то многие заявители приходят в понедельник, на данный момент, прием ведется со вторника по субботу, что конечно вводит в заблуждение заявителей. В большинстве случаев государственные учреждения ведут свою работу с понедельника, поэтому многие заявители приходят и не могут получить необходимую им услугу. Что приводит к большому наплыву посетителей во вторник, для исправления этого недостатка предлагается установить график дежурств специалистов, чтобы работа велась 6 дней в неделю, можно распределить специалистов между понедельником и субботой. Это позволит значительно снизить напряженность работы во вторник, как для специалистов приема, так и для самих заявителей.

5. Сделать более информативный сайт.

В настоящее время, сайт МФЦ полностью ещё не сформирован. Необходимо увеличить работу в этом направлении. Чтобы заявитель мог просмотреть весь перечень оказываемых на данный момент услугах, просмотреть перечень необходимых документов и скачать квитанцию на оплату, чтобы прийти в учреждение уже со всем пакетом документов.

Предоставить на сайте в доступной форме информацию обо всех услугах, оказываемых в МФЦ, об органах государственной власти и местного самоуправления, с которыми у МФЦ заключены соглашения о взаимодействии, о нормативных правовых актах, регулирующих деятельность МФЦ. Одним из нововведений обновленного сайта сделать возможность задать интересующий вопрос через сервисы «вопрос–ответ» или «виртуальная приемная».

6. Повысить уровень специалистов приема, повышать их профессиональные знания.

Проводить периодические курсы повышения квалификации специалистов. Обучение персонала является важнейшим средством достижения стратегических целей организации. Обучение является важнейшим средством повышения ценности человеческих ресурсов организации. Многие организации не занимаются обучением своего персонала, так как не рассматривают эту статью расходов как необходимую трату финансовых средств, считая, что без этого можно с легкостью обойтись. Однако рано или поздно руководству любой организации неизбежно придется столкнуться с тем, что если не вкладывать деньги в повышение уровня знаний и навыков своих работников, то отдача от человеческих ресурсов организации с каждым годом будет все меньше.

Управление профессионально–квалификационным продвижением подразумевает создание таких условий, при которых изменение статуса работников и их добровольное перемещение в ту или иную социальную группу осуществлялись бы планомерно и в направлениях, желательных для производства, трудового коллектива и общества.

Это мероприятие является неотъемлемой частью благоприятного функционирования процесса предоставления услуг населению в различных сферах обслуживания.

7. Увеличить количество специалистов приема.

Для увеличения пропускной способности необходимо увеличить число

специалистов приема. Это значительно увеличит количество принятых дел в МФЦ, а также позволит улучшить продуктивность организации приема специалистом документов, так как они смогут спокойно разобраться в ситуации, не подгоняя себя толпой ожидающих граждан на приеме.

8. Организовать налаженный процесс работы с Росреестром и Кадастровой палатой.

В настоящее время идёт постоянное изменение нормативно–правовых актов, и неправильно выбранная схема может привести к потере огромного количества времени, оплаченной госпошлины. Не всегда о происходящих изменениях известно многофункциональному центру, что приводит к возникновению ошибок. Необходимо наладит взаимодействие, чтобы при получении органам, которые обрабатывают заявления, информации о изменении пакета документов, критериев содержания документов, данная информация передавалась как специалистам приема, так и консультантов учреждения. Данное мероприятие так же, частично связано с повышением квалификационного уровня специалистов приема, так как данная группа работников учреждения более адаптирована в сфере законодательства и нормативно-правовых актов, они более профессиональны в этом отношении.

9. Необходимо обеспечить специалистов приема автоматизированной информационной системой МФЦ.

Автоматизированная информационная система многофункционального центра (АИС «МФЦ») – это программный комплекс, позволяющий автоматизировать основные административно–управленческие процессы, происходящие в рамках Многофункционального центра, и обеспечить эффективную информационную поддержку его деятельности.

Автоматизированная информационная система многофункционального центра разработана с учетом необходимости предоставления физическим и юридическим лицам той или иной совокупности услуг в филиалах МФЦ любого муниципального образования на территории Российской Федерации не зависимо от места регистрации заявителя, его бизнеса или объекта

недвижимости и так далее, любым способом предусмотренным законодательством Российской Федерации, то есть через Систему порталов государственных и муниципальных услуг, либо при личном обращении заявителя в уполномоченное учреждение.

Задачи, решаемые АИС «МФЦ»:

- обеспечение информационной поддержки всех видов деятельности МФЦ;
- определение и стандартизация реквизитного состава хранящихся в базах данных АИС «МФЦ» сведений, обеспечение оперативности их получения и обработки;
- внедрение эффективных средств поиска, отбора и агрегации данных из неформализованных источников;
- автоматизация информационного обмена между подразделениями, филиалами МФЦ и ведомствами, являющимися поставщиками и потребителями информации в АИС «МФЦ»;
- создание условий для осуществления контроля и надзора за соблюдением требований российского законодательства по предоставлению государственных и муниципальных услуг;
- обеспечение информационной поддержки деятельности МФЦ при выработке организационно–управленческих решений;
- обеспечение подразделений и филиалов МФЦ, федеральных и региональных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления полными, оперативными, своевременными и достоверными сведениями в сфере оказания государственных и муниципальных услуг;
- обеспечение возможности оперативного получения пользователями сведений из АИС «МФЦ» о наличии информации об интересующей услуге и порядке ее предоставления;
- предоставление пользователям возможности получать полную информацию о ходе предоставления государственной или муниципальной

услуги за одно обращение;

- обеспечение защиты информации с помощью сертифицированных СКЗИ при доступе пользователей к ресурсам АИС «МФЦ»;

- унификация информационного взаимодействия между АИС «МФЦ» и различными информационными системами (базами данных) на основе согласованных форматов обмена данными;

- обеспечение надежной защиты содержащихся в АИС «МФЦ» персональных данных о гражданах;

- обеспечение юридической значимости формируемых в АИС «МФЦ» электронных документов и выполняемых пользователями действий посредством применения электронной цифровой подписи;

- автоматизация процессов оказания услуг внутри органов власти, в случае внедрения АИС «МФЦ» на рабочих местах в ведомствах,

- формирование стандарта предоставления услуги в автоматическом режиме с возможностью его выгрузки в MS Word;

- интеграция процесса предоставления услуг с Системой порталов государственных услуг.

10. Установление программы подтверждения личности специалистом приема находящемся в ближнем окружении.

Многие услуги, оказываемые Многофункциональным центром связаны с имуществом заявителей. Это огромная ответственность для специалиста, так как существует множество мошенников и различных способов обмануть как самого собственника, так и специалиста, ведущего прием. Поэтому для обеспечения безопасности имущества граждан и для большей уверенности специалиста приема необходимо установить программу подтверждения личности, где у каждого работника будет свой ключ, которым он будет подтверждать личность заявителя. Так же в случаях приема заявления на переход права собственности от граждан преклонного возраста специалист первым делом обязан задать определенные вопросы, на которые заявитель

отвечает без посторонней помощи, данная процедура так же должна проходить в присутствии другого специалиста, в ином случае при возникновении спорной ситуации, которая может дойти до суда, специалист принимающий заявление обезопасит себя от судебных разбирательств.

11. Повышение информации о предоставляемых услугах МАУ «МФЦ» Старооскольского городского округа.

Полноценно функционировать МФЦ стал значительно недавно, то есть, значительно увеличилось количество предоставляемых услуг и постепенно с выдачей разрешения на выполнение некоторых операций данный перечень только растет. Но, к сожалению, данная информация недостаточно распространена, не все заявители, а точнее только малая часть осведомлена о всех возможностях МФЦ. Для увеличения количества заявителей необходимо распространять информацию в средствах массовой связи, то есть запустить рекламу на телевидении, развешивать баннеры, брошюры, установить больше информационных стендов на территории МФЦ. Это все в совокупности позволит привлечь больше заявителей, что упростит их процесс получения государственной услуги. Так как многие государственные органы принимают только в определенное время и по определенным дням, что значительно отличает их от МФЦ, которое принимает всю неделю, и люди могут спокойно прийти и получить государственную услугу. Поэтому так же одной из значительных положительных процедур распространения информации будет считаться, распределение информации в учреждениях куда в дальнейшем передает документы Многофункциональный центр, в случае невозможности подачи заявления в самой организации, они будут уведомлены о МФЦ, а также о полном перечне услуг (функций) оказываемый им, так же одним из основных органов где на стендах должна содержаться подобная информация являются органы местного самоуправления.

12. Наладить программный комплекс оценки качества приема.

В целях дальнейшего совершенствования предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального

центра необходимо ввести упорядоченное анкетирование, установить периодичность проведения опроса и анализировать получившиеся результаты для мониторинга качества предоставления услуг. Для более современного опроса заявителей необходимо установить программу опроса, в которой специалист первоначально берет согласие в участии смс опроса, затем указывает его данные фамилию имя отчество номер телефона и вид деятельности им осуществляемый. В дальнейшем заявителю придет смс сообщение, в котором, в зависимости от вида запрашиваемых услуг будет представлен небольшой перечень вопросов и указана информация что ответ на данное сообщение бесплатно, так как при отсутствии данной информации большинство людей пропустят данное сообщение как спам. Ввод данной более современной технологии позволит более тщательно проводить мониторинги качества предоставления услуг, информация будет более упорядочена и исключит риск заполнения анкет специалистами приема.

Проведя перечисленные выше мероприятия можно выявить какие именно изменения к лучшему произойдут в многофункциональном центре. Для оценки экономической эффективности выдвинутых мероприятий необходимо разобраться в сущности эффективности и выявить критерии необходимые для оценки показателей именно в данной ситуации.

Экономическая эффективность является основой построения количественных критериев ценности принимаемых решений, используется для формирования материально-структурной, функциональной и системной характеристики хозяйственной деятельности, пронизывает все сферы практической деятельности человека, все стадии общественного производства.

Задачи анализа эффективности:

- оценка хозяйственной ситуации;
- выявление факторов и причин достигнутого состояния;
- подготовка и обоснование принимаемых управленческих решений;
- выявление и мобилизация резервов повышения эффективности

деятельности организации.

Социально–экономическая эффективность – показатель, определяет экономическую эффективность вложений в социальную сферу с учетом достигнутого социального эффекта.

В системе государственного управления, в большинстве случаев применяется единственный способ оценки эффективности – самостоятельная разработка стандартов измерения эффективности. При этом открываются широкие возможности для подмены общественных целей и интересов целями и интересами самой бюрократической системы.

