

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Балашовский институт (филиал)

Кафедра математики

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УСЛУГ В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студента 5 курса 51к группы
направления подготовки 38.03.01 «Экономика»,
факультета математики, экономики и информатики
Латухина Александра Андреевича

Научный руководитель

кандидат экономических наук,
доцент кафедры

математики _____ Т.А. Емелина

(подпись, дата)

Зав. кафедрой математики

кандидат педагогических наук,

доцент _____ О.А. Фурлетова

(подпись, дата)

Балашов 2019

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Внедрение современных информационных технологий в основные сферы деятельности государственных органов власти является одним из основных направлений государственной политики Российской Федерации. В данном случае подразумевается не только автоматизация некоторых функций и деловых процессов, а также существенная перестройка работы соответствующих организаций на базе новейших технологий, внедрение которых постепенно приводит к более качественному оказанию различных государственных и муниципальных услуг населению страны.

Актуальность исследуемой темы обусловлена тем, что на территории Российской Федерации производится административная реформа, которая направлена на оптимизацию функций органов исполнительной власти. Для значительного повышения удобства при очном взаимодействии заявителей с органами государственной власти ведется деятельность по внедрению многофункциональных центров по предоставлению различных государственных и муниципальных услуг по всей России. Деятельность данных центров дает возможность обеспечить предоставление полного спектра государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления по принципу «единого окна».

Цель работы: изучение многофункциональных центров России в деле предоставления ими государственных и муниципальных услуг, а также определение проблем и перспектив развития их деятельности.

Задачи:

- определить сущность и понятие государственных и муниципальных услуг;
- определить сущность многофункциональных центров при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- изучить нормативно-правовое регулирование перевода государственных и муниципальных услуг в электронный вид;
- изучить историю развития предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров в Волгоградской области;
- дать общую характеристику деятельности многофункциональных центров Волгоградской области в деле предоставления государственных и муниципальных услуг;
- проанализировать эффективность деятельности многофункциональных центров при предоставлении государственных и муниципальных услуг в Волгоградской области;
- выделить проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах Волгоградской области;
- предложить направления совершенствования деятельности многофункциональных центров при предоставлении государственных и муниципальных услуг в Волгоградской области.

Теоретическая значимость. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, основной части, заключения и списка литературы. Работа включает в себя 2 таблицы и 12 рисунков. Список использованных источников состоит из 39 наименований. Выпускная квалификационная работа напечатана на 57 страницах машинописного текста.

В первой главе данной работы раскрывается сущность и понятие государственных и муниципальных услуг, а также многофункциональных центров России; определяется нормативно-правовая база регулирования деятельности многофункциональных центров при осуществлении ими своих функций.

Во второй главе исследования изучается история развития предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров; дается общая характеристика, а также

осуществляется анализ деятельности многофункциональных центров Волгоградской области при осуществлении ими своих основных функций.

В третьей главе работы выделяются проблемы, а также пути совершенствования деятельности многофункциональных центров Волгоградской области при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

В заключение данного исследования сформулированы выводы, касающиеся темы выпускной квалификационной работы.

Результаты исследования. Такой термин, как «услуга» на территории России изначально появился в Конституции Российской Федерации. Помимо этого, Гражданский кодекс Российской Федерации закрепил данный термин в качестве объекта гражданских прав.

На данный период времени согласно Федеральному закону «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» можно выделить следующие два понятия:

- государственная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации - деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги;

- муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований.

Для модернизации общего процесса предоставления государственных и муниципальных услуг был принят Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

На данный период времени наибольший интерес вызывает проект создания сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг по всей России. Данные центры дают возможность довольно сильно увеличить качество оказываемых услуг населению со стороны органов государственной власти.

Главным назначением многофункциональных центров является реализация принципа «одного окна», который, в свою очередь, представляет собой возможность гражданина освободиться от необходимости получения услуги посредством иных государственных учреждений, что в значительной мере сокращает, как время, так и денежные издержки лица, обратившегося за услугой. В данном случае, от получателя необходима только подача специального заявления, после чего ему необходимо будет получить результат в отведенный срок, всю остальную работу, в частности межведомственное согласование, осуществляют работники данных центров, а также иные органы государственной власти.

Нормативно-правовое регулирование деятельности многофункциональных центров осуществляется Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Также данным нормативно-правовым актом определены основные достижения административной реформы.

