

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

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

**ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В
БЕЛГОРОДСКОМ РАЙОНЕ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Диссертация на соискание академической степени магистра

студента заочной формы обучения направления подготовки
38.04.04 Государственное и муниципальное управление
магистерской программы «Государственная и муниципальная служба»

3 курса группы 05001565

Прокопова Александра Николаевича

Научный руководитель
доктор социологических наук,
профессор
Дятченко Л.Я.

Рецензент
Начальник отдела по
организационно-правовому
обеспечению деятельности
муниципального Совета и
административной реформы
аппарата администрации
Белгородского района
Галавай Н.Ю.

Белгород 2018

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ	12
РАЗДЕЛ II. АНАЛИЗ ПРАКТИКИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ В БЕЛГОРОДСКОМ РАЙОНЕ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ	34
РАЗДЕЛ III. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В БЕЛГОРОДСКОМ РАЙОНЕ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ	58
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	78
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	82
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	91

ВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Развитие концепции государственного управления считается самым приоритетным направлением деятельности Правительства Российской Федерации. В этой связи в государстве осуществлялась административная реформа. Приоритетным направлением которой, начиная с 2007 года, стал проект согласно организации многофункциональных центров (далее – МФЦ), предоставляющих муниципальные услуги в режиме «одного окна».

Отдельные нюансы организации предоставления муниципальных услуг по-прежнему остаются непроработанными. В частности, составление плана деятельности формируемых многофункциональных центров предоставления услуг на федеральном уровне до 2013 года велось в единицах. И только лишь на данный момент времени инициирована работа над базисными параметрами формирования многофункциональных центров, напрямую зависящие от фактического числа жителей, проживающих в муниципальном образовании.

Главным критерием отношения к власти является качество государственных и муниципальных услуг. Гражданин судит о работе органов власти и местного самоуправления в целом по тому, как ему оказываются муниципальные услуги. Деятельность муниципальных организаций осуществляется через систему муниципальных услуг, оказание которых обеспечивает те или иные составляющие качества жизни. В связи с тем, что важнейшей составляющей муниципального управления является управление оказанием муниципальных услуг, вопрос о совершенствовании процесса оказания данных услугах является определяющим для понимания всех социально-экономических процессов, происходящих на местном уровне.

В настоящее время отсутствует комплекс количественно измеримых данных качества муниципальных услуг, что усложняет общую объективную оценку работы органов местного самоуправления в данном направлении. В

муниципальных образованиях не проводится комплексный мониторинг результатов предоставления муниципальных услуг, не проводится анализ соответствия расходов на их предоставление с извлекаемым доходом и удовлетворенностью получателей. Неопределенность в сфере закрепления центров ответственности за производство и предоставление муниципальных услуг приводит к снижению поступлений средств в местные бюджеты, что порождает снижение эффективности муниципальной экономики.

Актуальность настоящей работы обусловлена, с одной стороны, большим интересом к теме организации предоставления муниципальных услуг, а с другой – ее недостаточной разработанностью. Рассмотрение вопросов, связанных с данной тематикой, носит как теоретическую, так и практическую значимость.

Таким образом, актуальность исследования определяется:

- необходимостью поиска и внедрения оптимальных подходов к организации предоставления муниципальных услуг населению органом местного самоуправления;
- важностью теоретической разработки и практической реализации научно обоснованных механизмов качества предоставления муниципальных услуг, что позволит целенаправленно и планомерно организовать деятельность согласно данной проблеме.

Степень научной разработанности темы исследования. Разработке концептуальных и экономических основ местного самоуправления посвящены работы Р.В. Бабун, А.Е. Балабанова, С.В. Вобленко, А.Г. Воронина, В.Б. Зотова, И.А. Кокина и др.¹.

Различные проблемы функционирования российского рынка муниципальных услуг рассмотрены в работах Л.А. Велихова, Э. Маркварта,

¹ Бабун Р.В. Муниципальные предприятия: проблемы и решения, 2012; Балабанов А.Е. Местные сообщества в местном самоуправлении. М., 2013; Вобленко С. Утерянное звено экономики. М., 2012; Воронин А.Г. Основы управления муниципальным хозяйством. М., 2012; Зотов В.Б. Комплекс муниципального управления. СПб., 2013; Кокин И.А. Руководитель муниципального образования. М., 2014.

А.И. Ряховской, Х. Циммермана и др.¹. Однако, большинство научных работ в этой области относится к изучению проблем взаимоотношений органов местного самоуправления и производителей услуг. При изучении зарубежного опыта развития рынка муниципальных услуг, возможного к применению в российских условиях, использованы работы отечественных авторов: Л.С. Демидовой, А.А. Лошакова, А.К. Рассединой и др., – и зарубежных авторов: С. Роберта Каплан, А. О'Салливана².

В работах А.М. Бабича, Б.С. Бреева, Е.Н. Жильцова, В.Ф. Уколова исследовались проблемы развития различных видов муниципальной сферы услуг, их ресурсного обеспечения³.

Поиском эффективных путей управления развитием сферы муниципальных услуг на этапе становления рыночных отношений в России занимались А.Н. Алисов, В.Д. Маркова, Л.К. Терещенко⁴.

Непосредственно проблеме организации обслуживания граждан в режиме «одного окна» на базе многофункциональных центров посвящены труды Е.Г. Бабелюк, М.Ю. Берникова, Л.А. Гавриловой, Е.В. Гриценко, Н.Р. Гукасовой, В.Н. Зайковского, Н.И. Ларионовой, Е.Н. Малик, Н.А. Малышевой, Т.А. Марфутенко, Б.П. Носко, А.А. Орлянской, Д.Ю. Саломатина, В.Н. Тюшнякова, А.Г. Фурина, В.В. Хубуловой,

¹ Велихов Л.А. Основы городского хозяйства. М., 2011; Маркварт Э. Регулирование организации и деятельности муниципальных предприятий: проблемы и пути решения Городское управление. 2015. №7; Ряховская А. Нужно ли бороться с монополией в коммунальном хозяйстве? 2016. №5; Циммерман Х. Муниципальные финансы. М., 2013.

² Демидова Л. Сфера услуг в постиндустриальной экономике // МЭиМО. 2015. № 2; Лошаков А. Городская политика в условиях рыночной экономики: чему учит британский опыт? // Городское управление. 2013. №1; Рассединой А.К. Государственный сектор в развитых странах (опыт Франции и Великобритании) // Экономист. 2014. № 6; Каплан Роберт С. Сбалансированный комплекс показателей. От стратегии к действию. М., 2014; О'Салливан А. Экономика города. М., 2012.

³ Бабич А.М. Государственные и муниципальные финансы. М., 2012; Бреев Б.С. Развитие сферы услуг и экономический рост // Российский экономический журнал. 2013. № 10; Жильцова Е.Н. Экономика общественного сектора и некоммерческих организаций. М., 2013; Уколов В.Ф. Теория управления. М., 2014.

⁴ Алисов А.Н. Управление развитием социально ориентированной экономики региона. М., 2013; Маркова В.Д. Маркетинг услуг. М., 2013; Терещенко, Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные // Журнал российского права. 2014. № 10.

О.В. Чижмина¹. Исследования данных ученых затрагивают правовые и экономические аспекты работы МФЦ, их преимущества и недостатки, проблемы и перспективы, основные итоги функционирования.

Однако, крупных обобщающих работ о муниципальных услугах пока недостаточно, согласно аналогичным вопросам на уровне муниципального образования их практически нет. В связи с изменением общественно-экономических отношений необходим поиск новых подходов к исследованию проблемы функционирования и развития рынка муниципальных услуг.

Проблема исследования заключается в противоречии между объективной необходимостью повышения удовлетворённости граждан работой органов местного самоуправления и недостаточной разработанностью практических рекомендаций по совершенствованию организации предоставления муниципальных услуг.

Вышеизложенное позволяет сформулировать основную *гипотезу исследования*, которая заключается в том, для совершенствования способов

¹ Берников М.Ю., Чижмина О.В. Развитие системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг // Вестник государственного и муниципального управления. 2015. Т.4. №3; Гаврилова Л.А. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг: преимущества и проблемы создания // Сервис plus. 2015. Т. 9. № 1; Гриценко Е.В., Бабелюк Е.Г. Правовой статус многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в России и европейский опыт организации «службы единого окна» // Закон. 2012. № 6; Гукасова Н.Р., Марфутенко Т.А., Орлянская А.А., Хубулова В.В. Тенденции и перспективы развития многофункциональных центров в регионах России // Социально-гуманитарные знания. 2014. № 9; Зайковский В.Н. Многофункциональные центры предоставления государственных услуг как «фронт-офис» государства для взаимодействия с гражданами России // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Право. 2014. № 3; Малик Е.Н. Деятельность многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»: проблемы и перспективы // Вестник государственного и муниципального управления. 2014. № 2; Носко Б.П., Саломатин Д.Ю., Малышева Н.А. О механизме финансирования предоставления разноуровневых услуг на базе многофункциональных центров (на примере Ростовской области) // Региональная экономика: теория и практика. 2014. № 29; Тюшняков В.Н. Повышение качества государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров // Известия ЮФУ. Технические науки. 2013. № 11 (124); Фурин А.Г., Ларионова Н.И. Государственные услуги в «одном окне». Многофункциональный центр как институт предоставления государственных услуг // Российское предпринимательство. 2013. № 6-2.

предоставления муниципальных услуг населению необходимо принятие комплекса мер, организационного, экономического, правового и информационного характера, способствующих повышению качества и доступности муниципальных услуг.

Объектом исследования является процесс предоставления муниципальных услуг.

В качестве **предмета исследования** выступает организация предоставления муниципальных услуг в Белгородском районе Белгородской области.

Цель исследования заключается в разработке практических рекомендаций, направленных на совершенствование организации предоставления муниципальных услуг в Белгородском районе Белгородской области.

Реализация цели предполагает решение следующих **задач**:

1. Изучить теоретические основы исследования организации предоставления муниципальных услуг.
2. Проанализировать практику организации предоставления муниципальных услуг в Белгородском районе Белгородской области.
3. Обосновать направления совершенствования организации предоставления муниципальных услуг в Белгородском районе Белгородской области.

Теоретико-методологической основой исследования явились труды отечественных и зарубежных ученых, посвященные проблемам экономики общественного сектора, а также проблемам муниципального управления, развития рынка услуг (Л.А. Велихова, Б.М. Гринчеля, В.Г. Игнатова, Г.Ф. Кузнецова)¹.

¹ Велихов Л.А. Основы городского хозяйства. М., 2011; Гринчель Б.М. Методология и практика городского стратегического планирования. СПб., 2010; Игнатов, В. Г. Экономика муниципальных образований. М., 2013; Кузнецов Г.Ф. Экономика городского хозяйства. СПб., 2013.

В исследовании в качестве базовых используются теоретические положения системного и ситуационного подходов, обоснованные в трудах Л.Ф. Берталанфи, В.Н. Садовского, В.С. Тюхтина и др.¹.

Для достижения цели исследования и решения основных задач использованы методы теоретического исследования: описание, сравнение, аналогия, анализ и синтез, индукция и дедукция; методы эмпирического исследования: анализ документов и нормативно-правовых источников.

Эмпирическая база исследования:

- федеральное законодательство, нормативно-правовые акты Белгородской области²;
- данные территориального органа федеральной статистики Белгородской области³;
- материалах ранее проведенных исследований, социологических опросов и мониторингов по проблемам качества и доступности государственных и муниципальных услуг⁴;

¹ Берталанфи Л.Ф. Исследования по общей теории систем М., 1969; Садовский В.Н. Основания общей теории систем. М., 1969; Тюхтин В.С. Отражение, системы, кибернетика. М., 1972.

² Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27 июля 2010 с изм. и доп. от 15.02.2016) №210-ФЗ // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг : Постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 (ред. от 27.02.2015 №175) № 1376 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об уполномоченном многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг : Постановление Правительства Белгородской обл. от 25 февраля 2013 № 62-пп // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

³ Отчетность Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Белгородской области : Отчетность. URL: http://http://belg.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/belg/ru/municipal_statistics(дата обращения: 18.11.2017).

⁴ Об итогах ежегодного социологического исследования уровня удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления в 2016 году. URL: <http://ar.gov.ru/> (дата обращения: 18.11.2017); Отчет по результатам социологического исследования «Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Белгородской области, органами

– отчетные данные МАУ «МФЦ» Белгородского района Белгородской области по вопросам организации и эффективного развития муниципальной сферы услуг¹;

– результаты авторского социологического исследования, посвященного проблемам организации предоставления муниципальных услуг в Белгородском районе Белгородской области².

Научная новизна магистерской диссертации.

1. Проведен теоретический анализ качества организации предоставления муниципальных услуг через осмысление опыта принятия эффективных муниципальных программ. Раскрыты особенности организации предоставления услуг на муниципальном уровне.

2. Изучена практика организации предоставления муниципальных услуг в Белгородском районе с помощью изучения статистической отчетности и аналитических материалов, а также результатов, полученных в ходе проведения авторского социологического исследования (N=80).

3. Предложен новый способ решения проблем, существующих в организации предоставления муниципальных услуг Белгородского района, основанный на построении эффективного механизма стимулирования работников к повышению качества организации предоставления муниципальных услуг.

Основные положения, выносимые на защиту.

1. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, утверждается нормативным правовым актом представительного органа местного самоуправления - в отношении услуг,

местного самоуправления» в 2016 году. URL: http://adm.belrn.ru/index.php?id=1205&mat_id=64267 (дата обращения: 10.03.2017).

¹ Государственные и муниципальные услуги. URL: <http://belrn.ru/2014/05/20/mau-mfc-belgorodskogo-rajjona/> (дата обращения: 18.11.2017).

² Анкетный опрос населения Белгородского района (потребителей муниципальных услуг) проводился автором в марте-апреле 2017 года, N=80.

оказываемых в целях предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг. Одним из наиболее эффективных способов организации предоставления муниципальных услуг в Российской Федерации и механизмов повышения качества предоставления муниципальных услуг, исполнения муниципальных функций является утверждение федеральных, региональных и муниципальных программ повышения качества их предоставления (исполнения).

2. В настоящее время приоритетными направлениями работы органов власти района являются: обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», предоставление услуг в электронном виде; проведение регулярного мониторинга их качества и доступности. Данные авторского исследования фиксируют стабильный рост спроса со стороны населения района на услуги МАУ «МФЦ», что свидетельствует о высокой востребованности данного общественного института. Доля удовлетворённых в целом доступностью и качеством муниципальных услуг составляет немногим менее 90% опрошенных. В то же время, в организации предоставления муниципальных услуг в Белгородском районе присутствует ряд недостатков. В их числе: недостаточная работа по информированию граждан о возможностях получения услуг в МФЦ, непрофессионализм, ошибки персонала при приеме документов, отсутствие системы электронной очереди и платёжных терминалов в половине филиалов МАУ МФЦ Белгородского района.

3. Одним из наиболее важных и приоритетных направлений организации предоставления муниципальных услуг в Белгородском районе Белгородской области является совершенствование системы стимулирования работников власти для повышения качества муниципальных услуг. Для совершенствования системы стимулирования работников власти для повышения качества муниципальных услуг на территории Белгородского района Белгородской области следует реализовать комплекс мероприятий согласно созданию механизма стимулирования к повышению качества услуг

и эффективности работы, введению системы оценки эффективности деятельности работников учреждений с учетом достижения учреждениями целевых показателей деятельности.

Практическая значимость исследования состоит в том, что его выводы и практические рекомендации могут использоваться муниципальными органами власти для совершенствования организации и качества предоставления муниципальных услуг в Белгородском районе Белгородской области. Также они могут найти применение при разработке правовых актов органов власти, целевых программ согласно предоставлению муниципальных услуг.

Апробация исследования. Основные положения и результаты диссертационного исследования представлены автором в публикациях: «Актуальные вопросы предоставления муниципальных услуг населению» (г. Белгород), «МФЦ как способ повышения качества предоставления муниципальных услуг» (г. Новосибирск), общим объемом 0,5 п.л.¹

Структура исследования представлена введением, тремя разделами, заключением, списком источников и литературы и приложениями.

¹ Прокопов А.Н. Актуальные вопросы предоставления муниципальных услуг населению // Современный ученый. 2017. Вып.3. С. 233-237; Прокопов А.Н. МФЦ как способ повышения качества предоставления муниципальных услуг // Государственное и муниципальное управление в XXI веке: теория, методология, практика. 2017. №6. С. 56-59.

РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Главным мерилом отношения к власти выступает качество государственных и муниципальных услуг. Гражданин делает выводы о деятельности органов власти и местного самоуправления в полном объеме согласно тому, как ему оказываются и муниципальные услуги. Установить потребность населения в той либо другой услуге является одной из главных задач, которую выполняет Правительство Российской Федерации. Именно оно и формирует реестр услуг, которые оказывают и муниципальные учреждения¹.

Муниципальная деятельность реализуется через систему муниципальных услуг, предоставление которых обеспечивает те или иные составляющие качества жизни. Управление оказанием муниципальных услуг является важнейшей частью муниципального управления, поэтому вопрос о муниципальных услугах является ключевым для понимания всех социально-экономических процессов, происходящих на местном уровне.

Муниципальная услуга как вид публичных услуг является базовым элементом, клеткой муниципальной деятельности, основой экономических и социальных отношений между людьми на территории муниципального образования.

Построение целостной системы управления муниципальными услугами является одним из важнейших приоритетов муниципальной реформы. Несмотря на то, что в ряде субъектов Российской Федерации и муниципальных образований уже приняты законодательные и другие нормативные правовые акты, регулирующие отношения в сфере предоставления муниципальных услуг, преобразования затрагивают лишь отдельные подсистемы муниципальной экономики, что усугубляется незавершенностью процессов разграничения полномочий между

¹ Жигалов Д. В. Практические аспекты и проблемы совершенствования системы оказания государственных и муниципальных услуг // Практика муниципального управления. 2014. №7. С. 12.

региональным и муниципальным уровнями управления.

Многообразие определений услуги вызывает сложности с определением состава сферы услуг, т. е. комплекса предприятий, учреждений, организаций и видов деятельности, занятых производством всего многообразия услуг. Права граждан России, продекларированные в Конституции РФ, реализуются через предоставление услуг населению. Ответственность за предоставление ряда услуг, в соответствии с действующим законодательством, несут органы местного самоуправления. Под услугой понимают деятельность или результат взаимодействия исполнителя и потребителя, целью которых является удовлетворение тех или иных потребностей.