Объектами оценки эффективности являются разнообразные результаты управленческой деятельности: жизненные средства, виды общественных отношений, процессы, конкретные акты деятельности и т.д. Они именуется «предметными ценностями». Объекты оцениваются, т.е. определяется их общественное значение, в соответствии с идеалами, принципами, целями, концепциями, нормами и т.д.

При анализе эффективности государственного управления особое значение играет социальный эффект. Сущность социального эффекта заключается в том, что он должен быть устойчивым, воспроизводимым, прогрессирующим, содержать в себе источник для последующего общественного развития. Российский социолог Г. В. Атаманчук подразделяет социальную эффективность государственного управления в целом и деятельности органов государственной власти в частности на три вида:

1. Общая социальная эффективность. Она раскрывает результаты функционирования системы государственного управления (т. е. совокупности государственных органов и управляемых ими объектов).

2. Специальная социальная эффективность. Она характеризует состояние организации и функционирования самого государства как субъекта управления общественными процессами.

3. Конкретная социальная эффективность. Она отражает деятельность каждого управленческого органа и должностного лица, каждого единичного

управленческого решения, действия, отношения.

Универсальные электронные карты выполняют важную роль в обеспечении муниципальными услугами население Сарооскольского городского округа. Использование УЭК при приеме заявлений на государственные муниципальные услуги, значительно ускорит процесс приема, так как специалистам не придется вводить все данные заявителя, что исключит возможность появления технической ошибки в паспортных данных. При допущении которой заявителю необходимо будет ещё раз обращаться в МФЦ для исправления её в процессе государственной услуги или позднее, но уже платно, что в корне меняет основополагающую идею самого учреждения, так как граждане должны получать услуги при единовременном обращении за услугой, второй раз они приходят уже за получением документов. На данный момент существуют такие инциденты, увеличение оборота УЭК приведет к уменьшению потраченного времени и денежных средств заявителя.

Выезд на дом позволит увеличить круг заявителей, так как возможно у многих просто не было возможности добраться до места расположения организации. МФЦ позволит заявителям за одно обращение воспользоваться одной и более государственной услугой (функцией). Так же оказание платных услуг позволит учреждению на вырученные деньги производить необходимые изменения в системе предоставления услуг, то есть производить закупку более современного, скоростного оборудования, отправлять на платные курсы повышения квалификации, данное мероприятие несомненно улучшит процесс приема документов в нескольких аспектах работы специалистов.

Присутствие регистратора позволит уменьшить количество ошибок, допущенных при приеме, а также даст возможность заявителям проконсультироваться и сразу подать документы или совершить дальнейшие действия не тратя время на посещение специалиста, ведущего дело лично. Регистратор проводит экспертизу дел, которые к нему попадают, поэтому он

знает все тонкости документооборота и имеет возможность рассмотреть все возможные варианты дальнейшего продвижения дела, что позволит произвести предварительный анализ и оценить каких документов не хватает.

Изменение графика работы позволит значительно уменьшить время ожидания, более–менее равномерно распределить заявителей по дням недели. На данный момент график работы приема заявлений в Росреестр и Кадастровую палату не включают понедельник, поэтому очень загруженный день — это вторник, то есть первый рабочий день, после выходных. При приеме документов шесть дней в неделю нагрузка на специалистов распределится равномерно, что повысит пропускную способность во вторник.

Увеличение информированности сайта, позволит экономить людям время, так как не надо будет отстаивать очередь на консультацию, возвращаться или доносить какие–то документы, отдельно предоставлять квитанцию на оплату. Возможность задать вопрос специалисту так же значительно упростит процесс подачи заявления на государственную услугу. Данное нововведение увеличит производительность учреждения.

Повышения квалификации специалистов приведёт, к улучшению процесса приема документов. Квалифицированный специалист более продуктивно и качественно подойдет к делу, будет более уверен в своих действиях. У него будет большая доказательная база, пакет документов необходимый для работы с заявителями, так как многие клиенты не согласны с необходимым пакетом документов или государственной пошлиной необходимой для оплаты.

После того как увеличится количество специалистов на приеме, пропускная способность многофункционального центра значительно увеличится что позволит значительно сократить время ожидания и увеличить количество принятых заявителей.

При налаживании процесса работы с выше стоящими органами работа с документами на приеме станет значительно проще, что повысит качество

приема.

Использование Автоматизированной информационной системы Многофункционального центра в качестве средства информатизация деятельности МФЦ позволяет:

- повысить информационную открытость и прозрачность органов государственной власти и органов местного самоуправления;
- повысить осведомленность граждан и юридических лиц об услугах, оказываемых органами власти;
- повысить удобство и комфорт, а также снизить финансовые и временные затраты физических/юридических лиц при получении государственных и муниципальных услуг в соответствии с требованиями, закрепленными в административных регламентах соответствующих услуг;
- повысить эффективность межведомственного информационного обмена и взаимодействия в части обеспечения доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти и предоставления государственных и муниципальных услуг несколькими органами власти;
- повысить производительность труда специалистов МФЦ при оказании государственных и муниципальных услуг;
- повысить эффективность контроля над ходом оказания государственных и муниципальных услуг.

Повышение информации о Многофункциональном центре значительно увеличит количество заявителей, так как многие не знают о полном перечне оказываемых услуг. Данное мероприятие в большой степени упростит получение государственных и муниципальных услуг в Старооскольском городском округе, уменьшит затрачиваемое время заявителей.

С внедрением программы подтверждения личности специалистом приема позволит значительно уменьшить риск мошенничества. Данную функцию необходимо ввести не на все оказываемые услуги многофункционального центра, а провести анализ и выбрать наиболее сложные из них оказываемых.

Программный комплекс оценки качества приема, при использовании на приеме позволит проводить регулярный мониторинг уровня удовлетворенности граждан по средствам анкетирования, либо программного комплекса такого как информационно–аналитическая система мониторинга качества государственных услуг, с ее помощью граждане могут высказать свое мнение о качестве оказания госуслуг территориальными органами федеральных министерств и ведомств. Поступившие сведения обобщаются и анализируются. В дальнейшем, желательно, поступающие сведения обсуждать на коллективных собраниях сотрудников многофункционального центра, на основании полученных данных хвалить сотрудников, либо поднимать вопросы о повышении качества предоставления услуг населению, по улучшению обслуживания заявителей и комфортных условиях приема. На основании собраний уже вносить изменения в процесс работы с заявителями.

Проведя мероприятия по совершенствованию предоставления услуг населению в Старооскольском городском округе значительно увеличится пропускная способность многофункционального центра, уменьшится время ожидания заявителей, увеличение информативности позволит людям более грамотно подходить к решению своих задач и ускорит этот процесс.

Преимущества МФЦ, в сравнении с другими социальными организациями, можно разделить на 4 блока:

1 блок. Организация работы:

- отсутствие очередей;
- доступность любой информации;
- меньше бюрократии;
- удобное расположение;
- делаются ксерокопии всех документов на месте;
- режим работы, работа в выходные дни.

2 блок. Технология работы с клиентом:

- в один раз можно сразу все оформить;

- помощь в решении наиболее важных вопросов населения;
- индивидуальный подход к клиенту.

3 блок. Условия ожидания:

- удобство, комфорт ожидания, чистота и уют, спокойная обстановка в фойе;
- есть детский уголок;
- есть бесплатный туалет.

4 блок. Компетентность специалистов:

- профессиональная компетентность сотрудников.

Критериями удовлетворенности выступают:

- организация работы;
- вежливость сотрудников;
- работа администратора.

Одно учреждение включает в себя практически весь спектр социальных и муниципальных услуг, их дифференциация требует от специалиста интердисциплинарного знания, необходимого для первичной диагностики, и специализации учреждения.

Для более продуктивного совершенствования предоставления услуг в Муниципальном автономном учреждении «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» Сарооскольского городского округа представим дополнительные необходимые улучшения, которые рассмотрим более тщательно по нескольким направлениям, распределяя на уровни охвата мероприятий.

На федеральном и региональном уровнях:

1. Необходимо создать централизованную информационную базу по предоставлению социальных услуг по региону и определить точный минимальный пакет документов и упростить процедуру подачи. Организовать передачу данных между районами города, субъектами РФ и в перспективе на международном уровне.

2. Следует обеспечить прозрачность сферы государственных и муниципальных услуг – через портал государственной услуги. Его ориентация на понятность для граждан, улучшить адекватность поиска информации, через создание путеводителя по portalу и услугам. Ведения калькулятора – для расчета своего пособия, пенсии, льготы. В рамках расчета пенсии предоставлять информацию о собственных выплатах – от работодателя и от государства.

3. Следует обеспечить механизмы получения (мобилизации) предложений от граждан, рассмотрения и ответа на инициативы граждан.

4. Административная реформа и оптимизация форм социального обслуживания ставят перед Государством задачу подготовки квалифицированных специалистов в области социального и муниципального образования, пересмотр квалификационных требований к содержанию деятельности социального работника, и в дальнейшем, возможно, даже регистрации новой профессии.

5. В рамках снижения очередей необходимо обозначить стандартизацию предоставления услуг населению МФЦ.

6. Спектр услуг расширяется с каждым днем, вместе с расширением услуг должны расширять и МФЦ, либо открываться дополнительные учреждения в районе, либо увеличиваться количество окон, так как увеличение количества услуг по форме и содержанию, как следствие, порождает очереди в МФЦ.

На уровне организации:

1. Оптимизировать структуру учреждения:

– Введение в структуру организации канцелярии, с целью ведения делопроизводства и централизации документов. Данное подразделение должно заниматься составлением деловых бумаг, справок, документов, ведением служебной переписки, оформлением текущей документации.

– Создание отдельных кабинок для приема.

– Создание гардероба для клиентов.

2. Оптимизация условий труда, оснащение рабочих мест современным оборудованием.

3. Расширение штата сотрудников:

– Возможность введения в штат инженера–консультанта населения по вопросам предоставления государственных услуг, с целью консультирования и помощи обратившимся гражданам в ориентировании государственных услуг;

– Введение в штат инженера–администратора или старшего инженера–инспектора. Данный специалист мог бы оказывать помощь сотрудникам в процессе работы по вопросам приема и оформления документов, разрешения конфликтных ситуаций и т.д.

4. Организовать партнерство с сопутствующими организациями, с целью доступа к базам данных по государственным услугам и обучения специалистов социально–правовым особенностям в оформлении документов. Организация электронной связи с другими службами, чтобы инспектор сам мог брать информацию, а не заявитель приносил документы.