С целью осуществления взаимодействия между различными органами власти в Волгоградской области было принято постановление Правительства Волгоградской области «О создании государственного казенного учреждения Волгоградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», согласно которому был создан многофункциональный центр оказания государственных и муниципальных услуг на территории Волгоградской области.

Приказом министерства экономики, внешнеэкономических связей и инвестиций Волгоградской области был утвержден Устав многофункционального центра оказания различных государственных и муниципальных услуг на территории Волгоградской области.

Государственное казенное учреждение Волгоградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» является уполномоченным многофункциональным центром и осуществляет контроль за выполнением процедуры оказания различных услуг юридическим и физическим лицам. Помимо этого, данное учреждение осуществляет координацию деятельности абсолютно всех многофункциональных центров, которые расположены на территории Волгоградской области. Государственное казенное учреждение Волгоградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» организует взаимодействие органов власти различных уровней с абсолютно всеми многофункциональными центрами, расположенными в рассматриваемом регионе. Также данный многофункциональный центр разрабатывает общие логистические решения при предоставлении юридическим и физическим лицам государственных и муниципальных услуг, которые, в свою очередь, должны брать во внимание общую специфику каждого контрагента. Стоит отметить, что данное казенное учреждение в обязательном порядке ведет реестры соглашений, а также договоров с органами государственной власти и многофункциональными центрами Волгоградской области, в том числе ведет

список оказываемых услуг для граждан. В обязанности государственного казенного учреждения Волгоградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» также входит проведение обучения для специалистов.

Основным направлением деятельности уполномоченного многофункционального центра Владимирской области является заключение соглашений о взаимодействии между органами государственной власти, которые представляют различные государственные услуги, а также органами, которые оказывают населению данного региона различные муниципальные услуги. Существенным направлением деятельности данного казенного учреждения также является организация работы с сотрудниками, наставничество и стажировки.

Именно на территории Волгоградской области были открыты одни из первых многофункциональных центров по оказанию государственных и муниципальных услуг, которые были оформлены согласно стандартам нового бренда.

Процесс предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах Волгоградской области представляет собой совокупность определенных этапов, в частности:

1) Заявитель обращается в отделение многофункционального центра с определенным набором документов.

2) Многофункциональный центр осуществляет прием документов у заявителя, организует работу по формированию полного пакета документов, который необходим для осуществления определенной государственной или муниципальной услуги.

3) Многофункциональный центр организует процесс получения необходимых документов для предоставления итогового результата оказания то или иной услуги.

Чтобы выполнить данный объем работ многофункциональный центр Волгоградской области осуществляет взаимодействие с территориальными

органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, а также другими органами власти.

4) Заявитель повторно обращается в отделение многофункционального центра в заранее оговоренное время и получает необходимый для него документ, который был подготовлен по результатам выполнения определенной государственной или муниципальной услуги.

В том случае, если многофункциональный центр не оказывает услугу заявителю, он представляет ему аргументированный отказ.

На данный период времени, в многофункциональных центрах Волгоградской области оказывается порядка 250 различных государственных и муниципальных услуг. При этом спектр оказываемых услуг с каждым годом довольно сильно увеличивается. Например, в 2016 году стала доступной акция «Мои документы идут в роддом», которая получила сравнительно высокую оценку на федеральном уровне; в 2017 году значительно расширился спектр услуг «МФЦ для бизнеса»; а уже в 2018 году появилась новая услуга по оформлению биометрических паспортов гражданам.

На данный период времени Волгоградская область находится в числе регионов с довольно высокой эффективностью деятельности многофункциональных центров в деле оказания различных государственных или муниципальных услуг.

Конечный результат эффективности деятельности многофункционального центра Волгоградской области по итогам 2017 года составил 95,28%, что значительно выше среднестатистического уровня по Российской Федерации.

Волгоградская область на протяжении всего 2017 года занимала лидирующие позиции в данном рейтинге, что удалось достичь благодаря системной работе по повышению качества и доступности предоставления различных государственных и муниципальных услуг, которая активно

ведется в рассматриваемом регионе на протяжении последних нескольких лет.

На данный период времени сеть многофункциональных центров Волгоградской области составляет 49 многофункциональных центров, а также 238 территориальных обособленных структурных подразделений «Мои документы», которые охватывают 98,2% всех граждан рассматриваемого региона Российской Федерации. В режиме «одного окна» в каждом из подразделений сети многофункциональных центров Волгоградской области можно получить более 200 федеральных, региональных, муниципальных и прочих услуг.