При обращении к толкованию слова «услуга» в первую очередь происходит знакомство с экономическим содержанием этого понятия. В Современном экономическом словаре услуги определяются как «виды деятельности, работ, в процессе выполнения которых не создается новый, ранее не существовавший материально-вещественный продукт, но изменяется качество уже имеющегося, созданного продукта. Это блага, предоставляемые не в виде вещей, а в форме деятельности»¹.

Согласно Межгосударственному стандарту ГОСТ 30335-95/ ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения», предоставление услуги определено как деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги. При этом под исполнителем услуги понимается предприятие, организация или предприниматель, оказывающие услугу потребителю, а под потребителем – гражданин, получающий, заказывающий либо имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд. В качестве основания предоставления услуги в общем виде, согласно стандарту, выступает заказ на услугу – договор между потребителем и исполнителем услуги, определяющий юридические, экономические и

¹ Райзберг Б.А. Современный экономический словарь. М., 2014. С. 368.

технические отношения сторон¹.

На основании толкований, приведенных в различных словарях, можно сделать вывод о том, что под услугой понимается достаточно специфический вид товаров, не имеющий материально-вещественной формы, который может производиться, передаваться и потребляться одновременно и характеризуется непостоянством качества и неотделимостью от источника.

Федеральный закон № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» определяет услугу как результат непосредственного взаимодействия Поставщика услуги и Потребителя услуги, а также собственной деятельности Поставщика услуги и деятельности во взаимодействии Поставщиков услуг по реализации своих функций в пределах установленных полномочий по удовлетворению потребности физических, юридических лиц либо их уполномоченных представителей (далее – Потребители услуг), выраженной в обращении (запросе) в устной или письменной форме, в том числе в электронном виде по предоставлению государственной или муниципальной услуги. Обслуживание, предоставление (оказание) Услуги – самостоятельная деятельность Поставщиков услуг, а также деятельность Поставщиков услуг во взаимодействии, в том числе с Потребителями услуг во время предоставления Услуги².

Серьезное внимание в мире уделяется качеству предоставляемых услуг. Анализ практики маркетинговых исследований в сфере услуг показывает все возрастающий акцент на исследованиях соблюдения стандартов качества предоставления услуг, а именно того, что клиенты хотят получить, а также каковы мотивы покупательского поведения.

Предоставление услуг осложняется наличием ряда свойств, отличающих

¹ ГОСТ 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения»: утверждён приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29.11.2012 № 1612-ст // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

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

их от товара и создающих проблемы при определении критериев и методов управления этими услугами. Большинство исследователей, выделяя общие характеристики услуг, относит к ним:

- неосвязаемость услуги;
- неразрывность производства и потребления услуги – оказать услугу можно только тогда, когда поступает заказ или появляется клиент;
- изменчивость услуги, заключающаяся, прежде всего, в непостоянстве ее качества;
- неспособность услуг к хранению (свойство несохраняемости)¹.

Данные характеристики услуг могут показаться достаточно корректными, однако отличие товара от услуги не всегда очевидно. При этом предоставление услуг не противопоставляется производству продукции. В действительности почти всегда приобретение товаров сопровождается сопутствующими услугами и почти каждое приобретение услуг сопровождается сопутствующими товарами. Следовательно, для понимания различий между товарами и услугами необходимо осознать, что они не являются антиподами, но скорее представляют собой две области одного континуума.

В термин «муниципальные услуги» авторы вкладывают разный смысл. Зотов В.Б. дает следующее определение муниципальных услуг – услуги, которые должны предоставляться в месте проживания человека или вблизи от него и за обеспечение которых органы МСУ несут ту или иную меру ответственности².

Другие авторы под муниципальными услугами понимают лишь один из способов донесения услуг населению³. При этом доставка услуг осуществляется органом МСУ, использующим своих служащих. В качестве

¹ Терещенко Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные // Журнал российского права. 2013. № 10. С. 4.

² Система муниципального управления / Под ред. В.Б. Зотова. Ростов-на-Дону, 2010. С. 144.

³ Кирсанов С.А. Муниципальные услуги как вид публичных услуг // Управленческое консультирование. 2015. № 4. С. 7.

примера рассматривается деятельность муниципальных предприятий. В этом случае муниципальные услуги идентифицируются с услугами, предоставляемыми населению муниципальными предприятиями и критерием отнесения к категории муниципальных услуг является форма собственности производителя услуг.

В Бюджетном кодексе дается следующее определение государственных и муниципальных услуг: «Государственные (муниципальные) услуги физическим и юридическим лицам – услуги, оказываемые физическим и юридическим лицам в соответствии с государственным (муниципальным) заданием органами государственной власти (органами местного самоуправления), бюджетными учреждениями, иными юридическими лицами безвозмездно или по ценам (тарифам), установленным в порядке, определенном органами государственной власти (органами местного самоуправления)»¹.

В ФЗ-№ 131 муниципальные услуги определяются как услуги, оказываемые жителям на территории муниципального образования, частично или полностью финансируемые за счет средств местного бюджета и внебюджетных фондов, предоставление которых направлено на решение вопросов жизнеобеспечения местного населения.

Федеральный закон № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ФЗ-№ 210) в п.2 ч. 1 ст. 2 определяет понятие муниципальной услуги следующим образом: «муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее – муниципальная услуга), – деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее – орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с

¹ Бюджетный кодекс Российской Федерации : федер. закон от 17 июля 1998 г. № 145-ФЗ // Российская газета. – 1998. – 31 июля.

Федеральным законом № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований»¹.

Борисов А.Н. по этому поводу пишет: «муниципальная услуга – муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления. При этом следует учитывать, что согласно ч. 1 ст. 1 комментируемого Закона юридико-техническим сокращением «органы местного самоуправления» в данном Законе обозначаются местные администрации и иные органы местного самоуправления, осуществляющие исполнительно-распорядительные полномочия»².

Термин «муниципальные услуги» по мнению Акимовой Н.А. и Муллагалиевой З.З. вводится для разграничения услуг, которые производятся для населения организациями, не зарегистрированными на территории муниципального образования, а также другими органами государственного и муниципального управления и услуг, обеспечивающими жизнедеятельность населения на территории данного муниципального образования»³.

На наш взгляд, в широком смысле под муниципальной услугой следует понимать услуги, обязанность по обеспечению предоставления которых возложена на муниципальное образование в соответствии с законодательством РФ, а также уставом муниципального образования в связи с решением вопросов местного значения. Муниципальные услуги представляют собой совокупность процесса и результата целевой деятельности органов местного самоуправления и хозяйствующих субъектов на территории муниципального образования по удовлетворению конкретной социальной потребности жителей муниципального образования, а также сопутствующие товары, работы, услуги,

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

² Борисов А.Н. Комментарий к Федеральному закону от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (постатейный). М., 2014. С. 4.

³ Акимова Н.А., Муллагалиева З.З. Муниципальные услуги: формирование системы управления. Кемерово, 2014. С. 8

без использования которых невозможно надлежащее производство муниципальной услуги.

Такая трактовка позволяет выявить ряд существенных для управления развитием территории характеристик:

– она четко определяет целевую направленность системы муниципальных услуг, управляющего субъекта и конечных пользователей.

– вполне очевидно, что ряд целей социально-экономического развития муниципального образования носят межведомственный характер, и их реализация включает в себя удовлетворение потребностей населения путем предоставления определенного набора услуг.

– поскольку результативное управление расходами бюджета муниципалитета в значительной степени характеризуется эффективным предоставлением муниципальных услуг, то и акцент на финансировании за счет средств местного бюджета связан с сущностью муниципальных финансов как сводного ресурсного источника обеспечения муниципальных услуг.

Известно, что муниципальные услуги сопряжены друг с другом, и развитие одних видов услуг позволит развивать другие виды услуг, то есть получить мультипликативный эффект. И лишь комплексное развитие всех видов услуг может явиться фактором повышения качества жизни населения и инвестиционной привлекательности муниципального образования.

Деятельность органов местного самоуправления по оказанию услуг населению включает предоставление бюджетных и административных муниципальных услуг и публичных обязательств. По мнению Вобленко С.В. бюджетная муниципальная услуга – конечное благо, удовлетворяющее важнейшие материальные и социальные потребности получателя услуги: предполагает получение конкретного «конечного блага», которое может быть напрямую оценено получателем; является пакетом конечных благ, находящихся в неразрывной связи друг с другом¹.

¹ Вобленко С.В. Административные муниципальные услуги и публичные обязательства муниципалитета // Практика муниципального управления. 2016. № 2. С. 76.

Административная муниципальная услуга – правоотношение, осуществляющееся посредством совершения в определенной последовательности действий и (или) принятия определенных решений, и выражающееся во взаимодействии исполнительного органа, оказывающего муниципальную услугу, с получателем муниципальной услуги.

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

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

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

Органы местного самоуправления должны учитывать разнообразное проявление указанных свойств при разработке методологии управления муниципальными услугами. Например, наличие такого свойства муниципальных услуг, как непостоянство качества (покупатель, приобретая услугу, испытывает более сильный риск, чем при покупке какого-либо физического товара), увеличивает значение реализации органами местного самоуправления функции контроля предоставления муниципальных услуг

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

(например, ужесточение требований при выдаче разрешения на предоставление тех или иных видов муниципальных услуг и т. д.). Однако проблема заключается в том, что свойства муниципальных услуг сложно описать количественными параметрами, а соответственно и проанализировать их проявление при оказании разных видов муниципальных услуг.

Общая схема последовательности этапов при планировании муниципальных услуг содержит в себе следующие элементы.

Первый этап – определение видов деятельности органов местного самоуправления и выделение в соответствии с их компетенцией муниципальных услуг. Происходит систематизация информации об услуге: нормативно-правовая база, получатели муниципальных услуг; орган, ответственный за их предоставление, источник финансирования, способ установления стоимости услуги и др.

Второй этап – нормативное закрепление выделенных услуг в виде реестра муниципальных услуг. В реестре в обобщенной форме представлена общая информация по муниципальным услугам.

Третий этап – разработка стандартов муниципальных услуг. На данном этапе определяются требования к муниципальным услугам, технологии их предоставления, требования к качеству.

Второй этап – нормативное закрепление выделенных услуг в виде реестра муниципальных услуг. В реестре в обобщенной форме представлена общая информация по муниципальным услугам.

Третий этап – разработка стандартов муниципальных услуг. На данном этапе определяются требования к муниципальным услугам, технологии их предоставления, требования к качеству.

Четвертый этап – расчет стоимости предоставления муниципальных услуг.

Пятый этап – определение потребности в муниципальных услугах в натуральном и стоимостном выражении.

Шестой этап – определение способа предоставления муниципальных услуг и формирование и размещение для бюджетных и автономных муниципальных учреждений муниципального задания и для удовлетворения муниципальных нужд осуществление муниципального заказа.

Седьмой этап – осуществление мониторинга и контроля реализации муниципального задания (заказа), контроль за исполнением и качеством предоставления муниципальных услуг для потребителя¹.

Многие права граждан Российской Федерации в сфере здравоохранения, образования, социальной защиты, жилищно-коммунального обслуживания, закрепленные в Конституции РФ, реализуются через предоставление населению муниципальных услуг. Перечень услуг, предоставляемых в муниципальных образованиях, индивидуален для каждого из них, что обуславливается местными условиями, типом муниципального образования, количеством проживающего населения, его социальной структурой. Тем не менее, ряд услуг носит обязательный характер для всех типов муниципальных образований, и основную номенклатуру этих услуг раскрывает перечень вопросов местного значения муниципального образования.

При выборе способа организации предоставления муниципальной услуги органам местного самоуправления следует учитывать следующее:

- 1) нормы федерального законодательства, законодательства субъектов Российской Федерации и местных нормативных актов;
- 2) состояние рынка данной услуги (монопольный, олигопольный, конкурентный, потенциально конкурентный);
- 3) источники финансирования предоставления услуги (средства местного бюджета, оплата услуг потребителями, смешанные) и их соотношение;

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

4) соразмерность избираемого способа организации объему предоставляемых услуг (экономическая обоснованность);

5) общие тенденции развития данной услуги на российских и зарубежных рынках и специфические особенности муниципального образования¹.

Создание условий для предоставления услуг населению предполагает формирование определенных правил и норм, влияющих на процесс оказания этих услуг, с тем, чтобы предоставление определенной услуги стало привлекательным для субъектов рынка услуг. Чтобы стать предметом управления, услуга должна быть ориентированной на определенную категорию населения и иметь четкие и конкретные характеристики. В то же время деятельность муниципальной власти по созданию условий для предоставления услуг населению может быть представлена следующей схемой.

Решение вопросов местного значения по обеспечению нормальной жизнедеятельности населения муниципального образования подразумевает оптимальное использование бюджетных средств и других имеющихся ресурсов, осуществляется населением и (или) органами местного самоуправления и затрагивает интересы каждого гражданина.

Объем финансовых ресурсов, необходимых органам местного самоуправления для предоставления муниципальных услуг, зависит от того, кто конкретно будет платить за них: потребитель, местный бюджет или оба они в какой-то мере. Самому исполнителю это индифферентно. При прочих равных условиях органы местного самоуправления заинтересованы в том, чтобы потребители муниципальных услуг сами оплачивали их. Преимущества оплаты услуги ее потребителем:

– обеспечивается возможность количественной и качественной оценки услуги потребителем;

¹ Терещенко Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные // Журнал российского права. 2014. № 10. С. 15

- появляется заинтересованность в экономном потреблении услуг;
- стимулируется качественная работа исполнителя¹.

Бесплатность или заниженная плата за муниципальную услугу развращает и исполнителя, и потребителя, а также всегда ведет к некачественной работе и расточительному использованию ресурсов.

Приватные услуги характеризуются тем, что их оказание и потребление носит индивидуальный характер, т.е. они связаны с конкретными исполнителями и потребителями. Потребитель выступает в роли индивидуального заказчика. В этом случае и качество услуг может быть измерено потребителем. К числу таких услуг относится большинство бытовых и торговых услуг, такси и т.п. Они оплачиваются потребителями по сложившимся в рыночной среде ценам и тарифам.

Общественные услуги выделяются тем, что их производство и потребление носят общественный характер. Потребление не связано по времени ни с производством, ни с оплатой, а объем и качество не поддается непосредственному измерению потребителем. К общественным услугам может быть отнесено благоустройство и озеленение территории, содержание дорог и мест общего пользования, охрана общественного порядка, пожарная безопасность, содержание мест захоронения и др. Эти услуги обязан оплачивать бюджет.

Услуги, общественные по форме их предоставления, но частные по характеру потребления в основном являются социально значимыми, их предоставление каждому гарантировано Конституцией РФ. К социально значимым услугам относятся охрана здоровья, возможность получения образования, доступ к достижениям культуры, который гарантируется государством каждому гражданину, независимо от уровня его материального благосостояния. В то же время должно быть обеспечено экономное потребление данных услуг, поэтому для их оплаты рационально сочетание

¹ Кирсанов С.А. Муниципальные услуги как вид публичных услуг // Управленческое консультирование. 2016. № 4. С. 8.

личного и бюджетного финансирования, причем соотношения между ними могут быть самыми разными и неодинаковыми для различных групп населения.

«Бюджетными» муниципальными услугами называются такие услуги, которые полностью или отчасти финансируются из местного бюджета. К ним относятся общественные и большинство социально значимых услуг. В отдельных случаях бюджетными могут быть и некоторые частные услуги. К примеру, в ряде городов установлены льготы на услуги парикмахерских и бань для отдельных социальных групп. В этом случае бюджет должен компенсировать производителю потери его доходов.

Для получения некоторых дорогостоящих услуг в качестве третьего источника финансирования (кроме тарифа и бюджетного финансирования) могут использоваться различные системы страхования, например медицинское или страхование имущества от пожара¹.

Расчет объемов расходного обязательства бюджета муниципалитета производится на основании объема предоставления соответствующей муниципальной услуги и утвержденного норматива финансовых затрат на ее предоставление и (или) затрат, рассчитанных программно-целевым методом. Сформированная муниципальная услуга подлежит занесению в реестр – ограниченный перечень стандартизированных муниципальных услуг. Ни одна другая услуга, кроме включенных в реестр, не может финансироваться за счет бюджетных средств. По каждой бюджетной муниципальной услуге органам местного самоуправления рекомендуется составлять паспорт.

Паспорт по каждой муниципальной услуге составляется в целях:

– упорядочения и унификации названия муниципальных услуг, оказываемых органами местного самоуправления, муниципальными предприятиями и учреждениями для определения состава бюджетной услуги и ее характеристики;

¹ Гриценко Е.В., Шевелева Н.А. Публичные услуги: правовое регулирование (российский и зарубежный опыт). М., 2013. С.112.

– закрепления услуги за конкретным органом местного самоуправления;

– оценки целесообразности существующей бюджетной сети.

Реестр муниципальных услуг формируется на основе паспортов этих услуг. Реестр муниципальных услуг – документ, содержащий регулярно обновляемые сведения о муниципальных услугах, предоставляемых получателям полностью или частично за счет средств муниципального бюджета¹.

Муниципальное образование обязано вести реестр муниципальных услуг. Постановлением Правительства Российской Федерации «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет» утверждены Правила размещения в федеральных государственных информационных системах «Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» и «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» сведений о государственных и муниципальных услугах (функциях)². Органам местного самоуправления рекомендовано принять соответствующие решения, определить из числа сотрудников органов местного самоуправления лиц, ответственных за размещение указанных сведений, и организовать получение ими сертификатов ключей подписей и средств электронной цифровой подписи. Рекомендовано также создать муниципальные реестры муниципальных услуг (функций) и принять меры по обеспечению

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

² О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет: Постановление Правительства РФ от 15 июня 2009 года № 478 // Российская газета. – 2009. – 24 июня.

размещения в сводном реестре сведений о муниципальных услугах (функциях). Это большая и сложная работа.

Ведение Реестра муниципальных услуг осуществляется в соответствии с принципами:

- Единства требований к определению и включению муниципальных услуг, предоставляемых на территории муниципалитета, в Реестр муниципальных услуг;
- Полноты описания и отражения муниципальных услуг в Реестре муниципальных услуг;
- Публичности Реестра муниципальных услуг;
- Обеспечения взаимосвязи ведения Реестра муниципальных услуг с осуществлением бюджетного процесса и формированием расходных обязательств бюджета муниципалитета;
- Периодического пересмотра требований к перечню и описанию муниципальных услуг, предусмотренных Реестром муниципальных услуг, в целях повышения их доступности и качества.