5. С целью информирования населения об оказании данных услуг размещение рекламы в интернете о деятельности данных центров и путем почтовых листовок.

В рамках работы с персоналом:

– Сотрудникам необходимо освоить огромное количество информации. Специалист МФЦ должен располагать знаниями социальных источников и систем обеспечения социальными, обладать правовой базой знаний, структурой государственных органов. Для этого он должен расширить круг своих знаний в таких направлениях:

– в области социально–правовых вопросов и юриспруденции. Специалисты в центре должны иметь юридическое образование или специализированное социальное образование;

– так как предоставление государственных услуг происходит и при помощи интернета, и все данные центра компьютеризированы, то

необходимо совершенствование навыков специалистов пользования It-технологиям.

1. Специалистам МФЦ необходимо дополнительное обучение основам психологии, т.к. работа подразумевает деятельность в системе «человек – человек». Проведение и организация тренинговых мероприятий. Во избежание эмоциональной истощенности, деперсонализации, негуманного отношения к клиентам, можно порекомендовать – чаще устраивать перерывы, для возможности прислушаться к себе, попытаться отследить свои эмоции. Постараться разделить свои эмоции от эмоций сопереживания.

2. Важно обратить внимание организации на возможные ранние проявления и вовремя предпринять меры предотвращения разрушающих факторов. Необходимо на базе каждого МФЦ создать службу психологической поддержки сотрудников. Создать психологическую службу, способную вовремя распознать первые признаки выгорания работника.

3. Разработать систему качественного отбора кадров.

Положительным результатом проведения вышеперечисленных мероприятий в «Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг» Старооскольского городского округа является увеличение количества принятых и выданных документов, в основном в связи с привлечением работников Многофункционального центра для подготовки пакета документов с использованием автоматизированной информационной системы МФЦ. Это существенно снизит напряженность при взаимодействии граждан с регистрирующим органом и послужит укреплению социального доверия к государственному органу.

В результате внедрения выше перечисленных мероприятий будет получен определенный социально-экономический эффект. В таблице 3.1 представлена характеристика основных социально-экономических результатов.

Таблица 3.1

Характеристика социально-экономической эффективности внедрения мероприятий усовершенствования

Область формирования	Социально-экономический результат
Принятые документы	2016 г. – 64 735 2017 г. – 69 652 2018 г. – 75 847
Технические ошибки	2016 г. – 20 % 2017 г. – 14 % 2018 г. – 8 %
Количество специалистов приема документов	2016 г. – 42 чел. 2017 г. – 50 чел. 2018 г. – 65 чел.
Квалификация специалистов	2016 г. – 67% 2017 г. – 72% 2018 г. – 84%
Время приема документов	2016 г. – 30 мин. 2017 г. – 25 мин. 2018 г. – 20 мин.

Таким образом, видим, что в результате мероприятий, учреждение получит положительный экономический эффект.

Итак, в результате анализа системы предоставления государственных и муниципальных услуг МАУ МФЦ Старооскольского городского округа был выявлен ряд ее недостатков, что позволило разработать мероприятия по совершенствованию системы предоставления услуг населению.

Развитие МФЦ на территории Старооскольского городского округа позволит добиться следующего социально-экономического эффекта:

Для жителей Старооскольского городского округа:

- повышение комфортности получения государственных и муниципальных услуг;

- повышение комфортности получения информации о порядке и условиях получения государственных и муниципальных услуг гражданами, проживающими в территориально удаленных и труднодоступных муниципальных образованиях Старооскольского городского округа;

– снижение временных и материальных издержек, связанных с процедурами получения государственных и муниципальных услуг.

Для системы органов исполнительной государственной власти Белгородской области и местного самоуправления:

– повышение доверия к органам власти в целом, авторитета региональной власти в результате повышения удовлетворённости заявителей качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг.

Вывод по Разделу 3:

1. Расчет социально-экономического эффекта от реализации мероприятий показал рост социальных и экономических показателей. Это доказывает, что они являются эффективными как в экономическом, так и социальном плане.

2. Усовершенствование технологии государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним на основе использования информационных и функциональных возможностей МФЦ, с привлечением сотрудников МФЦ к процессу регистрации и объединения функций специалистов позволяет повысить эффективность и качество работ и наиболее полно, в кратчайшие сроки удовлетворить потребности населения в регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Понятие госуслуги возможно трактовать, как деятельность по осуществлению запроса или требования граждан, или организаций о признании, установлении, изменении или прекращении их прав, а также получении материальных и финансовых средств для их реализации в случае и в порядке, предусмотренных законодательством, установлении юридических фактов, или предоставлении информации по вопросам, входящим в компетенцию исполнительного органа государственной власти и включенным в реестр государственных услуг. В связи с новизной понятия ещё не существует официально принятой классификации государственных и муниципальных услуг, а имеются лишь различные авторские подходы.

Недостатки системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Старооскольском городском округе:

- недостаточная информированность населения;
- большое ожидание в очереди;
- отсутствие возможности использования УЭК;
- нет услуги выезда на дом к заявителю;
- невозможность получения государственных услуг по экстерриториальному принципу (вне зависимости от места проживания);
- отсутствие системного и регулярного мониторинга качества предоставления услуг.

Преимущества системы предоставления государственных и муниципальных услуг:

- предоставление комплекса государственных и муниципальных услуг в одном месте по принципу «одного окна»;
- сокращение издержек бюджета на обеспечение стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг;
- обеспечение единого стандарта государственных и муниципальных

услуг для максимального количества государственных и муниципальных органов власти;

- возможность населения пользоваться современными технологиями;
- в МФЦ используются наиболее высокие стандарты обслуживания;
- услуги предоставляются с минимальными затратами времени заявителей;
- работа МФЦ организована в максимально удобном для заявителей режиме;
- МФЦ находится в шаговой доступности от остановок общественного транспорта;
- возможность записи на прием в удобное время для заявителя;
- в МФЦ созданы специально оборудованные места приема и выдачи документов, места ожидания и информирования;
- помещение МФЦ оснащено системой кондиционирования, электронной очередью и электронными информационными табло.

Деятельность МФЦ способствует сокращению рынка посреднических услуг и исключает коррупционные действия при предоставлении госуслуг за счет отсутствия прямого взаимодействия должностных лиц и заявителей услуги.

МФЦ улучшил условия труда государственных служащих, позволил повысить эффективность межведомственного взаимодействия, повысив открытость и прозрачность государственных услуг перед обществом.

Положительным результатом проведения мероприятий по улучшению качества предоставления услуг в «Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг» Старооскольского городского округа является увеличение количества принятых и выданных документов, в основном в связи с привлечением работников Многофункционального центра для подготовки пакета документов с использованием автоматизированной информационной

системы МФЦ.

Использование УЭК при приеме заявлений на государственные муниципальные услуги, значительно ускорит процесс приема. Выезд на дом позволит увеличить круг заявителей, так как возможно у многих просто не было возможности добраться. МФЦ позволит заявителям за одно обращение получить сразу несколько государственных услуг. Так же оказание платных услуг позволит учреждению на вырученные деньги производить необходимые изменения в системе предоставления услуг.

Присутствие регистратора позволит уменьшить количество ошибок, допущенных при приеме, а также даст возможность заявителям проконсультироваться и сразу подать документы или совершить дальнейшие действия не тратя время на посещение специалиста, ведущего дело лично.

Увеличение информированности сайта, позволит экономить людям время, так как не надо будет отстаивать очередь на консультацию, вопрошаться или доносить какие-то документы, отдельно предоставлять квитанцию на оплату. Повышения квалификации специалистов приведёт, к улучшению процесса приема документов. Квалифицированный специалист более продуктивно и качественно подойдет к делу, будет более уверен в своих действиях.

После того как увеличится количество специалистов на приеме, пропускная способность многофункционального центра значительно увеличится что позволит значительно сократить время ожидания и количество принятых заявителей.

Таким образом, усовершенствование технологии государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним на основе использования информационных и функциональных возможностей МФЦ, с привлечением сотрудников МФЦ к процессу регистрации и объединения функций специалистов позволяет повысить эффективность и качество работ и наиболее полно, в кратчайшие сроки удовлетворить потребности населения в регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации от 25 декабря 1993 года, с изменениями от 30 декабря 2008 года [Текст] // Российская газета. – 2009. – № 7 (4831). – 21 января.

2. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации [Текст] : федер. закон от 6 октября 2003 г. № 131–ФЗ // Российская газета. – 2003. – 8 октября.

3. Об информации, информационных технологиях и защите информации [Текст] : федер. закон от 27 июля 2006 г. № 149–ФЗ // Российская газета. – 2006. – 29 июля.

4. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации [Текст] : федер. закон от 25 декабря 2008 г. № 281–ФЗ // Российская газета. – 2008. – 30 декабря.

5. Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления [Текст] : федер. закон от 09 февраля 2009 № 8–ФЗ // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2009. – № 7.

6. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210–ФЗ // Российская газета. – 2010. – 30 июля.

7. О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти [Текст] : Указ Президента РФ от 09 март 2004 № 314 // Российская газета. – 2004. – 11 марта.

8. Об основных направлениях совершенствования государственного управления [Текст] : Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 // Российская газета. – 2012. – 12 сентября.

9. Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации [Текст] : Постановление Правительства РФ от 7 февраля 2008 г. № Пр–212 // Российская газета. – 2008. – 16 февраль.

10. О некоторых мерах по повышению качества государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг [Текст] : Постановление Правительства Российской Федерации от 3 октября 2009 г. № 796 // Российская газета. – 2009. – 14 октября.

11. О единой системе межведомственного электронного взаимодействия [Текст] : Постановление Правительства РФ от 8 сентября 2010 г. № 697 // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2010. – № 38. – Ст. 4823.

12. 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 РФ от 27 сентября 2011 № 797 // Российская газета. – 2011. – 5 октября.

13. О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно–технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» [Текст] : Постановление Правительства Р Ф от 28 ноября 2011 г. № 977 // Российская газета. – 2011. – 6 декабря.

14. Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] : Постановление Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. № 1376 // Российская газета . – 2012. – 31 декабря.

15. Об утверждении государственной программы «Информационное общество (2011–2020 годы)» [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2014 г. №313 // Справочно–правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф».

Разд. «Законодательство».