За период 2017 года населению Волгоградской области посредством сети многофункциональных центров было оказано более 1,8 миллиона различных государственных и муниципальных услуг.

Рекомендации. Несмотря на имеющуюся нормативно-правовую основу деятельности многофункциональных центров Волгоградской области, на данный период времени в федеральных нормативно-правовых актах отсутствует определенность в организации межведомственного взаимодействия, а также оказания различных государственных и муниципальных услуг для юридических и физических лиц. В частности, остается несогласованность Бюджетного кодекса России, а также Федерального закона №210-ФЗ в части определения понятия «государственная услуга». Согласно Бюджетному кодексу под государственной услугой необходимо понимать услугу, которая оказывается учреждениями согласно с государственными заданиями. Федеральный закон, в свою очередь, определяет государственную услугу, как услугу, которая оказывается исполнительными органами власти, а также организациями, которые участвуют в процессе предоставления различных государственных и муниципальных услуг. Стоит сказать, что органы государственной власти не выполняют государственные задания, в связи с этим указанные нормы законодательства необходимо привести в соответствие.

Помимо этого, существует проблема, связанная с отсутствием единых принципов определения, а также классификации различных услуг, оказываемых на базе многофункциональных центров. В результате данного обстоятельства органы власти Волгоградской области, а также других регионов разрабатывают свои собственные подходы к определению и классификации услуг. Данный факт приводит к излишнему разнообразию, а также создает некоторые сложности для населения региона.

Сводный перечень первоочередных услуг, оказываемых на базе многофункциональных центров Волгоградской области, утвержден распоряжением Правительства Российской Федерации «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде». Однако он не в полной мере соответствует полномочиям органов местного самоуправления. Названия некоторых услуг, которые включены в данный перечень, являются довольно общими и представляют собой комплекс нескольких услуг, оказываемых органами местного самоуправления.

Также сейчас существует проблема, касающаяся оценки качества предоставляемых услуг на базе многофункциональных центров.

Таким образом, можно сказать, что на данный момент времени существует достаточное количество проблем в деятельности многофункциональных центров, как Волгоградской области, так и России в целом. Несмотря на то, что популярность данных центров растет с каждым годом стремительными темпами, органам власти необходимо обратить внимание на некоторые пробелы, касающиеся деятельности многофункциональных центров, чтобы увеличить эффективность и целесообразность выполнения ими своих основных функций.

К вопросу решения выше приведенных проблем в деятельности многофункциональных центров Волгоградской области, а также России в целом, необходимо подходить комплексно и реализовывать мероприятия на

различных уровнях власти, с целью получения от них наиболее точного и эффективного результата.

На базе отдельно взятого многофункционального центра Волгоградской области необходимо осуществлять систематическое научно-методическое сопровождение деятельности.

С целью повышения качества деятельности многофункциональных центров Волгоградской области, необходимо внедрить в деятельность каждого специальную систему повышения квалификации сотрудников центра.

Также важно своевременно и в полном объеме осуществлять оценку эффективности работы руководителей и сотрудников многофункциональных центров в Волгоградской области.

Помимо этого, можно предложить еще несколько другие меры для повышения эффективности работы многофункциональных центров Волгоградской области. В частности, на уровне Правительства Российской Федерации важно определить общий перечень государственных и муниципальных услуг, а также перечень сведений, которые необходимы для их предоставления. На уровне Минкомсвязи Российской Федерации важно осуществить закрепление требований, предъявляемых к системам, определяющим подлинность электронных документов, а также к тем, которые используются для предоставления различных государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров в электронной форме.

На уровне подразделений, которые несут ответственность за осуществление контроля качества оказания различных государственных и муниципальных услуг, важно образовать оценку населением эффективности деятельности руководителей на ежеквартальной основе (вместе ежегодной) с целью осуществления оперативного реагирования, в том случае, если уровень неудовлетворенности превысит значение в 70%.

Предложенные выше мероприятия совершенствования деятельности многофункциональных центров дадут возможность значительно улучшить качество оказываемых услуг на базе данных центров, а также упростить их деятельности в целом. Данный факт существенно повысит доверие со стороны граждан к деятельности многофункциональных центров, как рассматриваемого региона, так и Российской Федерации в целом, что заметно повысит авторитет органов власти и улучшит общие темпы экономического роста и общественного развития страны.