Целью формирования реестра муниципальных услуг является определение состава муниципальных услуг, которые должны предоставляться жителям муниципального образования и хозяйствующим субъектам, ведущим свою деятельность на территории муниципалитета, обеспечение физических и юридических лиц достоверной информацией о муниципальных услугах, их содержании, органах и организациях, ответственных за их предоставление.

Реестр в обязательном порядке используется при формировании реестра расходных обязательств и составлении ведомственных программ в соответствии с Положением о бюджетном устройстве и бюджетном процессе в муниципалитете.

Муниципальная услуга в Реестре описывается через:

- полное наименование муниципальной услуги;
- категории получателей муниципальной услуги;

- указание главного распорядителя средств бюджета муниципалитета, ответственного за оказание муниципальной услуги;
- источник финансирования предоставления муниципальной услуги;
- натуральные показатели оценки муниципальной услуги;
- иные элементы, необходимые для полного описания муниципальной услуги.

Реестр утверждается постановлением Главы муниципального образования. Для включения муниципальной услуги в Реестр главные распорядители средств бюджета муниципалитета формируют документы, содержащие следующие сведения:

- 1) обращение о включении соответствующей муниципальной услуги в Реестр с указанием главного распорядителя средств бюджета муниципалитета, ответственного за предоставление данной муниципальной услуги;
- 2) основание для включения муниципальной услуги в Реестр;
- 3) пояснительную записку, описывающую характер муниципальной услуги, получателей муниципальной услуги, основания и условия её оказания;
- 4) письменное обоснование необходимости оказания соответствующей муниципальной услуги в случаях, если её предоставление не вытекает непосредственно из федеральных, региональных и местных нормативных правовых актов муниципалитета;
- 5) проект нормативного правового акта, устанавливающего обязательства муниципалитета по предоставлению муниципальной услуги в случаях, если её предоставление не вытекает непосредственно из федеральных, региональных и местных нормативных правовых актов.

В Положении муниципалитета о Реестре обязательно предусматривается проведение мониторинга муниципальных услуг. Реестр не реже одного раза в год рассматривается на предмет уточнения содержания

и описания муниципальных услуг с целью обеспечения максимального удовлетворения потребностей их получателей.

Администрация муниципалитета обеспечивает доступность содержащихся в Реестре сведений для любых лиц, в том числе путём размещения электронной версии Реестра в сети Интернет на официальном сайте Администрации муниципалитета. Главный распорядитель средств бюджета муниципалитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, и организация, непосредственно оказывающая муниципальную услугу, обеспечивают предоставление физическим и юридическим лицам информации о соответствующих муниципальных услугах бесплатно посредством размещения в помещениях, занимаемых органами, ответственными за предоставление муниципальных услуг, выписки из Реестра¹.

Услуга, попадающая в Реестр, должна давать любому потребителю точную информацию о том, какой орган несет ответственность за ее оказание, какая организация непосредственно ее предоставляет, какая категория получателей может рассчитывать на ее получение, иные параметры, через которые возможно максимально точно описать, узнать и оценить бюджетную услугу. Реестр муниципальных услуг должен регулярно обновляться, период обновления должен быть равен периоду среднесрочного финансового планирования.

Учет потребности в предоставлении муниципальной услуги при формировании расходной части бюджета муниципалитета, и финансирование соответствующей муниципальной услуги осуществляется при условии включения данной услуги в реестр муниципальных услуг.

Деятельность органов местного самоуправления направлена на решение вопросов местного значения. Решение вопросов местного значения связано с предоставлением муниципальных услуг и состоит в обеспечении

¹ Кирсанов С.А. Муниципальные услуги как вид публичных услуг // Управленческое консультирование. 2016. № 4. С. 15.

гарантированного предоставления этих услуг на территории муниципального образования. При этом органы местного самоуправления принимают все необходимые и допустимые меры к организации системы предоставления услуг. При организации предоставления муниципальных услуг органы местного самоуправления используют различные способы и механизмы, включая нормативно-правовое регулирование отношений на территории муниципального образования, создание собственных хозяйствующих субъектов, заключение и исполнение гражданско-правовых договоров и др.

За последние годы особое внимание стало уделяться качеству и своевременности предоставления услуг, более того, на государственном уровне предприняты шаги для предоставления полной и достоверной информации о муниципальных услугах населению.

Распоряжением Правительства РФ № 1993-р утвержден сводный перечень первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде органами исполнительной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления и их учреждениями.

В Российской Федерации на современном этапе сформирована единая трехканальная система оказания государственных и муниципальных услуг, включающая в себя:

- центры телефонного обслуживания граждан;
- федеральные и региональные порталы государственных услуг в сети Интернет («электронное правительство»);
- сеть МФЦ.

Сегодня не случайно очень много говорится и пишется об электронном правительстве. Электронное правительство не отдельный проект и эволюционно новая ступень государственного развития, не аналог или дополнение к какой-то части государственного и муниципального управления. Это полноценная система будущего, которая выводит развитие государства на абсолютно новый уровень взаимодействия и возможностей.

Термин «электронное правительство» общепризнан и широко используется в международных отношениях и национальными правительствами. В мире уже накоплен достаточный опыт (как положительный, так и отрицательный) по разработке и реализации этапов и проектов создания архитектуры «e-government» - американской, европейской и азиатской моделей. Выделяется «особая», российская модель «электронного правительства», ориентированная на преодоление технологической отсталости, на создание условий для реализации права граждан на свободный доступ к информации¹.

Инфраструктура электронного правительства в части обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг предусматривает формирование и использование: реестров государственных (муниципальных) услуг (функций); Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций); региональных порталов государственных (муниципальных) услуг (функций); средств обеспечения межведомственного электронного взаимодействия; многофункциональных терминалов (инфоматов); информационных систем многофункциональных центров, центров общественного доступа и центров телефонного обслуживания; государственных, ведомственных и муниципальных информационных систем, а также иных функциональных компонентов.

Одним из ключевых элементов инфраструктуры электронного правительства является Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ), запущенный в эксплуатацию 15 декабря 2009 г. С момента его открытия он превратился в действенный инструмент доступа к государственным услугам в электронном виде. ЕПГУ оснащен функцией автоматического определения местонахождения пользователя, а государственные и муниципальные услуги предоставляются по следующему электронному адресу: www.gosuslugi.ru. В большинстве регионов были

¹ Ляхов В.П. Региональный опыт реализации МФЦ в России в контексте оптимизации функционирования местного самоуправления и модернизации российского общества // Власть. 2015. № 1. С. 18.

созданы порталы государственных услуг, причем обеспечивалась их интеграция с Единым порталом услуг через Сводный реестр услуг. Можно сказать, что портал госуслуг региона – это «лицо» региональных органов управления, именно на этом ресурсе происходит основное взаимодействие бизнеса и граждан с властью.

В феврале 2016 года через Единый портал государственных и муниципальных услуг и мобильное приложение было получено 12,7 млн. федеральных и 124 тыс. региональных и муниципальных услуг. Прирост пользователей электронных госуслуг за февраль 2016 года составил 1,1 млн. человек, что превысило рекордный рост пользователей в последние месяцы 2015 года. Это связано как с ростом популярности электронного способа получения госуслуг, так и с увеличением количества точек регистрации в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА)¹.

Переход на межведомственное взаимодействие, в свою очередь, потребовал реализации полноценной электронной системы обмена данными. В связи с этим в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 г. № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» была создана юридически значимая система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ). Внедрение СМЭВ без преувеличения можно назвать самым крупным интеграционным проектом, который когда-либо был реализован в России.

Одной из наиболее перспективных форм обслуживания населения стало предоставление государственных и муниципальных услуг в режиме «одного окна», что означает общение заявителя не с государственным (муниципальным) служащим, а с сотрудником фронт-офиса, который принимает документы и при необходимости дает консультации по получению государственных (муниципальных) услуг. «Пусковой крючок» и

¹ Развитие сети центров предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». URL: http://ar.gov.ru/ru/gos_uslugi_03_mfc_info/index.html (дата обращения: 18.11.2017).

элемент межведомственного взаимодействия – многофункциональный центр (МФЦ), представляющий собой единое место приема, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Деятельность МФЦ направлена на максимальное повышение комфортности граждан, обращающихся за получением государственных и муниципальных услуг. С точки зрения построения ИТ-архитектуры МФЦ – сложный проект, поскольку его организационная модель предполагает взаимодействие большого числа участников: граждан, организаций, органов власти всех уровней.

Деятельность МФЦ весьма положительно оценивается российским населением, является востребованной гражданами страны и выступает реальным фактором модернизации системы местного самоуправления и муниципального управления. По состоянию на 1 января 2016 года на территории Российской Федерации создано 2684 центра и 10130 офисов государственных и муниципальных услуг. Значение показателя охвата населения «одним окном» составило более 94%. Отражением существующих возможностей и особенностей новой организации системы предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ стал единый для всех регионов страны бренд МФЦ «Мои Документы». Под этим именем с 2014 года начали открываться новые центры и офисы, а также действующие отделения МФЦ по всей стране¹.

Тем не менее, главную оценку же организации предоставления муниципальных услуг, которая важна и для организатора услуги, отслеживающего ситуацию на рынке услуг через систему обратной связи, в конечном счете, ставит потребитель. Но помимо учета его мнения, организатор должен использовать и иные методы оценки качества услуг

¹ Развитие сети центров предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». URL: http://ar.gov.ru/ru/gos_uslugi_03_mfc_info/index.html (дата обращения: 18.11.2017).

такие, как сертификация, проверка соблюдения поставщиками услуг норм и правил.

Таким образом, исследование теоретических основ организации процесса оказания муниципальных услуг позволяет сделать ряд выводов.

1) Под муниципальной услугой понимается совокупность процесса и результата целевой деятельности органов местного самоуправления и хозяйствующих субъектов на территории муниципального образования по удовлетворению конкретной социальной потребности жителей муниципального образования, а также сопутствующие работы, товары, услуги, без использования которых невозможно надлежащее производство муниципальной услуги. Развитие понятия «муниципальная услуга» в настоящее время происходит в рамках двух основных подходов к его содержанию: экономический подход, согласно которому – это товар, предоставление которого организациям и гражданам муниципальными предприятиями и учреждениями, органами местного самоуправления или иными организациями направлено на решение вопросов местного значения; управленческий, согласно которому муниципальная услуга - это форма взаимодействия органов местного самоуправления и их контрагентов (бизнес, население), имеющая заявительный характер.

2) Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, утверждается нормативным правовым актом представительного органа местного самоуправления - в отношении услуг, оказываемых в целях предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг.

3) Одним из наиболее эффективных способов организации предоставления муниципальных услуг в Российской Федерации и механизмов повышения качества предоставления муниципальных услуг, исполнения муниципальных функций является утверждение федеральных,

региональных и муниципальных программ повышения качества их предоставления (исполнения). В этих целях в Российской Федерации сегодня признано оказание услуг с помощью специально оборудованных пунктов приёма и выдачи документов – многофункциональных центров предоставления услуг.

РАЗДЕЛ II. АНАЛИЗ ПРАКТИКИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ В БЕЛГОРОДСКОМ РАЙОНЕ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Белгородский район – это один из самых динамично развивающихся районов области. На протяжении своей истории он оставался в центре всех социально-экономических преобразований, происходивших на Белгородчине.

Административно-территориальное устройство (деление) Белгородского района проведено в строгом соответствии с Законом Белгородской области от 20.12.2004г. №159 «Об установлении границ муниципальных образований и наделении их статусом городского, сельского поселения, городского округа, муниципального района» и направлено на дальнейшее развитие промышленности, сельского хозяйства, социальной сферы района.

Белгородский район образован 30 июля 1928 года. В настоящее время Белгородский район представляет собой административную единицу области. Административным центром является поселок Майский. Удаленность его от города Белгород составляет 12км¹.

Белгородский район носит статус приграничной территории. На юге граничит с Дергачевским и Харьковским районами Харьковской области (Украина). Кроме того он граничит с четырьмя районами Белгородской области — Борисовским, Яковлевским (на западе) и Корочанским, Шебекинским (на востоке).

Общая земельная площадь района составляет 147 тысяч гектаров, в том числе 90 тысяч гектаров приходится на долю пашни. Территория района разделена на 3 городских и 21 сельское поселение.

¹ Официальный сайт муниципального района «Белгородский район» Белгородской области. URL: [http://belrn.ru/otrasli-rajzona/strategicheskoe-planirovanie-i-socialno-ehkonomicheskoe-razvitie-belgorodskogo-rajzona/](http://belrn.ru/otrasli-rajzona/strategicheskoe-planirovanie-i-socialno-ehkonomicheskoe-razvitie-belgorodskogo-rajzona/socialno-ehkonomicheskoe-razvitie-belgorodskogo-rajzona/) (дата обращения: 05. 01. 2018).

По данным Белгородстата в районе зарегистрировано более 116 тысяч человек, однако, по оценкам, фактически проживает около 150 тысяч; из них 46% — мужское население, 54% — женское. Больше половины населения — трудоспособного возраста, около 29,9 тысяч пенсионеров. Трудовые ресурсы 53,6 тысяч человек, занято в экономике 19,6 тысяч человек.

Анализ экономических показателей свидетельствует о позитивной тенденции развития производственных отраслей. Стоимость валового муниципального продукта по итогам 2015 года рассчитывается на уровне 24,1 млрд. руб., что на 4% больше показателя 2014 года, по итогам 2016 года рассчитывается на уровне 25,4 млрд. руб.

Развитие экономического потенциала муниципального образования определяет формирование и исполнение местного бюджета. Так, консолидированный бюджет района в 2016 году исполнен по налоговым и неналоговым доходам в сумме 1,4 млрд. рублей, что составило 101,1% к плановым значениям. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года поступления доходов возросли на 271 млн. рублей. Наибольший вес в структуре доходов по результатам истекшего года составляют НДФЛ – 45% и земельный налог – 23%.

Расходы консолидированного бюджета Белгородского района за 2016 год составили 3,7 млрд. рублей. Расходы бюджета имеют социальную направленность. Важнейшими направлениями расходования бюджетных средств являются отрасли социальной сферы. В структуре расходной части бюджета 46 % составляют расходы на образование, 15,6 % — на мероприятия в сфере социальной политики, 8,4 % — на культуру и спорт.

Принятые расходные обязательства исполнены в полном объеме. В приоритетном порядке финансировались расходы на оплату труда, коммунальные платежи, социальные выплаты. На оплату труда с

начислениями выделено 1,7 млрд. рублей, из них на выполнение Указов Президента РФ — 851 млн. рублей¹.

Муниципальная деятельность в Белгородском районе реализуется посредством системы муниципальных услуг и регламентируется федеральным законом от 27 июля 2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Предоставление муниципальных услуг - это базовый элемент, основа отношений (экономических и социальных) между гражданами на территории муниципалитета. Ответственность за муниципальные услуги, предоставляемые по месту проживания граждан, несут органы местного самоуправления. Оказание муниципальных услуг должно соответствовать перечню услуг, перечисленному в законодательстве РФ о местном самоуправлении.

К муниципальным услугам относится вся сфера транспортных, жилищно-коммунальных, бытовых, образовательных, торговых, медицинских, культурных и других услуг. К этим услугам также относится обеспечение общественного порядка, содержание и обустройство территории, обеспечение ее санитарного благополучия.

Можно выделить следующие сферы муниципальных услуг, в которых местная власть будет представлена по-разному:

- первая группа муниципальных услуг - где органы местного самоуправления несут полную ответственность, обязаны обеспечить их предоставление населению и полностью финансировать из местных бюджетов (содержание дорог, благоустройство территории, содержание школьных зданий, содержание мест захоронения и т.п.);

- вторая группа муниципальных услуг - основную ответственность и финансовую нагрузку несут органы государственной власти, а органы

¹ Официальный сайт муниципального района «Белгородский район» Белгородской области. URL: <http://belrn.ru/otrasli-rajiona/strategicheskoe-planirovanie-i-socialno-ehkonomicheskoe-razvitie-belgorodskogo-rajiona/socialno-ehkonomicheskoe-razvitie-belgorodskogo-rajiona/> (дата обращения: 05. 01. 2018).

местного самоуправления содействуют в их оказании и участвуют в финансировании расходов (охрана общественного порядка, пожарная безопасность, социальная поддержка отдельных групп населения и т.п.);

- третья группа муниципальных услуг - органы местного самоуправления несут полную ответственность, хотя финансируют частично, в доле с населением и государством (льготные категории граждан). К этой группе относятся жилищно-коммунальные услуги, городской транспорт, детские дошкольные учреждения, культура и т.п.;

- четвертую группу муниципальных услуг (частные услуги) полностью финансируют их потребители, а органы местного самоуправления лишь создают условия для возможности оказания этих услуг путем правового регулирования, сдачи в аренду помещений, предоставления земельных участков, подключения к инженерным коммуникациям и т.д. (торговля, бытовое обслуживание, гостиницы и др.) .

Управление процессом оказания муниципальных услуг, выбор наиболее эффективных измерителей и способов оплаты, сочетания личного и бюджетного финансирования услуг в различных сферах муниципальной деятельности, сочетания муниципального и частного секторов экономики при оказании муниципальных услуг является одним из ключевых моментов искусства муниципальной политики.

В Белгородском районе участниками предоставления муниципальных услуг населению являются:

1. Администрация Белгородского района, а именно:
 - Комитет имущественных и земельных отношений;
 - Комитет строительства;
 - Комитет ЖКХ, транспорта и инженерной инфраструктуры;
 - МКУ «Собственность» Белгородского района;
 - Комитет по развитию АПК;
 - Управление социальной защиты населения;
 - Архивный отдел;

- Комитет экономического развития;
- Управление образования администрации;
- Управление культуры администрации;
- МУК «Центральная районная библиотека Белгородского района»;
- Отдел организационной и контрольной работы.

2. Администрации городских и сельских поселений.

3. Муниципальное автономное учреждение Белгородского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»¹ (23 отделения).

Всего примерный перечень муниципальных услуг, предоставляемых населению Белгородского района, составляет 90 наименований.