16. Об утверждении Административного регламента Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по предоставлению государственной услуги по государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним [Текст] : Приказ Минэкономразвития России от 9 декабря 2014 г. № 789 // Справочно–правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство».

17. О взаимодействии между Государственным автономным учреждением Белгородской области «Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг» и администрацией Старооскольского городского округа [Текст] : соглашение от 13 мая 2015 г. № 78 // Многофункциональный центр Белгород: офиц. сайт : [сайт]. – Режим доступа: <http://www.mfc31.ru/>.

18. Об утверждении перечня государственных и муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна» [Электронный ресурс] : Постановление правительства Белгородской области от 10 августа 2015 г. № 293–пп // Законы Белгородской области : [сайт]. – Режим доступа: <http://belgorodlaw.ru/>.

19. О концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006 – 2010 годах [Электронный ресурс] : Распоряжение правительства РФ от 25 октября 2005 г. № 1789–р // Губернатор и Правительство Белгородской области: офиц. сайт : [сайт]. – Режим доступа: <http://www.belregion.ru/>

20. О Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года [Текст] : Распоряжение Правительства РФ от 06 мая 2008 г. № 632–р // Белгородские известия. –2008. – № 21. – 28 июня.

21. Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна» [Электронный ресурс]: Постановление Администрации Старооскольского городского округа

Белгородской области от 16 ноября 2015 г. № 4263 // Законы Белгородской области : [сайт]. – Режим доступа: <http://belgorodlaw.ru/>.

22. Устав Муниципального автономного учреждения «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» Старооскольского городского округа [Текст] : принят постановлением главы администрации Старооскольского городского округа Белгородской области от 30 декабря 2012 г. № 5760. – Старый Оскол : [б.и.], 2012. – 15 с.

23. Акимова, Н. А. Муниципальные услуги: формирование системы управления [Текст] / Н. А. Акимова, З. З. Муллагалеева. – Кемерово : Кузбассвуиздат, 2005. – 185 с.

24. Алькина, Г. И. Сущность государственных услуг [Текст] / Г. И. Алькина. – М. : Вестник, 2009. – 354 с.

25. Алькина, Г. И. Экономика и управление народным хозяйством [Текст] / Г. И. Алькина, В. А. Герба. – М. : Пегас, 2011. – 275 с.

26. Анзорова, С. П. Организация труда государственных и муниципальных служащих [Текст] : учеб. пособие для вузов / С. П. Анзорова, С. Г. Федорчукова. – М. : Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 140 с.

27. Барциц, И. Н. Показатели эффективности государственного управления (субъективный взгляд на международные стандарты) [Текст] : И. Н. Барциц. – СПб. : Астрель, 2011. – 245 с.

28. Бородакий, Ю. В. Эволюция информационных систем (современное состояние и перспективы) [Текст] / Ю. В. Бородакий, Ю. Г. Лободинский Ю. Г. М. : Горячая линия – Телеком, 2011. – 368 с.

29. Гайнанов, Д. А. Теория и механизмы современного государственного управления [Текст] : учебное пособие / Д. А. Гайнанов, А. Г. Атаева, И. Д. Закиров. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 288 с.

30. Грудцына, Л. Ю. «Административные регламенты: нормативный навигатор для населения» [Текст] : учебное пособие / Л. Ю. Грудцына. – Ростов-на-Дону: Прогресс, 2010. – 158 с.

31. Демин, А. А. Государственная служба [Текст] : учебное пособие / А. А. Демин. – М. : Книгодел, 2007. – 792 с.
32. Звонкина, В. И. Государственное и муниципальное управление [Текст] / В. И. Звонкина. – М. : Литкон. 2015. – 367 с.
33. Зобнин, А. В. Информационно–аналитическая работа в государственном и муниципальном управлении [Текст] : учебное пособие / А. В. Зобнин. – М. : Пегас. 2015. – 120 с.
34. Зотова, В. Б. Система муниципального управления [Текст] : учебник для вузов / В. Б. Зотова. – М. : ОЛМА–ПРЕСС. 2006. – 210 с.
35. Иванов, Н. Н. Управление сферой услуг: инфраструктурный подход [Текст] : учебное пособие / Н. Н. Иванов. – СПб. : Изд-во СПбГУЭФ, 2001. – 185 с.
36. Игнатов, В. Г. Государственное и муниципальное управление в России [Текст] / В. Г. Игнатов. – Ростов н/Д. : ИКЦ «МарТ», 2010. – 448 с.
37. Кайль, Я. Я. Система государственного и муниципального управления [Текст] / Я. Я. Кайль. – Волгоград: Феникс, ВолГУ, 2009. – 368 с.
38. Клепцов, М. Я. Информационные системы органов государственного управления [Текст] / М. Я. Клепцов. – М. : РАГС, 2006. – 247 с.
39. Кузнецова, Ю. А. Система государственного и муниципального управления [Текст] : учебно-наглядное пособие / Ю. А. Кузнецова. – Уфа: РИО РУНМЦ МО РБ, 2014. – 48 с.
40. Магомедов, К. О. Социология государственной службы [Текст] / К. О. Магомедов. – М. : ВВИА им. Проф. Н.Е. Жуковского, –2007. – 244 с.
41. Нарышкин, С. Е. Административная реформа в России: некоторые итоги и задачи юридической науки [Текст] / С. Е. Нарышкин // Журнал российского права. – 2006. – № 11. – С. 9.
42. Неделько, С. И. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества

регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации [Текст] : учебное пособие / С. И. Неделько, А. В. Осташков, С. В. Матюкин, В. Н. Ретинская, И. А. Мурзина, И. Г. Кревский, А. В. Луканин, О. С. Кошевой. – М. : Пегас, 2012. – 321 с.

43. Орешин, В. П. Система государственного и муниципального управления [Текст] / В. П. Орешин. – М. : Литкон, 2013. – 315 с.

44. Радченко, А. И. Основы государственного и муниципального [Текст] / А. И. Радченко. – М. : Прима Пресс-М, 2010. – 327 с.

45. Угурчиев, О. Б. Основы государственного и муниципального управления [Текст] : учебное пособие / О. Б. Угурчиев, Р. О. Угурчева. – М. : Инфра-М, РИОР, 2016. – 378 с.

46. Цыбулевская, Н. А. Формирование стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг населению [Текст] / Н. А. Цыбулевская. – Екатеринбург : Прогресс, 2008. – 34 с.

47. Шамарова, Г. М. Государственная и муниципальная служба [Текст] / Г. М. Шамарова, Н. М. Куршиева. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 208 с.

48. Яковлева, Н. А. Создание многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в России: результаты мониторинга [Текст] / Н. А. Яковлева, А. М. Калинин. – М. : Инфра-М, 2009. – 258 с.

49. Ветошкин, Д. Н. Реализация принципа «Единого окна» в системе государственного кадастрового учета и государственной регистрации прав на недвижимое имущество [Текст] / Д. Н. Ветошкин, Н. С. Ивчатова, И. В. Пархоменко // Вестник СГГА. – 2011. – № 1 (14). – С. 40–48.

50. Карпик, К. А. Геопортальные решения в сфере предоставления услуг государственного кадастра недвижимости [Текст] / К. А. Карпик, А. М. Портнов // Вестник СГГА. – 2010. – № 2 (13). – С. 46–49.

51. Прудникова, О. А. Совершенствование государственных услуг: современный подход в условиях модернизации экономики [Текст] /

О. А. Прудникова, А.Е. Щеглова // Власть. – 2014. – №4. – с.78–81.

52. 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Приложение А

Выдержка из положения об отделах Многофункционального центра

2.1 Утвердить следующий перечень отделов в Многофункциональном центре:

1. Информационно–аналитический отдел.
2. Отдел геодезии и картографии.
3. Отдел оценки.
4. Отдел по обслуживанию граждан и юридических лиц.
5. Юридический отдел.
6. Отдел приема–выдачи документов.
7. Бухгалтерия.
8. Отдел кадров.

2.2 Краткая характеристика отделов учреждения.

Информационно–аналитический отдел участвует в организации закупок информационных систем, производит ввод их в эксплуатацию, настройку, поддержание в рабочем состоянии, обеспечение автоматизированных рабочих мест и серверных станций, периферийной техники, информационно–техническое сопровождение электронного документооборота, размещение информации в государственных информационных системах на официальном сайте и иные функции в пределах своих полномочий. Руководство осуществляет начальник отдела, который непосредственно подчиняется директору учреждения.

Отдел геодезии и картографии осуществляет топографическую съемку, картографическое вычерчивание топографических планов и карт, расчет координат, проложение геодезических привязочных ходов и техническое нивелирование, составление межевых планов, технических планов и иные функции в пределах своих полномочий. Руководство осуществляет начальник отдела, который непосредственно подчиняется директору учреждения.

Отдел оценки занимается оценкой имущества и имущественных прав для залога (при оформлении документов для получения кредита), купли–продажи, дарения, наследования, начисления налогов, передачи прав собственности, передачи в доверительное управление, инвестиционного проекта и иные функции в пределах своих полномочий. Руководство осуществляет начальник отдела, который непосредственно подчиняется директору учреждения.

Отдел по обслуживанию граждан и юридических лиц производит регистрацию юридических лиц, регистрация изменений в учредительных документах, реорганизацию юридического лица, регистрацию филиалов и представительств, подготовку конкурсной документации для участия в торгах и иные функции в пределах своих полномочий. Руководство осуществляет начальник отдела, который непосредственно подчиняется директору учреждения.

Юридический отдел занимается оформлением сделок с недвижимым имуществом любой сложности для граждан и юридических лиц, подготовку исковых заявлений и помощь при обращении в судебные органы, приватизацией квартир гражданами в Белгородской области и иные функции в пределах своих полномочий. Руководство осуществляет начальник отдела, который непосредственно подчиняется директору учреждения.

Отдел приема–выдачи документов осуществляет прием заявлений и соответствующий пакет документов, для регистрации сделок, регистрации договора ипотеки, погашения регистрационной записи об ипотеке, принятия дополнительных документов, постановки на учет зу или окс, внесения изменений в ГКН, снятие с учета и иные функции в пределах своих полномочий. Руководство осуществляет начальник отдела, который непосредственно подчиняется директору учреждения.

Бухгалтерия осуществляет предварительный контроль за своевременное и правильное оформление документов и законностью совершения операции, начисление и выплаты заработной платы рабочим и служащим, хранение бухгалтерских документов, смет расходов, а также сдача их в архив в установленном порядке, оформление приказов связанных с деятельностью учреждения и иные функции в пределах своих полномочий. Руководство осуществляет начальник отдела, который непосредственно подчиняется директору учреждения.

Отдел кадров занимается подбором и управлением персоналом в учреждении, то есть деятельностью людей, выполняющих на предприятии функции, способствующие наиболее эффективному использованию человеческих ресурсов для достижения первичных целей предприятия

Выдержка из устава

2. Предмет, цели и виды деятельности Учреждения

2.1. Целями создания Учреждения являются:

- межуровневое и межведомственное взаимодействие с различными структурами, осуществляющими предоставление государственных и муниципальных услуг;
- обеспечение быстрого, удобного и экономически эффективного процесса оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам, и другим хозяйствующим субъектам за счет реализации принципа «одного окна»;
- повышение удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг их качеством;
- снижение количества взаимодействий физических и юридических лиц с должностными лицами органов исполнительной власти, органов местного самоуправления при получении государственных и муниципальных услуг;
- повышение информированности граждан и юридических лиц о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг;
- социальное обслуживание граждан пожилого возраста, инвалидов и иных граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

2.2. Учреждение осуществляет следующие виды деятельности:

- принимает необходимые для получения государственной (муниципальной) услуги документы;
- проверяет соответствие заявления необходимым требованиям, а также комплектности представляемых заявителем документов, необходимых для выдачи запрашиваемого документа;
- регистрирует поступившие обращения заявителей в базе документооборота соответствующего органа местного самоуправления, с формированием выписки из электронного журнала регистрации и контроля над обращениями заявителей в Учреждение;
- передает в соответствии с системой электронного документооборота заявление и представленный заявителем пакет документов в органы местного самоуправления, участвующим в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- выдает заявителю запрашиваемый документ либо мотивированный отказ в соответствии с требованиями, утвержденными административными регламентами, другими нормативными правовыми актами, соглашениями;
- поэтапное внедрение отдельных подсистем информационной системы по реестрам: земельному, муниципальной, государственной и частной собственности; предоставление органам местного самоуправления вышеуказанных сведений на бумажном и электронном носителе. Ведение реестров по поручению (заданию) учредителя (уполномоченного им органа). Выдача выписок из реестра муниципальной собственности;
- предоставление копировально-множительных, машинописных и оформительских услуг, услуг по приему оплаты коммунальных платежей, в том числе по поручению (заданию) учредителя (уполномоченного им органа);
- работы и услуги по оформлению технического плана (при выполнении кадастровых работ, в результате которых обеспечивается подготовка документов для представления в орган кадастрового учета заявления о постановке на учет здания, сооружения, помещения или объекта незавершенного строительства, об учете его изменений или учете его части) в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе по поручению (заданию) учредителя (уполномоченного им органа);
- услуги по оценке собственности, в том числе по поручению (заданию) учредителя (уполномоченного им органа);

- консультативные и посреднические услуги в области рекламы, аренды, купли-продажи, приватизации, оформления права собственности;

- с целью обеспечения решения вопросов местного значения муниципального района по выдаче разрешений на установку рекламных конструкций осуществляет подготовку соответствующих документов по поручению (заданию) учредителя (уполномоченного им органа) в соответствии с нормативными правовыми актами муниципального образования Славянский район;

- организация и проведение торгов (конкурсов или аукционов), специализированных семинаров, конференций и других мероприятий, в том числе по поручению (заданию) учредителя (уполномоченного им органа);

- внедряет в практику новые формы социального обслуживания в зависимости от характера нуждаемости граждан в социальной защите и местных социально-экономических условиях муниципального образования;

- привлекает различные государственные, муниципальные и негосударственные структуры к решению вопросов оказания социальной помощи и социального обслуживания граждан и координирует их деятельность в этом направлении;

- осуществляет мероприятия по повышению профессионального уровня работников Учреждения;

- другие виды деятельности, предусмотренные соглашениями организаторов и участников МФЦ, федеральными и региональными нормативными правовыми актами в пределах действующего Законодательства Российской Федерации.

2.3. Осуществляет иные виды деятельности, вытекающие из целей, задач и предмета деятельности Учреждения в соответствии с действующим законодательством.

2.4. Учреждение осуществляет свою деятельность в соответствии с предметом и целями деятельности, путем выполнения работ, оказания услуг в сферах, указанных в п. 2.2. настоящего Устава.

2.5. Учреждение осуществляет в соответствии с заданием учредителя и обязательствами перед страховщиком по обязательному социальному страхованию деятельность, связанную с выполнением работ, оказанием услуг.

2.6. Кроме заданий учредителя и обязательств Учреждение по своему усмотрению вправе выполнять работы, оказывать услуги, относящиеся к его основной деятельности, для граждан, юридических лиц и иных хозяйствующих субъектов за плату и на одинаковых при оказании однородных услуг условиях в порядке, установленном федеральными законами.

2.7. Учреждение вправе осуществлять иные виды деятельности лишь постольку, поскольку это служит достижению целей, ради которых оно создано, при условии, что такие виды деятельности указаны в настоящем Уставе.

2.8. Право Учреждения осуществлять деятельность, на которую в соответствии с законодательством Российской Федерации требуется специальное разрешение - лицензия, возникает у Учреждения с момента ее получения или в указанный в ней срок и прекращается по истечении срока ее действия, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

2.9. Основными функциями учреждения являются:

- прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;

- представление интересов заявителей при взаимодействии с государственными органами, органами местного самоуправления, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- представление интересов государственных органов, органов местного самоуправления при взаимодействии с заявителями;

- информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении

государственных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг;

– взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг;

– выдача заявителям документов по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

– прием, обработка информации из информационных систем государственных органов, органов местного самоуправления, а также выдача заявителям на основании такой информации документов, если иное не предусмотрено федеральным законом.



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
ПРАВИТЕЛЬСТВА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Белгород

« 10 » августа 2015 г.

№ 293-ПП

Об утверждении перечней государственных и муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

В целях реализации статьи 15 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Правительство Белгородской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый Перечень государственных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти области и подведомственными органам исполнительной власти области учреждениями, оказание которых осуществляется по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ).

2. Утвердить прилагаемый Перечень государственных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных районов и городских округов в рамках переданных полномочий, оказание которых осуществляется по принципу «одного окна» в МФЦ.

3. Утвердить прилагаемый примерный Перечень муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных районов и городских округов, оказание которых осуществляется по принципу «одного окна» в МФЦ.

4. Органам исполнительной власти, государственным органам области в целях устранения ограничений для предоставления государственных услуг по принципу «одного окна» не позднее одного месяца со дня вступления в силу настоящего постановления внести соответствующие изменения в административные регламенты предоставления государственных услуг.

5. Управлению социальной защиты населения области (Степанов С.В.) в срок до 20 августа 2015 года по услугам, предоставляемым в сфере социальной защиты населения области органами местного самоуправления муниципальных районов и городских округов в рамках переданных полномочий и включенным в перечень, утвержденный в пункте 2 настоящего постановления, разработать

типовые административные регламенты предоставления государственных услуг, предусматривающие устранение законодательных ограничений предоставления государственных услуг по принципу «одного окна» в МФЦ.

6. Рекомендовать администрациям муниципальных районов и городских округов в срок до 15 сентября 2015 года обеспечить:

- внесение изменений в административные регламенты предоставления государственных услуг, предусматривающих устранение законодательных ограничений для оказания государственных услуг по принципу «одного окна» в МФЦ, по государственным услугам, включённым в перечень, утверждённый в пункте 2 настоящего постановления;

- утверждение перечней муниципальных услуг органов местного самоуправления муниципальных образований Белгородской области, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, в соответствии с перечнем, утверждённым в пункте 3 настоящего постановления.

7. Установить, что в соответствии с соглашениями о взаимодействии в МФЦ не запрещается организация предоставления органами исполнительной власти области иных государственных услуг, не указанных в перечнях, утверждённых в пунктах 1 и 2 настоящего постановления.

8. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя Губернатора области Е.П. Батанову.

9. Настоящее постановление вступает в силу по истечении 10 дней со дня его официального опубликования, за исключением пунктов 1 и 2 настоящего постановления.

Положения пунктов 1 и 2 настоящего постановления распространяют своё действие на правоотношения, возникающие с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии, заключенного между органами исполнительной власти области, администрациями муниципальных районов и городских округов и государственным автономным учреждением Белгородской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», предметом которого определено предоставление государственных услуг, утвержденных настоящим постановлением.

Губернатор
Белгородской области



Е. Савченко

Утвержден
постановлением Правительства
Белгородской области
от «10» августа 2015 г.
№ 293-пп

Перечень государственных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти области и подведомственными органами исполнительной власти области учреждениями, оказание которых осуществляется по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

№ п/п	Наименование государственной услуги	Орган исполнительной власти Белгородской области, ответственный за предоставление (организацию предоставления) государственной услуги
1.	Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения, а также занесенных в Красную книгу Российской Федерации	Управление охраны и использования объектов животного мира, водных биологических ресурсов и среды их обитания области
2.	Выдача и аннулирование охотничьих билетов	Управление охраны и использования объектов животного мира, водных биологических ресурсов и среды их обитания области

№ п/п	Наименование государственной услуги	Орган исполнительной власти Белгородской области, ответственный за предоставление (организацию предоставления) государственной услуги
3.	Выдача разрешения, переоформление разрешения и выдача дубликата разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Белгородской области	Управление автомобильных дорог общего пользования и транспорта области
4.	Информирование о положении на рынке труда в Белгородской области	Управление по труду и занятости населения области
5.	Психологическая поддержка безработных граждан <*>	Управление по труду и занятости населения области
6.	Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям – в подборе необходимых работников <*>	Управление по труду и занятости населения области
7.	Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования <*>	Управление по труду и занятости населения области
8.	Организация проведения оплачиваемых общественных работ <*>	Управление по труду и занятости населения области
9.	Организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время, безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы, безработных граждан в возрасте от 18 до 20 лет, имеющих среднее профессиональное образование и ищущих работу впервые <*>	Управление по труду и занятости населения области

№ п/п	Наименование государственной услуги	Орган исполнительной власти Белгородской области, ответственный за предоставление (организацию предоставления) государственной услуги
10.	Содействие самозанятости безработных граждан <*>	Управление по труду и занятости населения области
11.	Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда <*>	Управление по труду и занятости населения области
12.	Профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование безработных граждан, включая обучение в другой местности <*>	Управление по труду и занятости населения области
13.	Выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Белгородской области	Департамент экономического развития области
14.	Лицензирование заготовки, хранения, переработки и реализации лома черных металлов, цветных металлов	Управление государственного заказа и лицензирования области

<*> Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг участвует в предоставлении услуги в части информирования и приема заявления и необходимых документов.