Постановлением администрации Белгородского района Белгородской области от 28 марта 2017 года №33 утвержден Реестр муниципальных услуг (функций) муниципального района «Белгородский район» Белгородской области, включающий 80 услуг.

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) – государственное или муниципальное учреждение, отвечающее требованиям, установленным Федеральным законодательством и Правительством Российской Федерации, уполномоченное на организацию предоставления государственных (муниципальных) услуг по принципу «одного окна»². По вопросу функционирования многофункциональных центров предоставления муниципальных услуг принято постановление Правительства Российской Федерации от 3 октября 2009 г. № 796³. Основной идеей МФЦ является

¹ Официальный сайт муниципального района «Белгородский район» Белгородской области. URL: [http://belrn.ru/otrasli-rajjona/strategicheskoe-planirovanie-i-socialno-ehkonomicheskoe-razvitie-belgorodskogo-rajjona/](http://belrn.ru/otrasli-rajjona/strategicheskoe-planirovanie-i-socialno-ehkonomicheskoe-razvitie-belgorodskogo-rajjona/socialno-ehkonomicheskoe-razvitie-belgorodskogo-rajjona/) (дата обращения: 05. 01. 2018).

² Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Белгородского района». URL: <http://www.mfc31.ru/index.php/the-news/220.html> (дата обращения: 06.01.2018).

³ О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления

реализация принципа «одного окна», когда гражданин освобождается от необходимости получать справки, ходить по инстанциям или платить посредникам. От получателя требуется только подать заявление и получить результат в установленный срок, а всю остальную работу должны проводить сотрудники МФЦ и соответствующие государственные и муниципальные органы власти.

Мероприятия по созданию многофункциональных центров предоставления 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 г. № 1789-р¹. Нормативно-правовые основы создания и функционирования МФЦ заложены Федеральным законом от 26 декабря 2008 г. № 281-ФЗ², определившим право органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления на создание МФЦ в форме государственных и муниципальных учреждений.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 3 октября 2009 г. № 796 «О некоторых мерах по повышению качества муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления 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 технологиям, применяемым в деятельности МФЦ, к взаимодействию МФЦ с органами государственной

государственных (муниципальных) услуг: Постановление правительства Российской Федерации от 3 октября 2009г. №796-пп // Российская газета. – 2009. – 14 октября.

¹ О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006 - 2010 годах: Распоряжение Правительства РФ от 25 октября 2005 №1789-р // Российская газета. – 2005. – 28 октября.

² О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ: федер. закон от 25 декабря 2008 г. №281-ФЗ // Российская газета. – 2008. – 28 декабря.

власти, местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, в том числе в электронном виде¹.

В соответствии со ст. 16 Федерального закона № 210-ФЗ МФЦ наделяется следующими функциями:

- прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;
- представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими муниципальные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- представление интересов органов, предоставляющих муниципальные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;
- информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также согласно иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг;
- взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления согласно вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- выдача заявителям документов органов, предоставляющих муниципальные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, согласно результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

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

– прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих муниципальные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом.

МФЦ приходит на помощь жителям города и района в самые важные моменты жизни: первый паспорт, рождение ребенка, поиск работы или выход на пенсию – все эти значимые для человека события неизбежно связаны с необходимостью оформления документов. Современные технологии избавляют от длительного «стояния в очереди», а специально оборудованные помещения позволяют ожидать приглашения к специалисту с комфортом. Администраторы помогут получить талон электронной очереди, ответят на все вопросы, касающиеся оформления документов. На получение особенно востребованных услуг можно записаться предварительно. Для удобства сельских жителей открыты офисы государственных муниципальных услуг в крупных селах, где можно получить наиболее востребованные услуги.

МФЦ имеет характерные черты, отличающие его от других организаций. Первой ключевой характеристикой МФЦ является ведение приема не представителями органов публичной власти и иных уполномоченных на предоставление услуг организациями, а специально выделенными операционистами, включенными в штат самостоятельной организации – МФЦ. В целях практической оптимизации процедур предоставления услуг в МФЦ выделяются ответственные за согласование документов, которые уполномочены собирать те документы, которые в традиционной форме собирались усилиями заявителей.

Планировалось, что МФЦ упростит процедуру получения всевозможных справок, жилищно-коммунальных субсидий, социальную помощь, возможность зарегистрировать приобретение и продажу квартиры можно будет в одном месте. Появление МФЦ в разных регионах РФ,

действительно, существенно упростил процедуру и сократил сроки получения гражданами и юридическими лицами массовых муниципальных услуг. Организовано это по принципу «одного окна», чтобы свести к минимуму общение граждан с чиновниками.

В случае «одного окна» заявитель может обращаться только в один орган власти, который обеспечивает все необходимые согласования в случае композитной услуги, либо самостоятельно предоставляет весь спектр сервисов в случае элементарной услуги.

Таким образом, важнейшими целями МФЦ являются:

- Повышение качества предоставления муниципальных услуг;
- Обеспечение единого стандарта комфортности предоставления услуг;
- Сокращение издержек бюджета на обеспечение стандарта комфортности предоставления муниципальных услуг;
- Препятствие созданию рынка «посреднических услуг»;
- Улучшение условий труда муниципальных служащих.

Согласно распоряжению администрации Белгородского района от 04.02.2015 года № 157 «Об утверждении перечня муниципальных услуг муниципального района «Белгородский район» Белгородской области, по которым осуществляется прием и выдача документов через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», утвержден перечень из 40 муниципальных услуг.

Муниципальное автономное учреждение Белгородского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» осуществляет регистрацию, подтверждение личности, восстановление доступа граждан в Единой системе идентификация и аутентификации.

Помимо государственных и муниципальных услуг, МФЦ оказывает целый ряд дополнительных услуг – таких, как составление договора купли-

продажи, оформление наследства, оформление документов для регистрации ООО, ИП, и др. Дополнительные услуги предоставляются за плату.

Правительством России была утверждена концепция «Электронное Правительство». 27 июля 2010 года был принят Федеральный закон № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». С ноября 2009 г. действует федеральный портал по предоставлению государственных услуг (www.gosuslugi.ru). Портал служит официальным источником информации о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг, а также содержит образцы документов.

В рамках реализации распоряжения Правительства Российской Федерации от 17.10.2009 года № 1555-р «О Плана перехода федеральных органов власти на оказание государственных услуг (функций) в электронном виде» организован прием, рассмотрение и обработка заявлений граждан, поданных в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

Так, распоряжением администрации Белгородского района от 30 марта 2017 года № 379 утвержден перечень государственных услуг в рамках переданных полномочий, муниципальных услуг муниципального района «Белгородский район» Белгородской области, предоставляемых в электронном виде, включающий 32 наименования¹.

Кроме положительных моментов существуют и проблемы, причины возникновения которых рассмотрим ниже.

Процесс предоставления услуг обычно сопровождается сбором различного рода документов (справок) и формированием на их основе комплекта документов, следует для подготовки конечного документа, выдаваемого заявителю согласно результатам предоставления услуги. Число промежуточных документов, включаемых в состав комплекта, может быть непомерно большим и даже исчисляться десятками в зависимости от вида

¹ Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Белгородского района». URL: <http://www.mfc31.ru/index.php/the-news/220.html> (дата обращения: 06.01.2018).

предоставляемой услуги. Точное число форм документов, используемых в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг, так же как и число самих услуг и организаций, задействованных при их оказании, установить в настоящее время представляется затруднительным из-за отсутствия соответствующих реестров (перечней) на всех уровнях публичной власти. Основная нагрузка сегодня согласно сбору документов ложится на самого заявителя. Он вынужден посещать разные ведомства и организации и получать от них сведения, касающиеся его личности, которые формируются этими ведомствами в виде определенных форм документов на основе уже имеющейся в этих ведомствах информации, в том числе полученной от самого заявителя в ходе его обращений.

При действующем порядке предоставления услуг заявитель зачастую привлекается к сбору и передаче документов не только из одного ведомства в другое, однако и выступает передаточным звеном в процессе приема-передачи документов между структурными подразделениями (должностными лицами) внутри одного и того же ведомства, как территориально удаленными, так и расположенными согласно одному адресу. Согласно этой причине решение вопроса межведомственного и (или) внутриведомственного взаимодействия должностных лиц, принимающих участие в процессе предоставления услуг, зачастую происходит за счет заявителей.

Кроме того, время для обращения заявителей в ведомства и организации обычно устанавливается только в рабочие дни и часы, что негативно отражается на производственно-экономическом положении работодателей, предоставляющих своим работникам возможность отрыва от производства для получения услуг. Период оформления услуг может составлять несколько недель и даже месяцев. Это приводит к существенным и экономически необоснованным расходам не только для каждого работодателя, однако и для региона в целом.

Нередко графики работы различных ведомств (организаций) ограничиваются только отдельными приемными часами в неделю, что еще больше сокращает возможности заявителей в получении необходимых услуг. Число приемных дней и часов в неделю, а также число сотрудников, осуществляющих прием граждан и юридических лиц, не всегда адекватно потребительскому спросу, числу потенциальных и фактических заявителей, желающих попасть на прием, а также времени, затрачиваемому специалистами на обслуживание каждого заявителя. Все это приводит к большим очередям на прием в различные ведомства (организации) и дополнительным неудобствам как для заявителей, так и для должностных лиц, их принимающих.

Иногда сложность и долговременность процедур предоставления услуг вынуждает заявителей обращаться за помощью в организации-посредники, которые берут на себя функции документированного оформления соответствующих прав заявителя на получение государственной и муниципальной услуги. Как показывает практика, прием представителей этих организаций-посредников осуществляется в общие часы приема, однако вне очереди, что приводит к еще большему ограничению времени, остающегося у должностных лиц на обслуживание самих заявителей, стоящих в очереди.

С одной стороны, в органах публичной власти начинают формироваться информационные системы и ресурсы, которые отвечают современному уровню развития информационного общества. Однако в большинстве случаев использование информационно-коммуникационных технологий в деятельности органов власти и организаций ориентировано, прежде всего, на обеспечение локальных административно-управленческих задач. Согласно этой причине уровень автоматизации административных процедур в рамках предоставления услуг заявителям остается недостаточным.

С другой стороны, основным средством взаимодействия органов публичной власти и подведомственных им организаций между собой и с другими организациями продолжают оставаться бумажные документы, которые с точки зрения информационно-коммуникационных технологий служат технологическими разрывами в единой цепочке последовательности административных процедур при выполнении каждой конкретной услуги .

Низкое качество предоставления муниципальных услуг объясняется следующими причинами:

- необоснованное привлечение заявителей к процессам сбора различного рода документов и справок и избыточное число используемых бумажных форм документов при установлении, оформлении или подтверждении прав заявителей на получение услуг;
- неоправданная многозвенность процедур предоставления услуг, приводящая к увеличению сроков подготовки конечных документов для заявителей;
- требование многократного личного взаимодействия сотрудников органов публичной власти и подведомственных им организаций с заявителями;
- низкая межведомственная согласованность органов публичной власти и подведомственных им организаций при предоставлении услуг заявителям. Отсутствие скоординированного и юридически оформленного порядка их взаимодействия;
- несогласованность графиков работы различных структур и организаций, обслуживающих заявителей на территории их проживания, приводящая к дополнительным потерям времени заявителей при получении услуг;
- недостаточно эффективная организация деятельности согласно приему и обслуживанию заявителей внутри организаций, что не отвечает потребностям больших потоков заявителей и не позволяет работающим

гражданам реализовывать свои права на получение услуг в свободное от основной занятости время;

– разный уровень автоматизации процедур предоставления простых (элементарных) услуг, наблюдаемый в разных отраслевых органах власти, а также недостаточное применение информационно-коммуникационных технологий для обеспечения эффективного решения задач межведомственного (межсистемного) электронного обмена информацией при реализации сложных (композитных) услуг.

Вышеперечисленные проблемы взаимосвязаны, согласно этой причине их полное решение возможно только посредством реализации комплекса организационных, информационных, нормативно-методических и технических мероприятий, которые должны быть предусмотрены при предоставлении согласно принципу «одного окна».

Нередко заявителю для получения услуги приходится сначала обращаться в целый ряд органов публичной власти за получением документов, подтверждающих его право на обращение в орган власти за нужной ему услугой. Примером такой услуги, следует для получения других государственных и муниципальных услуг, однако не имеющей самостоятельного интереса для заявителя, является оформление и выдача справки о составе семьи. Такая услуга называется простой или элементарной. Причем, одна и та же простая (элементарная) услуга может входить в состав нескольких комплексных услуг.

Так, из нескольких простых услуг складывается сложная, композитная составная, или комплексная услуга, которая реализуется при участии двух и более организаций. Таким образом, комплексная государственная (муниципальная) услуга представляет собой деятельность согласно реализации государственных (муниципальных) функций уполномоченной на предоставление услуги организации, которая осуществляется согласно запросу заявителя и требует для своего предоставления получения

заявителем конечного набора иных услуг в иных уполномоченных организациях.

Порядок выполнения комплексных (сложных, композитных или составных) услуг, реализуемых при участии двух и более организаций, регулируется либо совместным межведомственным актом этих организаций, либо, как правило, теми же внутриведомственными инструкциями. В итоге получается, что устанавливается порядок выполнения простых (элементарных) услуг внутри каждой организации посредством локальных нормативных правовых актов, без взаимоувязки между собой.

В отдельных случаях порядок выполнения комплексных услуг регулируется совместным межведомственным актом (регламентом, соглашением) тех органов власти и организаций, которые участвуют в предоставлении услуги. Однако и такой документ не может разрешить всех возникающих при взаимодействии проблем. В этом случае функции и ответственность согласно обеспечению взаимодействия организаций друг с другом и установления взаимосвязи простых услуг в рамках предоставления заявителю сложной услуги нормативно не установлены и де-факто возлагаются на заявителя.

Опыт отдельных субъектов Российской Федерации показывает, что внедрение и развитие принципа «одного окна» позволяет не только разрешить многие из вышеназванных проблем, однако и способствует переходу на качественно новый уровень функционирования органов публичной власти при предоставлении государственных и муниципальных услуг заявителям.

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» принцип «одного окна» означает предоставление государственной или муниципальной услуги после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами,

предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии. Таким образом, принцип «одного окна» предусматривает исключение участия заявителей в процессах сбора и предоставления в разные инстанции различных документов и справок, подтверждающих сведения о личности, правах и льготах, необходимые для получения заявителем той или иной муниципальной услуги. Целевая функция МФЦ в случае использования традиционной модели получения услуги – предоставить заявителю возможность обращения в уполномоченный орган исполнительной власти только дважды¹:

- при предоставлении (предъявлении) первичного комплекта документов;

- при получении конечного документа (или при получении отказа в предоставлении услуги в случаях, предусмотренных действующим законодательством).

В процессе предоставления услуг весь объем работ согласно сбору, подготовке, сверке, согласованию и утверждению (визированию) необходимых документов или сведений из документов, которые формируются и хранятся в органах публичной власти и подведомственных им организациях, должен производиться этими органами и организациями самостоятельно, без участия заявителей. Функции согласно сбору из разных инстанций документов, касающихся заявителя, и формированию на их основе полного комплекта документов, необходимых для получения заявителем услуги, должны взять на себя службы «одного окна».

Целевая функция МФЦ в случае использования электронной модели получения услуги – предоставить заявителю возможность дистанционного

¹ Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Белгородского района». URL: <http://www.mfc31.ru/index.php/the-news/220.html> (дата обращения: 06.01.2018).

обращения в орган власти за услугой, а также удаленного получения и использования результатов предоставления услуги. Предусматривается следующий общий порядок предоставления услуг заявителям в МФЦ:

Заявитель обращается в МФЦ с теми документами, которые есть у него на руках.

МФЦ гарантирует прием от заявителя первичного комплекта документов, организацию работ согласно формированию полного комплекта документов, необходимых для оказания заявленной услуги, а также согласно оформлению и (или) выдаче заявителю конечного документа.

МФЦ организует получение документов, которые необходимы для предоставления итогового результата предоставления комплексной услуги (так называемого полного комплекта документов). Для выполнения этих работ МФЦ взаимодействует с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации органами местного самоуправления, иными органами власти (так называемыми «организациями-смежниками»), в которые при текущем порядке предоставления услуги заявитель обращаться был вынужден самостоятельно. При этом МФЦ гарантирует:

– согласование с организациями-смежниками проблемных моментов, которые возникают в каждом конкретном случае предоставления комплексной услуги;

– контроль сроков предоставления документов от организаций-смежников, например, с использованием такого механизма, как контрольный лист.

Заявитель повторно обращается в МФЦ в установленное время и получает конечный документ, подготовленный согласно результатам выполнения заявленной им услуги, или аргументированный отказ¹.

¹ Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Белгородского района». URL: <http://www.mfc31.ru/index.php/the-news/220.html> (дата обращения: 06.01.2018).

При выполнении сложных (комплексных, композитных) услуг, предусматривающих участие территориально удаленных друг от друга организаций (их подразделений), функции согласно приему первичного комплекта документов и выдаче конечного документа могут быть распределены между этими организациями (подразделениями) в целях оптимизации движения документопотоков между ними и устранения излишних административных процедур. В этих случаях выдача конечного документа заявителю может производиться непосредственно той организацией (подразделением), которая выполнила завершающие процедуры согласно подготовке конечного документа, обеспечив его полную готовность для получения заявителем. Для исполнения возложенных функций в МФЦ выделяются две ключевые административные роли:

Ответственный за прием документов. Данная роль предполагает выполнение функции согласно приему заявлений согласно любым государственным и муниципальным услугам (так называемые универсальные специалисты).

Ответственный за согласование документов (контроль исполнения). Данная роль предполагает выполнение функции согласно формированию комплекта недостающих документов, согласованию документов, которые поступили от заявителя.

В целях оптимизации работы сотрудниками Муниципального автономного учреждения Белгородского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в Белгородском районе был проведен опрос граждан, обратившихся в филиал МФЦ для получения государственных, муниципальных и дополнительных услуг за 2017 год, в котором спрашивалось, довольны ли граждане временем для предоставления услуги, временем ожидания в очереди, вежливостью

сотрудника, компетентностью сотрудника, комфортностью помещения, а также порядком предоставления услуги (рисунок 1)¹.

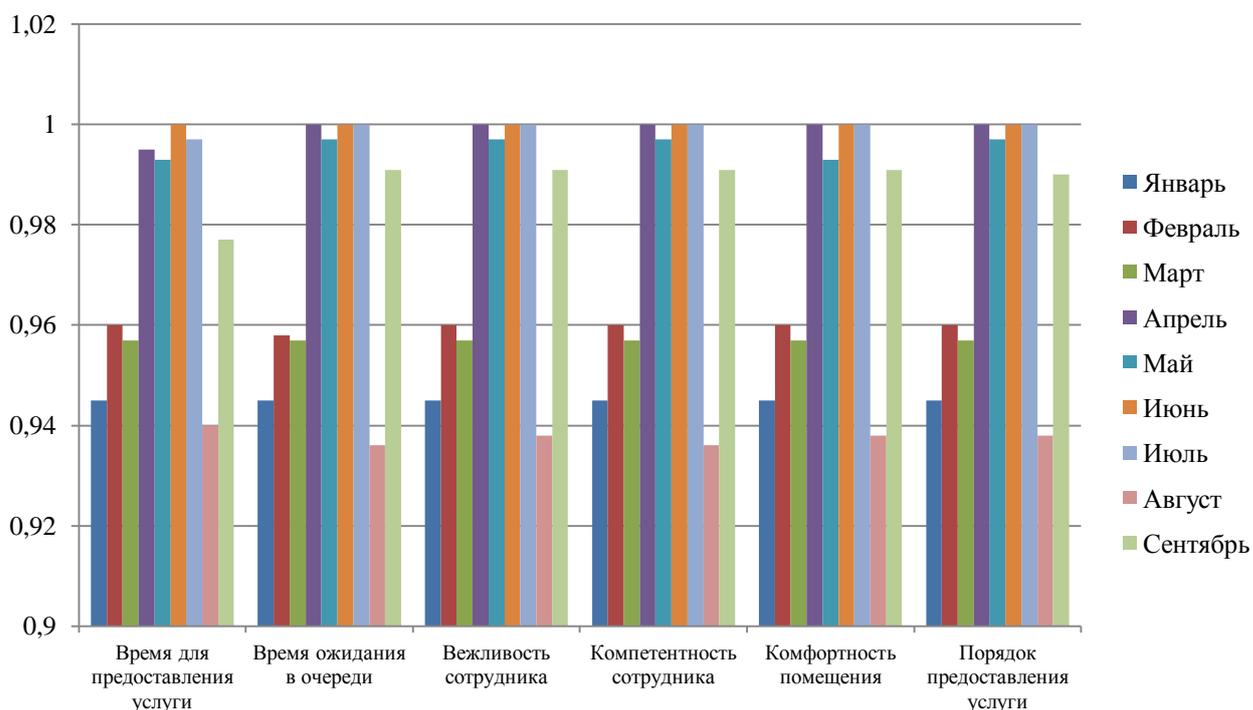


Рисунок 1. Статистика удовлетворенности клиентов.

В результате исследования выяснилось, что все показатели близки к 90% удовлетворенных качеством оказания услуг в филиале.

Кроме того, автором был проведен собственный социологический опрос в рамках проблемы магистерского исследования, благодаря которому были выявлены основные причины неудовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг. У респондентов интересовались, с какими проблемами они встречаются при получении муниципальных услуг.

По данным исследования, наиболее востребованными среди обратившихся являются услуги по государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним (38,1%) и кадастровому учету (30,1%). Представленные результаты опроса согласуются с официальными статистическими данными о работе МФЦ Белгородского района. Так, в 2017

¹ Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Белгородского района». URL: <http://www.mfc31.ru/index.php/the-news/220.html> (дата обращения: 06.01.2018).

году из общего объема оказанных в МФЦ услуг 34.5% приходится именно на услуги Росреестра.

Востребованность сети МФЦ напрямую зависит от уровня информированности населения о возможности получения муниципальных услуг на базе данных центров. Как показал авторский опрос, проведенный в 2017 году 83,4% осведомлены о такой возможности в той или иной степени (рис. 2).

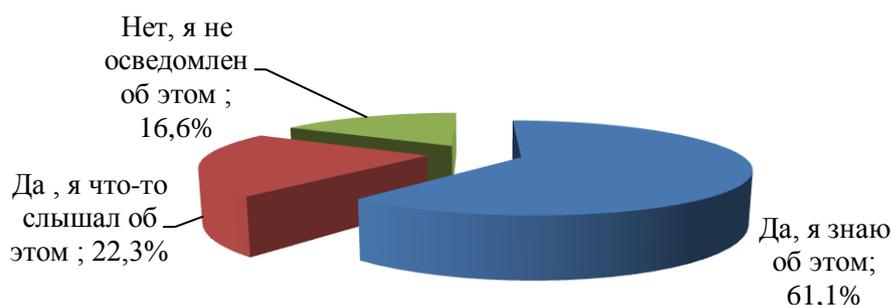


Рисунок 2. Информированность респондентов о возможности получения муниципальных услуг органов местного самоуправления Белгородского района на базе МФЦ

Однако в данном случае представляется, что результаты опроса не могут объективно характеризовать информированность всего населения Белгородского района, поскольку участниками исследования выступили в подавляющем большинстве получатели муниципальных услуг.

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

взаимодействия заявителей и органов власти и не служит скорейшему достижению цели перевода большей части услуг в электронный вид.



Рисунок 3. Источники получения наиболее полной информации о порядке предоставления муниципальных услуг, %

По данным исследования, для большинства заявителей (72.4%) среднее количество посещений не превышает двух раз. Если исключить первичное обращение и обращение за консультацией, то получится, что 91.7% опрошенных имеет среднее количество посещений для получения одной государственной (муниципальной) услуги 2 раза.

Количество посетивших при получении государственной или муниципальной услуги более одного кабинета составляет не более 8,4%. Таким образом, доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в многофункциональных центрах Белгородского района составила в 2017 году 91.6%. Уровень удовлетворенности населения Белгородского района качеством предоставления государственных и муниципальных услуг через МФЦ представлен в таблице 1.

Таблица 1

Оценка уровня удовлетворенности качеством предоставления государственной и муниципальной услуги

	Удовлетворен в полном объеме	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен полностью	Затрудняюсь оценить

Респонденты, получившие услугу в МФЦ	44,1%	42,8%	0,8%	3,4%	8,9%
Респонденты, получившие услугу в органах власти	56,3%	31,1%	6,5%	2,4%	3,8%
ИТОГО:	50,2%	37%	3,6%	2,9%	6,3%

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

Вместе с тем, следует отметить, что доля граждан, которые дали абсолютно позитивную оценку, почти на 12% больше среди респондентов, получивших услугу непосредственно в органах муниципальной власти. Данное обстоятельство, вероятно, свидетельствует о наличии ряда недостатков в организации обслуживания по принципу «одного окна» на базе многофункциональных центров. Как показало исследование, с точки зрения опрошенных заявителей к таковым относятся: нехватка образцов заполнения документов (14%); отсутствие информации о том, кто может проконсультировать о порядке оказания услуги (13%); отсутствие канцелярских принадлежностей (бумага, ручки) в местах ожидания приема (12%); отсутствие туалетов (указателей туалетов) (9%); очереди (8%); невнимательное отношение работников (6%); наличие дополнительных материальных затрат (6%).

В качестве неучтенных расходов большинство опрошенных указали оплату ксерокопирования документов и помощь в их заполнении. Подавляющее большинство респондентов не встречались с коррупционными проявлениями. Только 0,3% опрошенных указало, что им приходилось выражать в материальном виде благодарность влиятельным людям, оказавшим содействие при получении услуги. В свою очередь, более половины (57%) опрошенных вообще не испытывали никаких трудностей при получении услуг. В то же время, следует отметить, что почти каждому

седьмому заявителю приходилось повторно посещать МФЦ из-за ошибок персонала при оформлении документов.

По данным опроса заявителей МАУ «МФЦ», проведенного в конце 2017 года, из всех параметров качества обслуживания меньше всего граждане удовлетворены временем ожидания в очереди на прием к сотруднику МАУ «МФЦ» (филиала) (70% твердых положительных оценок). Также неоднократные нарекания со стороны заявителей вызывает стоимость оказываемых муниципальных услуг. Для избегания двусмысленности речь идет об услугах, плата за оказание которых предусмотрена действующим законодательством. К достаточно емким в финансовом плане, по оценкам заявителей, относятся услуги, предоставляемые Росреестром. Меньше всего вызывает нарекания у заявителей местонахождение МАУ «МФЦ» (филиалов) и график работы (90% твердых положительных оценок).

Более половины опрошенных респондентов из числа тех, которые хотя бы раз в жизни обращались в органы власти за получением какой-либо услуги, именно длительное ожидание в очереди назвали самой основной проблемой. Как наиболее существенная она оценивалась респондентами в возрасте от 25 до 40 лет с высшим образованием, т.е. той категорией работающих граждан среднего возраста, чей график работы чаще всего совпадает с графиком работы органов власти и учреждений, участвующих в предоставлении услуг.

Жители Белгородского района Белгородской области отмечали также и такие проблемы:

- волокита и необходимость многократно обращаться согласно одному и тому же вопросу – 24%;
- длительное ожидание результата услуги – 17%;
- невнимательность, безразличие сотрудников, нежелание помочь – 16%;
- недостаток информации о процедуре получения услуги – 13%;

- отсутствие сотрудников на месте в рабочее время, их некомпетентность, грубость и бестактность (отдельные вопросы) – 12%;
- необходимость приходить заранее и занимать очередь до открытия госучреждения – 12%;
- неудобное, непригодное для ожидания помещение – 11%;
- неудобное время приема посетителей чиновниками – 9%;
- неудобное расположение, удаленность госучреждения – 7%;
- необходимость лично представлять документы – 6%;
- вымогательство, взятки – 4%;
- недоступность нужных специалистов – 4%;
- отсутствие типовых форм документов – 3%.

Все перечисленные проблемы можно смело связать с недостаточным стимулированием сотрудников МАУ «МФЦ» и вытекающим из этого отсутствием личной заинтересованности в получении эффективного результата.

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

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

2. Ведущая роль в оказании услуг по принципу «одного окна» в Белгородском районе отводится МАУ «МФЦ». Целями его деятельности являются: упрощение процедур и сокращение сроков получения гражданами

и юридическими лицами услуг; повышение комфортности обслуживания; повышение информированности заявителей о порядке, способах и условиях получения услуг; противодействие коррупции, ликвидация рынка посреднических услуг; развитие межуровневого и межведомственного взаимодействия.

3. Данные авторского исследования фиксируют стабильный рост спроса со стороны населения района на услуги МАУ «МФЦ», что свидетельствует о высокой востребованности данного общественного института. Доля удовлетворённых в целом доступностью и качеством муниципальных услуг составляет немногим менее 90% опрошенных. В то же время, в организации предоставления муниципальных услуг в Белгородском районе присутствует ряд недостатков. В их числе: недостаточная работа по информированию граждан о возможностях получения услуг в МФЦ, непрофессионализм, ошибки персонала при приеме документов, отсутствие системы электронной очереди и платёжных терминалов в половине филиалов МАУ МФЦ Белгородского района.

РАЗДЕЛ III. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В БЕЛГОРОДСКОМ РАЙОНЕ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Развитие системы предоставления муниципальных услуг предполагает повышение эффективности и результативности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, доступности для граждан и организаций информации о порядке и ходе исполнения муниципальной функции на каждой стадии, контроль за ее исполнением, а также улучшение взаимодействия с гражданами или организациями,

Для решения данной задачи создаются многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг – новое лицо государственной власти и местного самоуправления. Цель формирования МФЦ – сформировать необходимые условия для получения качественных государственных и муниципальных услуг в режиме «одного окна». Суть этого режима (принципа) состоит в том, чтобы гражданин мог представить для получения любой услуги всего два документа: паспорт, который позволяет его идентифицировать, либо (в перспективе) универсальная электронная карта и заявление на получение услуги.

Основа формирования и организации деятельности МФЦ – концепция «сервисного» государства, согласно которой назначение государства заключается в служении гражданину и практически любая деятельность государства согласно взаимодействию с гражданином является государственной услугой.

Идея МФЦ взята из мирового опыта, прежде всего, латиноамериканских стран, где при помощи подобных центров удалось искоренить коррупцию в сфере оказания услуг органами власти. На сегодняшний день в мире существуют две концепции формирования МФЦ:

– латиноамериканская – в соответствии с которой МФЦ создается в каждом населенном пункте;

– европейская – согласно которой МФЦ создаются только в крупных населенных пунктах (обычно в административных центрах прилегающих территорий).

Россия в основном идет согласно пути реализации европейской модели: согласно поручению Председателя Правительства Российской Федерации Д.А. Медведева, в ближайшие годы МФЦ должны быть созданы в каждом муниципальном районе и городском округе.

Среди основных причин, негативно влияющих на качество предоставления муниципальных услуг, можно выделить следующие:

- реализация принципа «одного окна» в деятельности многофункционального центра только согласно ряду услуг;
- невозможность получения услуг согласно экстерриториальному принципу (вне зависимости от места проживания);
- отсутствие возможности подачи заявлений и других документов в электронном виде;
- отсутствие типовой автоматизированной информационной системы многофункциональных центров предоставления услуг.

Таким образом, повышение качества предоставления муниципальных услуг возможно посредством внедрения принципа «одного окна», в том числе развивая сеть многофункциональных центров, а также применения результатов полноценного мониторинга качества и доступности муниципальных услуг.

С учетом проблем, выявленных в рамках анализа системы предоставления муниципальных услуг в Белгородском районе Белгородской области, можно выделить ряд приоритетных направлений совершенствования качества предоставления муниципальных услуг. К ним, в частности, относятся:

1. Повышение качества и доступности муниципальных услуг.
2. Снижение административных барьеров.
3. Регламентация процедур предоставления муниципальных услуг.

4. Обеспечение прав граждан на получение услуг в сфере образования, здравоохранения, культуры и искусства, молодежной политики, физической культуры и спорта, переданных на муниципальный уровень в соответствии с федеральным законодательством, законодательством Белгородской области.

Реализация данных направлений согласно повышению качества и доступности муниципальных услуг, их регламентации и снижению административных барьеров возможно посредством решения следующих задач:

- управление качеством предоставления муниципальных услуг на муниципальном уровне;
- формирование и развитие сети «окон» МФЦ предоставления муниципальных услуг;
- повышение доступности и качества муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде.

Результаты реализации предложенных направлений будут заключаться в совершенствовании системы предоставления муниципальных услуг путем обеспечения высокого качества предоставления муниципальных услуг администрацией Белгородского района Белгородской области, регламентации процедур предоставления муниципальных услуг и снижения административных барьеров.

Конечными ожидаемыми результатами реализации направлений согласно данной проблематике являются:

- рост уровня удовлетворенности граждан качеством муниципальных услуг;
- увеличение доли граждан, имеющих доступ к получению муниципальных услуг согласно принципу «одного окна» согласно месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления муниципальных услуг;
- сокращение среднего времени ожидания в очереди при обращении заявителя в администрацию Белгородского района Белгородской области, ее

структурного подразделения и отраслевого (функционального) органа для получения муниципальных услуг до 15 минут.

В качестве результата в рамках реализации данных направлений предполагается достижение следующих показателей:

- удовлетворенность населения качеством и (или) доступностью бюджетных услуг, предоставляемых поставщиками услуг;

- доля проведенных проверок муниципальных учреждений социальной сферы в целях контроля за качеством оказания муниципальных услуг от числа запланированных проверок;

- доля муниципальных услуг, для которых разработаны административные регламенты предоставления и контроля за предоставлением муниципальной услуги, от числа муниципальных услуг действующего перечня муниципальных услуг;

- доля сформированных плановых заданий на оказание муниципальных услуг в срок, установленный нормативными правовыми актами Белгородского района Белгородской области, регламентирующими формирование бюджета Белгородского района Белгородской области.

К мероприятиям, повышающим качество и доступность муниципальных услуг администрации Белгородского района Белгородской области относятся:

- разработка административных регламентов предоставления и контроля за предоставлением муниципальной услуги, внесение изменений в утвержденные регламенты;

- размещение информации об оказании муниципальных услуг администрации Белгородского района Белгородской области на портале государственных (муниципальных) услуг;

- организация обучения (повышения квалификации) «универсальных» специалистов согласно оказанию муниципальных (государственных) услуг в МФЦ;

- организация выездных «окон» МФЦ в сельские населенные пункты Белгородского района Белгородской области согласно предоставлению муниципальных услуг;

- внесение изменений в административные регламенты муниципальных услуг;

- размещение на портале государственных (муниципальных) услуг, образцов заявлений на предоставление муниципальной услуги в электронном виде.

По этой причине организация предоставления муниципальных услуг должна стать одной из приоритетных задач государства, региона и района. В этой связи актуальными представляются разработка и реализация муниципального проекта «Совершенствование системы стимулирования работников власти для повышения качества муниципальных услуг в Белгородском районе Белгородской области», представляющий собой комплекс мероприятий, направленный на достижение поставленной цели, ограниченный во времени определенными сроками (Приложение 2).

Обоснование проектных мероприятий.

Мероприятия данного проекта призваны содействовать реализации государственной политики в сфере стимулирования работников власти для повышения качества муниципальных услуг на территории Белгородского района Белгородской области.

В настоящее время для системы стимулирования работников власти для повышения качества муниципальных услуг, характерны следующие проблемы:

- текучесть кадров. Из организации уходят молодые, инициативные и дающие большие надежды работники, и это не только согласно причине низкой заработной платы. Недовольство именно молодых специалистов выражено в том, что им не дают возможности развиваться, недостаточно корпоративных мероприятий. Данную проблему можно отчасти решить именно посредством развития системы нематериального стимулирования.

Суть нематериальных способов мотивации заключается в потребности работников не только в материальном стимулировании, однако и в нематериальных стимулах, вспомним доминирование потребностей высшего порядка (по Маслоу), именно данная концепция характеризует сотрудников как высокоорганизованных личностей, что подчеркивает целесообразность применения нематериальных стимулов.

– отсутствие инструментов для эффективного стимулирования работников власти для повышения качества муниципальных услуг;

– отсутствие экономических стимулов для более эффективной работы сотрудников.

С учетом вышесказанного становится необходимым реализация комплекса мер согласно совершенствованию системы стимулирования работников власти для повышения качества муниципальных услуг Белгородского района Белгородской области, решающего вышеизложенные проблемы, которые предстоит решить в 2018-2020 годы в рамках данного проекта, что обуславливает необходимость их решения в приоритетном порядке с использованием программно-целевых методов.