Утвержден
постановлением Правительства
Белгородской области
от « 10 » августа 2015 г.
№ 293-пп

**Перечень государственных услуг, предоставляемых органами
местного самоуправления муниципальных районов и городских округов
в рамках переданных полномочий, оказание которых осуществляется по
принципу «одного окна» в многофункциональных центрах
предоставления государственных и муниципальных услуг**

№ п/п	Наименование государственной услуги	Орган исполнительной власти Белгородской области, ответственный за организацию предоставления государственной услуги
1.	Прием заявления о повторной выдаче свидетельства о государственной регистрации акта гражданского состояния или иного документа, подтверждающего наличие либо отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния, и повторная выдача свидетельства о государственной регистрации акта гражданского состояния или иного документа, подтверждающего наличие либо отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния	Управление ЗАГС области
2.	Предоставление материальной помощи для погребения	Управление социальной защиты населения области
3.	Организация ежемесячных денежных выплат ветеранам труда, ветеранам военной службы	Управление социальной защиты населения области

№ п/п	Наименование государственной услуги	Орган исполнительной власти Белгородской области, ответственный за организацию предоставления государственной услуги
4.	Выдача предварительного разрешения органа опеки и попечительства, затрагивающего осуществление имущественных прав подопечного	Управление социальной защиты населения области
5.	Назначение единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью	Управление социальной защиты населения области
6.	Организация выплаты ежемесячных денежных компенсаций на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан	Управление социальной защиты населения области
7.	Организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	Управление социальной защиты населения области
8.	Организация выплаты ежемесячного пособия на ребёнка гражданам, имеющим детей	Управление социальной защиты населения области
9.	Организация установления ежемесячной денежной выплаты в случае рождения третьего или последующих детей до достижения ребёнком возраста трёх лет	Управление социальной защиты населения области
10.	Назначение единовременного пособия женщинам, вставшим на учет в медицинских учреждениях в ранние сроки беременности	Управление социальной защиты населения области
11.	Назначение пособия по беременности и родам	Управление социальной защиты населения области
12.	Организация выплаты единовременного пособия при рождении ребёнка одному из неработающих родителей	Управление социальной защиты населения области

№ п/п	Наименование государственной услуги	Орган исполнительной власти Белгородской области, ответственный за организацию предоставления государственной услуги
13.	Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребёнком в возрасте до полутора лет лицам, фактически осуществляющим уход за ребёнком и не подлежащим обязательному социальному страхованию	Управление социальной защиты населения области
14.	Организация выплаты единовременного пособия беременной жене военнослужащего, проходящего военную службу по призыву, и ежемесячного пособия на ребенка военнослужащего, проходящего военную службу по призыву	Управление социальной защиты населения области



Утвержден
постановлением Правительства
Белгородской области
от « 10 » августа 2015 г.
№ 293-пц

**Примерный Перечень муниципальных услуг,
предоставляемых органами местного самоуправления
муниципальных районов и городских округов, оказание которых
осуществляется по принципу «одного окна» в многофункциональных
центрах предоставления государственных и муниципальных услуг**

№ п/п	Наименование услуги
1.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения
2.	Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию при осуществлении строительства, реконструкции объектов капитального строительства
3.	Выдача разрешения на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства
4.	Прием документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение
5.	Обмен нанимателями занимаемых по договорам социального найма жилых помещений, находящихся в муниципальной собственности
6.	Выдача разрешений на установку рекламных конструкций
7.	Заключение договора на установку и эксплуатацию рекламной конструкции на земельном участке, здании или ином недвижимом имуществе, находящихся в муниципальной собственности
8.	Присвоение, изменение и аннулирование адреса объекта недвижимости
9.	Прием заявления о предоставлении молодой семье социальных выплат на приобретение (строительство) жилья
10.	Выдача выписок из Реестра муниципального имущества
11.	Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, гражданам, имеющим трех и более детей, в собственность бесплатно
12.	Предоставление разрешения на осуществление земляных работ
13.	Выдача градостроительных планов земельных участков

№ п/п	Наименование услуги
14.	Предоставление разрешения на осуществление условно разрешенного вида использования земельного участка или объекта капитального строительства
15.	Выдача акта освидетельствования проведения основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, осуществляемому с привлечением средств материнского (семейного) капитала
16.	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные организации, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования
17.	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории муниципального района (городского округа)
18.	Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)



07/11/13

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
СТАРООСКОЛЬСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ



АДМИНИСТРАЦИЯ СТАРООСКОЛЬСКОГО
ГОРОДСКОГО ОКРУГА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 16 » ноября 20 15 г.

№ 4263

г. Старый Оскол

Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна»

В соответствии с Федеральным законом от 28.07.2012 № 133-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «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», руководствуясь планом-графиком организации поэтапного перехода на предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Белгородской области, утвержденным постановлением Правительства Белгородской области от 25.02.2013 № 62-пп «Об организации поэтапного перехода на предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Белгородской области», в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», на основании Устава Старооскольского городского округа Белгородской области администрация городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить перечень муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна» (прилагается).

2. Отменить постановления администрации Старооскольского городского округа:

от 05.05.2015 № 1636 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна»;

от 20.08.2015 № 3067 «О внесении изменений в перечень муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна», утвержденный постановлением администрации Старооскольского городского округа от 05.05.2015 № 1636».

3. Управлению информации и массовых коммуникаций департамента по организационно-аналитической и кадровой работе администрации Старооскольского городского округа разместить настоящее постановление на официальном сайте органов местного самоуправления Старооскольского городского округа в сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа – руководителя аппарата администрации В.В. Афанасьева.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава администрации
Старооскольского городского округа



А.В. Гнедых

УТВЕРЖДЕН
 постановлением администрации
 Старооскольского городского округа
 от «16» 11. 2015 г. № 4263

Перечень муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется по
 принципу «одного окна»

№ п/п	Наименование муниципальной услуги
1.	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные организации, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования
2.	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного образования в учреждениях, расположенных на территории Старооскольского городского округа
3.	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего общего образования, дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Старооскольского городского округа
4.	Выдача ордеров на проведение земляных работ
5.	Выдача градостроительных планов земельных участков
6.	Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства
7.	Приём заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения
8.	Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных рекламных конструкций
9.	Присвоение адреса объекту недвижимости
10.	Подготовка и выдача разрешений на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию
11.	Прием документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение
12.	Заключение договора на установку и эксплуатацию рекламной конструкции на земельном участке, здании или ином недвижимом имуществе, находящемся в муниципальной собственности Старооскольского городского округа, а также на земельном участке, государственная собственность на который не разграничена

13.	Выдача акта освидетельствования проведения основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, осуществляемому с привлечением средств материнского (семейного) капитала
-----	--



СОГЛАШЕНИЕ № 78

о взаимодействии между Государственным автономным учреждением Белгородской области «Многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг» и администрацией Старооскольского городского округа

г. Белгород

«13» *мая* 2015 года

Государственное автономное учреждение Белгородской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в лице временного исполняющего обязанности руководителя **Иванова Бориса Владимировича**, действующего на основании Устава, утвержденного распоряжением заместителя Губернатора Белгородской области – руководителя Администрации Белгородской области № 223 от 06 августа 2013 года, именуемое в дальнейшем **ГАУ БО «МФЦ»**, являющееся в соответствии с Постановлением Правительства Белгородской области от 25 февраля 2013 года № 62-пп «Об организации поэтапного перехода на предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Белгородской области уполномоченным многофункциональным центром на заключение соглашений о взаимодействии с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти области, органами местного самоуправления, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, с одной стороны, и администрация **Старооскольского городского округа**, в лице главы администрации Старооскольского городского округа **Гнедых Александра Викторовича**, действующего на основании Устава Старооскольского городского округа Белгородской области, принятого решением Совета депутатов Старооскольского городского округа Белгородской области от 21 июля 2008 года № 24, именуемая в дальнейшем **Орган**, с другой стороны, вместе именуемые **Стороны**, на основании статьи 18 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ), пункта 4 Постановления Правительства РФ от 27 сентября 2011 года № 797 «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» (далее – Постановление Правительства РФ № 797), заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

1. Предмет Соглашения

1.1. Предметом настоящего Соглашения является порядок взаимодействия между Сторонами при предоставлении государственных услуг в рамках переданных полномочий и муниципальных услуг (далее – государственные и муниципальные услуги), предоставление которых организовано по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – «МФЦ»), согласно Приложению № 1 к настоящему Соглашению.

1.2. Перечень государственных и муниципальных услуг Органа, предоставляемых в «МФЦ», приведен в Приложении № 1 и является неотъемлемой частью настоящего Соглашения.

1.3. Перечень «МФЦ», в которых организовано предоставление государственных и муниципальных услуг Органа, приведен в Приложении № 2 и является неотъемлемой частью настоящего Соглашения.

2. Права и обязанности Органа

2.1. Орган в праве:

2.1.1. Направлять запросы и обращения в ГАУ БО «МФЦ» по вопросам, относящимся к сфере деятельности «МФЦ».

2.1.2. Направлять в ГАУ БО «МФЦ» предложения по совершенствованию деятельности «МФЦ».

2.1.3. Выступать с предложениями о пересмотре сроков и условий настоящего Соглашения.

2.1.4. Осуществлять контроль порядка и условий организации предоставления государственных и муниципальных услуг в «МФЦ».

2.2. Орган обязан:

2.3.

2.2.1. Обеспечивать доступ «МФЦ» к информационным системам, содержащим необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг сведения, если иное не предусмотрено федеральным законом.

2.2.2. Обеспечивать предоставление на основании запросов «МФЦ» необходимых сведений по вопросам, относящимся к предоставлению государственных и муниципальных услуг.

2.2.3. При получении запроса «МФЦ» (в том числе межведомственного), рассматривать его в порядке, установленном нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.2.4. Передавать в «МФЦ» результат выполнения запроса, в срок обеспечивающий оказание государственной или муниципальной услуги в соответствии со сроком, предусмотренным административным регламентом оказания услуги.

2.2.5. Обеспечить предоставление разработанных и утвержденных административных регламентов оказания государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организуется в «МФЦ».