В этой связи можно сформулировать конкретные **цели и задачи внедрения проекта.**

Цель проекта – обеспечение выполнения работ по восстановлению роли материального стимулирования, обеспечение достойной оплаты труда работников власти для повышения качества муниципальных услуг в Белгородском районе Белгородской области.

Задачи проекта:

1. Формирование механизма стимулирования к повышению качества услуг и эффективности работы, прозрачное формирование оплаты труда для учреждений, структурных подразделений учреждений и конкретных работников, исключение избыточных контрольных функций.

2. Установление взаимосвязи между повышением оплаты труда и достижением конкретных показателей качества и количества оказываемых услуг.

3. Введение системы оценки эффективности деятельности работников учреждений с учетом достижения учреждениями целевых показателей деятельности.

4. Приведение квалификационных требований к работникам и норм труда в соответствие с современными требованиями к качеству оказания услуг.

5. Нематериальное стимулирование работников власти для повышения качества муниципальных услуг.

Целевая группа участников проекта: Администрация Белгородского района Белгородской области, МАУ «МФЦ» Белгородского района Белгородской области, жители Белгородского района Белгородской области.

Сроки реализации проекта. Реализация проекта рассчитана на среднесрочную перспективу – 2018-2020 гг.

В целях реализации проекта предусмотрены следующие **мероприятия:**

Мероприятия 1. В рамках первого направления проекта – формирование механизма стимулирования к повышению качества услуг и эффективности работы, прозрачное формирование оплаты труда для учреждений, структурных подразделений учреждений и конкретных работников, исключение избыточных контрольных функций – предполагается внедрение «эффективного контракта» с работниками государственных и муниципальных учреждений.

Под «эффективным контрактом» понимаются трудовые отношения между работодателем (муниципальным учреждением) и работниками, основанные на:

– наличии у учреждения государственного (муниципального) задания и целевых показателей эффективности работы, утвержденных учредителем;

– системе оценки эффективности деятельности работников учреждений (совокупности показателей и критериев, позволяющих оценить количество затраченного труда и его качество), утвержденной работодателем в установленном порядке;

– системе оплаты труда, учитывающей различия в сложности выполняемой работы, а также количество и качество затраченного труда, утвержденной работодателем в установленном порядке;

– системе нормирования труда работников учреждения, утвержденной работодателем;

– подробной конкретизации с учетом отраслевой специфики в трудовых договорах должностных обязанностей работников, показателей и критериев оценки труда, условий оплаты труда.

Трудовые отношения между работодателем и работниками, включая установление заработной платы, формализуются при заключении трудовых договоров. Введение «эффективного контракта» должно способствовать наиболее полному отражению в трудовых договорах должностных обязанностей работников, показателей и критериев оценки труда, условий оплаты труда и предоставления льгот.

Мероприятия 2. В рамках второго направления проекта – установление взаимосвязи между повышением оплаты труда и достижением конкретных показателей качества услуг – предполагается системная работа согласно обеспечению целевых показателей развития отраслей социальной сферы.

Данные показатели устанавливаются в государственных программах, а также в дорожных картах изменений в отраслях социальной сферы, направленных на повышение эффективности и качества услуг, которые разрабатываются в соответствии с Бюджетным Посланием Президента Российской Федерации о бюджетной политике.

Этапы перехода на «эффективный контракт» и темпы повышения оплаты труда отдельных категорий работников бюджетной сферы должны

быть увязаны с результатами указанных изменений в соответствующих дорожных картах.

В этих целях в дорожные карты следует включить раздел согласно совершенствованию системы оплаты труда, предусматривающий:

1. Определение объема муниципальных гарантий, основанных на стандартах оказания муниципальных услуг, и учитывающих повышение производительности труда работников.

2. Разработку (дополнение) целевых показателей деятельности муниципальных учреждений при оказании муниципальных услуг, структурных подразделений учреждений, работников. А именно: показатель, характеризующий качество предоставляемых услуг (количество обращений за информацией о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ; уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг; доли граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания и пр.). Также есть показатель, характеризующий наличие высококвалифицированных кадров среди сотрудников МФЦ.

3. Привлечение с учетом специфики отрасли на повышение заработной платы не менее трети средств, получаемых за счет реорганизации неэффективных организаций.

4. Разработку типовых отраслевых норм труда с учетом определения численности работников, необходимых для предоставления гарантированных согласно стандарту услуг.

5. Оценку расходов на персонал, осуществляющий оказание муниципальной услуги, включая сопоставление стоимости часа рабочего времени со средним значением заработной платы в субъекте Российской Федерации (в расчете на час).

6. Обеспечение дифференциации оплаты труда основного и прочего персонала, оптимизация расходов на прочий персонал с учетом предельной

доли административно-управленческого и вспомогательного персонала в фонде оплаты труда учреждения не более 40%.

7. Актуализацию квалификационных требований к работникам (разработку профессиональных стандартов) с учетом современных требований к качеству услуг и осуществление мероприятий согласно обеспечению соответствия работников данным требованиям, повышению квалификации, переподготовке работников.

8. Проведение мероприятий согласно заключению дополнительных соглашений к трудовым договорам (новых трудовых договоров) с руководителями и работниками учреждений, оказывающих муниципальные услуги.

Мероприятия 3. В рамках третьего направления проекта – введение системы оценки эффективности деятельности работников учреждений с учетом достижения учреждениями целевых показателей деятельности – предполагается совершенствование системы оплаты труда работников муниципального учреждения, включающего формирование системы, ориентированной на достижение целевых показателей деятельности учреждения, подразделений учреждения и конкретных работников.

При этом целесообразно использование утвержденных федеральными органами исполнительной власти целевых показателей эффективности работы подведомственных учреждений.

Применение показателей и критериев эффективности работы при построении систем оплаты труда работников муниципального учреждения должно осуществляться с учетом следующих принципов:

– до работника должны быть доведены трудовая функция, показатели и критерии оценки выполнения трудовой функции, размер вознаграждения в зависимости от результатов труда;

– вознаграждение должно устанавливаться с учетом трудового вклада работника в результат деятельности всего учреждения;

– условия получения вознаграждения должны быть понятны работодателю и работнику и не допускать двойного толкования.

Формирование системы оплаты труда предполагает применение в учреждении мер морального стимулирования, формирование созидательной атмосферы в трудовом коллективе.

С результатами работы учреждения и конкретных работников должны быть увязаны также структура и условия получения различных денежных и натуральных выплат, входящих в «социальный пакет», применяемый в учреждении (продукция собственной организации; товары, приобретенные для продажи и другие товарно-материальные ценности, находящиеся на балансе организации; приобретение различных благ; возмещение определенных расходов; оплата различных услуг и иное).

В этой связи целесообразно обеспечить прозрачность формирования средств на оплату труда и социальные выплаты учреждения, структурных подразделений учреждения.

Также предусматривается установление обязанности согласно представлению руководителей муниципального учреждения и членов их семей сведений о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера. Введение системы оценки эффективности деятельности работников учреждения должно сопровождаться внедрением механизма контроля за выполнением целевых показателей деятельности учреждения, структурных подразделений и конкретных работников. Он должен позволять оценивать выполнение целевых показателей, быть не сложным в администрировании и понятным для работников, а также учитывать специфику учреждения и его материальную оснащенность.

В целях исключения избыточных контрольных функций механизм контроля должен быть в большей степени ориентирован на достижение целей функционирования муниципального учреждения, независимую оценку качества оказываемых услуг.

Мероприятие 4. В рамках четвертого направления проекта – приведение квалификационных требований к работникам и норм труда в соответствие с современными требованиями к качеству оказания услуг – предполагается установление соответствующих современным технологиям и задачам требований к квалификации и компетенциям персонала, позволяющих обеспечить переподготовку, повышение квалификации работников, а также норм и нормативов согласно труду.

В связи с этим следует органам власти в рамках их полномочий предусмотреть меры согласно разработке профессиональных стандартов, повышению квалификации и переобучению работников, актуализировать действующие (утвердить новые) типовые отраслевые нормы труда для наиболее массовых и значимых категорий работников, с оценкой человеко-часов, необходимых для предоставления гарантированных согласно стандартам оказания государственных (муниципальных) услуг.

Типовые отраслевые нормы труда являются ориентиром для учреждений при формировании штатного расписания. Одновременно следует учитывать, что применение типовых отраслевых норм труда должно осуществляться в привязке к условиям деятельности конкретного учреждения и обеспечивать выполнение задач учреждения как согласно оказанию государственных (муниципальных) услуг надлежащего качества в необходимых объемах, так и повышения эффективности труда работников. Соответственно, в рамках введения «эффективного контракта» штатная численность, определенная на основе типовых отраслевых норм труда, должна быть оптимизирована в рамках системы нормирования труда работников конкретного учреждения. Рекомендации согласно формированию системы нормирования труда работников учреждения и ее формализации должны быть утверждены на федеральном уровне.

Также в целях стимулирования к повышению качества и эффективности оказания муниципальных услуг следует проведение обучающих семинаров для представителей МФЦ, проведение районных и

региональных круглых столов и обучающих семинаров, вебинаров в целях разъяснения и популяризации повышения качества оказания муниципальных услуг.

Мероприятие 5. В рамках пятого направления проекта, связанного с нематериальным стимулированием работников власти для повышения качества муниципальных услуг, предлагается несколько возможных методов:

1. Признание. Современным людям с детства внушили, что просить признания нехорошо, его нужно заслужить, и тогда окружающие безо всяких просьб признают ваши заслуги. Безусловно, это справедливо, так как иначе можно легко стать жертвой грубой лести. Однако в глубине души каждый ждет похвалы и хорошей оценки своих поступков, слов и т.д. У сотрудника, который признан начальством и коллегами, меньше поводов думать о смене работы. Способов выразить признание много, самый действенный – комплимент.

Большинство руководителей страдает тем, что похвалу и положительное впечатление о подчиненном оставляет при себе, считая нужным указывать только на промахи. Шансов удержать хорошего специалиста у них гораздо меньше, чем у тех, кто умеет делать комплименты. Главное, не переборщить, так как частые и неискренние похвалы очень скоро перестают действовать на человека.

Считается, что работа ради выгоды организации – задача любого ее сотрудника. На деле об этом нужно постоянно напоминать. В некоторых ситуациях это стремление приходится стимулировать. Желание принести пользу организации следует вырастить.

Для этого нужно доказать служащим, что их стремление к благу организации – не бессмысленное занятие.

2. Оздоровление. МАУ «МФЦ» Белгородского района Белгородской области можно арендовать спортивные залы, катки, бассейны и предлагать своим сотрудникам пользоваться данной услугой (один-два раза в неделю). Организовывать активный отдых, выезды на природу. Это позволит

сотрудникам общаться между собой в неформальной обстановке. Такой отдых необходим, особенно в МАУ «МФЦ», где работа связана с постоянным пребыванием за компьютером.

3. Общие мероприятия (поход в кино, театр, кафе, ресторан, выезд на пикник, игра в пейнтбол, турпоходы). В начале года каждому отделу «МФЦ» можно предложить на выбор мероприятие, либо выделить бюджет, которым отдел распоряжается согласно своему усмотрению.

Поздравления с праздниками. Небольшие подарки от фирмы согласно случаю свадьбы, дня рождения, 8 марта и т.п. – подтверждение внимательного отношения руководства: не только как к работникам, однако и как к личностям. Такое внимание ценится персоналом высоко и является значимым стимулом.

4. Корпоративные рассылки, новости. В таких письмах, помимо стандартных нововведений в инструкции, могут быть новости, касающиеся успехов конкретного сотрудника (адресная мотивация). Также могут быть неформальные новости – поздравления руководства с рождением ребенка и т.п.

5. Тренинги. При соблюдении всех или большинства этих условий можно усвоить людям необходимые навыки и мотивировать. Даже если персонал достаточно обучен и квалифицирован, главная цель тренинга – отвлечь от повседневной рутины, дать стимулирующий отдых. Игра в «Мафию». Является эффективным способом для руководителя отдела отследить перспективных менеджеров, имеющих большой потенциал. Игра показывает умение вести переговоры, умение склонять на свою сторону в принятии решений.

6. Конференции, корпоративные праздники. Такие мероприятия позволяют собрать всех членов коллектива, совместить выполнение рабочих и информационных задач с отдыхом и празднованием торжественных событий.

Планируются и проводятся они по-разному, в зависимости от бюджета и традиций организации, однако несколько факторов стоит учитывать, чтобы

добиться мотивационного эффекта: должны быть одинаковые условия для всех, независимо от должности (отдельные столы и меню для начальства могут внести раскол в коллектив); нужно заранее определить и донести до сведения сотрудников правила (поведение, стиль одежды и т.п.), чтобы не ставить их в неловкое положение. Для подобных мероприятий больше подходит неофициальный стиль одежды: люди чувствуют себя более комфортно; в выездных мероприятиях стоит соблюдать соотношение между работой и отдыхом, развлечениями 50:50 или 60:40, большее смещение в сторону работы вызывает у участников разочарование и недоумение – ведь трудиться можно и в офисе; если в мероприятии участвует более 30-40 человек, то для составления сценария, подготовки программы лучше привлекать профессионалов из специальных агентств.

7. Информационные источники. Например, газета, которая будет выходить один раз в квартал или в год, в зависимости от потребностей организации, тем более что современные технические возможности печати позволяют издавать газету собственными силами, без привлечения типографий. В газете можно публиковать новости МФЦ, достигнутые результаты, поздравления сотрудникам, приветствовать новичков и тех, кто получил повышение.

Сотрудники будут с интересом читать и хранить такую газету. Другой вариант – внутренний корпоративный сайт. На нем можно разместить фотографии работников с указанием вопросов, согласно которым можно к ним обратиться, последние новости, локальные нормативные акты, фотографии с корпоративных мероприятий.

8. Награды. Данный инструмент мотивации известен достаточно давно и эффективен в отношении большинства работников.

Критерии награждения могут быть количественными (отдел продаж) и качественными (опрос мнения), объективными (число проголосовавших) и субъективными (мнение руководителя).

Стоит особое внимание обратить на организацию вручения награждения. Это можно сделать в серьезной или шуточной форме, однако лучше всего – на корпоративных мероприятиях: чем публичнее награждение, тем оно имеет больший эффект. Чем награждать, организация решает исходя из возможностей своего бюджета и уровня дохода работника. Бывает, что награждают вроде бы ценным подарком, однако ненужным или не подходящим конкретному человеку. Это вызовет только разочарование.

Многие организации в настоящее время практикуют подарочные сертификаты. Такой подарок нельзя назвать стандартным, и каждый получает возможность приобрести нужную ему вещь.

9. Конкурсы. Участие в конкурсах, а тем более победа в них, стимулирует персонал к достижению высоких результатов в работе. Например, в отделе маркетинга или рекламы целесообразно провести конкурс на лучшую идею или разработку. Для всего коллектива можно устроить конкурс проектов или усовершенствований.

Реализация предложенных стимулирующих мероприятий будет обладать большой мотивирующей силой. Это достигается путем установления баланса между работой и личной жизнью сотрудника.

Планируемые результаты внедрения проекта

В результате реализации проекта предполагается достижение следующих результатов:

- рост уровня удовлетворенности граждан организацией предоставления муниципальных услуг – до 90 % к 2019 году;
- увеличение доли граждан, имеющих доступ к получению муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления муниципальных услуг – до 90% к 2018 году;
- сокращение среднего времени ожидания в очереди до 15 минут после 2019 года;

– расширение ассортимента (перечня) и объемов предоставляемых услуг – до 100% 2020 года.

Оценка эффективности проекта

Проект является социально ориентированным. Отличительной особенностью сферы стимулирования работников власти для повышения качества муниципальных услуг является то, что основные результаты деятельности выражаются, как правило, в отложенном социальном эффекте и проявляются в увеличении потребности работников власти и граждан в повышении качества муниципальных услуг.

Последствия такого рода не поддаются обычным статистическим измерениям. Предполагается использовать систему показателей, характеризующих лишь текущие результаты деятельности МФЦ, его объемные показатели.

Оценка эффективности реализации проекта производится ежегодно с целью уточнения степени решения задач и выполнения мероприятий проекта. Оценка эффективности реализации проекта производится путем сравнения фактически достигнутых показателей за соответствующий год с утвержденными значениями показателей в соответствии с Порядком разработки, формирования и реализации долгосрочных целевых программ.

Оценка эффективности реализации проектных мероприятий предусмотрена с использованием следующей группы показателей:

- количество граждан, обратившихся в МФЦ за муниципальными услугами;
- количество заключенных «эффективных контрактов»;
- количество оказываемых муниципальных услуг;
- количество заключенных дополнительных соглашений к трудовым договорам (новых трудовых договоров) с руководителями и работниками учреждений, оказывающих муниципальные услуги;
- количество сотрудников, прошедших переобучение, повышение квалификации;

– объем информационного сопровождения услуги (стенды, инфоматы, печатные материалы, доступность информации в сети Интернет на официальном сайте Правительства Белгородской области, своевременное обновление информации на сайте учреждения).

– количество публикаций в СМИ, посвященных стимулированию работников власти для повышения качества муниципальных услуг.

Ресурсное обеспечение проекта

При планировании ресурсного обеспечения проекта учитывалась реальная ситуация в бюджетной сфере на муниципальном уровне, экономическая и социальная значимость проблем, а также реальная возможность их решения.

Финансирование проекта осуществляется согласно перечню мероприятий проекта из средств, предусмотренных местным бюджетом, хоз. субъектов и прочих. Размер расходуемых средств может уточняться исходя из возможностей местного бюджета (см. Приложение 3).

Риски проекта. Важное значение для успешной реализации проекта имеет прогнозирование возможных рисков, связанных с достижением основной цели, решением задач проекта, оценка их масштабов и последствий, а также формирование системы мер согласно их предотвращению.

В рамках реализации проекта могут быть выделены следующие риски ее реализации.

Правовые риски связаны с изменением федерального законодательства, длительностью формирования нормативно-правовой базы, следует для эффективной реализации проекта. Это может привести к существенному увеличению планируемых сроков или изменению условий реализации мероприятий проекта.

Для минимизации воздействия данной группы рисков планируется: на этапе разработки проектов документов привлекать к их обсуждению основные заинтересованные стороны, которые впоследствии должны

принять участие в их согласовании; проводить мониторинг планируемых изменений в федеральном законодательстве.

Финансовые риски связаны с возникновением бюджетного дефицита, что может повлечь недофинансирование, сокращение или прекращение подпрограммных мероприятий. Способами ограничения финансовых рисков выступают: ежегодное уточнение объемов финансовых средств, предусмотренных на реализацию мероприятий подпрограммы, в зависимости от достигнутых результатов; определение приоритетов для первоочередного финансирования; планирование бюджетных расходов с применением методик оценки эффективности бюджетных расходов;

Макроэкономические риски связаны с возможностями ухудшения внутренней и внешней конъюнктуры, снижения темпов роста национальной экономики и уровня инвестиционной активности, высокой инфляцией, а также с кризисом банковской системы и возникновением бюджетного дефицита, что может вызвать снижение инвестиционной привлекательности сферы, необоснованный рост стоимости услуги. Изменение стоимости предоставления муниципальной услуги (выполнения работ) может негативно сказаться на структуре потребительских предпочтений населения. Эти риски могут отразиться на уровне возможностей муниципалитета в реализации наиболее расходных мероприятий программы.

Подводя итоги раздела исследования, можно сформулировать следующие выводы:

Во-первых, к числу основных направлений совершенствования системы стимулирования работников власти для повышения качества муниципальных услуг Белгородского района Белгородской области относятся: повышение качества и доступности муниципальных услуг; снижение административных барьеров; регламентация процедур предоставления муниципальных услуг; обеспечение прав граждан на получение услуг в сфере образования здравоохранения, культуры и искусства, молодежной политики, физической культуры и спорта,

переданных на муниципальный уровень в соответствии с федеральным законодательством, законодательством Белгородской области.

Во-вторых, одним из наиболее важных и приоритетных направлений организации предоставления муниципальных услуг в Белгородском районе Белгородской области является совершенствование системы стимулирования работников власти для повышения качества муниципальных услуг. Несмотря на разрабатываемые государством программы и стратегии, в настоящее время существует ряд проблем, негативно влияющих на качество предоставления муниципальных услуг, можно выделить следующие: реализация принципа «одного окна» в деятельности многофункционального центра только согласно ряду услуг; невозможность получения услуг согласно экстерриториальному принципу (вне зависимости от места проживания); отсутствие возможности подачи заявлений и других документов в электронном виде; отсутствие типовой автоматизированной информационной системы многофункциональных центров предоставления услуг.

В-третьих, для совершенствования системы стимулирования работников власти для повышения качества муниципальных услуг на территории Белгородского района Белгородской области следует реализовать комплекс мероприятий согласно созданию механизма стимулирования к повышению качества услуг и эффективности работы, введению системы оценки эффективности деятельности работников учреждений с учетом достижения учреждениями целевых показателей деятельности.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящий период времени развитие организации управления муниципальными услугами представляет собой важнейшую составляющую муниципальной экономики, и характеризуется повышением требований к качеству и надежности данных услуг со стороны их потребителей. Формирование целой системы управления муниципальными услугами считается одним из основных приоритетов реструктуризации муниципального сектора экономики, одновременно проходящая с реформированием межбюджетных отношений и всей системы местного самоуправления. Невзирая на то, что в некоторых субъектах Российской Федерации и муниципальных образованиях ранее были приняты законодательные и иные нормативные правовые акты, регулирующие отношения в области предоставления муниципальных услуг, преобразования касаются только отдельных подсистем муниципальной экономики, что усложняется незавершенностью процессов разграничения полномочий между региональным и муниципальным уровнями управления.

Ключевым моментом функционирования рынка муниципальных услуг выступает неэффективность организации муниципального обслуживания через муниципальные хозяйствующие субъекты.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, утверждается нормативным правовым актом представительного органа местного самоуправления - в отношении услуг, оказываемых в целях предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг.

Одним из наиболее эффективных способов организации предоставления муниципальных услуг в Российской Федерации и механизмов повышения качества предоставления муниципальных услуг,

исполнения муниципальных функций является утверждение федеральных, региональных и муниципальных программ повышения качества их предоставления (исполнения). В этих целях в Российской Федерации сегодня признано оказание услуг с помощью специально оборудованных пунктов приёма и выдачи документов – многофункциональных центров предоставления услуг.

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

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

Данные авторского исследования фиксируют стабильный рост спроса со стороны населения района на услуги МАУ «МФЦ», что свидетельствует о высокой востребованности данного общественного института. Доля удовлетворённых в целом доступностью и качеством муниципальных услуг составляет немногим менее 90% опрошенных. В то же время, в организации

предоставления муниципальных услуг в Белгородском районе присутствует ряд недостатков. В их числе: недостаточная работа по информированию граждан о возможностях получения услуг в МФЦ, непрофессионализм, ошибки персонала при приеме документов, отсутствие системы электронной очереди и платёжных терминалов в половине филиалов МАУ МФЦ Белгородского района.

К числу основных направлений совершенствования системы стимулирования работников власти для повышения качества муниципальных услуг Белгородского района Белгородской области относятся: повышение качества и доступности муниципальных услуг; снижение административных барьеров; регламентация процедур предоставления муниципальных услуг; обеспечение прав граждан на получение услуг в сфере образования здравоохранения, культуры и искусства, молодежной политики, физической культуры и спорта, переданных на муниципальный уровень в соответствии с федеральным законодательством, законодательством Белгородской области.

Одним из наиболее важных и приоритетных направлений организации предоставления муниципальных услуг в Белгородском районе Белгородской области является совершенствование системы стимулирования работников власти для повышения качества муниципальных услуг. Несмотря на разрабатываемые государством программы и стратегии, в настоящее время существует ряд проблем, негативно влияющих на качество предоставления муниципальных услуг, можно выделить следующие: реализация принципа «одного окна» в деятельности многофункционального центра только согласно ряду услуг; невозможность получения услуг согласно экстерриториальному принципу (вне зависимости от места проживания); отсутствие возможности подачи заявлений и других документов в электронном виде; отсутствие типовой автоматизированной информационной системы многофункциональных центров предоставления услуг.

Для совершенствования системы стимулирования работников власти для повышения качества муниципальных услуг на территории Белгородского района Белгородской области следует реализовать комплекс мероприятий согласно созданию механизма стимулирования к повышению качества услуг и эффективности работы, введению системы оценки эффективности деятельности работников учреждений с учетом достижения учреждениями целевых показателей деятельности.

По результатам исследования можно сформулировать ряд практических рекомендаций.

1. Администрации Белгородского района - обеспечить своевременное обновление информации о муниципальных услугах и исполнителях муниципальных услуг в сети Интернет.

2. Муниципальному автономному учреждению Белгородского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»:

- необходимо, на наш взгляд, дополнительно открыть еще два окна «Сбербанка»; на сегодняшний день функционируют только два, что создает значительные очереди при оплате пошлин за государственные и муниципальные услуги;

- при пользовании потребителями оплаты в электронном банкомате «Сбербанка» за государственные и муниципальные услуги, следует на постоянной временной основе прикрепить к этому направлению сотрудника МАУ «МФЦ», который объяснял клиентам правила пользования данным банкоматом, что также значительно уменьшит время пользования электронным банкоматом, подобное решение значительно уменьшит очередь при оплате государственных и муниципальных услуг в МАУ «МФЦ»;

– организовать в центрах специализированные окна для инвалидов по слуху, работающих в форме видеотелефонной диспетчерской службы;

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

– обеспечить модернизацию официального сайта МФЦ, в том числе с помощью разработки версии сайта слабовидящих и мобильного приложения.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. 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 [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

2. О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 15 июня 2009 г. № 478 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

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

4. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон от 6 октября 2006 г. № 131-ФЗ // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

5. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 28.12.2016)

[Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

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

7. Об утверждении основных положений государственной политики в области развития местного самоуправления в РФ [Электронный ресурс]: Указ Президента РФ от 15 октября 1999 г. № 1370 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

8. Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 (ред. от 17.02.2017) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

9. Об утверждении Сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов РФ и муниципальными учреждениями [Электронный ресурс]: Распоряжение Правительства РФ от 17 декабря 2009 г. № 1993-р // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

10. Правила размещения в федеральных государственных информационных системах «Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» и «Единый портал государственных и

муниципальных услуг (функций)» сведений о государственных и муниципальных услугах (функциях) [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 15 июня 2009 г. N 478 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

11. Сводный перечень первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями [Электронный ресурс] : Распоряжение Правительства РФ 17 декабря 2009 г. N 1993-р // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

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

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

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

15. Аширова, М.Н. Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг: институциональный и вариативный анализ [Электронный ресурс] / М.Н. Аширова // Вестник Череповецкого государственного университета. - 2015. - № 2 (29). – С. 33 – 37. - Режим доступа: <http://scipeople.ru/publication/104260/>.

16. Бабаева, З. К. Понятие и функции государственной и муниципальной услуги [Текст] / З. К. Бабаева // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Экономика. Управление. Право. – 2016. – Т. 16, № 1. – С. 113-120.

17. Бабич, А. М. Государственное регулирование финансовой деятельности предприятий сферы услуг [Текст] / А. М. Бабич, Е. Е. Воробцева, Н. А. Лосева // Сервис в России и за рубежом. – 2017. – № 3 (30). – С. 65-74.

18. Бабун, Р.В. Муниципальные услуги в системе муниципального управления [Текст] / Р.В. Бабун // Местное право. – 2015. - № 6. – С. 3 – 10.

19. Баранов, И. Н. Новый государственный менеджмент: эволюция теории и практики применения [Текст] / И. Н. Баранов // Российский журнал менеджмента. – 2016. – Т. 10. - № 1. – С. 51-64.

20. Берников, М. Ю. Развитие системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] / М. Ю. Берников, О.В. Чижмина // Вестник государственного и муниципального управления. – 2015. – Т. 4. - № 3. – С. 57-63.

21. Большакова, Ю. М. Теория и практика реформирования сферы государственных и муниципальных услуг в условиях развивающихся стран [Текст] / Ю.М. Большакова. – СПб. : Скифия-принт, 2016. – 263 с.

22. Брюйн, Х. Управление по результатам в государственном секторе [Текст] / Х. де Брюйн - М.: Институт комплексных стратегических исследований, 2015. - 192 с.

23. Бурков, А.Л. Муниципально-частное партнерство как инструмент развития муниципалитетов [Текст] / А.Л. Бурков // Самоуправление. - 2015. -

№ 5. - С. 6-7.

24. Буров, А.В. Система оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления муниципальных образований [Текст] : автореф. дис. ... канд. полит. наук / А.В. Буров. - Ростов-н/Д., 2012. - 23 с.

25. Ваксова, Е. Е. Понятие «государственные услуги» с позиции теории общественных благ [Текст] / Е.Е. Ваксова, О.В. Сизова // Финансы. – 2016. – № 12. – С. 20-24.

26. Васильев, В.И. Борьба с коррупцией и местное самоуправление [Текст] / В.И. Васильев // Журнал российского права. - 2015. - № 4. - С. 5-17.

27. Васильева, Е. А. Административная реформа в Российской Федерации: цели, задачи, итоги [Текст] / Е. А. Васильева // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. – 2015. – № 164. – С. 140-150.

28. Веретенникова, А. Ю. Институциональное развитие локальных общественных благ [Текст] / А. Ю. Веретенникова, Е. А. Севастьянова // Вестник Южно-Российского государственного технического университета (Новочеркасского политехнического института). Серия: Социально-экономические науки. – 2016. – № 6. – С. 26-37.

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

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

31. Голощапова, Т. В. Основные подходы к оценке экономического потенциала сферы услуг [Текст] / Т. В. Голощапова // Вестник Поволжского государственного университета сервиса. Серия: Экономика. – 2016. – № 21. – С. 82-86.

32. Гриценко, Е. В. Правовой статус многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в России и европейский опыт организации «службы единого окна» [Текст] / Е. В. Гриценко, Е. Г. Бабелюк // Закон. – 2017. – № 6. – С. 159-171.

33. Гукасова, Н. Р. Тенденции и перспективы развития многофункциональных центров в регионах России [Текст] / Н. Р. Гукасова, Т. А. Марфутенко, А. А. Орлянская, В. В. Хубулова // Социально-гуманитарные знания. – 2016. – № 9. – С. 194-205.

34. Давиденко, Л. Г. Транснационализация сервисного производства как качественная трансформация мировой сферы услуг [Текст] / Л. Г. Давиденко // Вестник Ростовского государственного экономического университета (РИНХ). – 2016. – № 28. – С. 42-48.

35. Дмитриева, Е.А. Виды муниципальных услуг в России [Текст] / Е.А. Дмитриева // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство, право и управление. - 2016. - № 2. – С. 12-18.

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

37. Ежов, Ю. А. Административная реформа в Российской Федерации [Текст] / Ю. А. Ежов // Современный юрист. – 2017. – № 1 (6). – С. 7-19.

38. Зайковский, В. Н. Многофункциональные центры предоставления государственных услуг как «фронт-офис» государства для взаимодействия с гражданами России [Текст] / В. Н. Зайковский // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Право. – 2016. – № 3. – С. 121-140.

39. Кирсанов, С.А. Финансовое обеспечение муниципальных социальных услуг [Текст] / С.А. Кирсанов // Практика муниципального управления. – 2015. - № 3. - С. 14-30.

40. Князев, С.Д. Российское муниципальное право [Текст] / С.Д. Князев, Е.Н. Хрусталева. – Владивосток: изд-во Дальневосточного ун-та, 2012. - 344 с.

41. Константинова, Е. П. Управление муниципальным предприятием как микроэкономической системой: теоретико-методологические аспекты : теоретико-методологические аспекты [Текст] : дис. ... канд. экон. наук / Е.П. Константинов. - Саратов, 2015. - 147 с.

42. Костикова, Г.В. Пределы вмешательства органов государственной власти субъектов РФ в организацию и деятельность органов местного самоуправления [Текст] / Г.В. Костикова // Бизнес в законе. - 2016. - № 4. – С. 21-26.

43. Кулибанова, В.В. Маркетинг сервисных услуг [Текст] / В.В. Кулибанова. - СПб.: Авангард, 2016.- 144 с.

44. Литягин, Н.Н. Местное самоуправление: понятие, организационно-экономические основы и гарантии его осуществления [Текст] / Н.Н. Литягин. – М.: Проспект, 2016. – 380 с.

45. Лукина, В.А. Социальная сущность и качество услуг организациям и населению, оказываемых органами государственного и муниципального управления (социологический анализ) [Текст] : автореф. дис. ... канд. социол.наук / В.А. Лукина. - М., 2011. - 21 с.

46. Мошкин, С.В Муниципальные услуги как элемент компетенции органов местного самоуправления [Текст] : автореф. дис. ...канд. юрид. наук / С.В. Мошкин. - Белгород, 2013. - 24 с.

47. Неделько, С.И. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации [Текст] / С.И. Неделько. – М.: Вильямс, 2015. – 321 с.

48. Ольховник, И.В. Методы стимулирования инновационной деятельности вуза [Текст]: автореф. дис. ... кандидата экономических наук /И.В. Ольховик. - СПб, 2013. – 22 с.

49. Организация предоставления муниципальных услуг: сб. материалов [Текст] / под ред. Федоровой Е.А. - Хабаровск: изд-во Никитина, 2016. – 204 с.
50. Осборн, Д. Обновленное правительство [Текст] / Д. Осборн, Т. Геблер. - М.: РГСУ, 2015. – 164 с.
51. Осборн, Д. Управление без бюрократов [Текст] / Д. Осборн, П. Пластрик. - М.: Прогресс, 2015. - 347 с.
52. Ошкурков, А.Т. Москва - Санкт-Петербург: местное самоуправление в городах федерального значения [Текст] / А.Т. Ошкурков. - СПб.: Авангард, 2013. – 130 с.
53. Песоцкая, Е.В. Маркетинг услуг [Текст] / Е.В. Песоцкая. - СПб.: Авангард, 2016. - 240 с.
54. Попов, А. Специфика самоуправления Ленобласти - в единстве государственного и муниципального управления [Текст] / А. Попов // Социально-гуманитарные знания. - 2017. - № 2. - С. 119-130.
55. Путило, Н.В. К вопросу о природе социальных услуг [Текст] / Н.В. Путило // Журнал российского права. - 2016. - № 6. С. 13- 9.
56. Реброва, Н.П. Организация предоставления государственных (муниципальных) услуг в Российской Федерации [Текст] / Н.П. Реброва, М.Я. Смоляр // Академия бюджета и казначейства Минфина России. Финансовый журнал. - 2015. - №2. - С. 43-54.
57. Сергиенко, А.М. Проблемы правового регулирования местного самоуправления в городах федерального значения в условиях муниципальной реформы [Текст] / А.М. Сергиенко // Власть. - 2016. - № 10. - С.37-43.
58. Симагина, О.В. Система государственного управления: Учебно-методический комплекс [Текст] / О.В. Симагина, С.В. Флах. – Новосибирск: Изд-во СибАГС, 2015. - 136 с.
59. Сморгун, Л.В. Государственная политика и управление: уровни, технологии, зарубежный опыт государственной политики и управления [Текст] / Л.В. Сморгун. - М.: Российская политическая энциклопедия

(РОССПЭН), 2015. - 495 с.

60. Терещенко, Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные [Текст] / Л.К. Терещенко // Журнал российского права. – 2016. - № 10. - С. 34-37.

61. Филиппов, Д.В. Институциональные особенности организации электронного правительства на муниципальном уровне [Текст] / Д.В. Филиппов // Регион: экономика и социология. - 2016. - № 4. - С. 36-41.

62. Филиппов, Д.В. Применение технологии «одного» окна в предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров [Текст] / Д.В. Филиппов // Сибирская финансовая школа. - 2016. - № 5. (76). - С. 19-27.

63. Филиппов, Д.В. Развитие организационно-управленческих технологий предоставления муниципальных услуг в крупном городском округе [Текст]: автореф. дис. ... канд. экон. наук. / Д.В. Филиппов. – Новосибирск, 2012. - 22 с.

64. Чанов, С.Е. О регистрации органами местного самоуправления трудовых договоров с работодателями - физическими лицами [Текст] / С.Е. Чанов // Практика муниципального управления. - 2015. - № 8. - С. 12-17.

65. Черных, Е.Н. О формировании перечней государственных (муниципальных) услуг (работ) [Электронный ресурс] / Е.Н. Черных // Вестник-83 ФЗ: методическая и информационная поддержка реализации федерального закона 83-ФЗ. - Режим доступа: <http://fz-83.ru/>.