2.2.6. Информировать заявителей о возможности получения государственных и муниципальных услуг в «МФЦ».

2.2.7. Предоставлять по запросу «МФЦ» разъяснения о порядке и условиях получения заявителями предоставляемых государственных и муниципальных услуг.

2.2.8. Обеспечивать участие своих представителей в проведении мероприятий, направленных на обучение и повышение квалификации сотрудников «МФЦ», обеспечивающих прием запросов заявителей и выдачу документов в сфере предоставления соответствующих государственных и муниципальных услуг.

2.2.9. Определять лиц, ответственных за взаимодействие с ГАУ БО «МФЦ» по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.2.10. Обеспечивать предоставление государственных и муниципальных услуг в «МФЦ», при условии соответствия их требованиям, установленным Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 (далее - Правила).

2.2.11. Своевременно уведомлять «МФЦ» об изменениях в нормативных правовых актах Органа (в том числе административных регламентов) регулирующих порядок предоставления государственных и муниципальных услуг указанных в Приложении № 1 к настоящему Соглашению.

2.2.12. Специалисты Органа, предоставляющие государственные и муниципальные услуги на площадке «МФЦ» обязаны соблюдать установленные в «МФЦ» правила поведения с клиентами, кодекс этики и служебного поведения.

2.2.13. Обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений заявителей по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности Органа в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Передавать поступившие через Орган обращения заявителей по обжалованию действий (бездействия) сотрудников «МФЦ» в установленном законодательством порядке.

3. Права и обязанности ГАУ БО «МФЦ»

3.1. ГАУ БО «МФЦ» вправе:

3.1.1. Запрашивать у Органа доступ к информационным системам, содержащим необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг сведения, если иное не предусмотрено федеральным законом.

3.1.2. Запрашивать и получать документы и информацию, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг предусмотренных Приложением № 1 к настоящему Соглашению, в соответствии с частью 2 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

3.1.3. Выступать с предложениями о пересмотре сроков и условий настоящего Соглашения.

3.2. ГАУ БО «МФЦ» обязано:

3.2.1. С целью организации предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренных Приложением № 1 настоящего Соглашением, заключить договор с «МФЦ» в порядке, предусмотренном Правилами.

3.2.2. Предоставлять на основании запросов и обращений Органа, физических и юридических лиц необходимые сведения по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности ГАУ БО «МФЦ».

3.2.3. Обеспечивать защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральным законом, а также соблюдать режим обработки и использования персональных данных.

3.2.4. Соблюдать требования Соглашения, осуществлять взаимодействие с Органом в соответствии с настоящим Соглашением, нормативными правовыми актами, регламентом деятельности ГАУ БО «МФЦ».

3.2.5. Проводить мероприятия, направленные на обучение и повышение квалификации сотрудников «МФЦ» в сфере предоставления соответствующих государственных и муниципальных услуг.

3.2.6. Осуществлять методическую и консультационную поддержку «МФЦ», по вопросам организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

3.2.7. Обеспечивать доступ заявителей к сведениям, размещенным в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

3.2.8. Обеспечивать защиту передаваемых в Орган сведений от неправомерного доступа, уничтожения, модификации, блокирования, копирования, распространения, иных неправомерных действий с момента поступления этих сведений в ГАУ БО «МФЦ», в том числе в автоматизированную информационную систему «МФЦ», и до момента их поступления в Орган, в том числе в информационную систему Органа, либо до момента их передачи заявителю.

3.2.9. Размещать информацию о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием доступных средств информирования заявителей (информационные стенды, сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», средства массовой информации).

3.2.10. Осуществлять контроль соблюдения «МФЦ» стандартов комфортности, требований к организации взаимодействия с заявителями, установленных Правилами, административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг, административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг, настоящим Соглашением, при организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

3.2.11. Обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений заявителей по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности ГАУ БО «МФЦ» в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Передавать поступившие через ГАУ БО «МФЦ» обращения заявителей по обжалованию действий (бездействия) сотрудников Органа в установленном законодательством порядке.

4. Порядок информационного обмена. Порядок участия «МФЦ» в предоставлении государственных и муниципальных услуг

4.1. Информационный обмен между «МФЦ» и Органом осуществляется посредством почтового отправления, в электронном виде, в том числе с использованием автоматизированной информационной системы «МФЦ» и др.

4.2. При реализации своих функций «МФЦ» вправе запрашивать документы и информацию, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия при направлении межведомственного запроса.

4.3. В рамках настоящего Соглашения устанавливаются следующие особенности межведомственного информационного взаимодействия между Сторонами настоящего Соглашения:

4.3.1. Орган обязан передавать в «МФЦ» документы и информацию, необходимые для предоставления государственной или муниципальной услуги (в соответствии с Приложением № 1), в срок обеспечивающий оказание государственной или муниципальной услуги в соответствии со сроком, предусмотренным административным регламентом оказания услуги;

4.3.2. Орган обязан предоставлять по запросу «МФЦ» сведения о ходе выполнения межведомственного запроса в течение 2 рабочих дней с момента получения соответствующего запроса;

4.3.3. «МФЦ» обязано передавать в Орган документы и информацию, полученную от заявителя, не позднее следующего рабочего дня с момента получения запроса (заявления) от заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

4.3.4. «МФЦ» обязано соблюдать требования Соглашения, в том числе направлять межведомственный запрос в Орган, в срок обеспечивающий оказание государственной или муниципальной услуги в соответствии со сроком, предусмотренным административным регламентом оказания услуги;

4.4. Стороны обязаны соблюдать требования к обработке персональных данных и иной информации, необходимой для предоставления государственных или муниципальных услуг, в частности:

4.4.1. при обработке персональных данных в информационной системе Сторонами должно быть обеспечено:

а) проведение мероприятий, направленных на предотвращение несанкционированного доступа к персональным данным и (или) передачи их лицам, не имеющим права доступа к такой информации;

б) своевременное обнаружение фактов несанкционированного доступа к персональным данным и их обработки;

в) недопущение воздействия на технические средства автоматизированной обработки персональных данных, в результате которого может быть нарушено их функционирование;

г) незамедлительное восстановление персональных данных, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированной их обработки;

д) осуществление контроля за обеспечением уровня защищенности персональных данных.

4.4.2. Стороны обязаны проводить мероприятия по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах, включающие в себя:

а) определение угроз безопасности персональных данных при их обработке, формирование на их основе модели угроз;

б) разработку на основе модели угроз системы защиты персональных данных, обеспечивающей нейтрализацию предполагаемых угроз с использованием методов и способов защиты персональных данных, предусмотренных для соответствующего класса информационных систем;

в) проверку готовности средств защиты информации к использованию с составлением заключений о возможности их эксплуатации;

г) установку и ввод в эксплуатацию средств защиты информации в соответствии с эксплуатационной и технической документацией;

д) обучение лиц, использующих средства защиты информации, применяемые в информационных системах, правилам работы с ними;

- е) учет применяемых средств защиты информации, эксплуатационной и технической документации к ним, носителей персональных данных;
- ж) учет лиц, допущенных к работе с персональными данными в информационной системе;
- з) контроль за соблюдением условий использования средств защиты информации, предусмотренных эксплуатационной и технической документацией;
- и) разбирательство и составление заключений по фактам несоблюдения условий хранения носителей персональных данных, использования средств защиты информации, которые могут привести к нарушению конфиденциальности персональных данных или другим нарушениям, приводящим к снижению уровня защищенности персональных данных;
- к) разработка и принятие мер по предотвращению возможных опасных последствий подобных нарушений;
- л) описание системы защиты персональных данных.

5. Ответственность сторон за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на них обязанностей

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по настоящему Соглашению, а также за невыполнение и (или) ненадлежащее выполнение требований к обработке персональных данных и (или) иной информации, необходимой для предоставления государственных или муниципальных услуг, Стороны несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6. Срок действия Соглашения

6.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с даты подписания обеими Сторонами и действует в течение 3 (трех) лет.

7. Материально-техническое и финансовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в «МФЦ»

7.1. Материально-техническое и финансовое обеспечение деятельности «МФЦ» осуществляется его Учредителем, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Заключительное положение

8.1. Все приложения к настоящему Соглашению является неотъемлемой его частью.

8.2. Изменение условий настоящего Соглашения осуществляется в письменной форме в виде Дополнительного соглашения к настоящему Соглашению, которое является неотъемлемой его частью.

8.3. Расторжение настоящего Соглашения допускается по соглашению Сторон и по иным основаниям предусмотренным законодательством Российской Федерации.

8.4. Споры или разногласия, возникшие между Сторонами, решаются путем переговоров или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.5. Настоящее соглашение составлено и подписано в 2-х экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

8.6. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг Органа на площадке Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Старооскольского городского округа», будет осуществляется с момента его открытия.

9. Реквизиты и подписи Сторон

**Государственное автономное
учреждение Белгородской области
«Многофункциональный центр
предоставления государственных и
муниципальных услуг»**

ИНН 3123207032 ОГРН 1093123018240

Юридический адрес: 308000, г. Белгород,
пр. Славы, 25

И. о. руководителя учреждения



М.П.

Б.В. Иванов

**Администрация Старооскольского
городского округа**

ИНН 3128013369 ОГРН 1023102363008

Юридический адрес: 309514, Белгородская
обл., г. Старый Оскол, ул. Ленина, д. 46/17

**Глава администрации
Старооскольского городского округа**



М.П.