66. Шадрин, А.Е. Социальное партнерство и развитие институтов гражданского общества в регионах и муниципалитетах. Практика межсекторного взаимодействия [Текст] / А.Е. Шадрин. – М: Вильямс, 2015. - 286 с.

67. Шаститко, А.Е. Организационные рамки предоставления публичных услуг [Текст] / А.Е. Шаститко // Вопросы экономики. – 2016. - № 7. - С. 52-61.

68. Шипов, С.В. О ходе работ по созданию МФЦ для предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] / С.В. Шипов // Практика муниципального управления. - 2017. - № 3. - С. 36-41.

69. Яковлева, Н.А. Формирование многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в России: результаты мониторинга [Текст] / Н. А. Яковлева, А. М. Калинин // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2017. – №2. – С. 56–59.

70. Янбекова, Г.Г. О предмете правового регулирования организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] / Г. Г. Янбекова // Евразийский юридический журнал. – 2017. – №11 (42). – С. 59–68.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Программа социологического исследования

«Удовлетворенность населения организацией предоставления муниципальных услуг»

Обоснование проблемы исследования. Развитие концепции государственного управления считается самым приоритетным направлением деятельности Правительства Российской Федерации. В этой связи в государстве осуществлялась административная реформа. Приоритетным направлением которой, начиная с 2007 года, стал проект согласно организации многофункциональных центров (далее – МФЦ), предоставляющих муниципальные услуги в режиме «одного окна».

Отдельные нюансы организации предоставления муниципальных услуг по-прежнему остаются непроработанными. В частности, составление плана деятельности формируемых многофункциональных центров предоставления услуг на федеральном уровне до 2013 года велось в единицах. И только лишь на данный момент времени инициирована работа над базисными параметрами формирования многофункциональных центров, напрямую зависящие от фактического числа жителей, проживающих в муниципальном образовании.

Главным критерием отношения к власти является качество государственных и муниципальных услуг. Гражданин судит о работе органов власти и местного самоуправления в целом по тому, как ему оказываются муниципальные услуги. Деятельность муниципальных организаций осуществляется через систему муниципальных услуг, оказание которых обеспечивает те или иные составляющие качества жизни. В связи с тем, что важнейшей составляющей муниципального управления является управление оказанием муниципальных услуг, вопрос о совершенствовании процесса оказания данных услугах является определяющим для понимания всех социально-экономических процессов, происходящих на местном уровне.

В настоящее время отсутствует комплекс количественно измеримых данных качества муниципальных услуг, что усложняет общую объективную оценку работы органов местного самоуправления в данном направлении. В муниципальных образованиях не проводится комплексный мониторинг результатов предоставления муниципальных услуг, не проводится анализ соответствия расходов на их предоставление с извлекаемым доходом и удовлетворенностью получателей. Неопределенность в сфере закрепления центров ответственности за производство и предоставление муниципальных услуг приводит к снижению поступлений средств в местные бюджеты, что порождает снижение эффективности муниципальной экономики.

Актуальность настоящей работы обусловлена, с одной стороны, большим интересом к теме организации предоставления муниципальных

услуг, а с другой – ее недостаточной разработанностью. Рассмотрение вопросов, связанных с данной тематикой, носит как теоретическую, так и практическую значимость.

Таким образом, актуальность исследования определяется: необходимостью поиска и внедрения оптимальных подходов к организации предоставления муниципальных услуг населению органом местного самоуправления; важностью теоретической разработки и практической реализации научно обоснованных механизмов качества предоставления муниципальных услуг, что позволит целенаправленно и планомерно организовать деятельность согласно данной проблеме.

Степень изученности проблемы. Разработке концептуальных и экономических основ местного самоуправления посвящены работы Р.В. Бабун, А.Е. Балабанова, С.В. Вобленко, А.Г. Воронина, В.Б. Зотова, И.А. Кокина и др.¹.

Различные проблемы функционирования российского рынка муниципальных услуг рассмотрены в работах Л.А. Велихова, Э. Маркварта, А.И. Ряховской, Х. Циммермана и др.². Однако, большинство научных работ в этой области относится к изучению проблем взаимоотношений органов местного самоуправления и производителей услуг. При изучении зарубежного опыта развития рынка муниципальных услуг, возможного к применению в российских условиях, использованы работы отечественных авторов: Л.С. Демидовой, А.А. Лошакова, А.К. Рассадиной и др., – и зарубежных авторов: С. Роберта Каплан, А. О'Салливана³.

Поиском эффективных путей управления развитием сферы муниципальных услуг на этапе становления рыночных отношений в России занимались А.Н. Алисов, В.Д. Маркова, Л.К. Терещенко⁴.

Однако, крупных обобщающих работ о муниципальных услугах пока недостаточно, согласно аналогичным вопросам на уровне муниципального

¹ Бабун Р.В. Муниципальные предприятия: проблемы и решения, 2012; Балабанов А.Е. Местные сообщества в местном самоуправлении. М., 2013; Вобленко С. Утерянное звено экономики. М., 2012; Воронин А.Г. Основы управления муниципальным хозяйством. М., 2012; Зотов В.Б. Комплекс муниципального управления. СПб., 2013; Кокин И.А. Руководитель муниципального образования. М., 2014.

² Велихов Л.А. Основы городского хозяйства. М., 2011; Маркварт Э. Регулирование организации и деятельности муниципальных предприятий: проблемы и пути решения // Городское управление. 2015. №7; Ряховская А. Нужно ли бороться с монополией в коммунальном хозяйстве? 2016. №5; Циммерман Х. Муниципальные финансы. М., 2013.

³ Демидова Л. Сфера услуг в постиндустриальной экономике // МЭиМО. 2015. № 2; Лошаков А. Городская политика в условиях рыночной экономики: чему учит британский опыт? // Городское управление. 2013. №1; Рассадина А.К. Государственный сектор в развитых странах (опыт Франции и Великобритании) // Экономист. 2014. № 6; Каплан Роберт С. Сбалансированный комплекс показателей. От стратегии к действию. М., 2014; О'Салливан А. Экономика города. М., 2012.

⁴ Алисов А.Н. Управление развитием социально ориентированной экономики региона. М., 2013; Маркова В.Д. Маркетинг услуг. М., 2013; Терещенко, Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные // Журнал российского права. 2014. № 10.

образования их практически нет. В связи с изменением общественно-экономических отношений необходим поиск новых подходов к исследованию проблемы функционирования и развития рынка муниципальных услуг.

Определение цели и задач исследования.

Проблема исследования – заключается в наличии противоречия между уровнем удовлетворенности качеством предоставления муниципальных услуг в Белгородском районе.

Объект исследования – граждане, получившие муниципальные услуги.

Предмет исследования – уровень удовлетворенности качеством получения муниципальных услуг в Белгородском районе.

Цель исследования – получить объективную информацию о качестве предоставления муниципальных услуг для дальнейшей модернизации системы мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Белгородском районе.

Задачи исследования:

- Проведение эмпирического исследования посредством опроса.
- Обобщение и систематизация полученных результатов.
- Выявление проблемных сфер и создание мероприятий по их совершенствованию.

Операционализация основных понятий.

Услуги - виды деятельности, работ, в процессе выполнения которых не создается новый, ранее не существовавший материально-вещественный продукт, но изменяется качество уже имеющегося, созданного продукта. Это блага, предоставляемые не в виде вещей, а в форме деятельности.

Исполнитель услуги - предприятие, организация или предприниматель, оказывающие услугу потребителю.

Потребитель услуги – гражданин, получающий, заказывающий либо имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд.

Муниципальные услуги – услуги, которые должны предоставляться в месте проживания человека или вблизи от него и за обеспечение которых органы МСУ несут ту или иную меру ответственности.

Государственные (муниципальные) услуги физическим и юридическим лицам – услуги, оказываемые физическим и юридическим лицам в соответствии с государственным (муниципальным) заданием органами государственной власти (органами местного самоуправления), бюджетными учреждениями, иными юридическими лицами безвозмездно или по ценам (тарифам), установленным в порядке, определенном органами государственной власти (органами местного самоуправления).

Методика проведения исследования.

Исследование проводилось посредством анкетного опроса муниципальных служащих администрации городского округа «Город Белгород» и населения города.

Методы сбора информации:

1. Анкетный опрос населения Белгородского района.

В ходе социологического исследования было опрошено 80 респондентов.

Обработка результатов социологического исследования будет осуществляться с помощью компьютера при применении методов структурного, сравнительного, факторного анализа, группировки и типологизации социальных переменных.

Сроки проведения исследования: март-апрель 2017 года.

Анкета

Мы изучаем качество предоставления муниципальных услуг для населения, а также затраты времени на их получение и наиболее актуальные проблемы предоставления муниципальных услуг. В связи с этим просим Вас ответить на вопросы анкеты. Подписывать анкету не надо.

1.Я получил полную информацию о том, как мне получить услугу:

да, абсолютно согласен

да, скорее согласен

нет, скорее не согласен

нет, совершенно не согласен

затрудняюсь ответить

2.Я считаю, что правила и порядок предоставления услуг понятны и справедливы

да, абсолютно согласен

да, скорее согласен

нет, скорее не согласен

нет, совершенно не согласен

затрудняюсь ответить

3.Мне были предоставлены технические средства, необходимые для оформления документов (бланки, формы документов, ксерокс, принтер, компьютер):

да, абсолютно согласен

да, скорее согласен

нет, скорее не согласен

нет, совершенно не согласен

затрудняюсь ответить

4. Обстановка в месте обслуживания была комфортной (уютная обстановка, хороший температурный режим, оптимальное освещение):

да, абсолютно согласен

да, скорее согласен

нет, скорее не согласен

нет, совершенно не согласен

затрудняюсь ответить

5.Я получил услугу в установленные сроки:

да, абсолютно согласен

да, скорее согласен

нет, скорее не согласен

нет, совершенно не согласен

затрудняюсь ответить

6. Я получил услугу в полном объеме:

да, абсолютно согласен

да, скорее согласен

нет, скорее не согласен

нет, совершенно не согласен

затрудняюсь ответить

7. Персонал был компетентным и добросовестным:

да, абсолютно согласен

да, скорее согласен

нет, скорее не согласен

нет, совершенно не согласен

затрудняюсь ответить

8 Персонал был вежливым и внимательным:

да, абсолютно согласен

да, скорее согласен

нет, скорее не согласен

нет, совершенно не согласен

затрудняюсь ответить

9 Месторасположение органа исполнительной власти (организации, пункта), представляющего услугу, было удобным:

да, абсолютно согласен

да, скорее согласен

нет, скорее не согласен

нет, совершенно не согласен

затрудняюсь ответить

10 Материальные расходы на получение услуги (официальная оплата и расходы по оформлению документов) необременительны в случае, если услуга платная:

да, абсолютно согласен

да, скорее согласен

нет, скорее не согласен

нет, совершенно не согласен

затрудняюсь ответить

11. При получении услуги были дополнительные материальные расходы (вознаграждение чиновникам, ответные услуги), помимо официальной материальной оплаты:

да, абсолютно согласен

да, скорее согласен

нет, скорее не согласен

нет, совершенно не согласен

затрудняюсь ответить

12 Я удовлетворен полученным результатом:

да, абсолютно согласен

да, скорее согласен

нет, скорее не согласен

нет, совершенно не согласен

затрудняюсь ответить

Паспорт проекта
«Совершенствование системы стимулирования работников власти для повышения качества муниципальных услуг в Белгородском районе Белгородской области»

Цель проекта	повышение качества оказания муниципальных услуг в Белгородском районе Белгородской области.
Способ достижения цели (мероприятия проекта)	<p><i>Мероприятия 1.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – внедрение «эффективного контракта» с работниками муниципальных учреждений; – включить раздел согласно совершенствованию системы оплаты труда, предусматривающий: <ul style="list-style-type: none"> – определение объема муниципальных гарантий, основанных на стандартах оказания муниципальных услуг, и учитывающих повышение производительности труда работников. <p><i>Мероприятия 2.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – разработку (дополнение) целевых показателей деятельности муниципальных учреждений при оказании муниципальных услуг, структурных подразделений учреждений, работников. – привлечение с учетом специфики отрасли на повышение заработной платы не менее трети средств, получаемых за счет реорганизации неэффективных организаций. – разработку типовых отраслевых норм труда с учетом определения численности работников, необходимых для предоставления гарантированных согласно стандарту услуг. <p><i>Мероприятия 3.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – оценку расходов на персонал, осуществляющий оказание муниципальной услуги, включая сопоставление стоимости часа рабочего времени со средним значением заработной платы в субъекте Российской Федерации (в расчете на час). – обеспечение дифференциации оплаты труда основного и прочего персонала, оптимизация расходов на прочий персонал с учетом предельной доли административно-управленческого и вспомогательного персонала в фонде оплаты труда учреждения не более 40%. – актуализацию квалификационных требований к работникам (разработку профессиональных стандартов) с учетом современных требований к качеству услуг и осуществление мероприятий согласно обеспечению соответствия работников данным требованиям, повышению квалификации, переподготовке работников. – проведение мероприятий согласно заключению дополнительных соглашений к трудовым договорам (новых трудовых договоров) с руководителями и работниками учреждений, оказывающих муниципальные услуги. – совершенствование системы оплаты труда работников муниципального учреждения, включающего формирование системы, ориентированной на достижение целевых показателей деятельности учреждения, подразделений учреждения и конкретных работников; <p><i>Мероприятия 4.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – установление соответствующих современным – проведение обучающих семинаров для представителей МФЦ, проведение районных и региональных круглых столов и обучающих семинаров, вебинаров в

	<p>целях разъяснения и популяризации повышения качества оказания муниципальных услуг; <i>Мероприятия 5.</i> – применение методов нематериального стимулирования.</p>
Результаты проекта	<p>– рост уровня удовлетворенности граждан организацией предоставления муниципальных услуг – до 90 % к 2019 году; – увеличение доли граждан, имеющих доступ к получению муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления муниципальных услуг – до 90% к 2018 году; – сокращение среднего времени ожидания в очереди до 15 минут после 2019 года; – расширение ассортимента (перечня) и объемов предоставляемых услуг – до 100% 2020 года.</p>
Риски проекта	<p>– правовые риски; – финансовые риски; – макроэкономические риски.</p>
Пользователи результата проекта	<p>Администрация Белгородского района Белгородской области, МАУ «МФЦ» Белгородского района, жители Белгородского района.</p>

**Предполагаемые объемы финансового обеспечения реализации проекта
«Совершенствование системы стимулирования работников власти для повышения
качества муниципальных услуг в Белгородском районе Белгородской области»**

Мероприятие проекта	Предполагаемый источник и объемы финансового обеспечения
внедрение «эффективного контракта» с работниками государственных и муниципальных учреждений	не требует дополнительного расходования средств, мероприятия будут осуществлены в рамках текущего бюджетного финансирования выполнения установленных функций МАУ «МФЦ» Белгородского района Белгородской области
разработка (дополнение) целевых показателей деятельности: муниципальных учреждений при оказании муниципальных услуг, структурных подразделений учреждений, работников	не требует дополнительного расходования средств, мероприятия будут осуществлены в рамках текущего бюджетного финансирования выполнения установленных функций МАУ «МФЦ» Белгородского района Белгородской области
привлечение с учетом специфики отрасли на повышение заработной платы не менее трети средств, получаемых за счет реорганизации неэффективных организаций	предполагаемый объем финансирования из местного бюджета (ориентировочно) – 20 000 руб.
разработка перечней профессий (специальностей) и должностей согласно категориям работников	не требует дополнительного расходования средств, мероприятия будут осуществлены в рамках текущего бюджетного финансирования выполнения установленных функций МАУ «МФЦ» Белгородского района Белгородской области
разработка типовых отраслевых норм труда с учетом определения численности работников, необходимых для предоставления гарантированных согласно стандарту услуг	не требует дополнительного расходования средств, мероприятия будут осуществлены в рамках текущего бюджетного финансирования выполнения установленных функций МАУ «МФЦ» Белгородского района Белгородской области
оценка расходов на персонал, осуществляющий оказание муниципальной услуги, включая сопоставление стоимости часа рабочего времени со средним значением заработной платы в субъекте Российской Федерации (в расчете на час)	предполагаемый объем финансирования из местного бюджета (ориентировочно) – 10 000 руб. (из расчета 300 руб. в час)
обеспечение дифференциации оплаты труда основного и прочего персонала, оптимизация расходов на прочий персонал с учетом предельной доли административно-управленческого и	предполагаемый объем финансирования из местного бюджета (ориентировочно) – 4 000 руб. (из расчета 300 руб. в час)

вспомогательного персонала в фонде оплаты труда учреждения не более 40%.	
актуализация квалификационных требований к работникам (разработка профессиональных стандартов) с учетом современных требований к качеству услуг и осуществление мероприятий согласно обеспечению соответствия работников данным требованиям, повышению квалификации, переподготовке работников.	не требует дополнительного расходования средств, мероприятия будут осуществлены в рамках текущего бюджетного финансирования выполнения установленных функций МАУ «МФЦ» Белгородского района Белгородской области
проведение мероприятий согласно заключению дополнительных соглашений к трудовым договорам (новых трудовых договоров) с руководителями и работниками учреждений, оказывающих муниципальные услуги	не требует дополнительного расходования средств, мероприятия будут осуществлены в рамках текущего бюджетного финансирования выполнения установленных функций МАУ «МФЦ» Белгородского района Белгородской области
обеспечение прозрачности формирования средств на оплату труда и социальные выплаты учреждения, структурных подразделений учреждения	не требует дополнительного расходования средств, мероприятия будут осуществлены в рамках текущего бюджетного финансирования выполнения установленных функций МАУ «МФЦ» Белгородского района Белгородской области
проведение обучающих семинаров для представителей МФЦ, проведение районных и региональных круглых столов и обучающих семинаров, вебинаров в целях разъяснения и популяризации повышения качества оказания муниципальных услуг	предполагаемый объем финансирования из местного бюджета (ориентировочно) – 190 000 руб.
применение методов нематериального стимулирования	не требует дополнительного расходования средств, мероприятия будут осуществлены в рамках текущего бюджетного финансирования выполнения установленных функций МАУ «МФЦ» Белгородского района Белгородской области
Итого	224 000 тыс.руб.