А.В. Гнедых

Приложение № 1
к Соглашению о взаимодействии
от «30» июля 2015 года № 48

**Перечень государственных и муниципальных услуг Органа
предоставляемых в «МФЦ»**

№ п/п	Наименование услуги	Орган исполнительной власти ОМСУ, поставщик услуги	Категория услуги (государственная или муниципальная)
1.	Предоставление общедоступного и бесплатного дошкольного образования по основным общеобразовательным программам в муниципальных дошкольных образовательных организациях	Администрация Старооскольского городского округа	Муниципальная
2.	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного образования в учреждениях, расположенных на территории Старооскольского городского округа	Администрация Старооскольского городского округа	Муниципальная
3.	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего общего образования, дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Старооскольского городского округа	Администрация Старооскольского городского округа	Муниципальная
4.	Учет детей, подлежащих обучению по образовательным программам дошкольного образования	Администрация Старооскольского городского округа	Муниципальная
5.	Выдача ордеров на проведение земляных работ	Администрация Старооскольского городского округа	Муниципальная
6.	Выдача градостроительных планов земельных участков	Администрация Старооскольского городского округа	Муниципальная
7.	Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства	Администрация Старооскольского городского округа	Муниципальная
8.	Приём заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	Администрация Старооскольского городского округа	Муниципальная
9.	Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на соответствующей территории,	Администрация Старооскольского городского округа	Муниципальная

	аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных рекламных конструкций		
10.	Присвоение адреса объекту недвижимости	Администрация Старооскольского городского округа	Муниципальная
11.	Подготовка и выдача разрешений на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию	Администрация Старооскольского городского округа	Муниципальная
12.	Прием документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение	Администрация Старооскольского городского округа	Муниципальная
13.	Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях	Администрация Старооскольского городского округа	Муниципальная
14.	Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком	Администрация Старооскольского городского округа	Государственная
15.	Организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	Администрация Старооскольского городского округа	Государственная
16.	Государственная регистрация заключения брака (в части приема заявления о предоставлении государственной услуги)	Администрация Старооскольского городского округа	Государственная
17.	Государственная регистрация расторжения брака по взаимному согласию супругов, не имеющих общих несовершеннолетних детей (в части приема заявления о предоставлении государственной услуги)	Администрация Старооскольского городского округа	Государственная
18.	Прием заявления о повторной выдаче свидетельства о государственной регистрации акта гражданского состояния или иного документа, подтверждающего наличие либо отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния, и повторная выдача свидетельства о государственной регистрации акта гражданского состояния или иного документа, подтверждающего наличие либо отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния	Администрация Старооскольского городского округа	Государственная

Приложение № 2
к Соглашению о взаимодействии
от «13» сентября 2015 года № 18

**Перечень МФЦ, в которых организуется предоставление
государственных и муниципальных услуг Органа**

№ п/п	Наименование «МФЦ»	Место нахождения «МФЦ»
I.	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Старооскольского городского округа	309514, Белгородская обл., г. Старый Оскол, ул. Октябрьская, д. 5а

Приложение Е

**Анкета для изучения удовлетворенности
получателей государственных (муниципальных) услуг**

Дата _____

Наименование МФЦ _____

1. Вы обратились как:

<input type="checkbox"/>	Физическое лицо
<input type="checkbox"/>	Юридическое лицо
<input type="checkbox"/>	Индивидуальный предприниматель

2. Наименование услуги:

<input type="checkbox"/>	Государственная федеральная
<input type="checkbox"/>	Государственная региональная
<input type="checkbox"/>	Муниципальная
<input type="checkbox"/>	Дополнительная

<input type="checkbox"/>	Подача документов
<input type="checkbox"/>	Получение готовых документов
<input type="checkbox"/>	Консультация
<input type="checkbox"/>	Другое (указать)

3. Время ожидания в очереди при получении государственной (муниципальной) услуги:

<input type="checkbox"/>	15 минут и менее
<input type="checkbox"/>	От 15 до 30 минут
<input type="checkbox"/>	От 30 до 60 минут
<input type="checkbox"/>	Более 1 часа

4. Удовлетворены ли Вы количеством информации о предоставляемых услугах

<input type="checkbox"/>	Да
<input type="checkbox"/>	Нет

5. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления государственной (муниципальной) услуги?

<input type="checkbox"/>	Удовлетворительно
<input type="checkbox"/>	Не удовлетворительно

6. Если Вы не удовлетворены оказанием услуги, укажите наиболее важные причины:

<input type="checkbox"/>	Плохие условия в помещении, где предоставляется услуга
<input type="checkbox"/>	Большие очереди (долгое время ожидания в очереди)
<input type="checkbox"/>	Некомпетентность работников
<input type="checkbox"/>	Грубость работников
<input type="checkbox"/>	Отсутствие необходимой информации об услуге
<input type="checkbox"/>	Отсутствие возможности получить консультацию
<input type="checkbox"/>	Большие сроки получения услуги
<input type="checkbox"/>	Другое (указать)

7. Ваши предложения по повышению качества предоставления данной услуги:

Приложение Ж

УТВЕРЖДАЮ:

Директор Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Старооскольского городского округа

В.В. Медведев

« _____ » _____ 2015 год

Должностная инструкция

специалиста 1 категории отдела приема-выдачи документов
Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»
Старооскольского городского округа

1. Общие положения.

- 1.1. Специалистом 1 категории отдела приема-выдачи документов МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Старооскольского городского округа (далее по тексту специалист 1 категории) является лицо, имеющее среднее специальное или высшее образование, являющееся уверенным пользователем персонального компьютера.
- 1.2. На специалиста 1 категории распространяется действие Трудового кодекса Российской Федерации.
- 1.3. Специалист 1 категории назначается и освобождается от занимаемой должности приказом директора МАУ «МФЦ».
- 1.4. Специалист 1 категории при выполнении своих обязанностей подчиняется начальнику отдела приема-выдачи документов МАУ «МФЦ» (в отсутствие лица, его заменяющему) и директору МАУ «МФЦ».
- 1.5. Специалист 1 категории должен знать:
 - 1.5.1. Законодательные и нормативные правовые акты, методические материалы, регулирующие деятельность Учреждения – Федеральный закон РФ от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; Устав Учреждения и др.
 - 1.5.2. Законодательные и нормативные правовые акты, методические материалы, регулирующие деятельность Учреждения по предоставлению государственных и муниципальных услуг: Законодательные акты, Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг, Соглашения о взаимодействии и др.
 - 1.5.3. Основы законодательства о труде Российской Федерации.
 - 1.5.4. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.
 - 1.5.5. Делопроизводство.
 - 1.5.6. Средства вычислительной техники, коммуникации и связи.
- 1.6. Специалист 1 категории может быть без его согласия перемещен на другое рабочее

место, в другое структурное подразделение, расположенное в той же местности, без изменения определенных сторонами условий трудового договора.

- 1.7. В период временного отсутствия специалиста 1 категории его обязанности исполняет лицо, назначенное директором МАУ «МФЦ» в установленном законодательством порядке.
- 1.8. В своей деятельности специалист 1 категории руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, решениями и распоряжениями органов местного самоуправления, правилами внутреннего распорядка, Уставом Муниципального автономного учреждения и настоящей должностной инструкцией.

2. Обязанности

Специалист 1 категории исполняет следующие обязанности:

- 2.1. Консультирует юридических и физических лиц (далее – заявителей) по вопросам порядка предоставления государственных и муниципальных услуг.
- 2.2. Ведет прием документов у заявителей в режиме «одного окна»:
- устанавливает личность заявителя, представителя заявителя; проверяет наличие документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя;
 - принимает от заявителя заявление на получение государственной или муниципальной услуги, заполненное в установленной форме, и прилагаемые к нему необходимые документы;
 - проверяет правильность оформления заявления, комплектность представленных заявителем документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги, их соответствие требованиям соответствующего административного регламента предоставления государственной (муниципальной) услуги;
 - сверяет копии документов с оригиналами, ставит штамп соответствия копий оригиналам и заверяет своей подписью;
 - осуществляет прием документов с помощью соответствующих программно-аппаратных комплексов, информационно-вычислительных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг;
 - составляет расписку о приеме документов в необходимом количестве экземпляров (иной документ в соответствии с регламентами оказания государственных и муниципальных услуг). Расписка о приеме документов должна содержать сведения о документах, представленных заявителем, срок, когда заявитель может получить результат предоставления государственной или муниципальной услуги, регистрационный номер, дату и подпись специалиста, принявшего документы и подпись заявителя. Получение заявителем расписки подтверждает факт приемки специалистом комплекта документов от заявителя;
 - не позднее суток после регистрации подготавливает заявление и представленный заявителем пакет документов для передачи в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг.
- 2.3. Выдает заявителю результат предоставления государственной или муниципальной услуги, или отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги.
- 2.4. Отслеживает сроки и своевременность предоставления государственных и муниципальных услуг.
- 2.5. Ведет учет количества принятых им заявителей.
- 2.6. Составляет отчеты, связанные с предоставлением государственных и

муниципальных услуг.

- 2.7. Систематически повышает квалификацию в установленном порядке.
- 2.8. Выполняет отдельные служебные поручения начальника отдела приема-выдачи документов и директора Учреждения.
- 2.9. Обеспечивает сохранность персональных данных граждан, ставших известными специалисту 1 категории в связи с исполнением им должностных обязанностей.
- 2.10. График работы специалисту 1 категории устанавливается согласно внутреннему трудовому распорядку Учреждения и трудовому договору с работником.
- 2.11. Осуществляет иные обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

3. Права.

Специалист 1 категории имеет право:

- 3.1. Вносить на рассмотрение начальника отдела приема-выдачи документов предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей инструкцией обязанностями.
- 3.1. Требовать письменного оформления содержания и объема должностных полномочий и создания условий для их исполнения.
- 3.2. На продвижение по службе, увеличение размера должностного содержания с учетом результатов работы, отношения к исполнению служебных обязанностей и уровня квалификации.
- 3.3. Повышать квалификацию.
- 3.4. Знакомиться по первому требованию со всеми материалами своего личного дела, отзывами о своей деятельности и другими документами до внесения их в личное дело, а также приобщать к личному делу свои объяснения.
- 3.5. Пользоваться мобильной связью, оплата которой производится работодателем.
- 3.6. Требовать служебного расследования для опровержения порочащих его сведений.
- 3.7. Обращаться в вышестоящие органы, суд для разрешения споров, связанных с трудовой деятельностью.
- 3.8. Принимать решения или участвовать в их подготовке в пределах своей компетенции.
- 3.9. Требовать от начальника отдела приема-выдачи документов своевременного представления для ознакомления и руководства в работе всех необходимых материалов и нормативных актов.

4. Ответственность

- 4.1. Специалист 1 категории не вправе использовать в неслужебных целях средства материально-технического, финансового и информационного обеспечения его служебной деятельности, другое имущество и служебную информацию.
- 4.2. Специалист 1 категории несет всю полноту ответственности за выполнение обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, за сохранность документации, разглашение сведений, затрагивающие частную жизнь, честь и достоинство граждан.
- 4.3. Специалист 1 категории после увольнения не вправе использовать информацию, которая стала ему известна в связи с исполнением должностных полномочий.
- 4.4. Возложение на специалиста 1 категории обязанностей, не предусмотренных настоящей должностной инструкцией, не допускается.

Должностная инструкция разработана в соответствии с Уставом Муниципального автономного учреждения «МФЦ».

